

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
ABRIL 2022**

BOGOTÁ D.C., MAYO 2022

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

GD-P3-F19



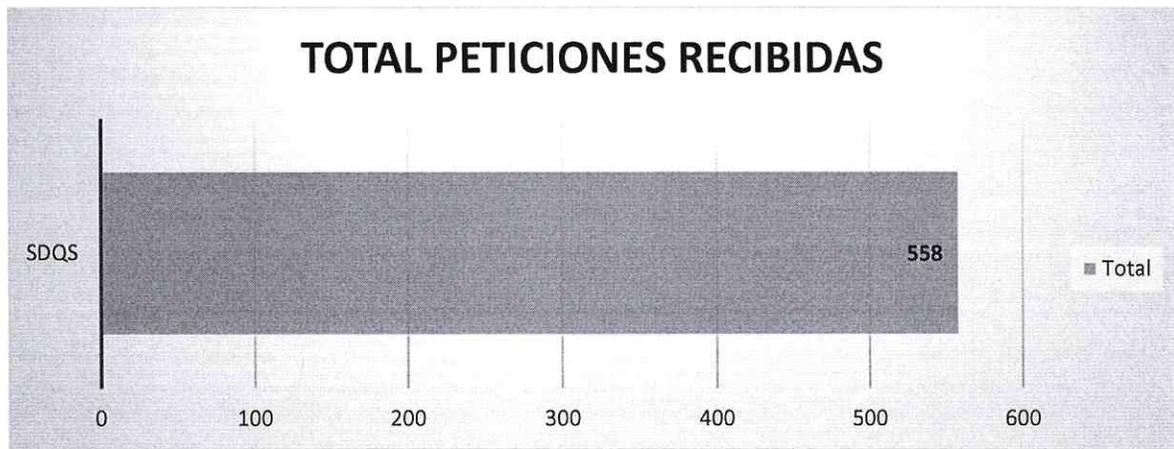
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – ABRIL 2022

Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en el mes de abril del año 2022 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te escucha, que es una 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 así evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES.

En el mes de abril se registraron 348 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 210 que venían del periodo anterior, para un total de 558.



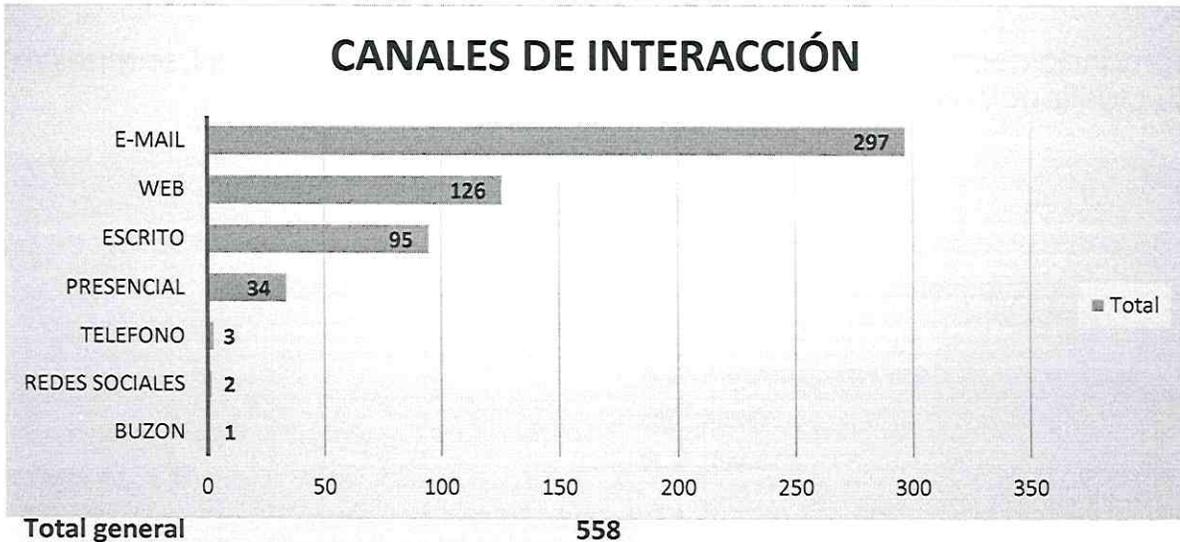
Total general 558
 FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo abril 2022)

