

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

BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 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 – OCTUBRE 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 Octubre 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

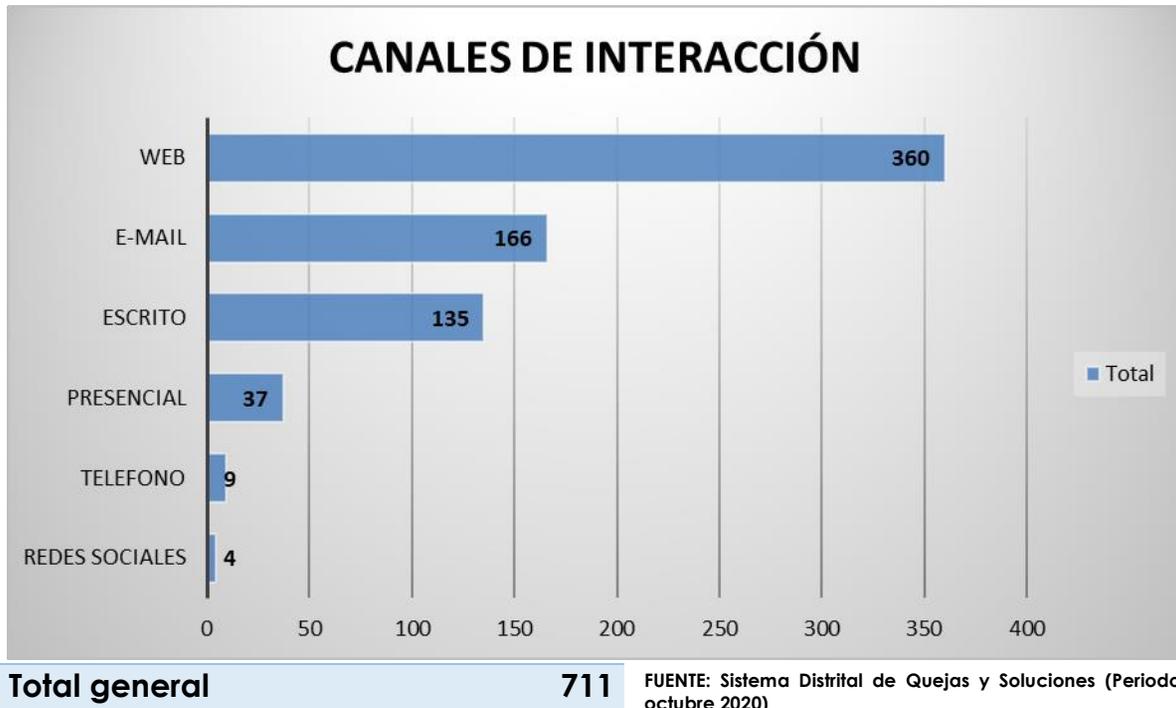
En el mes de octubre se registraron 711 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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 octubre presentaron el siguiente comportamiento:

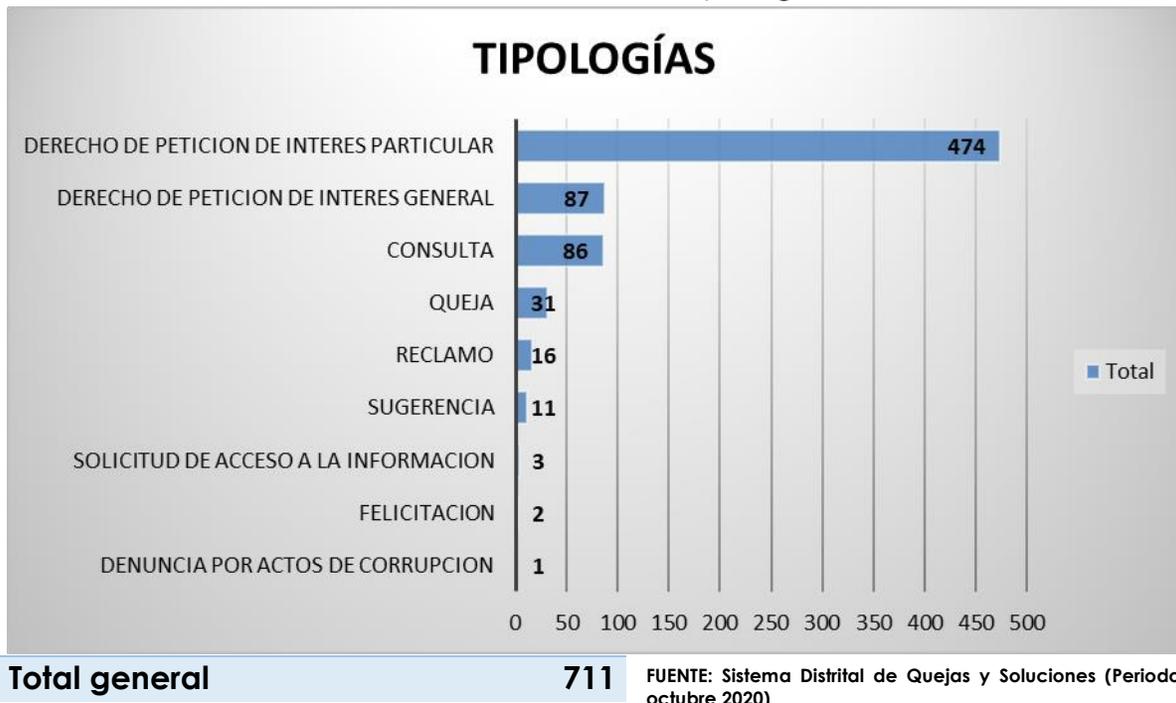
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 360 peticiones que representan el 51%.
2. Seguido por el canal **“EMAIL”** con 166 peticiones, que representan el 23.34%.

