

SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS CORTE AL 30 DE JUNIO DE 2017

El proceso de Quejas, Sugerencias y Reclamos – QSR, en la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico es un procedimiento por medio del cual, cualquier ciudadano podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de conocer sus fallas a fin de tomar las acciones de mejora, como también, recibir el reconocimiento por los logros obtenidos.

En función de la Oficina de Control Interno de: *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente...”*. De acuerdo a lo consagrado en la Ley 1474 de 2011, *“deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*; en cumplimiento de las normas citadas se procede a rendir informe con corte al 30 de junio de 2017 a partir de la información que se recaudó, analizó y contrastó dentro del seguimiento realizado a la gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamos en el mencionado período.

La Entidad expidió la Resolución 815 del 29 de agosto de 2016, *“Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”*, designa a *“un servidor del nivel directivo, al funcionario que desempeñe el cargo de Subdirector Administrativo de la Dirección de Gestión Corporativa, como Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”*.

El informe de Seguimiento al Proceso de Quejas Sugerencias y Reclamos realizado por la Oficina de Control Interno tiene como objetivo mostrar el estado actual del Estándar de la Atención de Quejas Sugerencias y Reclamos Bajo la óptica de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012.

En ejecución del seguimiento se registraron con corte a 31 de diciembre de 2016, 225 registros de peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

La normativa establecida Por La Circular Externa No 001 De 2011 Del Consejo Asesor Del Gobierno Nacional En Materia De Control Interno De Las Entidades Del Orden Nacional Y Territorial que en su Asunto: *“Orientaciones Para El Seguimiento A La Atención Adecuada De Los Derechos De Petición”*, Establece en su numeral 3: ... *“3. Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos d petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Ese registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”*.

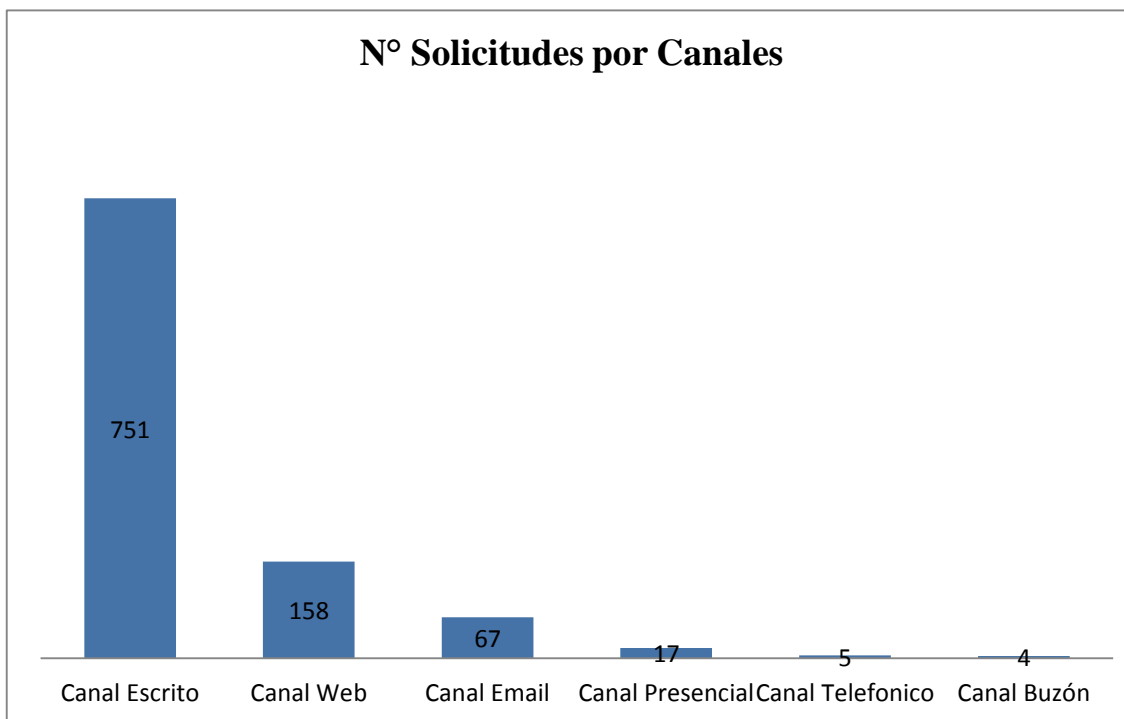
La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el primer semestre del año 2017 recibió 1.002 peticiones ciudadanas las cuales fueron registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, que es la herramienta virtual por la cual cualquier ciudadano podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, centralizando la gestión de quejas de las entidades.

