

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

BOGOTÁ D.C., AGOSTO 2022

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

GD-P3-F19



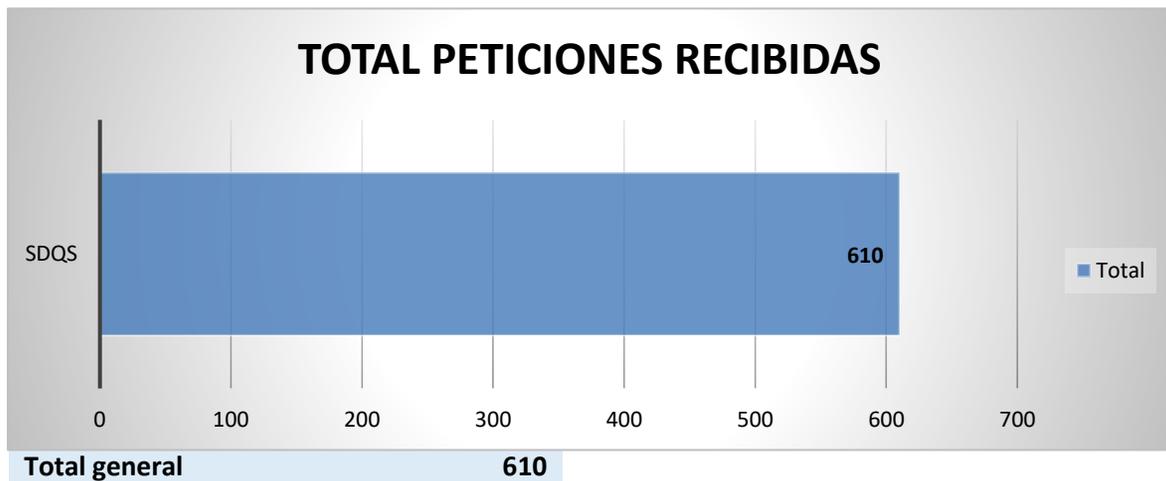
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – JULIO 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 julio 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 julio se registraron 352 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 258 que venían del periodo anterior, para un total de 610.

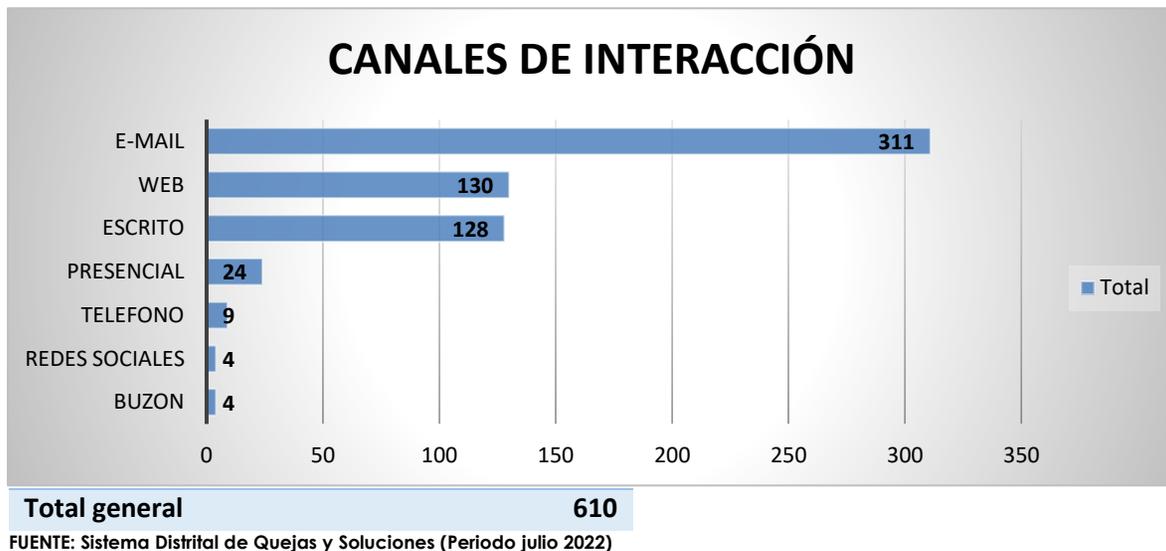


FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo julio 2022)

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.

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.



