

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

**BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2020**

Carrera 60 No. 63A-52,  
Plaza de los Artesanos  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195

GD-P3-F19



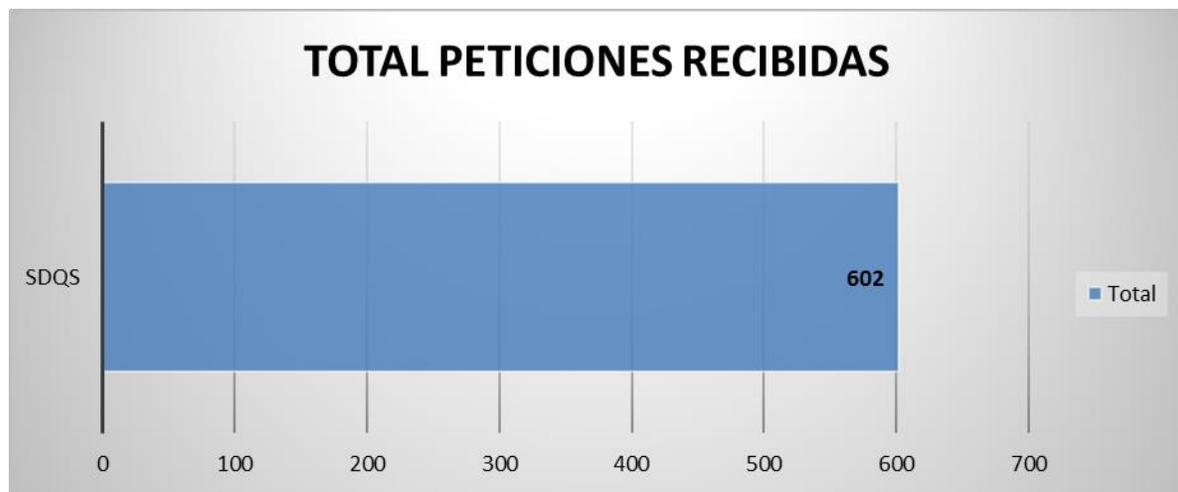
## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – AGOSTO 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 Agosto 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 agosto se registraron 602 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

