

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MAYO 2020**

BOGOTÁ D.C., JULIO 2020

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – MAYO 2020

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en el mes de Mayo 2020 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, como herramienta gerencial y de control que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS

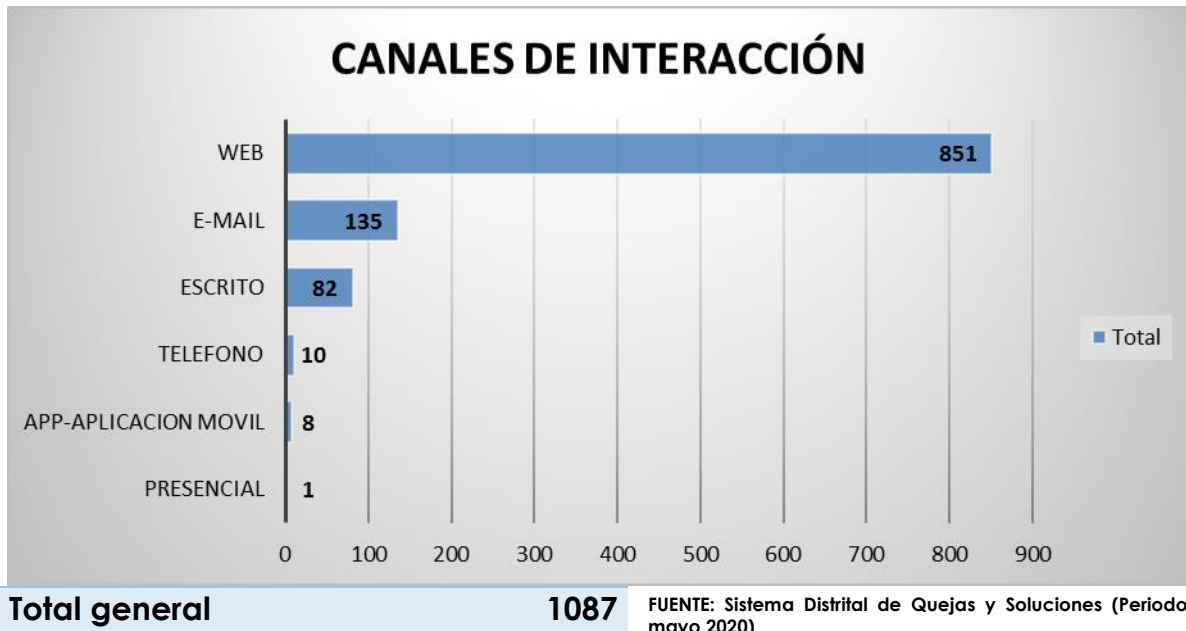
En el mes de mayo se registraron 1087 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Se discriminan los canales de interacción de acuerdo con lo estipulado en la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía, contemplado en el Decreto 197 de 2014 y su respectivo análisis.



Los canales oficiales con mayor participación en el mes de mayo del 2020 presentaron el siguiente comportamiento:

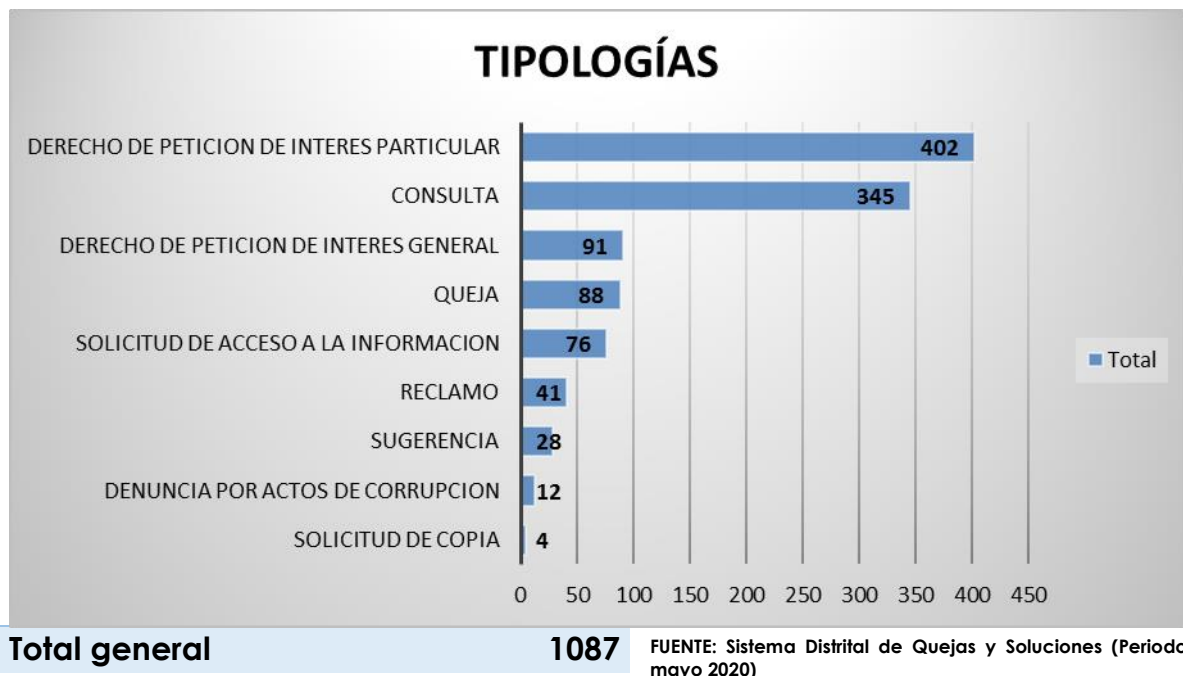
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 851 peticiones que representan el 78%.
2. Seguido por el canal **“EMAIL”** con 135 peticiones, que representan el 12.4%.

