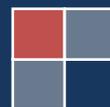
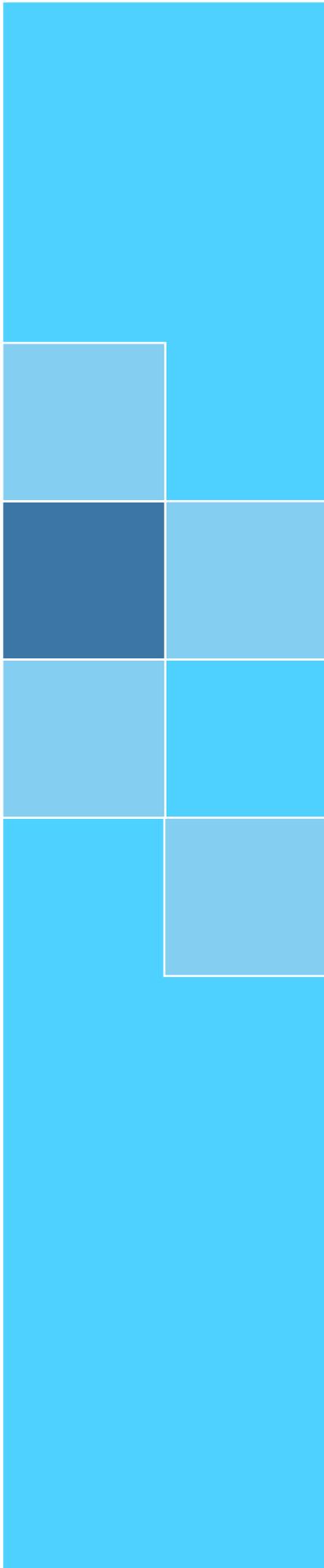


Enero de  
2021

# Informe Seguimiento al Proceso de Quejas Sugerencias y Reclamos

Vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2020 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:** 25/01/2021

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 2 de 19	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

# Índice

Presentación .....	3
Introducción .....	3
Objetivo .....	6
Alcance .....	6
Resultado del Seguimiento .....	6
Conclusiones y Recomendaciones .....	17

Página   3  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 3 de 19			
<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		

## 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 31 de diciembre de 2019 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*

<p>Página   4</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 4 de 19	
		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 – II semestre de 2020.

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su misión preventiva recuerda dar cumplimiento cabal a lo normado en el Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019.

Lo anterior en atención al deber preventivo de procurar el cumplimiento de las disposiciones encaminadas a la aproximación de la administración al ciudadano y la lucha contra la corrupción, como el Decreto Nacional 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano; la Ley 1474 de 2011, mediante la cual se dictaron disposiciones orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública; el Acuerdo Distrital 529 de 2013 que adoptó medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía; el Decreto Distrital 197 de 2014, que adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; la Ley Estatutaria 1712 de 2014, que introdujo importantes avances tendientes a la transparencia y el acceso de la información pública, entre otras.

<p>Página   5</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>Informe</b></p>	<p><b>Página:</b></p>	<p><b>Página 5 de 19</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>		

En ese orden y como es de conocimiento general, posterior a los avances tendientes al establecimiento del defensor del ciudadano, dicha figura fue reglamentada en el Decreto Distrital 392 de 2015, estableciendo que en todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía, el cual será ejercido por el representante legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado del nivel directivo.

Bajo el anterior contexto, es pertinente destacar que posteriormente en el Decreto Distrital 847 de 2019, por medio del cual se establecen y unifican para todas las entidades que conforman el Distrito Capital, los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; se detalla que el Defensor de la Ciudadanía será el representante legal o su delegado del nivel directivo o asesor, facultando la creación de un grupo interno de trabajo para que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, cuyas funciones fueron determinadas en su artículo 14.

De igual modo, es oportuno recordar el plazo perentorio establecido en el párrafo del artículo 14 del Decreto Distrital 847 de 2019, que tiene la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. para que expida el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, “que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, y el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito” este plazo “no mayor a nueve (9) meses”.

Bajo el anterior contexto, la Oficina de Control Interno y en el marco de sus funciones, hace un llamado de carácter preventivo para que se disponga de los recursos necesarios para dar cumplimiento a los mandatos normativos mencionados, y estará atenta sobre los avances respectivos.

Página   6	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 6 de 19			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

## Objetivo

Vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2020 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 2020.

