

Julio de  
2021

# Informe Seguimiento a Quejas Sugerencias y Reclamos.

Vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de la vigencia 2021 se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.





**NOMBRE DEL INFORME**



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO QUEJAS  
SUGERENCIAS Y RECLAMOS I SEM 2020.

**Revisado:** Gonzalo Martínez Suarez / Jefe Oficina de  
Control Interno / OCI

**Aprobado:** Gonzalo Martínez Suarez / Jefe Oficina de  
Control Interno / OCI


**Elaborado por:** Erika Patricia Castro Jiménez /  
Profesional Universitario / Oficina de Control Interno

**Fecha de elaboración:** 27/07/2021

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	<b>GD-P1-F24</b>	
		<b>Versión:</b>	<b>1</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>Marzo 2019</b>	
	<b>Informe</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 2 de 17</b>	
		<b>Elaborado por:</b>	<b>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</b>	
		<b>Revisado por:</b>	<b>Javier Suárez Profesional SAF</b>	
		<b>Aprobado por:</b>	<b>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</b>	

# Índice

<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Introducción .....</b>	<b>5</b>
1.1 <i>Objetivo</i> .....	5
1.2 <i>Alcance</i> .....	4
<b>2. Resultado del Seguimiento.....</b>	<b>5</b>
<b>Conclusiones y Recomendaciones .....</b>	<b>15</b>

Página   3	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 3 de 17		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

## Presentación



### Introducción

El proceso de Quejas, Sugerencias y Reclamos – QSR, en la Secretaría 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 cumplimiento de las obligaciones que le asisten a las Oficinas 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”*. Por lo tanto, en cumplimiento de las normas citadas se procede a rendir informe con corte al 30 de junio de 2021 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 periodo.

Para lograr los fines anteriores, 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”*.

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*

Página   4  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Gestión Documental</b>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 4 de 17			
<b>Informe</b>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

organizado sobre los derechos de 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”.

Cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 3 "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital". Numeral 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales ”.



La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”; presenta el Informe de Seguimiento al Proceso de Quejas Sugerencias y Reclamos – I semestre de 2021.

## Objetivo

Vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de la vigencia 2021 se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.

## Alcance

Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes radicadas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante la vigencia 2021.

<p>Página   5</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 5 de 17			
<p><b>Informe</b></p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		



## Resultado del Seguimiento

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el primer semestre del año 2021 recibió 4.696 peticiones ciudadanas, evidenciándose una disminución en comparación al II semestre de 2020 de 221 solicitudes.

Estas fueron registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, herramienta virtual dispuesta por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para que la ciudadanía y todos los interesados en tener acceso a cualquier tipo de información o interponer diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, puedan realizarlo de manera sencilla; a través de este, 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.

Los ciudadanos pueden interponer Quejas y Soluciones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, plataforma que permite su radicación mediante los diferentes canales de interacción según lo establece el Decreto 197 de 2014 así:

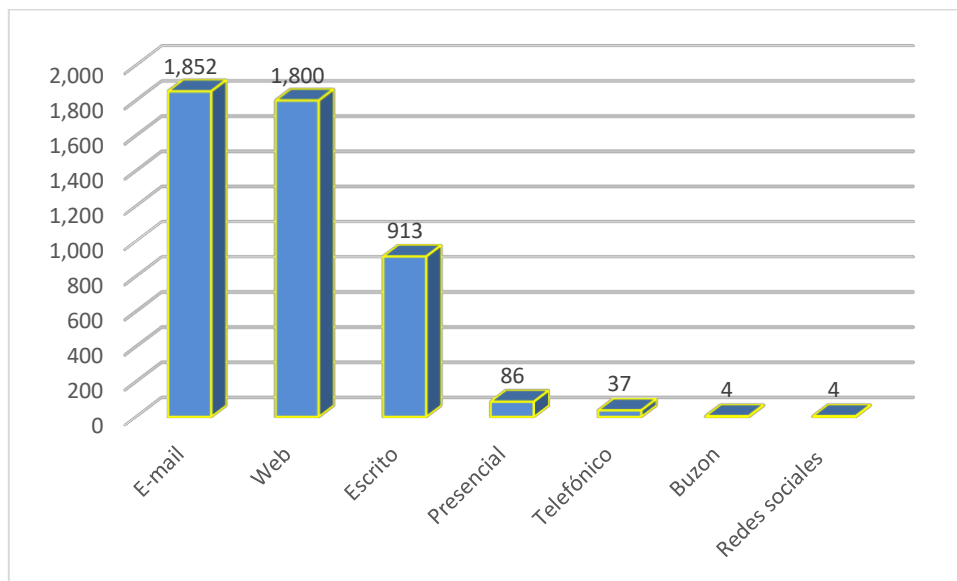
- Canal Escrito
- Canal vía Telefónica: Marcando gratuitamente al 195, línea de información del Distrito capital, dependencia Atención al Ciudadano de la SDDE teléfono 3693777 ext. 143.
- Canal página Web: Ingresando al portal web de Bogotá  
<http://www.bogota.gov.co/sdqs> Ingresando al formulario electrónico:  
<http://www.bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>  
<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticonario/>  
<http://desarrolloeconomico.gov.co> - atención al ciudadano

