

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SEPTIEMBRE 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 – SEPTIEMBRE 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 Septiembre 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

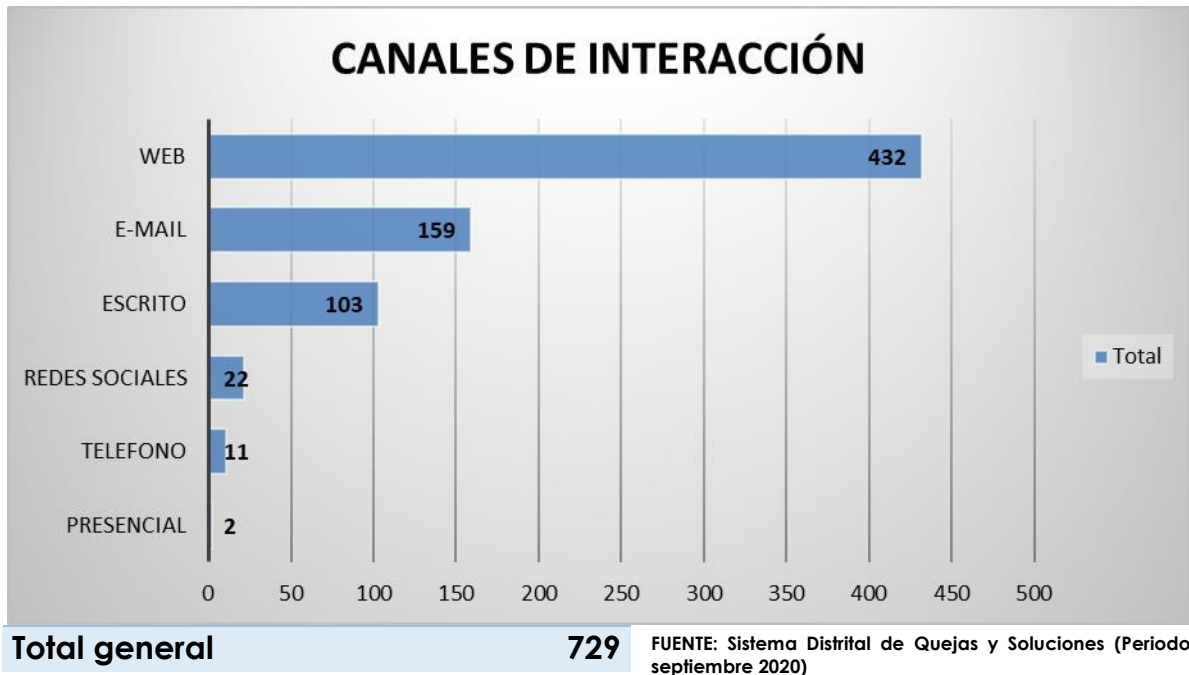
En el mes de septiembre se registraron 729 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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 septiembre presentaron el siguiente comportamiento:

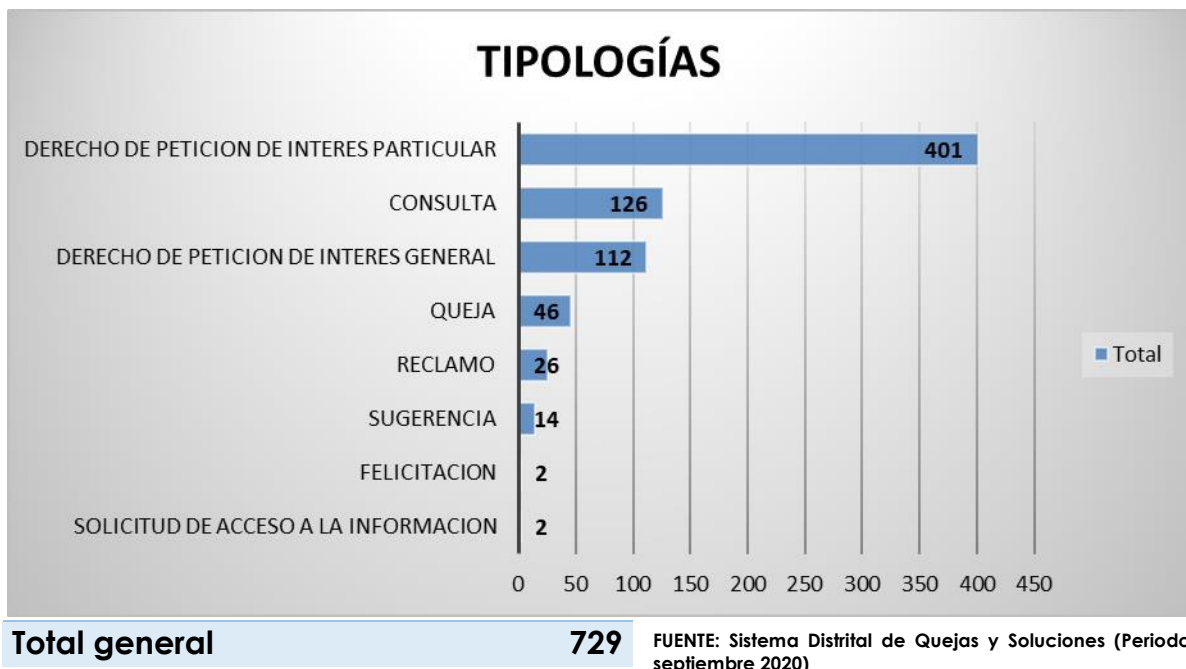
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 432 peticiones que representan el 59%.
2. Seguido por el canal **“EMAIL”** con 159 peticiones, que representan el 22%.

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 septiembre, 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 401 peticiones que representan el 55% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **Consulta** con 126 peticiones que representan el 17% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	401	55,01%
EMPLEO	173	23,73%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	60	8,64%

PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	41	5,62%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	34	4,39%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	5	0,69%
MERCADOS CAMPESINOS	5	0,69%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	4	0,55%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	3	0,27%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	2	0,27%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,14%
Total general	729	100%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados comprenden a solicitudes sobre reactivación económica y empleo con el 55.01% y 23.73% respectivamente.

5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 64 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10	16,4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	16,4%
IPES	9	14,8%
SECRETARIA DEL HABITAT	7	11,5%
SECRETARIA DE SALUD	4	6,6%
PERSONERIA DE BOGOTA	4	6,6%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	4,9%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	3,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	3,3%
SECRETARIA JURIDICA	2	3,3%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	3,3%
IDRD	2	3,3%
IDT	1	1,6%
CODENSA	1	1,6%
SECRETARIA GENERAL	1	1,6%
ENTIDAD NACIONAL	1	1,6%

Total general	61	100,0%
----------------------	-----------	---------------

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de septiembre fueron a **La Secretaría de Gobierno** y **La Secretaría de Integración Social** con participación del 16.4% cada una 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	%
ESTUDIOS	238	238	100%
EMPLEO	153	153	100%
TRASLADO	41	41	100%
EMPRENDIMIENTO	15	15	100%
FINANCIAMIENTO	11	11	100%
ATENCION AL CIUDADANO	6	6	100%
DESPACHO	5	5	100%
JURIDICA	5	5	100%
ABASTECIMIENTO	2	2	100%
CORPORATIVA	2	2	100%
Total general	478	478	100%

En la siguiente tabla muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de septiembre, 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	%
ESTUDIOS	105	105	100%
EMPLEO	60	60	100%

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

TRASLADO	40	40	100%
EMPRENDIMIENTO	26	26	100%
FINANCIAMIENTO	7	7	100%
ABASTECIMIENTO	5	5	100%
CORPORATIVA	4	4	100%
DESPACHO	3	3	100%
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	100%
Total general	251	251	100%

En el mes de septiembre se realizó el **cierre total de 729 requerimientos**, de los cuales 478 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 251 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó una disminución del 17% de las peticiones, esta disminución porcentual tiene relación con las solicitudes de reactivación económica debido a que la mayoría de los sectores económicos se encuentran habilitados.