## Resultado del Seguimiento

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el segundo semestre del año 2020 recibió 4.917 peticiones ciudadanas, evidenciándose una disminución representativa en comparación al I semestre de 2020 de 974 solicitudes esto debido a la apertura de los sectores económicos los cuales se habilitaron para el segundo semestre reduciendo las peticiones de reactivación.

Estas fueron registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, herramienta virtual dispuesta por la Secretaría 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:

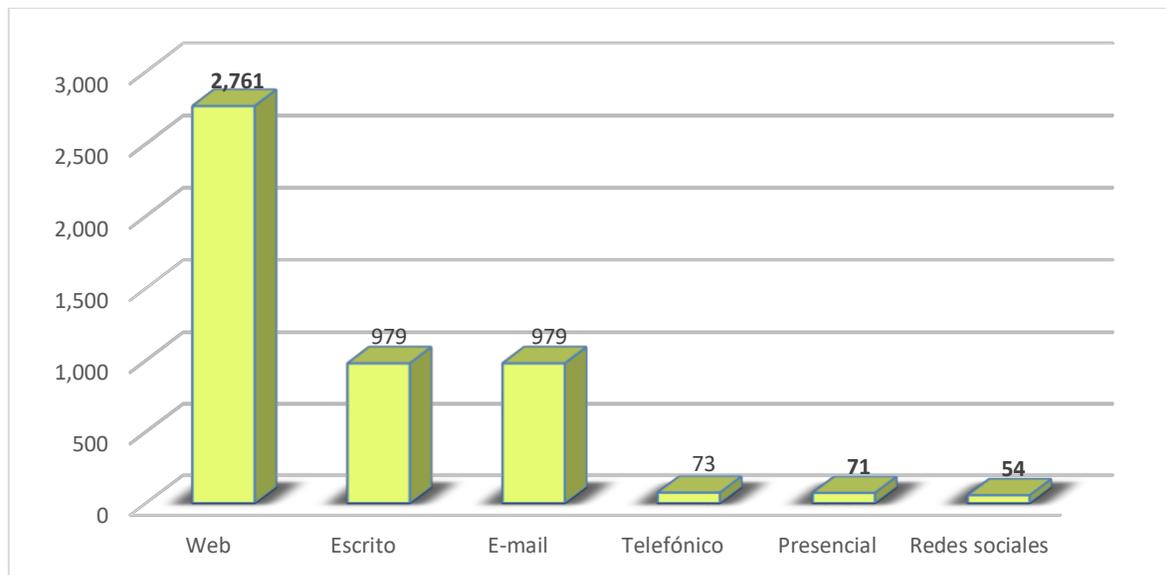
<p>Página   7</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 7 de 19			
<p><b>Informe</b></p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

- 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/registrarPeticionario/> <http://desarrolloeconomico.gov.co> - atención al ciudadano
  - 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/registrarPeticionario/> [pqrds@desarrolloeconomico.gov.co](mailto:pqrds@desarrolloeconomico.gov.co)
  - Canal Buzón: Los dispuestos en las entidades distritales.
  - Supercade virtual

El medio de recepción preferido por los usuarios durante el segundo semestre de 2020 al momento de radicar una petición fue el canal Web con 2.761 peticiones, debido a que los ciudadanos están utilizando los medios electrónicos para presentar sus peticiones por la situación actual de aislamiento obligatorio por el COVID 19, seguido por el canal E-mail con 979 peticiones, escrito con 979 peticiones, telefónico con 73 peticiones, presencial con 71 peticiones y redes sociales 54 peticiones. Están representados en el siguiente gráfico:

<p>Página   8</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>Fecha:</b> Marzo 2019</p>			
<p><b>Página:</b> Página 8 de 19</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>Informe</b></p>	<p><b>Aprobado por:</b> Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

## No DE SOLICITUDES POR CANAL



Fuente: Grafica 1 -Elaboración propia 21 Ene-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Jul - Dic 2020 – Dirección de Gestión Corporativa.

Durante el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2020 se recibieron por mes el siguiente número de peticiones:

MES	No PETICIONES
Julio	1081
Agosto	879
Septiembre	721
Octubre	711
Noviembre	697
Diciembre	828
<b>TOTAL</b>	<b>4.917</b>

Fuente: Tabla 1 - Elaboración propia 21 Ene-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Jul - Dic 2020 – Dirección de Gestión Corporativa.