Página   6  <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Gestión Documental</b>  <b>Informe</b>	<b>Código:</b>	<b>GD-P1-F24</b>	
		<b>Versión:</b>	<b>1</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>Marzo 2019</b>			
<b>Página:</b>	<b>Página 6 de 17</b>			
<b>Elaborado por:</b>	<b>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</b>			
<b>Revisado por:</b>	<b>Javier Suárez Profesional SAF</b>			
<b>Aprobado por:</b>	<b>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</b>			



- Canal Presencial: A través de la res CADE y/o Dependencia Atención al Ciudadano de la SDDE.
- Canal vía E-mail: Ingresando al formulario electrónico: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetionario/pqrsd@desarrolloeconomico.gov.co>
- Canal Buzón: Los dispuestos en las entidades distritales.
- Supercade virtual

El medio de recepción preferido por los usuarios durante el primer semestre de 2021 al momento de radicar una petición fue el canal vía E-mail con 1.852 peticiones, debido a que los ciudadanos están utilizando los medios electrónicos para presentar sus peticiones por la situación actual por el COVID 19, seguido por el canal Web con 1.800 peticiones, escrito con 913 peticiones, telefónico con 37 peticiones, presencial con 86 peticiones, buzón con 4 peticiones y redes sociales 4 peticiones. Están representados en el siguiente gráfico:

## No DE SOLICITUDES POR CANAL



Fuente: Grafica 1 -Elaboración propia 27 Jun-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2021 – Dirección de Gestión Corporativa.

Página   7	 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	<b>GD-P1-F24</b>	
			<b>Versión:</b>	<b>1</b>	
	<b>Fecha:</b>	<b>Marzo 2019</b>			
<b>Informe</b>		<b>Página:</b>	<b>Página 7 de 17</b>		
		<b>Elaborado por:</b>	<b>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</b>		
		<b>Revisado por:</b>	<b>Javier Suárez Profesional SAF</b>		
		<b>Aprobado por:</b>	<b>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</b>		

Durante el período comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2021 se recibieron por mes el siguiente número de peticiones:

MES	No PETICIONES
Enero	894
Febrero	921
Marzo	890
Abril	801
Mayo	480
Junio	710
<b>TOTAL</b>	<b>4.696</b>

Fuente: Tabla 1 - Elaboración propia 27 Jun-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2021 – Dirección de Gestión Corporativa.

En este primer semestre del 2021 es evidente una disminución de 221 solicitudes en comparación con el segundo semestre del 2020 que se recibieron en total 4.917 peticiones. Esta disminución debido a la apertura de los sectores económicos los cuales se habilitaron para el segundo semestre reduciendo las peticiones de reactivación.

## MODALIDAD DE PETICIONES



Según lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo”*.

Artículo 13. Objeto y modalidad del Derecho de Petición ante Autoridades.

Acuerdo 630 de 2015 *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*.