En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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

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 847 de 2019 y su respectivo análisis.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo abril 2022)

Los canales oficiales con mayor participación en el mes de abril presentaron el siguiente comportamiento:

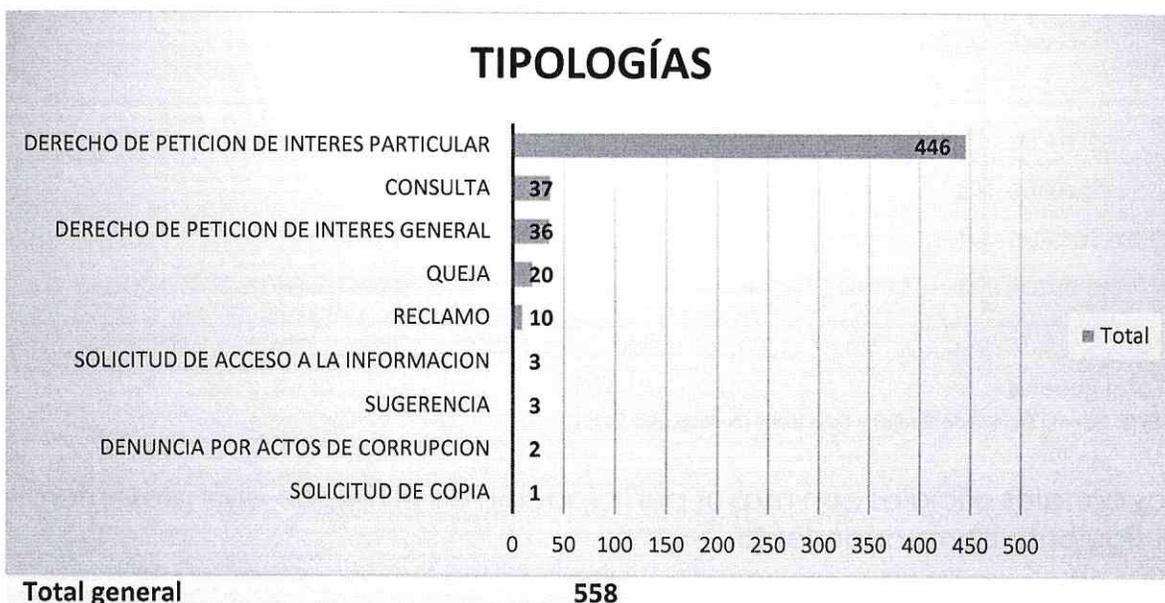
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **"E-MAIL"**, con 297 peticiones que representan el 53.2%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 126 peticiones, que representan el 22.6%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 95 peticiones, que representan el 17%.

Se mantienen los canales electrónicos con un total de 75.8% de participación en la radicación de los requerimientos por parte de la ciudadanía, esto debido a la coyuntura actual del aislamiento obligatorio presentado por la pandemia del COVID - 19.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.

Se realiza la clasificación de las tipologías o modalidades actuales de las peticiones según se encuentran parametrizadas en Bogotá te escucha, lo anterior se ajusta a la modalidad de peticiones de la Ley 1755 de 2015.