En este segundo semestre del 2020 es evidente una disminución de 974 solicitudes en comparación con el primer semestre del 2020 que se recibieron en total 5.891 peticiones.

Página   9	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 9 de 19			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

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:

TIPO DE MODALIDAD	No
Derecho de Petición de Interés Particular	3089
Consulta	712
Derecho de Petición de Interés General	532
Queja	273
Reclamo	146
Sugerencia	88
Solicitud de Acceso a la Información	38
Denuncia por Actos de Corrupción	18
Solicitud de Copias	10
Felicitación	11
<b>TOTAL</b>	<b>4.917</b>

Fuente: Tabla 2 - Elaboración propia 21 Ene-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Jul - Dic 2020 – 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 3.089, seguido de Consulta con 712, Derecho de Petición de Interés General con 532, Queja con 273, Reclamo 146,

Página   10  <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>Página:</b>	<b>Página 10 de 19</b>			
<b>Informe</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>		

Sugerencia con 88, Solicitud de Acceso a la Información 38, Denuncia por Actos de Corrupción 18, Solicitud de Copias 10 y Felicitación 11.

## CLASIFICACIÓN POR TEMAS

De las 4.917 peticiones recibidas durante el segundo semestre 2020 en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, se evidencia los diferentes subtemas más reiterados a continuación:

SUBTEMAS II SEM 2020	No
Empleo	1734
Análisis Económicos Estadísticos Editoriales Boletines e Investigaciones	1198
Traslado a Entidades Distritales	795
Proyecto Productivo Financiación y Negocios	644
Intermediación de Mercados	127
Información Interna y Externa de la Gestión	110
Atención del Personal hacia el Ciudadano	96
Mercados Campesinos	45
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	39
Recurso Humano y Contratación	30
Estudios	26
Entes de Control Licitaciones Convenios Interadministrativos/Interinstitucionales de Cooperación Desempeño Rentabilidad Social	21
Información y Conectividad Abastecimiento Productores de Proyectos de Ruralidad	19
Talento Humano y Contratación	10
Servicio a la Ciudadanía	8
Comunicaciones	4
Atención y Portafolio de Servicios	2
Entes de Control. Licitaciones, Convenios Interadministrativos/Interinstitucionales de Cooperación, Desempeño, Rentabilidad Social.	2

<p>Página   11</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 11 de 19			
<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		

Tecnología de Red Conectividad y Sistemas de Información	2
Ciencia Tecnología e Innovación	2
Incumplimiento de Funciones Servidores-Incidencia Disciplinaria	1
Recursos Físicos e Instalaciones	1
Recepcionamiento Correspondencia y Radicación de Documentación	1
<b>TOTAL</b>	<b>4.917</b>

Fuente: Tabla 3 - Elaboración propia 21 Ene-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Jul - Dic 2020 – Dirección de Gestión Corporativa.

La dependencia que más solicitudes recibió fue la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo con 1.724.

## PETICIONES TRASLADADAS

Durante el segundo semestre 2020 la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico realizó el traslado de 834 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 (238) sobre solicitudes de incumplimiento de los protocolos de bioseguridad por parte de establecimientos comerciales, seguido por la Secretaría de Integración Social con (127) solicitudes de subsidios monetarios que hacen relación al programa Bogotá Cuidadora liderado por esa entidad, IPES (60), Secretaría de Salud (58), Secretaría del Habilidad (46), Entidad Nacional (41), Secretaría de Movilidad (30), Secretaría General (28), Secretaría de Planeación (27), Personería de Bogotá (21), IDR (19), IDU (16), Secretaría de Hacienda (14), Secretaría de Educación (13), Servicio Civil (12), Secretaría de Ambiente (10), Secretaría Jurídica (9), Secretaría de Seguridad (8), Secretaría de Cultura (8), IDT (7), IDIPRON (5), Policía Metropolitana (5), Defensoría del Espacio Público (5), Secretaría de Movilidad (4), Condensa (4), IDPAC (2), Transmilenio (2).

## 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:

<p>Página   12</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 12 de 19			
<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		

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 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 4.917 peticiones durante el segundo semestre de 2020, las cuales fueron cerradas en su totalidad.