Una petición ciudadana puede presentarse:

- POR TELEFONO: Marcando gratuitamente al 195, línea de información del Distrito capital.
- POR INTERNET: Ingresando al portal web de Bogotá
- <http://www.bogota.gov.co/sdqs/>, Ingresando al formulario electrónico :
<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetionario/>.
- PERSONALMENTE: A través de la red CADE y/o Dependencia Atención de la SDDE.
- POR VIA ELECTRONICA: Ingresando al formulario electrónico :
<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetionario/>
- POR BUZON: Los dispuestos en la entidades distritales.

Las peticiones recibidas durante el primer semestre de este año, fueron radicadas en diferentes canales de interacción relacionados a continuación:

- Canal Escrito
- Canal página Web
- Canal vía email
- Canal Presencial
- Canal vía telefónica
- Canal Buzón



Fuente: Elaboración propia con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero – Junio 2017 de la Dirección de Gestión Corporativa.

MODALIDAD DE PETICIONES

Los diferentes temas de las peticiones que se recibieron en la entidad a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en el primer semestre de este año 2017 fueron:

- Derecho de Petición de Interés Particular
- Derecho de Petición de Interés General
- Solicitud e Información
- Reclamos
- Consulta
- Queja
- Sugerencia
- Solicitud de Copia

La modalidad que más usaron los ciudadanos de las peticiones realizadas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico fue a través del Derecho de Petición de Interés Particular con un total en este primer semestre de 794, seguido con 67 peticiones a través del Derecho de Petición de Interés General, Solicitud de Información con 62, Reclamos con 31, Consultas con 25, Queja con 13, Sugerencia con 9 y Solicitud de Copia con 1.

CLASIFICACIÓN TEMÁTICA

Se evidencia los diferentes temas de las solicitudes que se recibieron en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

| TEMATICA | No SOLICITUDES |
|--|----------------|
| Desarrollo Empresarial | 451 |
| Atención y Servicio a la Ciudadanía | 265 |
| Política Empresarial | 154 |
| Traslado por no Competencia | 114 |
| Servicio de Emprendimiento Bogotá Emprende | 4 |
| Defensor del Ciudadano | 4 |
| Política de Seguridad Alimentaria | 3 |
| Información Interna y Externa de la Gestión | 2 |
| Atención y Portafolio de Servicios | 1 |
| Información y Conectividad Plan Maestro de Abastecimiento de Alimentos | 1 |
| Comunicaciones, Prensa y Protocolo | 1 |
| Comunicaciones – Entes de Control | 1 |
| Disponibilidad de Servicios | 1 |
| TOTAL | 1002 |

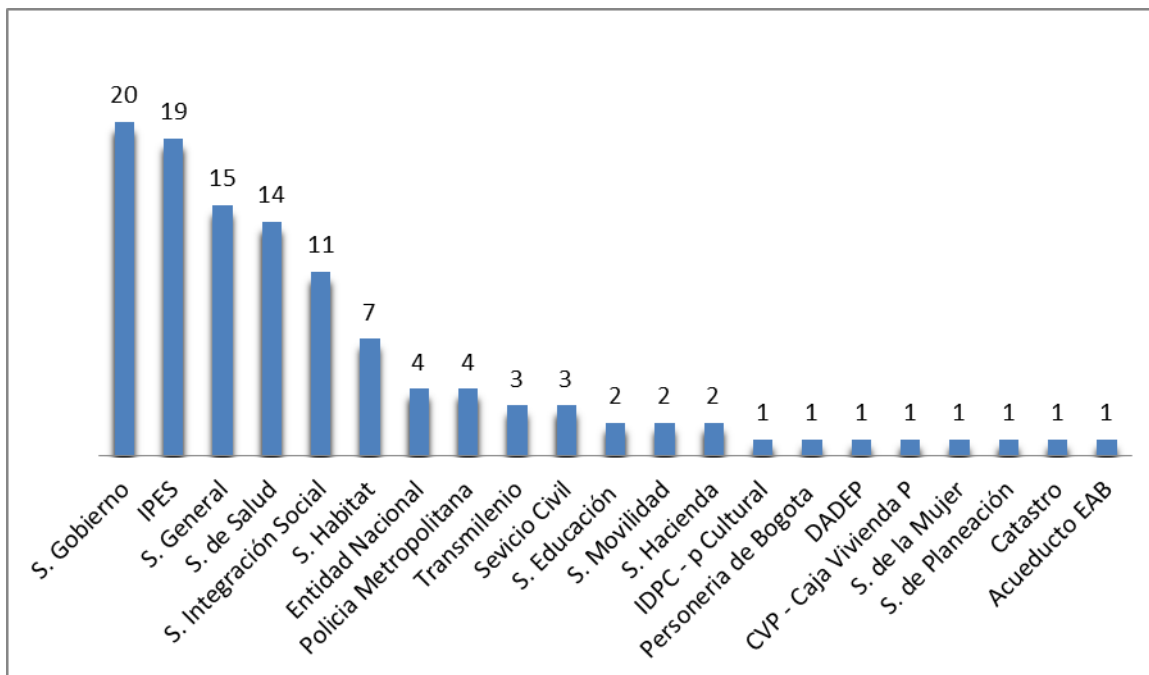
Fuente: Elaboración propia con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Enero – Junio 2017 – Dirección de Gestión Corporativa.

La Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo fue la dependencia que más solicitudes recibió este primer semestre de 2017 con un total de 451 solicitudes, en temas relacionados con proyectos productivos, solicitudes de empleo, política empresarial, financiamiento y solicitudes de información de los programas de empleo para personas con discapacidad, víctimas de violencia y madres cabeza de hogar.

La Oficina de Atención al Ciudadano recibió solicitudes en temas sobre información de funcionarios, préstamos de la plaza, información de convenios, servicios en la plaza de artesanos e información de eventos.

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió 114 solicitudes que fueron remitidas a diferentes entidades externas por no ser de su competencia.

PETICIONES TRASLADADAS



Fuente: Elaboración propia con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero – Junio 2017 de la Dirección de Gestión Corporativa.

TIEMPO DE RESPUESTA A QSR

La ley 1755 de 2015, en lo referente a los tiempos de respuesta, en su artículo 14 señala:

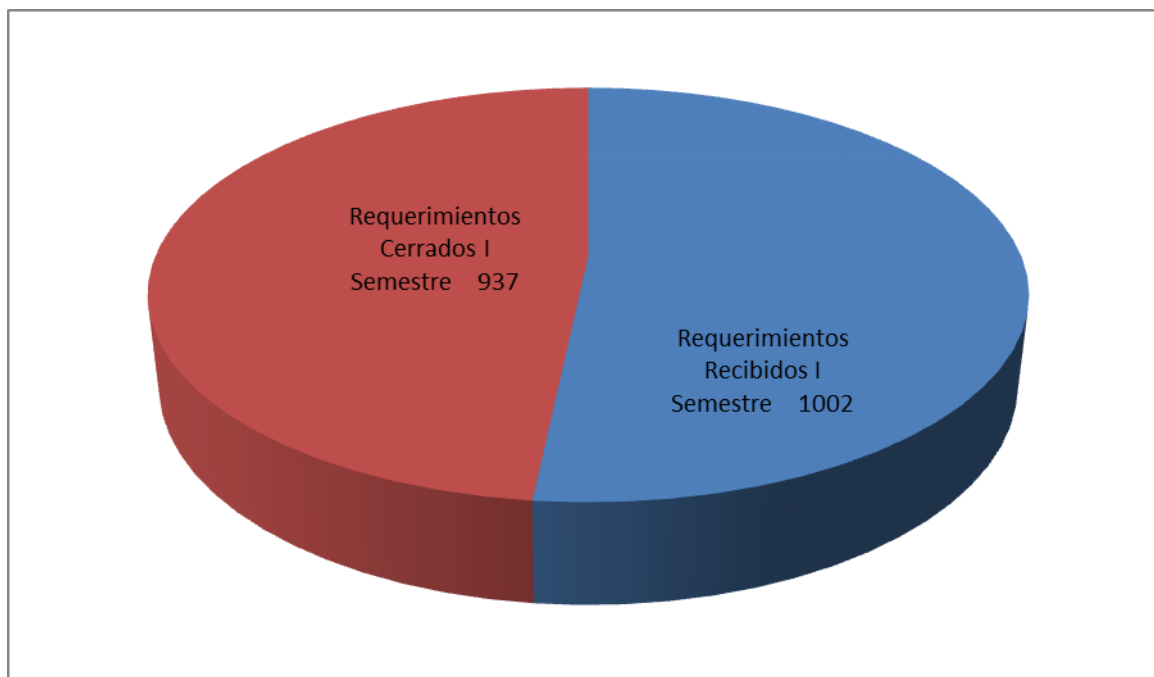
Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. *Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

