

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

BOGOTÁ D.C., MARZO 2022

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

GD-P3-F19



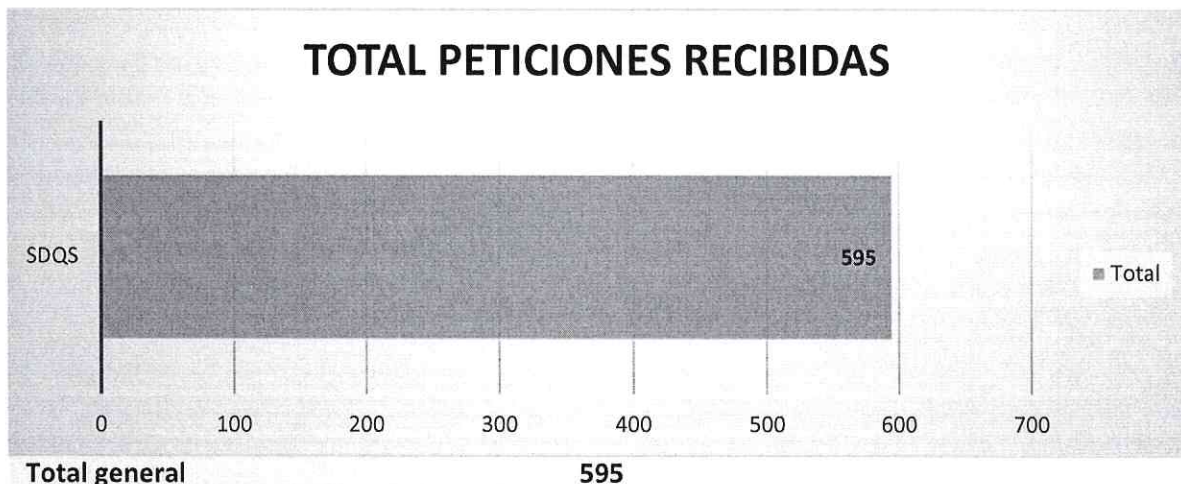
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – FEBRERO 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 febrero 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 febrero se registraron 423 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 172 que venían del periodo anterior, para un total de 595.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 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.

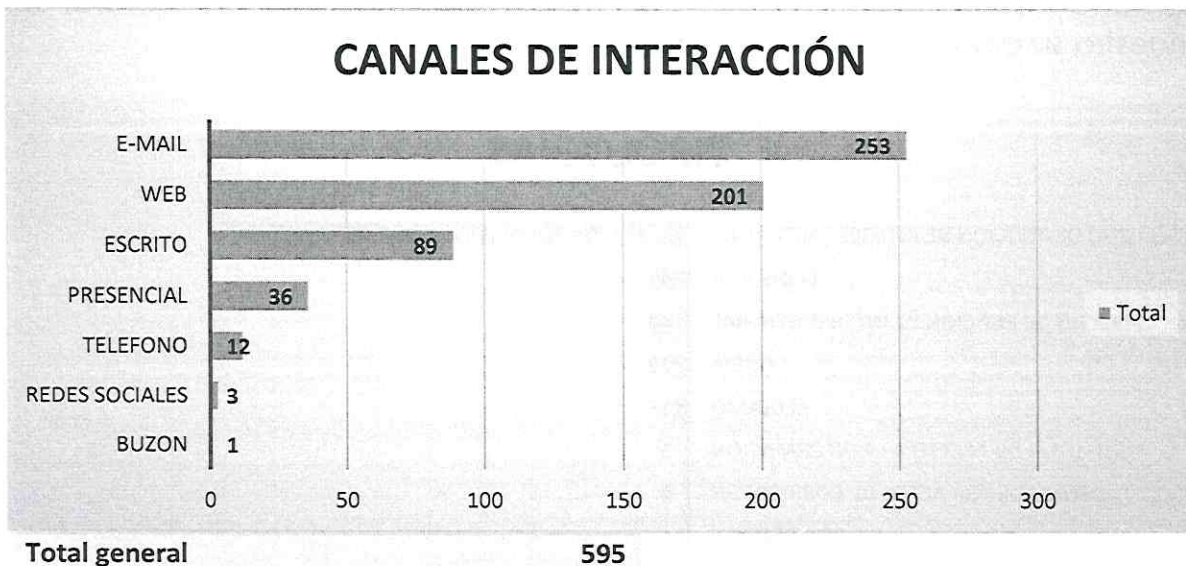
Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