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.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

**Gestión Documental**

**Informe**

**Código:** GD-P1-F24

**Versión:** 1

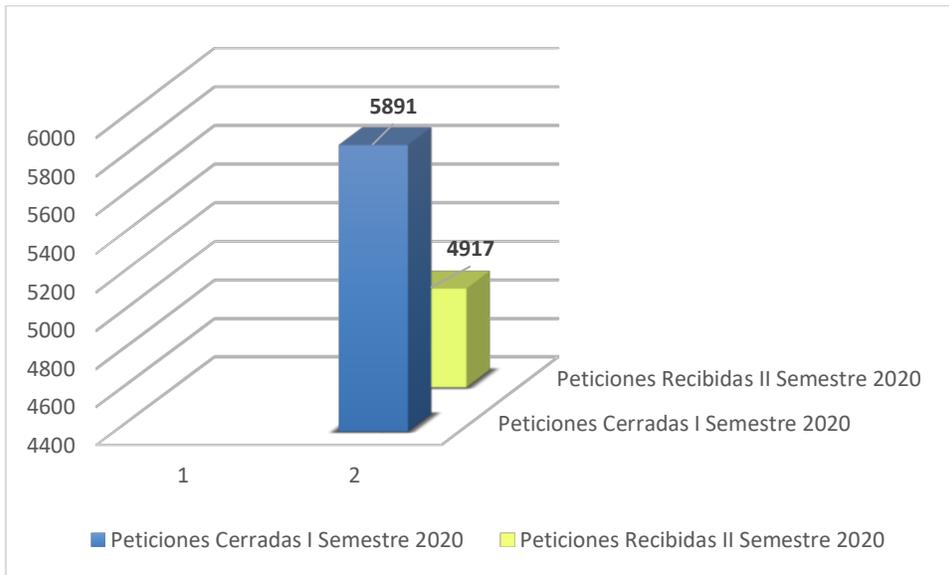
**Fecha:** Marzo 2019

**Página:** Página 13 de 19

**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 2 -Elaboración propia 21 Ene-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Jul - Dic 2020 – Dirección de Gestión Corporativa.

Se evidencia una disminución representativa en comparación al I semestre de 2020 de 974 solicitudes.

## 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 4.917 solicitudes radicadas durante el segundo semestre 2020 no registraron datos de ubicación 3.313 peticiones. Las localidades que más peticiones radicaron fueron la localidad Suba 182, Kennedy 168 seguido por la localidad de Engativá con 161, Usaquén con 124, Bosa con 111, Ciudad Bolívar con 90 y Santa Fe con 88.



**Gestión Documental**

**Informe**

**Código:**

**GD-P1-F24**

**Versión:**

**1**

**Fecha:**

**Marzo 2019**

**Página:**

**Página 14 de 19**

**Elaborado por:**

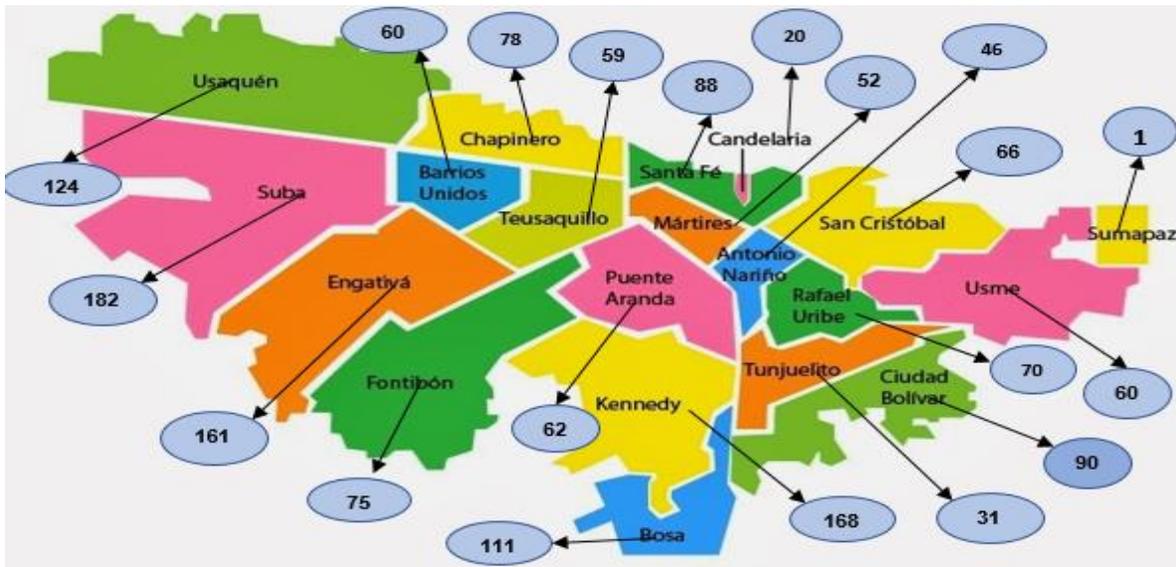
**Liliana Nieto D.  
Profesional Especializado OAP**

