

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
DICIEMBRE 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

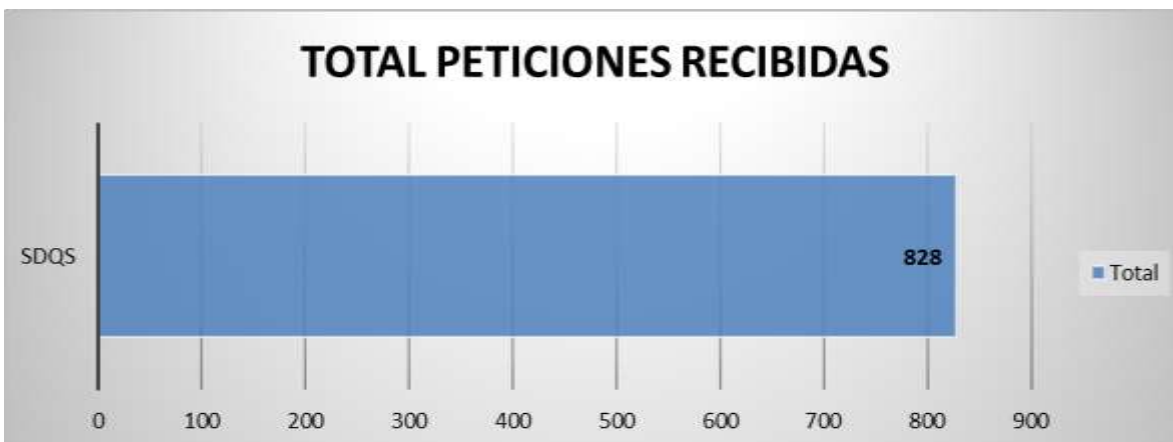
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – DICIEMBRE 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 Diciembre 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 diciembre se registraron 828 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

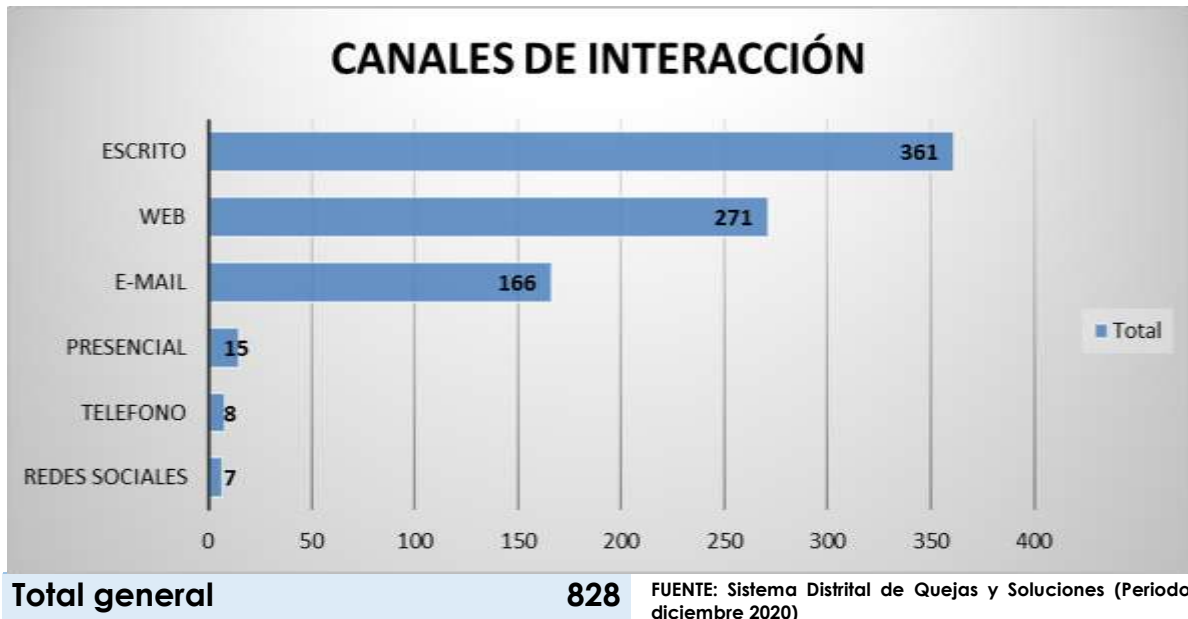
Total general

828

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 diciembre presentaron el siguiente comportamiento:

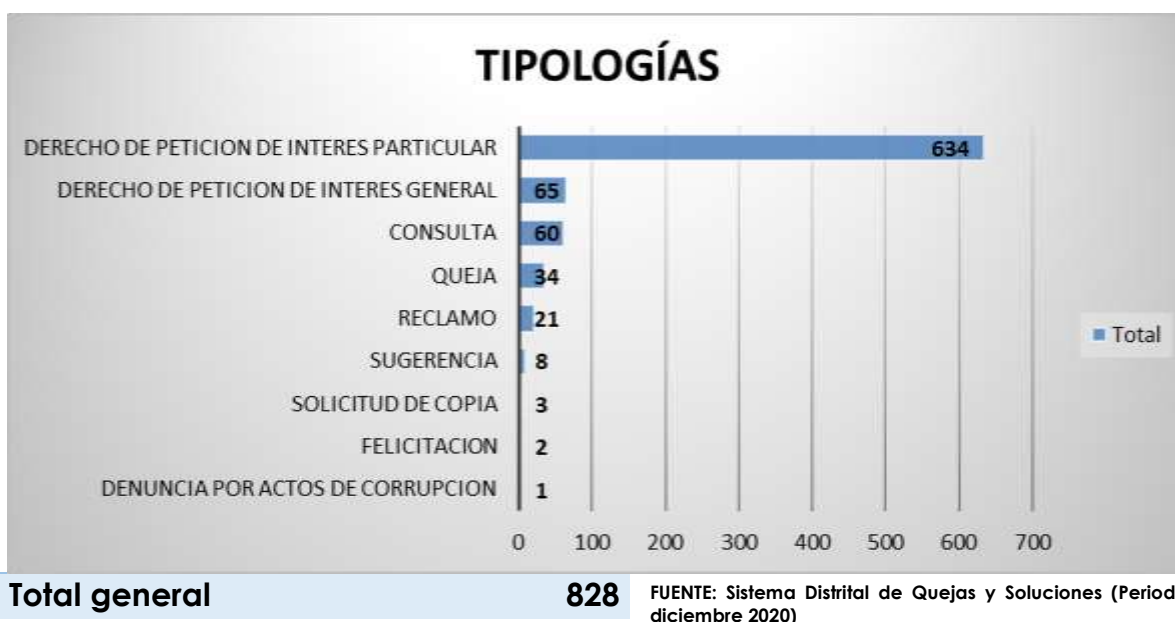
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“ESCRITO”**, con 361 peticiones que representan el 43.6%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 243 peticiones, que representan el 32.7%.
3. Por último, el canal **“EMAIL”** con 166 peticiones, que representan el 20%

Se mantiene los canales electrónicos con un total de 60% de participación 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 diciembre, 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 634 peticiones que representan el 76.6% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por el “**Derecho de Petición de Interés General**” con 65 peticiones que representan el 7.8% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	390	38,36%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	145	21,59%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	127	15,44%

ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	79	12,67%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	49	6,88%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	15	1,81%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	6	1,45%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	6	0,72%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	5	0,60%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	3	0,24%
ENTES DE CONTROL, LICITACIONES, COVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERSTITUCIONALES DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,12%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	1	0,12%
Total general	828	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo diciembre2020)

La tabla indica que los subtemas más reiterados comprenden a solicitudes sobre empleo, emprendimiento y reactivación económica con el 38%, 21% y 13% respectivamente del total recibido.