Tomando como base las peticiones registradas en el mes de abril, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período abril 2022)

De este modo, se evidencia que del total de requerimientos así como en los meses anteriores, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” es el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones con 446 peticiones que representan el 79.9% de participación, seguido por la “**Consulta**” con 37 peticiones que representan el 6.6% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	277	49,64%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	125	22,40%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	34	6,09%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	23	4,12%

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

INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	21	3,76%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	14	2,51%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	13	2,33%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	13	2,33%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	13	2,33%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	8	1,43%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	7	1,25%
PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, TESORERIA	3	0,54%
MERCADOS CAMPESINOS	3	0,54%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	2	0,36%
CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,36%
Total general	558	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo abril 2022)

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo, siendo el más relevante durante el año con una participación del 49.64% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral y el programa “Empleo Joven”); seguido por proyecto productivo financiación y negocios con el 22.40% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos como financiamiento, formalización e intermediación de mercados).

5. Total Peticiones de Traslado por No Competencia.

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 34 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE HACIENDA	7	20,59%
SECRETARIA DEL HABITAT	5	14,71%
SECRETARIA DE SALUD	3	8,82%
IPES	3	8,82%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	5,88%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	5,88%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	5,88%
ENTIDAD NACIONAL	1	2,94%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2,94%

SECRETARIA DE PLANEACION	1	2,94%
IDU	1	2,94%
IDPYBA	1	2,94%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	2,94%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	2,94%
IDPAC	1	2,94%
IDRD	1	2,94%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	2,94%
Total general	34	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo abril 2022)

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue **La Secretaría de Hacienda**, siendo la más relevante con 20.59% de participación, las cuales son requerimientos de inscripción a programas de ayudas monetarias.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Durante este periodo se recibieron 348 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 226, es decir un 64.94%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 35.06%, las cuales se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron: la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo con 49.43%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 13.22% del total recibido.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	262	172	49,43%
GESTION CORPORATIVA	59	46	13,22%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	8	8	2,30%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7	0	0,00%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIE NTO ALIMENTARIO	4	0	0,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	0	0,00%
SECRETARIA DE DESPACHO	3	0	0,00%
COMPETITIVIDAD REGION	1	0	0,00%

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

SUBSECRETARIA DEL DESPACHO DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0	0,00%
Total general	348	226	64,94%

A continuación, se detalla el número de peticiones recibidas en periodos anteriores y cerradas durante el mes de abril:

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	140	105	50,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	16	9	4,29%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	15	12	5,71%
GESTION CORPORATIVA	15	14	6,67%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	12	6	2,86%
SECRETARIA DE DESPACHO	7	2	0,95%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	1	0,48%
COMPETITIVIDAD REGION	1	1	0,48%
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0	0,00%
Total general	210	150	71,43%

Para este periodo se solucionaron 150 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 71.43%.

Al respecto, hay que aclarar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas durante el mismo, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, incluso sin considerarse vencida.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS.

A continuación, se detalla el tiempo promedio por días de respuesta teniendo en cuenta la 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 ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	9		11	10	4	8			26	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	10		25	16				8		15
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	2		13	3	1					4
GESTION CORPORATIVA	5	2	3	8	3	5	10		2	6
SECRETARIA DE DESPACHO			36	20						25
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13			21						20
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO DE DESARROLLO ECONOMICO				17	16					17
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			17	22	5				26	20
COMPETITIVIDAD REGION				15						15
Total general	8	2	13	10	4	7	10	8	18	10