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	DERECHO DE INTERES GENERAL	DERECHO DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO		14	1				20	28	12
ATENCION AL CIUDADANO		1	3		28				6
CORPORATIVA	9	13	28						14
DESPACHO		2	7		28				9
EMPLEO	1	1	2	1	1	1		1	2
EMPRENDIMIENTO	1	2	3						2

ESTUDIOS	2	2	3		2	2		2	2
FINANCIAMIENTO	1	2	2						2
JURIDICA			2				2		2
TRASLADO	1	6	5		1			2	4
PLANEACION			1						1
Total general	2	3	3	1	3	1	11	4	3

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo septiembre 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 67% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Suba y Kennedy son las más representativas con el 4.3% y 3.5% respectivamente de participación del total recibido.



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

Total general

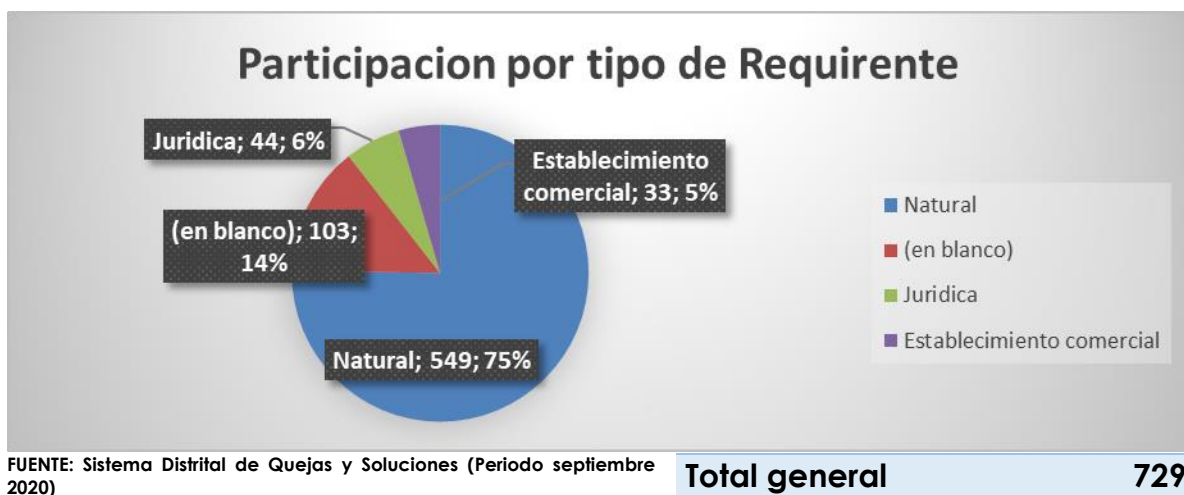
729

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 el estrato 3 y 2 con el 11% y 10% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 75% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y el 13% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	626	86%
ANONIMO	103	14%
TOTAL	729	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 septiembre fue de 729 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal **“WEB”**, con 432 peticiones que representan el 59%.

El **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 55% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el último semestre del presente año comprenden solicitudes sobre reactivación económica y empleo con el 55.01% y 23.73% respectivamente.

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de septiembre fueron a **La Secretaría de Gobierno** y **La Secretaría de Integración Social** con participación del 16.4% cada una del total de traslados al igual que el mes anterior.

En el mes de septiembre se realizó el **cierre total de 729 requerimientos**, de los cuales 478 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 251 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó una disminución del 17% de las peticiones, esta disminución porcentual tiene relación con las solicitudes de reactivación económica debido a que la mayoría de los sectores económicos se encuentran habilitados.

Las localidades de Suba y Kennedy son las más representativas para este periodo.

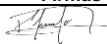
Los estratos con mayor participación son el 3 y 2 con el 11% y 10% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente el 75% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 86% corresponde a ciudadanos identificados y el 14% 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