

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

BOGOTÁ D.C., ENERO 2021

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

GD-P3-F19

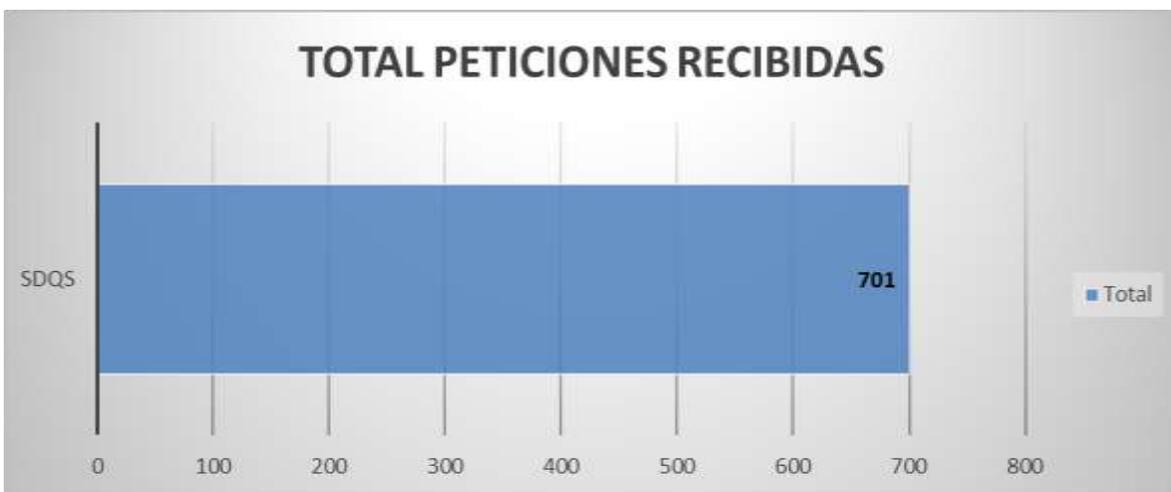
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – NOVIEMBRE 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 Noviembre 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 noviembre se registraron 701 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



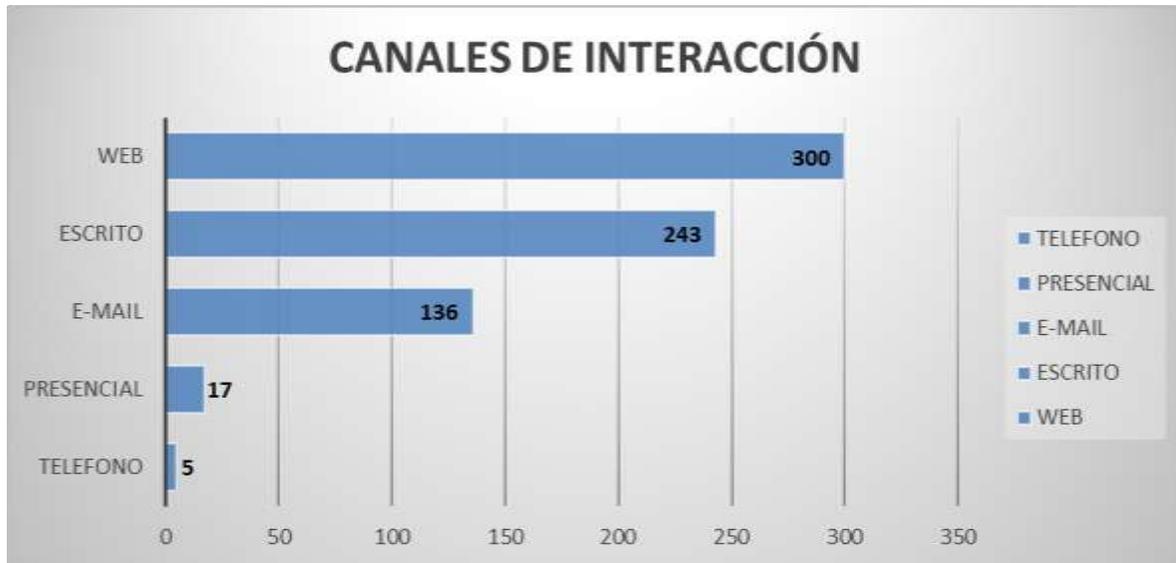
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo noviembre 2020)

Total general 701

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.