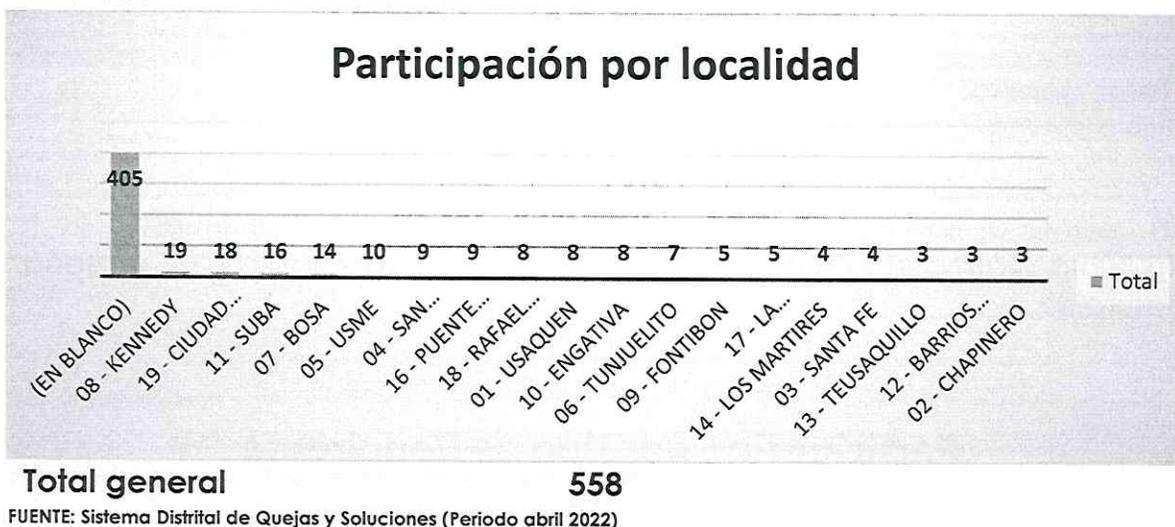
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo abril 2022)

*Decreto Nacional 491 de 2020

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de abril fue de diez (10) días, se constató que todas las áreas de la entidad dieron respuesta en los términos, atendiendo lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

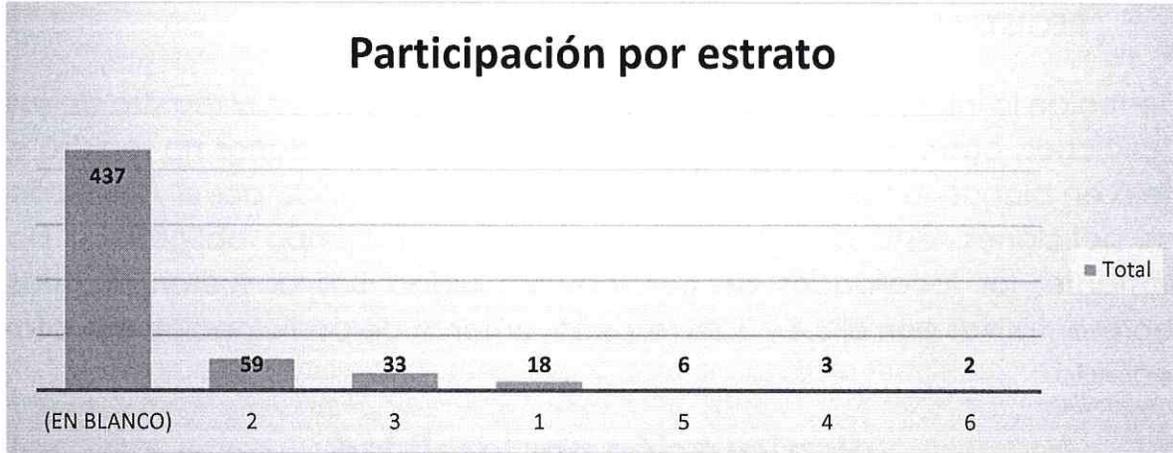
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe destacar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición, representado por el 72.58% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades de Kennedy y Ciudad Bolívar fueron las más representativas con el 3.4 y 3.2% respectivamente de participación del total recibido.