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 octubre, 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 474 peticiones que representan el 67% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por **Derecho de Petición de Interés General** con 87 peticiones que representan el 12% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	268	43,05%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES	123	19,31%

BOLETINES E INVESTIGACIONES		
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	118	17,18%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	112	11,20%
ESTUDIOS	26	3,09%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	15	1,74%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	12	1,35%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	11	1,16%
TALENTO HUMANO Y CONTRATACION	10	0,77%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	8	0,39%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	4	0,39%
MERCADOS CAMPESINOS	3	0,19%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,19%
Total general	711	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo octubre2020)

La tabla indica que los subtemas más reiterados comprenden a solicitudes sobre empleo, reactivación económica y emprendimiento con el 43%, 19% y 17% respectivamente del total recibido.

Es de resaltar para este mes 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 116 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	38	32,76%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	17	14,66%
IPES	15	12,93%
SECRETARIA DE PLANEACION	9	7,76%
SECRETARIA DE SALUD	9	7,76%
ENTIDAD NACIONAL	4	3,45%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	2,59%
IDRD	2	1,72%
IDIPRON	2	1,72%

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

IDU	2	1,72%
IDARTES	2	1,72%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	1,72%
SERVICIO CIVIL	2	1,72%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,86%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,86%
IDPAC	1	0,86%
SECRETARIA JURIDICA	1	0,86%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,86%
IDIGER	1	0,86%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,86%
CATASTRO	1	0,86%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0,86%

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de octubre fueron a **La Secretaría de Gobierno** y **La Secretaría de Integración Social** con participación del 32.76% y 14.66% 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 478 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	106	106	100%
ESTUDIOS	74	74	100%
EMPRENDIMIENTO	72	72	100%
FINANCIAMIENTO	15	15	100%
CORPORATIVA	7	7	100%
DESPACHO	5	5	100%
ABASTECIMIENTO	5	5	100%
ATENCION AL CIUDADANO	3	3	100%

JURIDICA	2	2	100%
RURALIDAD	2	2	100%
PLANEACION	2	2	100%
DISCIPLINARIOS	1	1	100%
Total general	518	518	100%

En la siguiente tabla muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de octubre, 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	58	58	100%
ESTUDIOS	48	48	100%
EMPLEO	26	26	100%
EMPRENDIMIENTO	24	24	100%
FINANCIAMIENTO	10	10	100%
DESPACHO	7	7	100%
JURIDICA	5	5	100%
COMUNICACIONES	4	4	100%
ATENCION AL CIUDADANO	4	4	100%
CORPORATIVA	3	3	100%
ABASTECIMIENTO	2	2	100%
INTERMEDIACION	2	2	100%
Total general	193	193	100%