**Revisado por:**

**Javier Suárez  
Profesional SAF**

**Aprobado por:**

**Juan Armando Miranda  
Subdirector Administrativo y Financiero**



Fuente: Grafica 3 - Elaboración propia 21 Ene-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Jul - Dic 2020 – 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 – SDQS, se observa que de las 4.917 solicitudes radicadas durante el segundo semestre de 2020 no registraron la localidad 3.443.

Se puede evidenciar que los ciudadanos de estrato 3 fueron los que más peticiones radicaron 527 en total, seguido el estrato 2 con 493, estrato 1 con 217, estrato 4 con 156, estrato 5 con 49, estrato 6 con 32 y sin registro de estrato social 3.443 peticiones.



**Gestión Documental**

**Código:** GD-P1-F24

**Versión:** 1

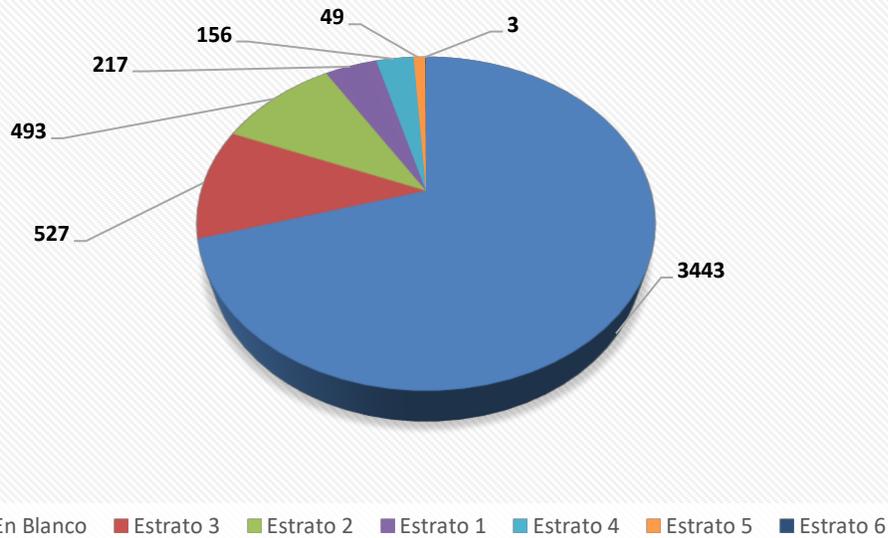
**Fecha:** Marzo 2019

**Página:** Página 15 de 19

**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 4 - Elaboración propia 21 Ene-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Jul - Dic 2020 – 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 3.761, seguido de peticiones que no diligencian este campo siendo en blanco 754, seguido de personas jurídicas 302, y establecimiento comercial 100.

De las 4.917 peticiones recibidas, 4.163 corresponden a ciudadanos identificados y 754 fueron realizadas de manera anónima.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