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 febrero 2022)

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

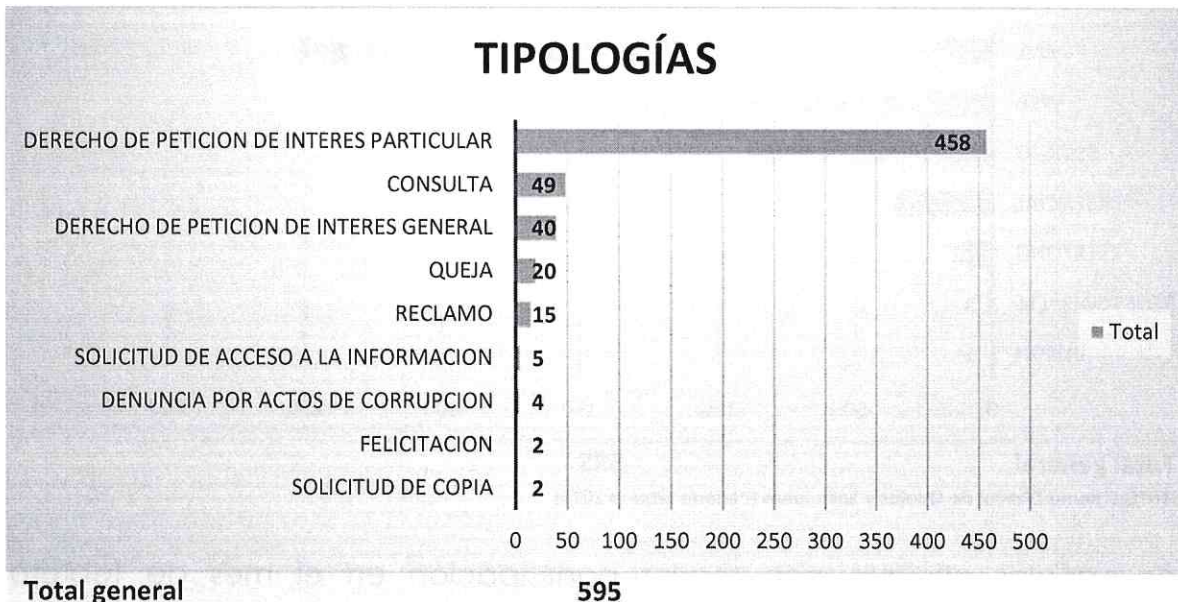
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"E-MAIL"**, con 253 peticiones que representan el 42.52%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 201 peticiones, que representan el 33.78%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 89 peticiones, que representan el 14.95%.

Se mantienen los canales electrónicos con un total de 76.3% 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 febrero, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 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 458 peticiones que representan el 76.97% de participación, seguido por la **“Consulta”** con 49 peticiones que representan el 8.2% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	340	57,14%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	58	9,75%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	38	6,39%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	37	6,22%

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

GD-P3-F19

INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	36	6,05%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	36	6,05%
BOGOTA CIELO ABIERTO	20	3,36%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	11	1,85%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	10	1,68%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	4	0,67%
CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,17%
TECNOLOGIA DE RED, CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,17%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,17%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,17%
MERCADOS CAMPESINOS	1	0,17%
Total general	595	100,00%

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo siendo el más relevante durante el año con una participación del 57.14% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral y el programa "Empleo Joven"); seguido por análisis económicos estadísticos editoriales boletines e investigaciones con el 9.75% (las cuales comprenden solicitudes de certificaciones de empresas habilitadas en el marco de reactivación económica).