9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

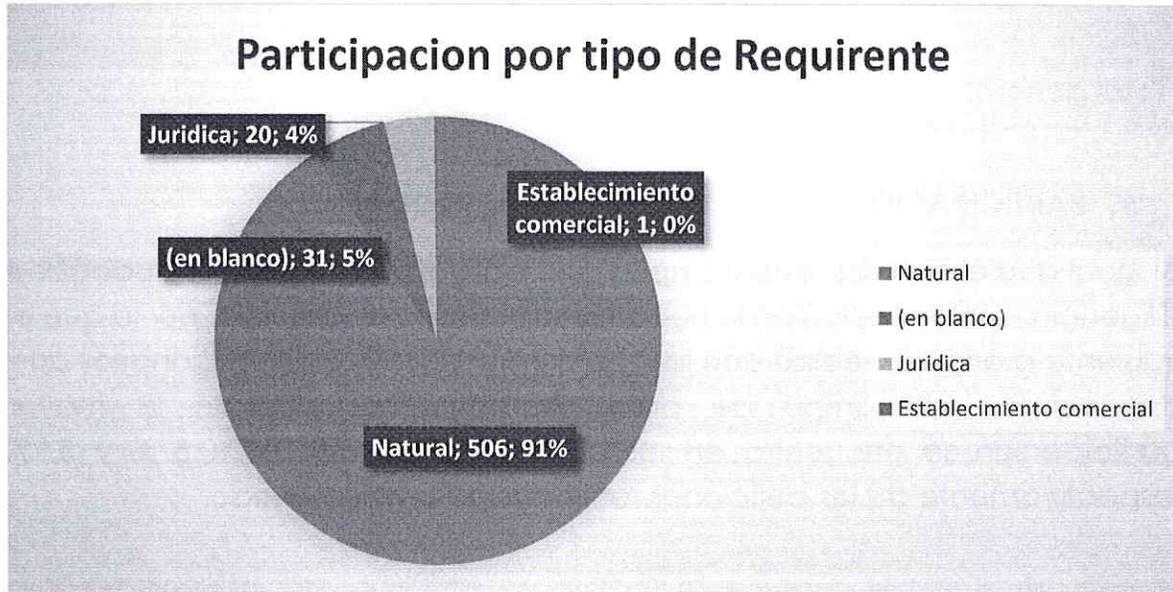
Al igual que el anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 3 con el 10.57% y 5.9% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Total, general 558

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo abril 2022)

En cuanto al tipo de requirente y de acuerdo a como se muestra en la siguiente gráfica el 91% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.



Total, general 558

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo abril 2022)

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	527	94%
ANONIMO	31	6%
TOTAL	558	100%

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Se recomienda hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.
- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **"E-MAIL"**, con 297 peticiones que representan el 53.2%.
- Al igual que el mes anterior se observó que la mayoría de dependencias de la Secretaría de Desarrollo Económico emplearon un tiempo de respuesta favorable, por lo cual es importante continuar con esta dinámica.
- En este periodo al igual que en los meses anteriores, el requerimiento más reiterado por nuestros usuarios fueron las solicitudes por ofertas laborales, por lo que se recomienda a la subdirección de empleo y formación estrategias para la atención oportuna de estas peticiones.
- Se mantienen los canales electrónicos con un total de 75.8% de participación en la radicación de los requerimientos de la ciudadanía, esto a consecuencia de la coyuntura actual del aislamiento obligatorio presentado por la pandemia del COVID - 19.
- Las localidades más representativas de nuestros usuarios son Kennedy y Ciudad Bolívar.

- Al igual que el mes anterior la mayor participación de los usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la entidad se encuentran en los estratos 2 y 3.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 6% corresponde a peticiones anónimas.
- Se aconseja a las dependencias de la entidad remitir los requerimientos ciudadanos recibidos sin radicar a la Dirección de Gestión Corporativa para registrarlos en el sistema distrital de quejas y soluciones "Bogotá te escucha".



LUZ MARY PERALTA RODRIGUEZ

Directora de Gestión Corporativa

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Acciones	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	Firmas
Proyectó:	Profesional Universitario Grado 18- Diego Constain Álvarez	DCA
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Sonia Camargo Bernal	SCB