En el mes de octubre se realizó el **cierre total de 711 requerimientos**, de los cuales 518 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 193 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó una disminución del 2.5% 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	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO			8	16			13		29	15
ATENCION AL CIUDADANO			21	21		11				20
COMUNICACIONES			20	19		25				21
CORPORATIVA	25		20	12		3				17
DESPACHO	14		21	30				5		22
DISCIPLINARIOS		9								9
EMPLEO	3		9	4		2	2		1	5
EMPRENDIMIENTO	6		23	9	12		3		8	9
ESTUDIOS	12		13	8		4	10		22	10
FINANCIAMIENTO	13		9	11						11
INTERMEDIACION	10			12						12
JURIDICA				23				18		22
PLANEACION				9						9
RURALIDAD	5		11							8

TRASLADO	4		6	3		3	6		9	4
Total general	9	9	11	7	12	4	6	9	9	7

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo octubre 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 72% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Engativá y Suba son las más representativas con el 4.7% y 3.3% respectivamente de participación del total recibido.



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

Total general

711

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

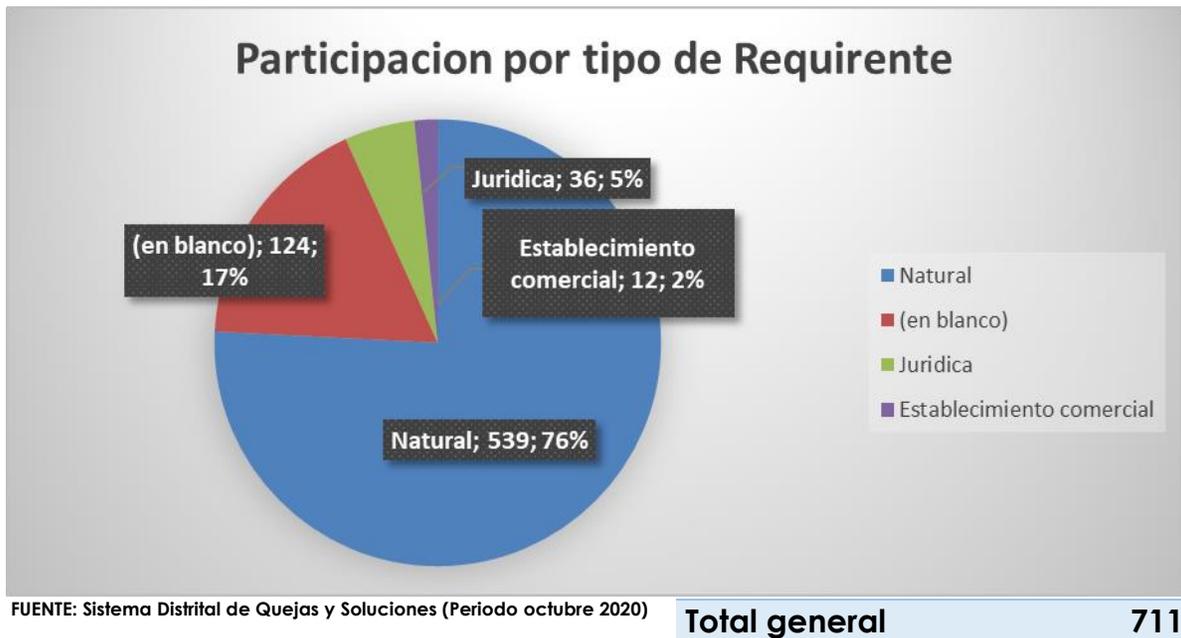
Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada

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

(peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación al igual que los meses anteriores se encuentran en el estrato 2 y 3 con el 9.7% y 9.5% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 76% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 83% corresponde a ciudadanos identificados y el 17% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	587	83%
ANONIMO	124	17%
TOTAL	711	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 octubre fue de 711 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal **"WEB"**, con 360 peticiones que representan el 51%.

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

El **"Derecho de Petición de Interés Particular"** con el 67% 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, reactivación económica y emprendimiento con el 43%, 19% y 17% respectivamente del total recibido.

Es de resaltar para este mes 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 octubre fueron a **La Secretaría de Gobierno** y

La **Secretaría de Integración Social** con participación del 32.76% y 14.66% respectivamente del total de traslados al igual que el mes anterior.

En el mes de octubre se realizó el **cierre total de 711 requerimientos**, de los cuales 518 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 193 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó una disminución del 2.5% 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 Engativá y Suba son las más representativas con el 4.7% y 3.3% respectivamente de participación del total recibido.

Los estratos con mayor participación son el 2 y 3 con el 9.7% y 9.5% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente el 76% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 83% corresponde a ciudadanos identificados y el 17% 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 Álvarez	
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	DC