**Gestión Documental**

**Informe**

**Código:**

**GD-P1-F24**

**Versión:**

**1**

**Fecha:**

**Marzo 2019**

**Página:**

**Página 16 de 19**

**Elaborado por:**

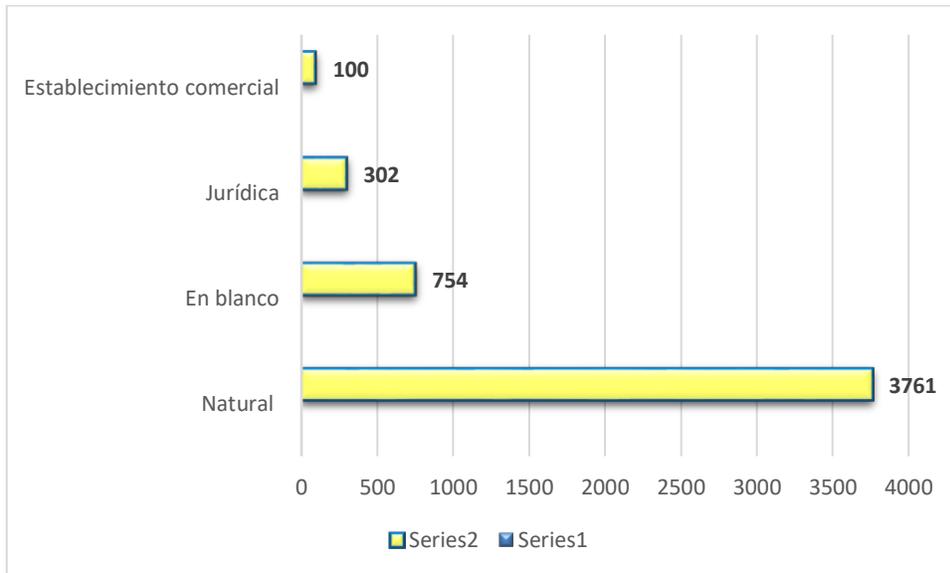
**Liliana Nieto D.  
Profesional Especializado OAP**

**Revisado por:**

**Javier Suárez  
Profesional SAF**

**Aprobado por:**

**Juan Armando Miranda  
Subdirector Administrativo y Financiero**



Fuente: Grafica 5 - Elaboración propia 21 Ene-2021 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Jul - Dic 2020 – 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 julio de 2020 remitido mediante correo electrónico con fecha del 10 de julio de 2020, agosto remitido mediante correo electrónico con fecha del 12 de agosto de 2020, septiembre remitido mediante correo electrónico con fecha del 10 de septiembre 2020, octubre remitido mediante correo electrónico con fecha del 6 de octubre de 2020, noviembre remitido mediante correo electrónico con fecha del 13 de noviembre de 2020, diciembre remitido mediante correo electrónico con fecha del 2 de diciembre de 2020.

Página   17  <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<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>Página:</b>	<b>Página 17 de 19</b>			
<b>Informe</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>		

## Conclusiones y Recomendaciones

### CONCLUSIONES

1. En comparación al I semestre 2020 se presentó una disminución de 974 solicitudes esto debido a la apertura de los sectores económicos los cuales se habilitaron para el segundo semestre reduciendo las peticiones de reactivación.
2. El medio de recepción más utilizado debido a la coyuntura actual de aislamiento obligatorio por el COVID 19 fue el canal Web con 2.761 peticiones debido a que los ciudadanos están utilizando más los medios electrónicos para presentar sus peticiones por la situación actual.
3. Se realizó contratación de nuevo personal debido a la alta demanda de solicitudes ciudadanas por los programas de Bogotá Solidaria, Bogotá Responde y Reactivación Económica y las respectivas capacitaciones a los nuevos contratistas.
4. 24 funcionarios de la entidad iniciaron curso de cualificación en servicio al ciudadano con la secretaria general.
5. Se realizó capacitación con el Instituto nacional para ciegos (INCI) en como interactuar con una persona con discapacidad visual a los funcionarios.
6. Se realizó publicación de la atención virtual a través de los correos electrónicos oficiales de la entidad, el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el canal telefónico por la coyuntura actual de cuarentena obligatoria por el COVID 19.
7. La Entidad adopto el Manual de Atención al Ciudadano del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá al interior de la entidad a través de la resolución No 266 de 2020.

Página   18  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 18 de 19			
<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		

8. La modalidad más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “*Derecho de Petición de Interés Particular*” con 3.089 peticiones.
9. La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 4.917 peticiones durante el segundo semestre de 2020, las cuales fueron cerradas en su totalidad.
10. El tiempo de respuesta para el cierre de las peticiones radicadas durante este segundo semestre 2020 se dio oportunamente a los ciudadanos dentro de los términos de ley.
11. La dependencia que más solicitudes recibió fue la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo con 1.724.
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 la completa publicación mensual del “*Informe Mensual de Requerimientos Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*” ya que realizada la revisión de publicación en la página Web de la entidad no están los informes de los meses de noviembre y diciembre de 2020.
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.

<p>Página   19</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>Informe</b></p>	<p><b>Página:</b></p>	<p><b>Página 19 de 19</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>		

3. 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.
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. Dar cumplimiento cabal a lo normado en el Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019.

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