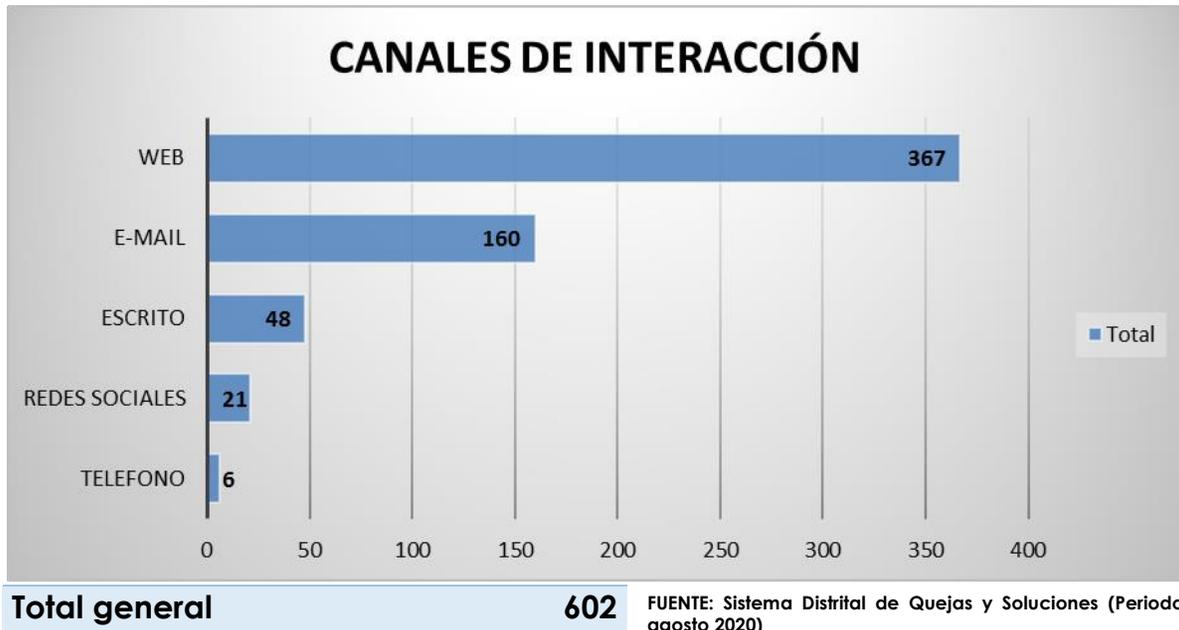
**Total general**

**602**

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 agosto del 2020 presentaron el siguiente comportamiento:

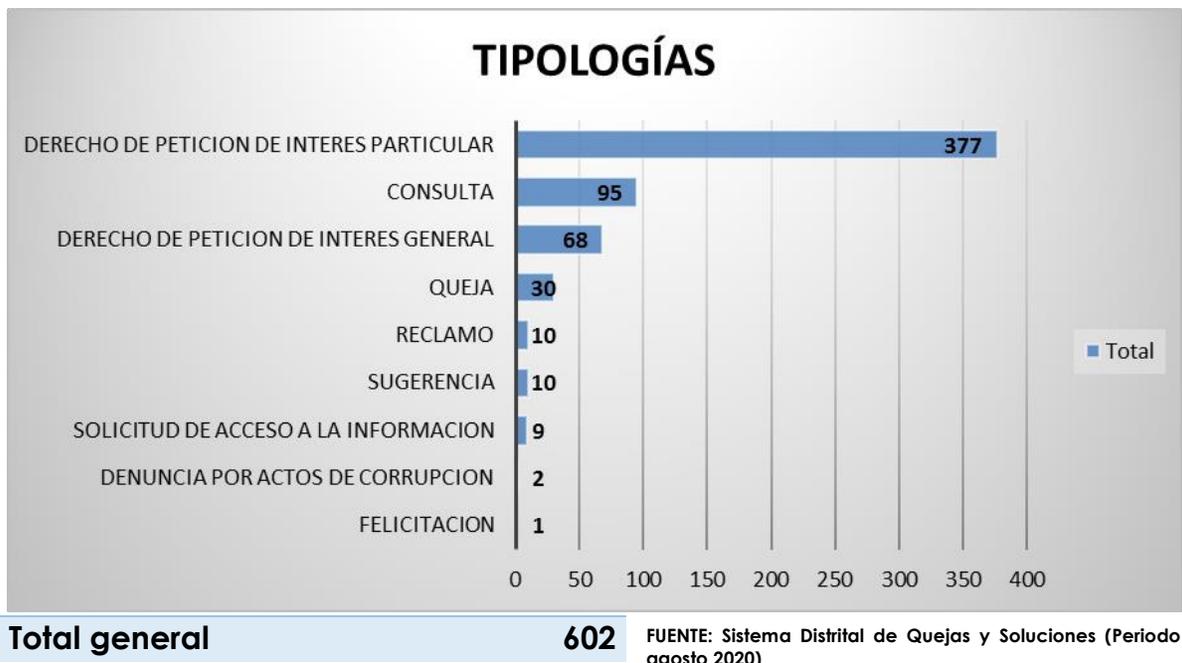
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 367 peticiones que representan el 61%.
2. Seguido por el canal **“EMAIL”** con 160 peticiones, que representan el 27%.

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 agosto, 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 377 peticiones que representan el 63% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **Consulta** con 95 peticiones que representan el 16% del total recibido.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	230	36,88%
EMPLEO	178	29,24%

TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	120	<b>21,93%</b>
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	45	<b>7,31%</b>
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	9	<b>1,50%</b>
INTERMEDIACION DE MERCADOS	8	<b>1,33%</b>
MERCADOS CAMPESINOS	3	<b>0,50%</b>
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	3	<b>0,50%</b>
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	3	<b>0,33%</b>
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	<b>0,33%</b>
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1	<b>0,17%</b>
<b>Total general</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el último trimestre del presente año comprenden solicitudes sobre reactivación económica y empleo con el 36.88% y 29.24% respectivamente.