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 4.917 peticiones que se clasificaron en las siguientes modalidades:



<p>Página   8</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 8 de 17			
<p><b>Informe</b></p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

TIPO DE MODALIDAD	No
Derecho de Petición de Interés Particular	3568
Consulta	389
Derecho de Petición de Interés General	355
Queja	185
Reclamo	104
Sugerencia	52
Denuncia por Actos de Corrupción	21
Solicitud de Acceso a la Información	9
Felicitación	7
Solicitud de Copias	6
<b>TOTAL</b>	<b>4.696</b>



Fuente: Tabla 2 - Elaboración propia 27 Jun-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2021 – Dirección de Gestión Corporativa.

La modalidad que más usaron los ciudadanos al momento de interponer una petición fue a través del Derecho de Petición de Interés Particular con 3.568, seguido de Consulta con 389, Derecho de Petición de Interés General con 355, Queja con 185, Reclamo 104, Sugerencia con 52, Denuncia por Actos de Corrupción 21, Solicitud de Acceso a la Información 9, Felicitación 7 y Solicitud de Copias 6.

## CLASIFICACIÓN POR TEMAS

De las 4.696 peticiones recibidas durante el primer semestre 2021 en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, se evidencia los diferentes subtemas más reiterados a continuación:



SUBTEMAS I SEM 2021	No
Empleo	3399
Traslado a Entidades Distritales	489
Intermediación de Mercados	174
Proyecto Productivo Financiación y Negocios	169
Información Interna y Externa de la Gestión	143
Reactivación Económica - Habilitación Manufactura Comercio	73

<p>Página   9</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 9 de 17			
<p><b>Informe</b></p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Análisis Económicos Estadísticos Editoriales Boletines e Investigaciones	57
Atención del Personal hacia el Ciudadano	44
Información y Conectividad Abastecimiento Productores de Proyectos de Ruralidad	38
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	26
Atención y Portafolio de Servicios	20
Bogotá Cielo Abierto	16
Recurso Humano y Contratación	15
Incumplimiento de Funciones Servidores-Incidencia Disciplinaria	8
Entes de Control Licitaciones Convenios Interadministrativos/Interinstitucionales de Cooperación Desempeño Rentabilidad Social	8
Mercados Campesinos	5
Campañas, Eventos, Invitaciones, Publicaciones	2
Traslado a Entidades Privadas	2
Ciencia Tecnología e Innovación	2
Reclamo de Datos Habeas Data	1
Presupuesto Contabilidad y Tesorería	1
Tecnología de Red Conectividad y Sistemas de Información	1
Inversión Extranjera en el Distrito e Innovación	1
<b>TOTAL</b>	<b>4.696</b>

Fuente: Tabla 3 - Elaboración propia 27 Jun-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2021 – Dirección de Gestión Corporativa.

La dependencia que más solicitudes recibió fue la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo con 3.399

<p>Página   10</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	<p><b>Código:</b> GD-P1-F24</p>	
		<p><b>Versión:</b> 1</p>	
<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Fecha:</b> Marzo 2019</p>	<p><b>Página:</b> Página 10 de 17</p>
		<p><b>Elaborado por:</b> Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	<p><b>Revisado por:</b> Javier Suárez Profesional SAF</p>
		<p><b>Aprobado por:</b> Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

## PETICIONES TRASLADADAS



Durante el primer semestre 2021 la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico realizó el traslado de 517 peticiones a diferentes Entidades Distritales y a Entidad Nacional por no ser de su competencia.

Siendo la Secretaría de gobierno la entidad a la que se trasladaron el mayor número de solicitudes (107) sobre solicitudes de incumplimiento de los protocolos de bioseguridad por parte de establecimientos comerciales y los programas de los fondos locales de las alcaldías menores, seguido por la Secretaría de Integración Social con (103) solicitudes sobre ayudas monetarios y programas sociales liderados por esta entidad, Secretaría de Planeación (63), IPES (62), Entidad Nacional (30), Secretaría del Hábitat (22), Secretaría de Hacienda (16), Secretaría General (13), Secretaría de Salud (13), Secretaría de Educación (11), Secretaría de Seguridad (10), Servicio Civil (7), IDU (6), Acueducto – EAB (6), Secretaría de Movilidad (5), Secretaría Jurídica (4), Secretaría de Ambiente (4), Transmilenio (3), IDR (3), Personería de Bogotá (3), Catastro (2), Defensoría del Espacio Público (2), Subred Norte (3), Secretaría de Cultura (2), Metro de Bogotá S.A (2), Subred Centro Oriente (2), Unidad Administrativa Cuerpo de Bomberos Bogotá (1), Universidad Distrital (1), Subred Sur Occidente (1), Cuerpo de Bomberos (1), Condensa (1), Idartes – Instituto de las Artes (1), Subred Centro Oriente (1), IDT (1), Subred Sur Oriente (1), Subred Centro Oriente (1), IDPAC (1), CVP – Caja de la Vivienda Popular (1), UAESP (1), JBB – Jardín Botánico (1), Secretaría de Mujer (1).

## TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

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*

<p>Página   11</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	<p><b>Código:</b> GD-P1-F24</p>	
		<p><b>Versión:</b> 1</p>	
<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Fecha:</b> Marzo 2019</p>	
		<p><b>Página:</b> Página 11 de 17</p>	
		<p><b>Elaborado por:</b> Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	
		<p><b>Revisado por:</b> Javier Suárez Profesional SAF</p>	
		<p><b>Aprobado por:</b> Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

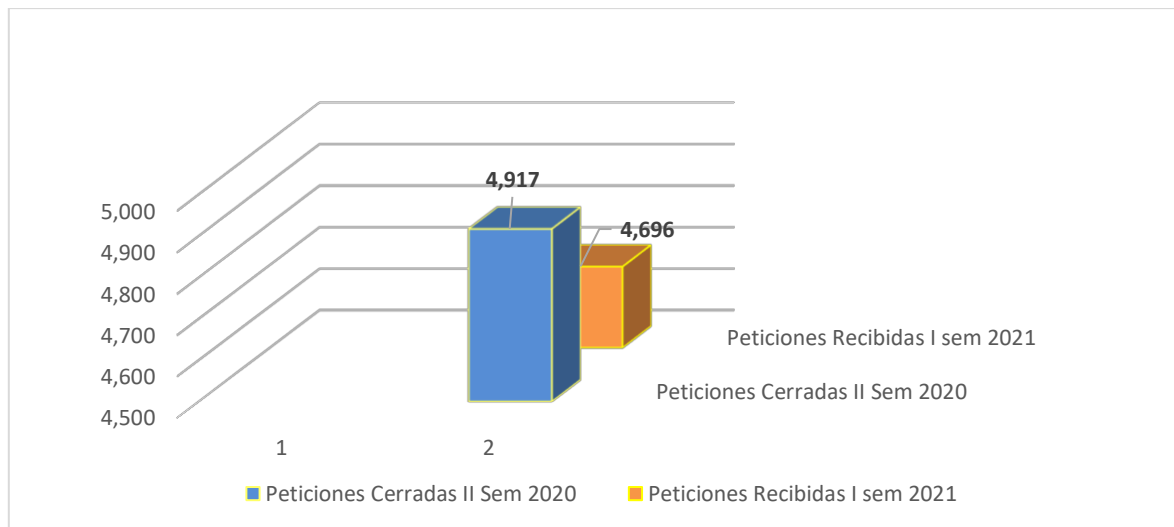
*eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

El tiempo de respuesta de las peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico se evidencia que los ciudadanos recibieron respuesta oportunamente a sus peticiones conforme lo establecido en la ley 1755 de 2015, Art 14.

## PETICIONES RECIBIDAS - PETICIONES CERRADAS

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 4.696 peticiones durante el primer semestre de 2021, de las cuales fueron cerradas en su totalidad 4.469 los 227 restantes se encuentran en términos para proferir respuesta.

Estas peticiones fueron remitida a las diferentes áreas responsables de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y las que no eran de su competencia se remitieron a las diferentes entidades Distritales y/o Nación competentes.



Fuente: Grafica 2 -Elaboración propia 27 Jun-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2021 – Dirección de Gestión Corporativa.