El tiempo de respuesta de las peticiones recibidas fue resuelto en un promedio de 14 días aproximadamente; se observa que no fueron discriminadas por dependencias las peticiones remitidas para su respectivo trámite y respuesta por parte de cada una de ellas.

| MODALIDAD DE PETICIÓN | TIEMPO DE RESPUESTA |
|---|---------------------|
| Consulta | 14 |
| Derecho de Petición de Interés General | 7 |
| Derecho de Petición de Interés Particular | 14 |
| Queja | 9 |
| Reclamos | 11 |
| Solicitud de Copias | 7 |
| Solicitud de Información | 14 |
| Sugerencias | 10 |

Fuente: Elaboración propia con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Enero – Junio 2017 – Dirección de Gestión Corporativa.

PETICIONES RECIBIDAS - PETICIONES CERRADAS



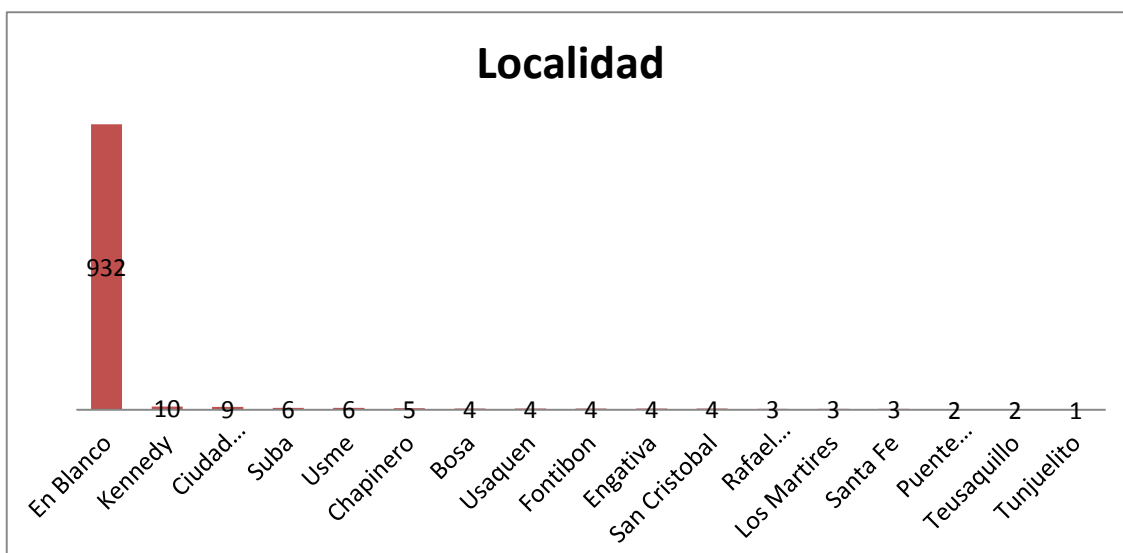
Fuente: Elaboración propia con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Enero – Junio 2017 – Dirección de Gestión Corporativa.

Los 937 requerimientos cerrados en el I semestre de 2017 se clasificaron en las siguientes modalidades:

- Derecho de Petición de Interés Particular 736 peticiones
- Derecho de Petición de Interés General 65 peticiones
- Solicitud e Información 58 peticiones
- Reclamos 30 peticiones
- Consulta 25 peticiones
- Queja 13 peticiones
- Sugerencia 9 peticiones
- Solicitud de Copia 1 petición

Se evidencia que 65 peticiones siguen en trámite debido a que fueron radicadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS a finales del mes de junio de 2017 y su vencimiento es en el mes de julio de 2017.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



Fuente: Elaboración propia con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero – Junio 2017 – Dirección de Gestión Corporativa.

Se observa que no es obligatorio registrar la ubicación en la solicitud de una petición, al igual que el campo del estrato social de los ciudadanos peticionarios. Son pocos los que suministran por voluntad propia dicha información.

Ciudadanos de estrato 1 radicaron 71 solicitudes, estrato 2 radicaron 49 solicitudes, estrato 3 radicaron 28 solicitudes, estrato 4 radicaron 5, estrato 5 radicaron 1 solicitud, estrato 6 radicaron 2 solicitudes y 846 sin registro de estrato social.

La mayoría de las peticiones radicadas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico son realizadas por personas naturales, se observa una muy baja participación por parte de personas jurídicas y solicitudes realizadas de manera anónima.