5. Total, Peticiones de Traslado por No Competencia.

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 37 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	11	29,73%
SECRETARIA DE SALUD	5	13,51%
PERSONERIA DE BOGOTA	5	13,51%
IPES	4	10,81%
SECRETARIA DE HABITAT	2	5,41%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	5,41%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	5,41%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2,70%
ENTIDAD NACIONAL	1	2,70%

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

IDT	1	2,70%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	2,70%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	2,70%
IDRD	1	2,70%
Total general	37	100,00%

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue **La Secretaría de Gobierno**, siendo la más relevante con 29.73% de participación, las cuales son denuncias de empresas por el incumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Durante este periodo se recibieron 423 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 278, es decir un 65.72%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 34.27%, 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 55.79%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 7.09% del total recibido.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	336	236	55,79%
GESTION CORPORATIVA	49	30	7,09%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	15	0	0,00%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	11	7	1,65%
SECRETARÍA DE DESPACHO	5	1	0,24%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	4	0,95%
COMPETITIVIDAD REGION	1	0	0,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0,00%
Total general	423	278	65,72%

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

GD-P3-F19

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

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	62	53	30,81%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	58	51	29,65%
GESTION CORPORATIVA	30	25	14,53%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13	7	4,07%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	6	6	3,49%
SECRETARÍA DE DESPACHO	2	0	0,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0,58%
Total general	172	143	83,14%

Para este periodo se solucionaron 143 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 83.14%.

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	FELICITACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1	13	4	5	8	1	13	2		5
OFICINA ASESORA JURIDICA				2						2
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1	1	2	1	1			4	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				18			10			18
GESTION CORPORATIVA	9	6	7	9	12	1	21		1	9
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			11	15						15
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			19							19
SECRETARÍA DE DESPACHO	1		19	20						17
COMPETITIVIDAD REGION				7						7
Total general	3	6	5	6	7	1	13	2	3	6

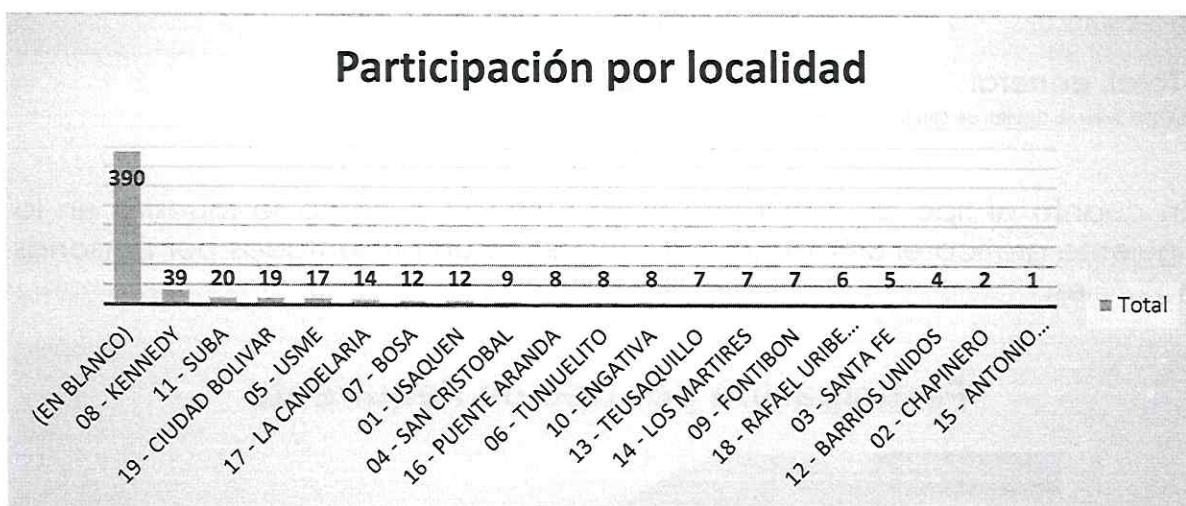
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período febrero 2022)

*Decreto Nacional 491 de 2020

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de febrero fue de seis (6) 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 65.54% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades de Kennedy y Suba fueron las más representativas con el 6.55% y 3.36% respectivamente de participación del total recibido.