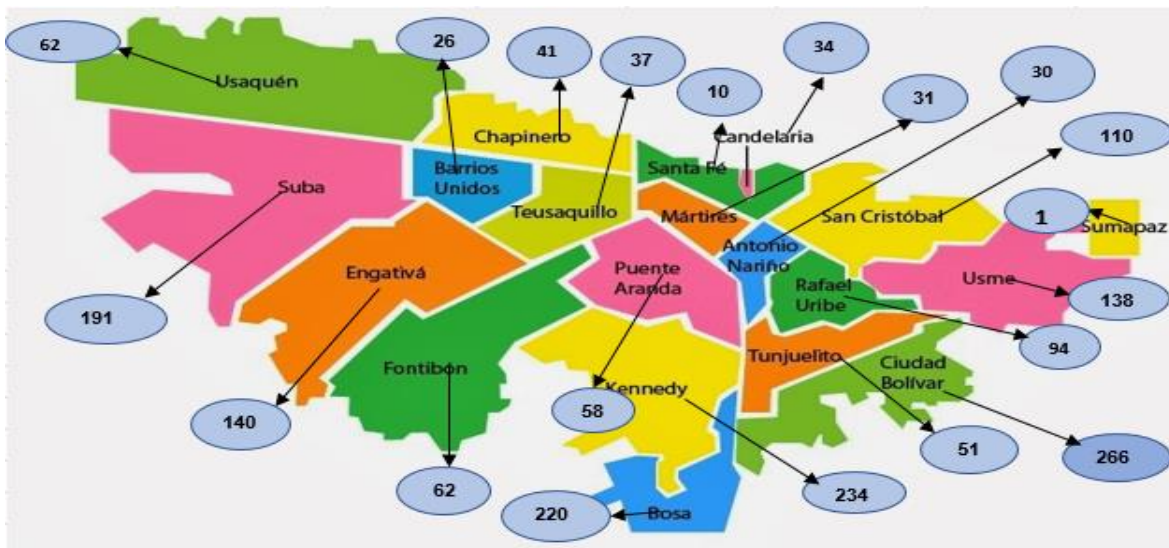
Se evidencia una disminución en comparación al II semestre de 2020 de 221 solicitudes.

Página   12	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 12 de 17		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

## PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

La mayoría de los ciudadanos no registra la ubicación al momento de diligenciar la información al radicar una petición en el Sistema Distrital de Quejas.



Se evidencia que de las 4.696 solicitudes radicadas durante el primer semestre 2021 no registraron datos de ubicación 2.766 peticiones. Las localidades que más peticiones radicaron fueron la localidad Ciudad Bolívar con 266, Kennedy con 234, Bosa con 220, Suba con 191, Engativá con 140, Usme con 138, San Cristóbal con 110, Santa Fe con 104, Rafael Uribe con 94 seguido por la localidad de Fontibón con 62.



Fuente: Grafica 3 -Elaboración propia 27 Jun-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2021 – Dirección de Gestión Corporativa.

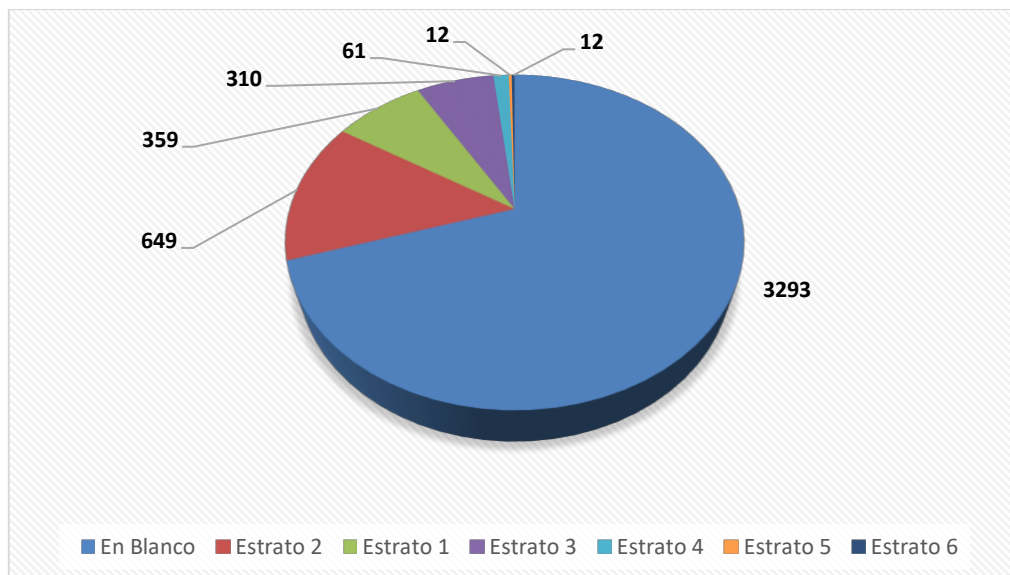
## PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Por no ser de obligatoriedad registrar la ubicación y estrato social al momento de diligenciar la información para radicar una petición en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –

Página   13  <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	<b>GD-P1-F24</b>	
		<b>Versión:</b>	<b>1</b>	
<b>Informe</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Marzo 2019</b>		
	<b>Página:</b>	<b>Página 13 de 17</b>		
	<b>Elaborado por:</b>	<b>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Javier Suárez Profesional SAF</b>		
	<b>Aprobado por:</b>	<b>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</b>		

SDQS, se observa que de las 4.696 solicitudes radicadas durante el primer semestre de 2021 no registraron la localidad 3.293.

Se puede evidenciar que los ciudadanos de estrato 2 fueron los que más peticiones radicaron 649 en total, seguido el estrato 1 con 359, estrato 3 con 310, estrato 4 con 61, estrato 5 con 12, estrato 6 con 12 y sin registro de estrato social 3.293 peticiones.





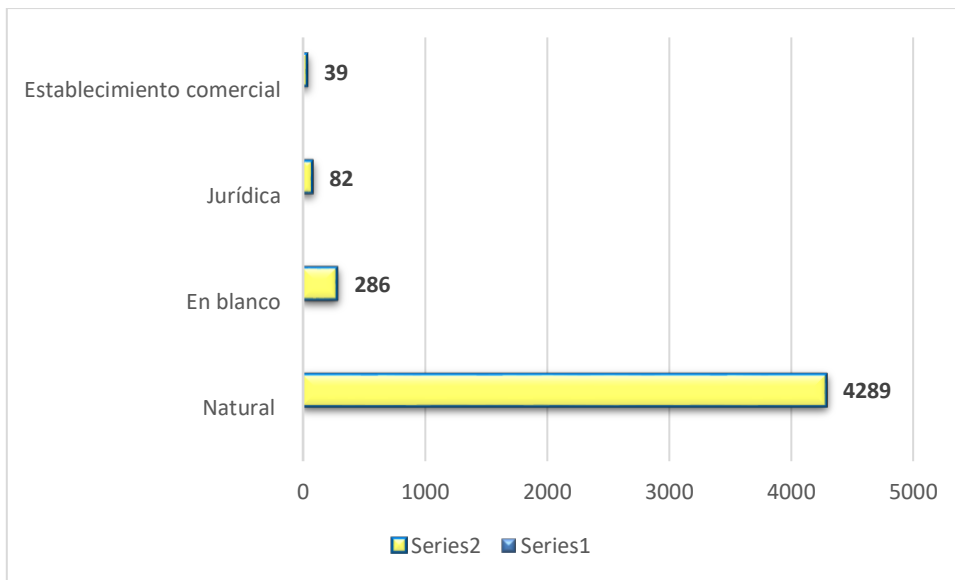
Fuente: Gráfica 4 -Elaboración propia 27 Jun-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2021 – Dirección de Gestión Corporativa.

## TIPO DE REQUERIMIENTO

Se evidencia que la mayoría de las peticiones radicadas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico son realizadas por personas naturales 4.289, seguido de peticiones que no diligencian este campo siendo en blanco 286, seguido de personas jurídicas 82, y establecimiento comercial 39.


De las 4.696 peticiones recibidas, 4.410 corresponden a ciudadanos identificados y 286 fueron realizadas de manera anónima.

Página   14  <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Gestión Documental</b>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
<b>Informe</b>	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 14 de 17		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			



Fuente: Grafica 5 -Elaboración propia 27Jun-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2021 – Dirección de Gestión Corporativa.