Total general

701

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

Los canales oficiales con mayor participación en el mes de noviembre presentaron el siguiente comportamiento:

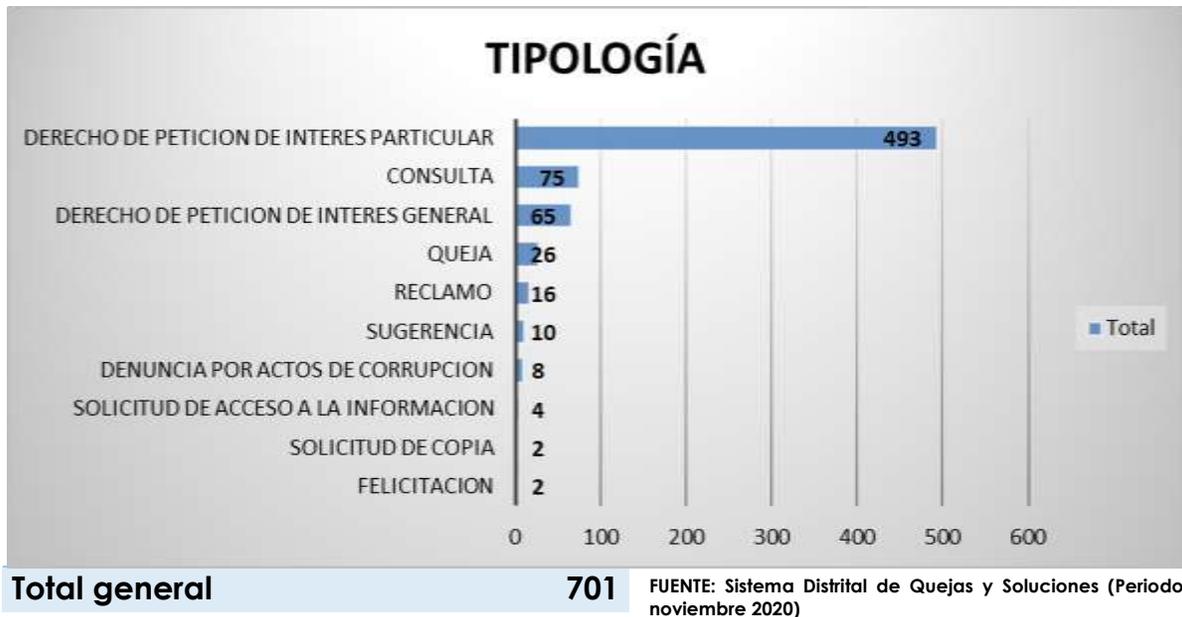
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 300 peticiones que representan el 43%.
2. Seguido por el canal **“ESCRITO”** con 243 peticiones, que representan el 35%.

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 noviembre, 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 493 peticiones que representan el 70% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **Consulta** con 75 peticiones que representan el 11% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	290	41,37%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	127	18,12%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	111	15,98%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	80	11,27%

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

INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	36	5,14%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	26	3,71%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	9	1,28%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	8	1,14%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	7	1,00%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	0,43%
MERCADOS CAMPESINOS	2	0,29%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,14%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	1	0,14%
Total general	701	100,00%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados comprenden a solicitudes sobre empleo, emprendimiento y reactivación económica con el 41%, 18% y 11% respectivamente del total recibido.

Es de resaltar para este mes al igual que el mes anterior se incrementaron las peticiones de solicitudes de empleo.