## 5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 129 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	24	<b>18,60%</b>
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	16	<b>12,40%</b>
SECRETARIA DE SALUD	13	<b>10,08%</b>
IPES	11	<b>8,53%</b>
SECRETARIA MOVILIDAD	10	<b>7,75%</b>
SECRETARIA DEL HABITAT	9	<b>6,98%</b>
ENTIDAD NACIONAL	9	<b>6,98%</b>
IDRD	7	<b>5,43%</b>
SECRETARIA DE EDUCACION	4	<b>3,10%</b>
SECRETARIA GENERAL	3	<b>2,33%</b>
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	<b>2,33%</b>
IDU	3	<b>2,33%</b>
IDT	3	<b>2,33%</b>
PERSONERIA DE BOGOTA	2	<b>1,55%</b>
SECRETARIA JURIDICA	2	<b>1,55%</b>

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

SECRETARIA DE CULTURA	2	1,55%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1,55%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0,78%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0,78%
SERVICIO CIVIL	1	0,78%
POLICIA METROPOLITANA	1	0,78%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,78%
CODENSA	1	0,78%
<b>Total general</b>	<b>129</b>	<b>100%</b>

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de agosto fue a **La Secretaría de Gobierno** y **La Secretaría de Integración Social** con el 18.60% y 12.40% respectivamente de participación del total de traslados, tendencia que se ha mantenido durante el presente año.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe, la entidad realizó el respectivo cierre de 602 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	281	281	100%
TRASLADO	129	129	100%
EMPLEO	109	109	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	33	33	100%
FINANCIAMIENTO	22	22	100%
ATENCION AL CIUDADANO	6	6	100%
CORPORATIVA	5	5	100%
EMPRENDIMIENTO	3	3	100%
JURIDICA	3	3	100%
ABASTECIMIENTO	3	3	100%
INTERMEDIACION	2	2	100%
DESPACHO	2	2	100%

Carrera 60 No. 63A-52,  
 Plaza de los Artesanos  
 Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
 Información: Línea 195

GD-P3-F19

ABASTECIMIENTO	1	1	100%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION DE MERCADOS	1	1	100%
PLANEACION	1	1	100%
JURIDICA	1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>602</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>

En la siguiente tabla muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de agosto, 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	124	124	100%
EMPLEO	50	50	100%
TRASLADO	48	48	100%
ABASTECIMIENTO	16	16	100%
ATENCION AL CIUDADANO	13	13	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	13	13	100%
FINANCIAMIENTO	4	4	100%
CORPORATIVA	3	3	100%
INTERMEDIACION	2	2	100%
DESPACHO	1	1	100%
SUBSECRETARIA	1	1	100%
PLANEACION	1	1	100%
RURALIDAD	1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>277</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

En el mes de agosto se realizó el **cierre total de 879 requerimientos**, de los cuales 602 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 277 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó una disminución del 32% 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 PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	ACCESO A LA	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
JURIDICA	4	2								2
ABASTECIMIENTO	1	9	5		2	14	9			6
ABASTECIMIENTO			10							10
ATENCION AL CIUDADANO	23	20	19		34	33				24
CORPORATIVA	1		11							10
DESARROLLO EMPRESARIAL	3	2	4		1	11			1	4
DESPACHO		47	3							18
EMPLEO	4	6	4	6	6	17	35	10	8	5
EMPRENDIMIENTO	1		3							2
ESTUDIOS	10	10	7		13	10	37	15	8	9
FINANCIAMIENTO	7	9	4			5				5
INTERMEDIACION		16	11							12
JURIDICA			1							1
PLANEACION			2							2
PLANEACION	23									23
RURALIDAD							2			2
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION DE MERCADOS						1				1
SUBSECRETARIA			20							20
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período agosto 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.