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 del mes de enero de 2021 remitido mediante correo electrónico con fecha del 12 de enero de 2021, febrero remitido mediante correo electrónico con fecha del 3 de febrero de 2021, marzo remitido mediante correo electrónico con fecha del 12 de marzo 2021, abril remitido mediante correo electrónico con fecha del 12 de abril de 2021, mayo remitido mediante correo electrónico

Página   15	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 15 de 17			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		



con fecha del 10 de mayo de 2021, junio remitido mediante correo electrónico con fecha del 10 de junio de 2021.

## Conclusiones y Recomendaciones

### CONCLUSIONES

1. La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 4.696 peticiones durante el segundo semestre de 2020, las cuales fueron cerradas en su totalidad.
2. En comparación al II semestre 2020 se presentó una disminución de 221 solicitudes realizadas a la entidad.
3. El medio de recepción más utilizado fue el canal E-mail Web con 1.852 peticiones, seguido el Web con 1.800 debido a que los ciudadanos están utilizando más los medios electrónicos para presentar sus peticiones por la situación actual.
4. La dependencia que más solicitudes recibió durante este primer semestre 2021 fue la Subdirección de Empleo y Formación con 3.650 por ofertas laborales.
5. Se realizó capacitaciones a 23 funcionarios de la entidad sobre competencia laboral de servicio al cliente interno y externo de acuerdo con la norma No. 210601020 con la Secretaría General.
6. Actualización y publicación del formulario de denuncias por actos de corrupción en la pestaña de atención al ciudadano de la entidad de acuerdo a lo estipulado en la Directiva 001 de 2021
7. Se realizó en la entidad la Implementación de la ventanilla única de correspondencia.
8. Se realizó capacitación en el mes de abril 2021 a los funcionarios de la entidad con el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) en sistema brille.





<p>Página   16</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	<p><b>Código:</b></p>	<p><b>GD-P1-F24</b></p>	
		<p><b>Versión:</b></p>	<p><b>1</b></p>	
<p><b>Fecha:</b></p>	<p><b>Marzo 2019</b></p>			
<p><b>Página:</b></p>	<p><b>Página 16 de 17</b></p>			
<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p><b>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</b></p>		
	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Javier Suárez Profesional SAF</b></p>		
	<p><b>Aprobado por:</b></p>	<p><b>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</b></p>		

9. La modalidad más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “*Derecho de Petición de Interés Particular*” con 3568 peticiones.
10. La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 4.696 peticiones durante el primer semestre de 2021, de las cuales fueron cerradas en su totalidad 4.469 los 227 restantes se encuentran en términos para proferir respuesta.
11. El tiempo de respuesta para el cierre de las peticiones radicadas durante este primer semestre 2021 se dio oportunamente a los ciudadanos dentro de los términos de ley.
12. 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.
13. Es de resaltar que la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRS.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la Subdirección de Empleo y Formación tenga estrategias para dar respuesta pertinentes y suficientes a las peticiones ya que es el área que últimamente recibe más peticiones.
2. Asistir 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.
3. Se recomienda implementar señalización en la Secretaria de Desarrollo Económico en sistema braille y la traducción del portafolio de servicios en braille.

<p>Página   17</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	<p><b>Código:</b> GD-P1-F24</p>	
		<p><b>Versión:</b> 1</p>	
<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Fecha:</b> Marzo 2019</p>	
		<p><b>Página:</b> Página 17 de 17</p>	
		<p><b>Elaborado por:</b> Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	
		<p><b>Revisado por:</b> Javier Suárez Profesional SAF</p>	
		<p><b>Aprobado por:</b> Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

4. Poner obligatorio en el formulario electrónico de Bogotá Escucha SDQS la opción de localidad y estrato para un mejor análisis sobre los usuarios de la SDDE.
5. Se recomienda la vinculación por parte de la empresa de vigilancia de personas con conocimiento en lenguaje de señas para apoyo y direccionamiento a la población que visite la Entidad.
6. Se recomienda se continúe y se fortalezca con el proceso de capacitación tanto de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico como de la Veeduría Distrital.

  
**GONZALO MARTÍNEZ SUÁREZ**  
 Jefe Oficina de Control Interno