5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 115 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	38	33,33%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	9	7,89%
SECRETARIA GENERAL	7	6,14%
IPES	7	6,14%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	5,26%
SECRETARIA DEL HABITAT	6	5,26%
SECRETARIA DE SALUD	6	5,26%
SERVICIO CIVIL	5	4,39%
IDU	4	3,51%
ENTIDAD NACIONAL	3	2,63%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	2,63%
IDRD	2	1,75%

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

SECRETARIA DE MOVILIDAD	2	1,75%
IDIPRON	2	1,75%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	1,75%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	1,75%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	1,75%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	0,88%
FONCEP	1	0,88%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,88%
TRANSMILENIO	1	0,88%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0,88%
IDT	1	0,88%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,88%
SECRETARIA JURIDICA	1	0,88%
Total general	114	100,00%

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de noviembre fueron a **La Secretaría de Gobierno** y **La Secretaría de Integración Social** con participación del 33.33% y 7.89% respectivamente del total de traslados al igual que el mes anterior.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe, la entidad realizó el respectivo cierre de 430 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	%
EMPLEO	224	224	100%
TRASLADO	77	77	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	54	54	100%
ESTUDIOS	41	41	100%
PLANEACION	9	9	100%
FINANCIAMIENTO	7	7	100%
INTERMEDIACION	6	6	100%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	5	100%

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

ABASTECIMIENTO	3	3	100%
EMPRENDIMIENTO	2	2	100%
CORPORATIVA	2	2	100%
Total general	430	430	100%

En la siguiente tabla muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de noviembre, 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	%
EMPLEO	64	64	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	60	60	100%
ESTUDIOS	37	37	100%
TRASLADO	37	37	100%
PLANEACION	23	23	100%
CORPORATIVA	14	14	100%
INTERMEDIACION	8	8	100%
FINANCIAMIENTO	6	6	100%
DESPACHO	6	6	100%
ABASTECIMIENTO	6	6	100%
EMPRENDIMIENTO	5	5	100%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	3	100%
JURIDICA	2	2	100%
Total general	271	271	100%

En el mes de noviembre se realizó el **cierre total de 701 requerimientos**, de los cuales 430 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 271 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó una disminución del -1.4% de las peticiones, aunque hubo una disminución en las solicitudes sobre reactivación económica se presenta un incremento en las peticiones de empleo por lo que el porcentaje de disminución es bajo.

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	DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO	10		23	13			25				16
ATENCIÓN AL CIUDADANO			24	9		17					12
CORPORATIVA	37		25	21		16					24
DESARROLLO EMPRESARIAL			2	9	22						9
DESPACHO	28		27	23							25
EMPLEO	6		6	7		3	2			6	6
EMPRENDIMIENTO	8		13	24						12	16
ESTUDIOS	10	5	15	10		1	4		3		11
FINANCIAMIENTO	38		13	8							14
INTERMEDIACION	10	28	25	16			42			13	19
JURIDICA				26				16			21
PLANEACION		15	12	14				20			14
TRASLADO	7	5	4	7		5	7	13	4	13	7
Total general	10	9	11	9	22	5	8	16	4	10	9

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

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 74% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de

Kennedy y Engativá son las más representativas con el 3.1% y 2.9% respectivamente de participación del total recibido.



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 Bogotá te Escucha, 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 los meses anteriores se encuentran en los estratos 2 y 3 con el 8.2% y 7.8% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



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

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 82% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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

Total general

701

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 85% corresponde a ciudadanos identificados y el 15% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	599	85%
ANONIMO	102	15%
TOTAL	701	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 noviembre fue de 701 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal **“WEB”**, con 300 peticiones que representan el 43%.

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

El **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 70% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados comprenden a solicitudes sobre empleo, emprendimiento y reactivación económica con el 41%, 18% y 11% respectivamente del total recibido.

Es de resaltar para este mes al igual que el mes anterior se incrementaron las peticiones de solicitudes de empleo.

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de noviembre fueron a **La Secretaría de Gobierno** y **La Secretaría de Integración Social** con participación del 33.33% y 7.89% respectivamente del total de traslados al igual que el mes anterior.

En el mes de noviembre se realizó el **cierre total de 701 requerimientos**, de los cuales 430 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 271 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó una disminución del -1.4% de las peticiones, aunque hubo una disminución en las solicitudes sobre reactivación económica se presenta un incremento en las peticiones de empleo por lo que el porcentaje de disminución es bajo.

Las localidades de Kennedy y Engativá son las más representativas con el 3.1% y 2.9% respectivamente de participación del total recibido.

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

Los estratos con mayor participación son el 2 y 3 con el 8.2% y 7.8% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente el 82% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 15% corresponde a peticiones anónimas.



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	DGC
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	DC