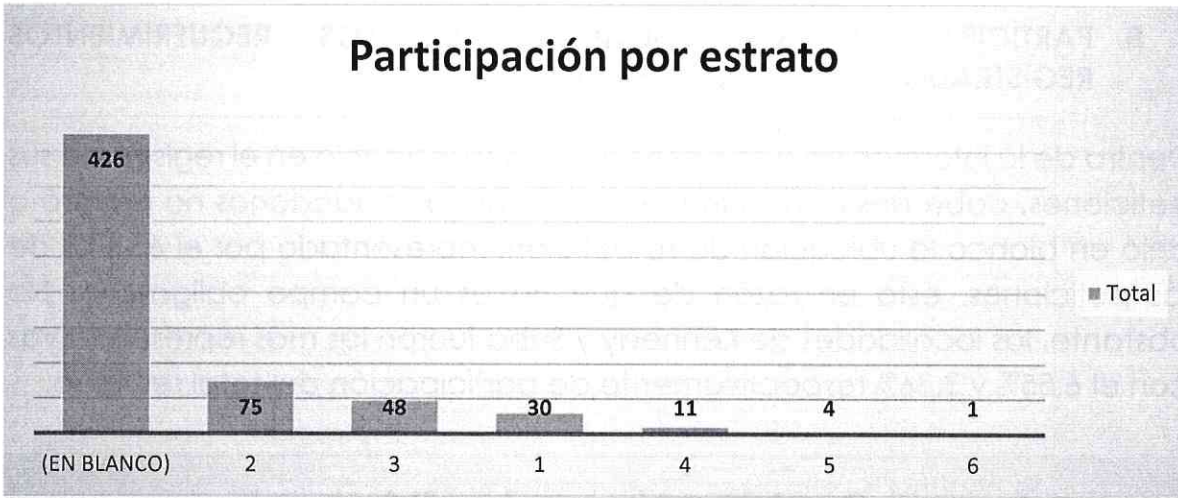
Total general

595

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

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

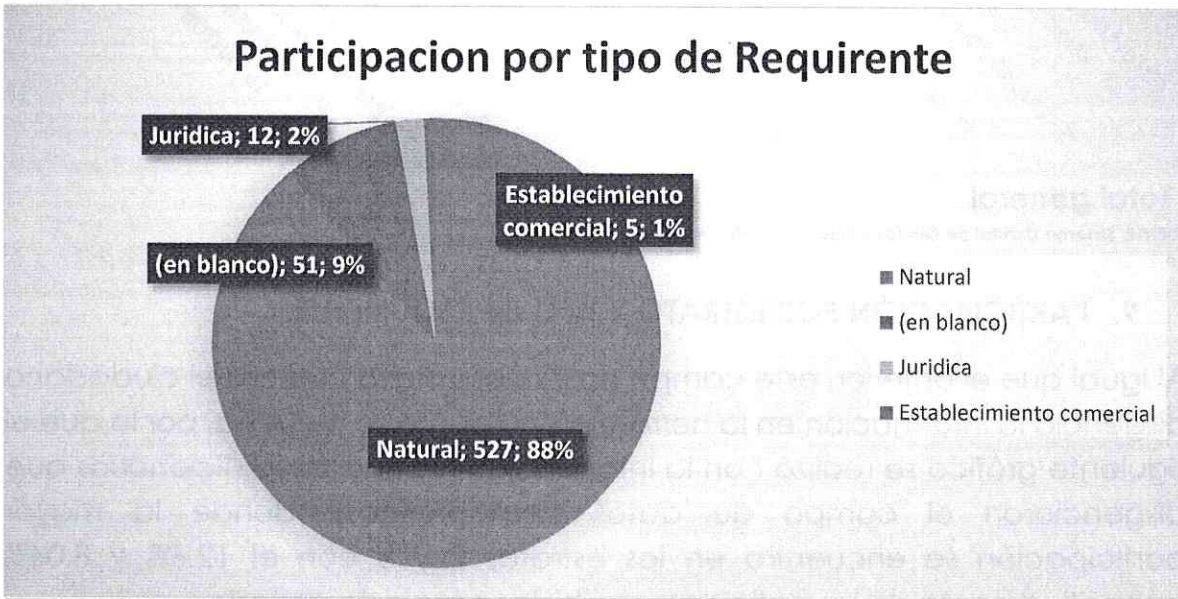
Al igual que el anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 3 con el 12.6% y 8.06% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Total, general 595

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

En cuanto al tipo de requirente y de acuerdo a como se muestra en la siguiente gráfica el 88% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.



Total, general 595

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 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	544	91%
ANONIMO	51	9%
TOTAL	595	100%

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 76.3% 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 Suba.
- 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 9% 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".

- Se recomienda a la Secretaría General realizar un mejor análisis de las competencias institucionales de las entidades para disminuir los traslados en el sistema, lo cual conlleva a mejorar los tiempos de respuesta hacia los ciudadanos.



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