El profesional responsable del proceso Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa en concordancia con lo establecido en la Resolución No. 88 de 2017 “*Por medio de la cual se efectúa una delegación de funcionarios y competencia en la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico*” y numeral 1.2 de la Circular 131 de 2013 “*Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los tramites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero*”, será quien maneje el canal de recepción del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la Entidad, y es el encargado de consolidar, publicar, verificar, mantener actualizada y certificar mensualmente la información que la entidad pública en la Guía de Trámites y Servicios y en el Mapa Callejero.

Con el oficio con cordis No 2017EE1545 del 22 de mayo de 2017 remitido por la Dirección de Gestión Corporativa al Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Alcaldía Mayor de Bogotá, y Acta de Reunión Guía de Trámites y Servicios – Mapa Callejero del día 9 de mayo de 2017 realizada en la Subsecretaría de la SDDE, el Subsecretario de Desarrollo Económico informa que la oficina de Atención al Ciudadano es competencia de la Dirección de Gestión Corporativa por lo tanto se requiere trasladar a esa Dirección la delegación del responsable de publicar y actualizar los contenidos de la Guía de Trámites y Servicios - Mapa Callejero, solicitando también programar las capacitaciones correspondientes y creación de usuarios de la herramienta que consolida esta información.

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico ha cumplido con la Circular 131 de 2013 “*Todas las entidades y organismos distritales, y demás entidades del orden nacional y privado, que ofrecen sus servicios a través de los diferentes medios de interacción ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: Línea 195, CADE, SuperCADE, RapiCADE y Guía de Trámites y Servicios <http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html>, deben publicar y mantener actualizado el portafolio de servicios oficial de cada una de las entidades*” remitiendo a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Alcaldía Mayor de Bogotá, los Certificados de Confiabilidad de la Información Publicada por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en la Guía de Trámites y Servicios - Mapa Callejero de los meses de febrero, marzo y abril de 2017 remitidos con

el oficio con Cordis 2017EE492 del 24-02-2017, mayo remitido con el oficio con Cordis 2017EE1391 del 9-05-2017 y junio remitido con el oficio con Cordis 2017EE1891 del 13-06-2017.

No todos los Derechos de Petición son registrados en el aplicativo de registro de las Quejas Sugerencias y Reclamos.

CONCLUSIONES

1. Los tiempos de respuesta de las peticiones radicadas durante el primer semestre de 2017 se dieron oportunamente a los ciudadanos.
2. En el mes de noviembre de 2016 se implementó el link de contacto y atención a PQR en la página Web de la Entidad <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/?q=content/contacto-y-pqr>, el cual refleja la importancia para la consulta permanente de información por parte de la ciudadanía acerca de la SDDE, este canal de interacción fue el segundo más utilizado para la radicación de peticiones por los ciudadanos durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2017.
3. Cumplimiento en el envío de Certificados de Confiabilidad de la Información Publicada por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en la Guía de Trámites y Servicios - Mapa Callejero.
4. No todos los Derechos de Petición son registrados en el aplicativo de registro de las Quejas Sugerencias y Reclamos.

RECOMENDACIONES

1. Continuar con la asistencia a capacitaciones con el fin de fortalecer actividades orientadas a la actualización de información de contenidos publicados en la página Web “*Guía de Trámites y Servicios – Mapa Callejero*” para mejoras en la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico.
2. Presentar en el próximo informe un reporte donde se señale los siguientes aspectos: número de solicitudes remitidas a cada una de las direcciones de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de acuerdo a su competencia, fecha de entrega, plazo y tiempo de respuesta. Lo anterior con el fin de llevar la trazabilidad de las solicitudes y total cumplimiento de la normatividad.

3. Elaborar los informes de Solicitudes de Acceso a la Información y publicarlas en la página Web de la Entidad, para dar cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1081 de 2015 emitido por el Departamento Administrativo de la Presidencia de República.
4. Cumplir con lo establecido en la Circular Externa No 001 De 2011 Del Consejo Asesor Del Gobierno Nacional En Materia De Control Interno De Las Entidades Del Orden Nacional Y Territorial que en su Asunto: *“Orientaciones Para El Seguimiento A La Atención Adecuada De Los Derechos De Petición”*, que establece en su numeral 3: ... *“3. Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos d petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Ese registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”*.
5. Registrar en el aplicativo todos los Derechos de Petición que recibe la Entidad.



Belisario de Jesús Rojas Rincón
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Erika Patricia Castro Jiménez / Profesional Universitario
Belisario de Jesús Rojas Rincón / Jefe Oficina de Control Interno

17 agosto 2017