Es de resaltar para el final del segundo semestre 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 133 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	39	29,32%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	18	13,53%
SECRETARIA GENERAL	10	7,52%
IPES	9	6,77%
ENTIDAD NACIONAL	6	4,51%
SECRETARIA DE SALUD	6	4,51%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	3,76%
IDU	5	3,76%
SECRETARIA JURIDICA	4	3,01%
PERSONERIA DE BOGOTA	4	3,01%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	4	3,01%

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

SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	2,26%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	2,26%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	2,26%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	1,50%
CODENSA	2	1,50%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	1,50%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	1,50%
IDPAC	1	0,75%
UAESP	1	0,75%
TRANSMILENIO	1	0,75%
ACUEDUCTO - EAB	1	0,75%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,75%
IDRD	1	0,75%
Total general	133	100%

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de diciembre fueron a **La Secretaría de Gobierno** y **La Secretaría de Integración Social** con participación del 29.32% y 13.53% respectivamente del total de traslados al igual que los meses anteriores.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe, la entidad realizó el respectivo cierre de 525 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	268	268	100%
TRASLADO	91	91	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	79	79	100%
ESTUDIOS	46	46	100%
PLANEACION	13	13	100%
EMPRENDIMIENTO	12	12	100%
FINANCIAMIENTO	6	6	100%
ATENCION AL CIUDADANO	3	3	100%

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

GD-P3-F19



CORPORATIVA	3	3	100%
JURIDICA	2	2	100%
ABASTECIMIENTO	1	1	100%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1	100%
Total general	525	525	100%

En la siguiente tabla muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de diciembre, 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	124	124	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	43	43	100%
TRASLADO	42	42	100%
ESTUDIOS	34	34	100%
PLANEACION	32	32	100%
FINANCIAMIENTO	10	10	100%
EMPRENDIMIENTO	5	5	100%
DESPACHO	5	5	100%
CORPORATIVA	3	3	100%
COMPETITIVIDAD	1	1	100%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	1	1	100%
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	100%
ABASTECIMIENTO	1	1	100%
DISCIPLINARIOS	1	1	100%
Total general	303	303	100%

En el mes de diciembre se realizó el **cierre total de 828 requerimientos**, de los cuales 525 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 303 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó un incremento del 18.12% de las peticiones, esto debido al incremento de las solicitudes sobre empleo.

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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO				21					21
ATENCION AL CIUDADANO			18	13					15
COMPETITIVIDAD								17	17
CORPORATIVA	33			18					21
DESARROLLO EMPRESARIAL			18	9	9	3			9
DESPACHO	41		36	49					42
DISCIPLINARIOS		33							33
EMPLEO	8		6	8	4	9		5	8
EMPRENDIMIENTO	8		10	14	12				12
ESTUDIOS	7		12	14	20	3	1		12
FINANCIAMIENTO	14		11	16					15
INTERMEDIACION DE MERCADOS						46			46
JURIDICA				3			12		8
PLANEACION			24	27					27

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

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
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 72% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Santa Fe y Kennedy son las más representativas con el 3% y 2.7% 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 6.4% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



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

Total general 828

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 90% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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

Total general 828

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 94% corresponde a ciudadanos identificados y el 6% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	775	94%
ANONIMO	53	6%
TOTAL	828	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 diciembre fue de 828 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el canal **“ESCRITO”**, con 361 peticiones que representan el 43.6%.

Se mantiene los canales electrónicos con un total de 60% de participación 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 76.6% 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 38%, 21% y 13% respectivamente del total recibido.

Es de resaltar para el final del segundo semestre 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 diciembre fueron a **La Secretaría de Gobierno** y **La Secretaría de Integración Social** con participación del 29.32% y 13.53% respectivamente del total de traslados al igual que los meses anteriores.

En el mes de diciembre se realizó el **cierre total de 828 requerimientos**, de los cuales 525 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 303 peticiones de períodos anteriores.

Para este periodo se presentó un incremento del 18.12% de las peticiones, esto debido al incremento de las solicitudes sobre empleo.

Las localidades de Santa Fe y Kennedy son las más representativas con el 3% y 2.7% respectivamente de participación del total recibido.

Los estratos más representativos son el 2 y 3 con el 8.2% y 6.4% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente el 90% de las peticiones presentadas son por personas naturales.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 6% 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

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

GD-P3-F19