Se mantiene los canales web en la radicación de los requerimientos por la ciudadanía presentado por la coyuntura actual del aislamiento obligatorio presentado por la pandemia del COVID 19.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Se realiza la clasificación de la tipología o modalidad actual de las peticiones según se encuentran parametrizadas en el SDQS, lo anterior se ajusta a la modalidad de peticiones de la Ley 1755 de 2015.

Tomando como base las peticiones registradas en el mes de mayo, se muestra su clasificación de acuerdo con la tipología:



Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 37% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **Consulta** con 345 peticiones que representan el 31.7% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	638	58,69%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	219	20,15%

EMPLEO	136	12,51%
ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	37	3,40%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACIÓN Y NEGOCIOS	31	2,85%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACIÓN	9	0,83%
INFORMACIÓN Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	6	0,55%
CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	4	0,37%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,18%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACIÓN DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,18%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	1	0,09%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERÍA	1	0,09%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,09%
TOTAL GENERAL	1087	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo mayo 2020)

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de mayo comprenden solicitudes de reactivación económica los cuales se clasifican en la categoría de análisis económicos y representan el 58.69% del total recibido.

5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 221 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	59	26,70%
SECRETARÍA DEL HABITAT	47	21,27%
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	32	14,48%
SECRETARÍA DE SALUD	23	10,41%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	18	8,14%
IPES	10	4,52%
POLICÍA METROPOLITANA	8	3,62%
SECRETARÍA JURÍDICA	7	3,17%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ	7	3,17%
SECRETARÍA GENERAL	2	0,90%
ENTIDAD NACIONAL	2	0,90%

Carrera 60 No. 63A-52,
 Plaza de los Artesanos
 Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
 Información: Línea 195

SECRETARIA DE PLANEACION	2	0,90%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0,45%
ACUEDUCTO - EAB	1	0,45%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,45%
IDU	1	0,45%
TOTAL GENERAL	221	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período Mayo 2020)

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de mayo fue a **La Secretaría de Gobierno** con el 26.70% de representación del total recibido, los cuales comprenden denuncias de empresas por el no cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, así como también permisos de desplazamiento de las personas, la segunda entidad con mayor número de traslados fue la **secretaría del Hábitat** con el 21.27% y comprenden solicitudes de reactivación económica del sector de construcción de edificaciones.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe, la entidad realizó el respectivo cierre de 1087 requerimientos ciudadanos como se muestra a continuación:

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
ESTUDIOS ECONOMICOS	631	631	100,00
TRASLADO	238	238	100,00
EMPLEO	130	130	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	36	36	100,00
FINANCIAMIENTO	25	25	100,00
ABASTECIMIENTO	6	6	100,00
CORPORATIVA	5	5	100,00
EMPRENDIMIENTO	5	5	100,00
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	4	4	100,00
JURIDICA	2	2	100,00
CORPORATIVA	2	2	100,00

Carrera 60 No. 63A-52,
 Plaza de los Artesanos
 Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
 Información: Línea 195

GD-P3-F19

DESPACHO	2	2	100,00
DISCIPLINARIOS	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	1087	1087	100,00

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período mayo 2020)

En la siguiente tabla muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de mayo, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
TRASLADO	178	178	100,00
ESTUDIOS ECONOMICOS	63	63	100,00
EMPLEO	62	62	100,00
FINANCIAMIENTO	40	40	100,00
EMPRENDIMIENTO	20	20	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	9	9	100,00
DESARROLLO EMPRESARIAL	7	7	100,00
ABASTECIMIENTO	6	6	100,00
DESPACHO	4	4	100,00
CORPORATIVA	3	3	100,00
JURIDICA	3	3	100,00
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	3	3	100,00
COMPETITIVIDAD	2	2	100,00
COMUNICACIONES	2	2	100,00
DISCIPLINARIOS	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	403	403	100,00

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período mayo 2020)

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 403 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de mayo se realizó el **cierre total de 1490 requerimientos**, de los cuales 1087 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 403 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó un incremento del 25.84% de las peticiones, este incremento tiene relación con las solicitudes de reactivación económica.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

A continuación, se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia:

