

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES ABRIL 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 – ABRIL 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 Abril 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

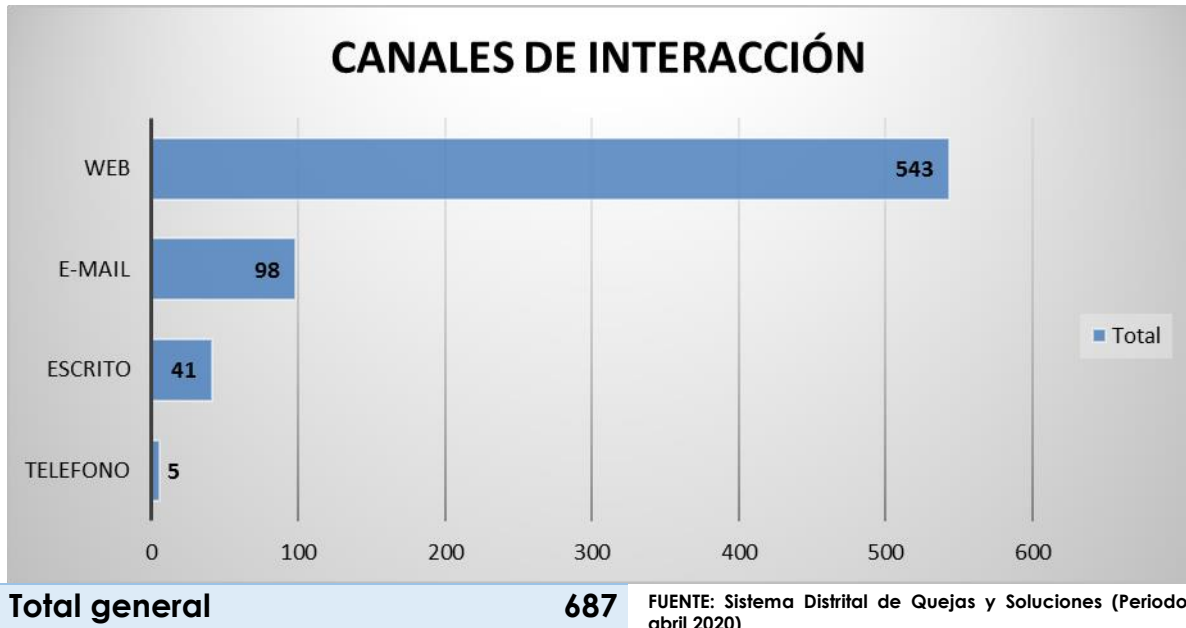
En el mes de abril se registraron 687 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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 abril del 2020 presentaron el siguiente comportamiento:

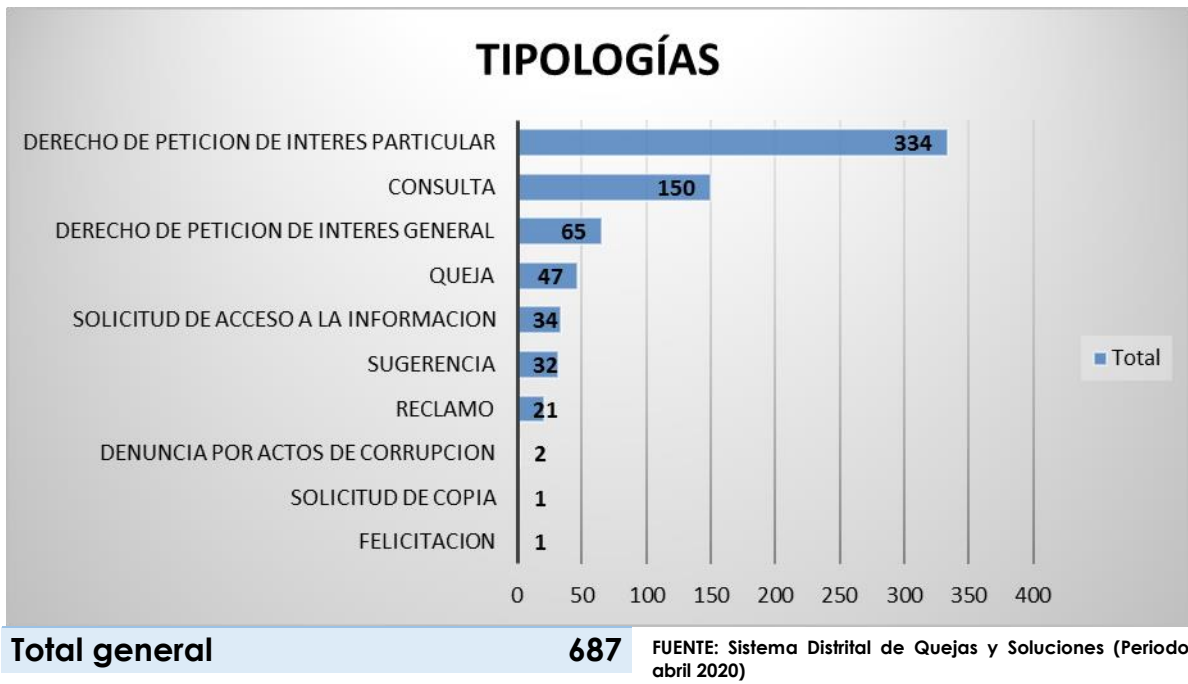
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 543 peticiones que representan el 79%.
2. Seguido por el canal **“EMAIL”** con 98 peticiones, que representan el 14%.

Al comparar las cifras actuales al igual que el mes de marzo se presenta un cambio en el canal significativamente en utilizar los medios electrónicos para presentar sus requerimientos.

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 abril, 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 48.6% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **Consulta** con 150 peticiones que representan el 21.8% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	370	53,86%
EMPLEO	217	31,59%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	95	13,83%

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

ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	2	0,29%
CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	1	0,15%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,15%
MERCADOS CAMPESINOS	1	0,15%
TOTAL GENERAL	687	100,00%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de abril al igual que el mes de marzo, se relaciona con los traslados a otras entidades con el 53.86% seguido por requerimientos de empleo con el 31.59% del total recibido.

5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 371 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	217	58,49%
SECRETARIA DE GOBIERNO	65	17,52%
IDIGER	22	5,93%
IPES	15	4,04%
SECRETARIA JURIDICA	13	3,50%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	10	2,70%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	6	1,62%
SECRETARIA DE SALUD	6	1,62%
SECRETARIA MOVILIDAD	3	0,81%
POLICIA METROPOLITANA	3	0,81%
SECRETARIA GENERAL	2	0,54%
IDU	2	0,54%
CODENSA	2	0,54%
IDT	1	0,27%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0,27%
SERVICIO CIVIL	1	0,27%
IDIPRON	1	0,27%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,27%
Total general	371	100,00%

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de abril al igual que el mes de marzo fue a **La Secretaría de Integración Social**, las cuales comprenden solicitudes del programa Bogotá Solidaria reflejado por la coyuntura presentada por la pandemia del COVID 19.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe, la entidad realizó el respectivo cierre de 687 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	%
TRASLADO	371	371	100,00
EMPLEO	217	217	100,00
DESARROLLO EMPRESARIAL	82	82	100,00
FINANCIAMIENTO	13	13	100,00
CORPORATIVA	2	2	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00
COMPETITIVIDAD	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	687	687	100,00

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

En la siguiente tabla muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de abril, 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	215	215	100,00
TRASLADO	193	193	100,00
DESARROLLO EMPRESARIAL	66	66	100,00
FINANCIAMIENTO	17	17	100,00
CORPORATIVA	3	3	100,00

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

PLANEACION	1	1	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00
ESTUDIOS ECONOMICOS	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	497	497	100,00

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 497 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de abril se realizó el **cierre total de 1184 requerimientos**, de los cuales 687 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 497 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó un incremento del 53% de las peticiones, este incremento tiene relación con la situación actual del COVID 19, con las solicitudes de empleo y subsidios monetarios de los programas Bogotá Solidaria y Bogotá Responde.