Carrera 60 No. 63A-52,  
 Plaza de los Artesanos  
 Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
 Información: Línea 195

## 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 62% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Usaquén y Kennedy son las más representativas.

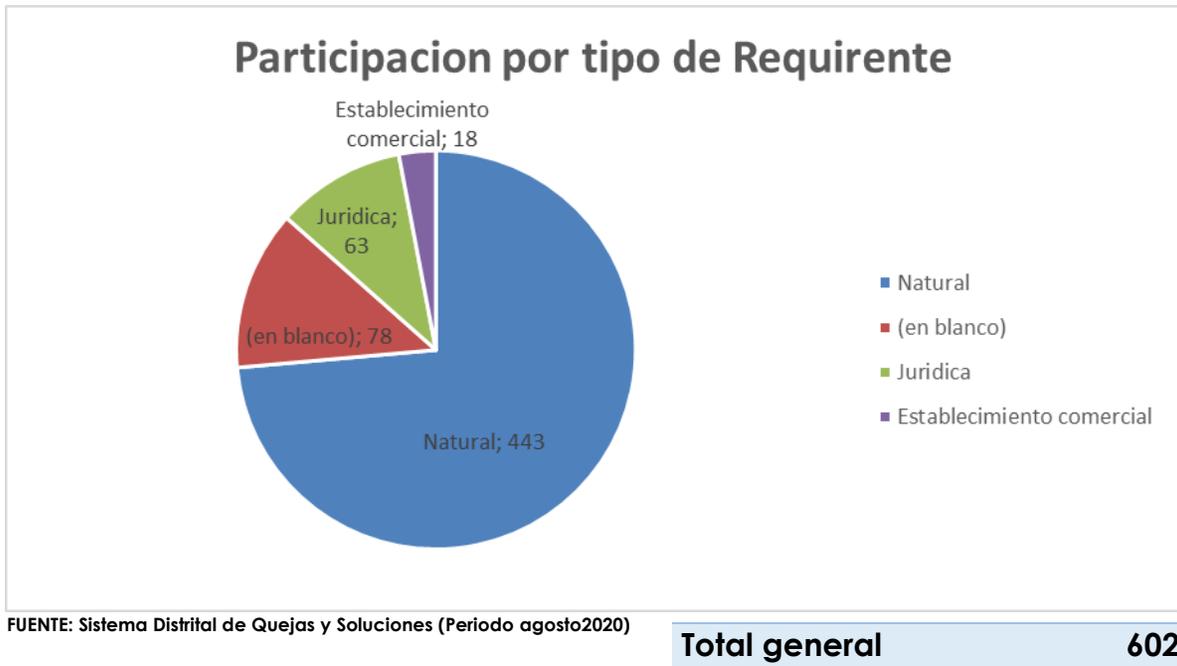


## 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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 14% y 8% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 74% 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	524	87%
ANONIMO	78	13%
TOTAL	602	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 agosto fue de 602 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal “**WEB**”, con 367 peticiones que representan el 61%.

El “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 63% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el último trimestre del presente año comprenden solicitudes sobre reactivación económica y empleo con el 36.88% y 29.24% respectivamente.

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de agosto fue a **La Secretaría de Gobierno y La Secretaría de Integración Social** con el 18.60% y 12.40% respectivamente de participación del total de traslados, tendencia que se ha mantenido durante el presente año.

En el mes de agosto se realizó el **cierre total de 879 requerimientos**, de los cuales 602 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 277 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó una disminución del 32% 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.

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 8 días, de acuerdo con la información reflejada en el punto 7 del presente informe.

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

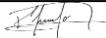
Los estratos con mayor participación son el 3 y 2 con el 14% y 8% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente el 74% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

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

Carrera 60 No. 63A-52,  
Plaza de los Artesanos  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195

GD-P3-F19



Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	
---------	--	---