TIEMPO PROMEDIO POR DÍAS GESTIONADOS

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO	13	20	20	19				4		13	14
ATENCION AL CIUDADANO	8	4	10	9		8	13	13		12	9
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	16		23	7						20	16
COMPETITIVIDAD	26										26
COMUNICACIONES	24			18							21
CORPORATIVA	24		12	18				9			17
DESARROLLO EMPRESARIAL			22	24							23
DESPACHO				19						3	16
DISCIPLINARIOS		13				16					15
EMPLEO	9		9	10	28	11	7	7		6	9
EMPRENDIMIENTO	27			20		23		23		20	21
ESTUDIOS		5	5	6				7			

Carrera 60 No. 63A-52,
 Plaza de los Artesanos
 Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
 Información: Línea 195

GD-P3-F19

ECONOMICOS	7					5	6		4	10	7
FINANCIAMIENTO	16		19	17		14	20	13		22	17
JURIDICA	20		20	18					15		18
Total general	8	9	9	9	28	8	7	8	6	13	9

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período mayo 2020)

Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que algunas áreas sobrepasaron los tiempos de respuesta o no envían copia a la oficina de atención al ciudadano para cargar en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, motivo por el cual la herramienta indica un incumplimiento de los términos por parte de las áreas.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.

Dentro de la Información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe anotar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición representado por el 53.26% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Kennedy y Engativá ambas con el 5% son las más representativas.



Carrera 60 No. 63A-52,
 Plaza de los Artesanos
 Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
 Información: Línea 195

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
(Periodo mayo 2020)

Total general 1087

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

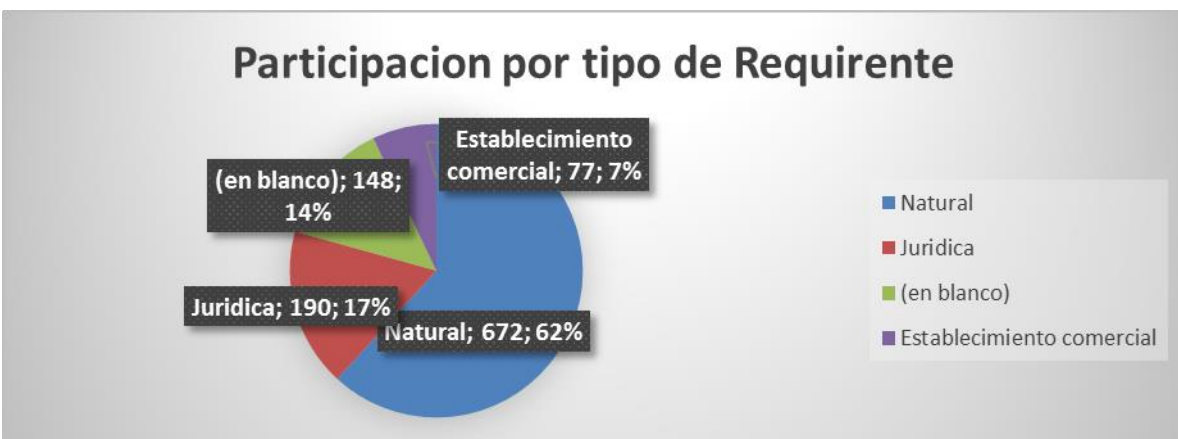
Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta SDQS, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación al igual que el mes anterior se encuentran en el estrato 3 y 2 con el 22% y 11,3% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo mayo 2020)

Total general 1087

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 62% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo mayo 2020)

Total general	1087
----------------------	-------------

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% a peticiones anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	939	86%
ANONIMO	148	14%
TOTAL	1087	100%

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El total de peticiones ciudadanas recibidas y cargadas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha en el mes de mayo fue de 1087 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “**WEB**”, con 851 peticiones que representan el 79%.

El “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 37% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de mayo comprenden solicitudes de reactivación económica los cuales se clasifican en la categoría de análisis económicos y representan el 58.69% del total recibido.

Para este mes se observa variación en el subtema de las peticiones por la reactivación económica.

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de mayo fue a **La Secretaría de Gobierno** con el 26.70% de representación del total recibido, los cuales comprenden denuncias de empresas por el no cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, así como también permisos de desplazamiento de las personas, la segunda entidad con mayor número de traslados fue la **secretaría del Hábitat** con el 21.27% y comprenden solicitudes de reactivación económica del sector de construcción de edificaciones.

En el mes de mayo se realizó el **cierre total de 1490 requerimientos**, de los cuales 1087 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 403 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó un incremento del 25.84% de las peticiones, este incremento tiene relación con las solicitudes de reactivación económica.

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 9 días, de acuerdo con la información reflejada en el punto 7 del presente informe.

Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que algunas áreas sobrepasaron los tiempos de respuesta o no envían copia a la oficina de atención al ciudadano para cargar en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, motivo por el cual la herramienta indica un incumplimiento de los términos por parte de las áreas.

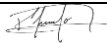
las localidades de Kennedy y Engativá ambas con el 5% son las más representativas para este periodo.

Los estratos más representativos de nuestros usuarios son el estrato 3 y 2 con el 22% y 11,3% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo, para el tipo de requirente el 62% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 86% corresponde a ciudadanos identificados.



BETSY CAROLINA VELASCO JIMENEZ
Directora de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Acciones	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	Firmas
Proyectó:	Profesional Universitario Código 219 Grado 18- Diego Constain Alvarez	
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	