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			4	10							7
COMPETITIVIDAD	4										4
CORPORATIVA	18			17		4			7		13
DESARROLLO EMPRESARIAL	10		8	12	9	14	3	8	12	8	12
EMPLEO	5	14	7	7	5	4	4	6	5	10	6
ESTUDIOS ECONOMICOS			6								6

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

FINANCIAMIENTO	15		16	20		15	17	14		13	16
PLANEACION				12							12
Total general	6	14	8	9	7	5	4	7	8	10	8

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período abril 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 52% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Engativá con 7.6% es la más representativa al igual que el mes anterior.



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

Total general

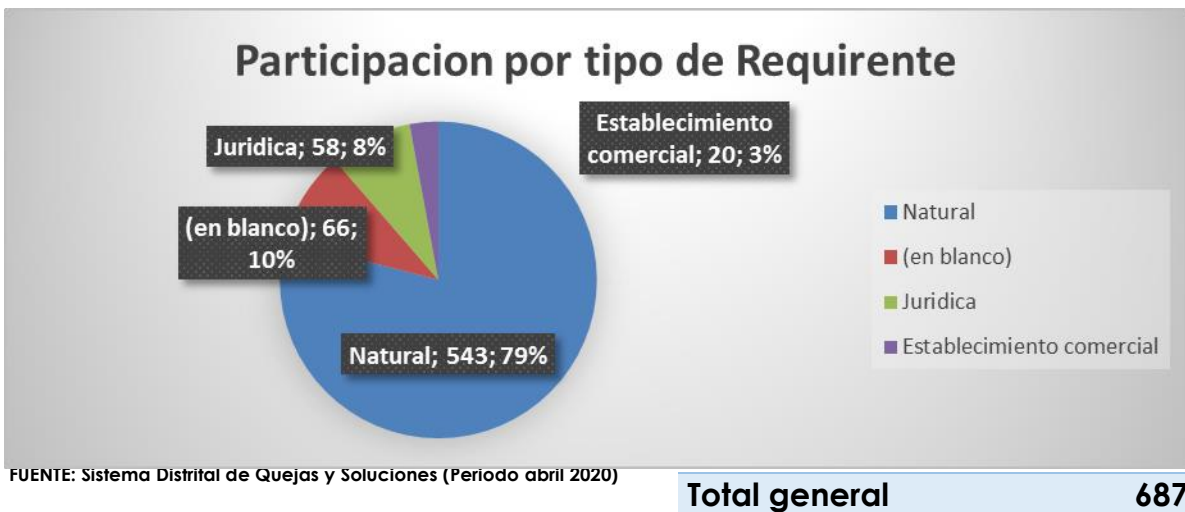
687

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 se encuentra en el estrato 3 y 2 con el 21,25% y 17,32% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 79% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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	621	90%
ANONIMO	66	10%
TOTAL	687	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 abril fue de 687 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal **“WEB”**, con 543 peticiones que representan el 79%.

El **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 48,6% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de abril al igual que el mes de marzo, se relaciona con los traslados a otras entidades con el 53.86% seguido por requerimientos de empleo con el 31.59% del total recibido.

Se observan variaciones en cuanto al canal utilizado y el subtema para el mes de abril al igual que el mes anterior.

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de abril fue a **La Secretaría de Integración Social**, las cuales comprenden solicitudes del programa Bogotá Solidaria reflejado por la coyuntura presentada por la pandemia del COVID 19.

En el mes de abril se realizó el **cierre total de 1184 requerimientos**, de los cuales 687 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 497 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó un incremento del 53% de las peticiones, este incremento tiene relación con la situación actual del COVID 19, con las solicitudes de empleo y subsidios monetarios de los programas Bogotá Solidaria y Bogotá Responde.

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.

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.


La localidad más representativa de nuestros usuarios es la localidad de ENGATIVA con 7.6% es la más representativa para este periodo.

El estrato más representativo de nuestros usuarios es el estrato 3 y 2 con el 21.25% y 17,32% respectivamente, para el tipo de requirente el 79% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 90% 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	