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

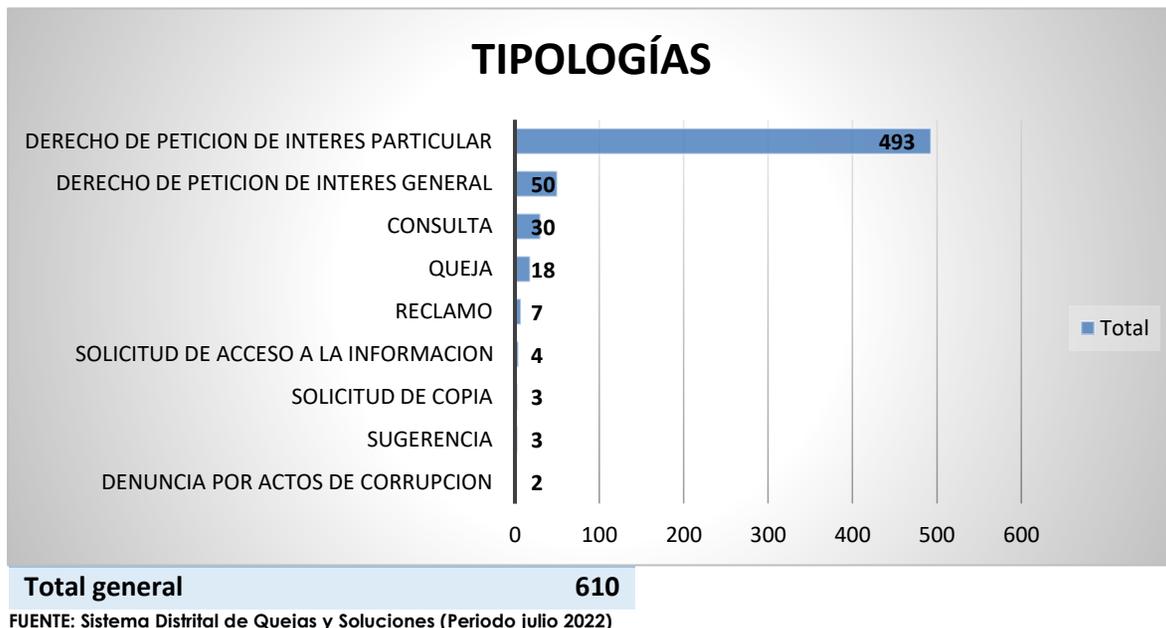
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **“E-MAIL”**, con 311 peticiones que representan el 50.98%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 130 peticiones, que representan el 21.31%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 128 peticiones, que representan el 20.98%.

Se mantienen los canales electrónicos con un total de 72.29% de participación en la radicación de los requerimientos por parte de la ciudadanía, esto debido a la coyuntura presentada 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 julio, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo julio 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 493 peticiones que representan el 80.81% de participación, seguido por el “**Derecho de Petición de Interés General**” con 50 peticiones que representan el 8.2% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	290	47,54%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	105	17,21%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	55	9,02%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	43	7,05%

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

ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	24	3,93%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	20	3,28%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	19	3,11%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	19	3,11%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	8	1,31%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	5	0,82%
MERCADOS CAMPESINOS	5	0,82%
ATENCION AL CIUDADANO	4	0,66%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	4	0,66%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	3	0,49%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	0,49%
Conflicto de intereses	1	0,16%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,16%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,16%
Total general	610	100,00%

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo, siendo el más relevante durante el mes con una participación del 47.54% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por proyecto productivo financiación y negocios con el 17.21% (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 58 traslados por falta de competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
IPES	10	17,24%
SECRETARIA DE SALUD	7	12,07%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	12,07%
SECRETARIA DEL HABITAT	6	10,34%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	6,90%

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	5,17%
ENTIDAD NACIONAL	3	5,17%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	5,17%
PERSONERIA DE BOGOTA	3	5,17%
IDU	2	3,45%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	3,45%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,72%
UAESP	1	1,72%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	1,72%
IDT	1	1,72%
DADEP	1	1,72%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1,72%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1,72%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	1,72%
Total general	58	100,00%

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue el **IPES**, siendo la más relevante con 17.24% de participación.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Durante este periodo se recibieron 352 peticiones de las cuales dio tramite en el mismo mes a 281, es decir un 79.83%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 20.17%, 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 66.19%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 12.50% del total recibido.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	282	233	66,19%
GESTION CORPORATIVA	51	44	12,50%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	12	3	0,85%

OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0	0,00%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1	0,28%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	0	0,00%
Total general	352	281	79,83%

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

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	194	156	60,47%
GESTION CORPORATIVA	27	22	8,53%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	25	15	5,81%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	4	1,55%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	0	0,00%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	3	3	1,16%
Total general	258	200	77,52%

Para este periodo se solucionaron 200 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 77.52%.

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	7		6	5	8	1	3	6	8	5
OFICINA ASESORA JURIDICA				9						9
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		2								2
GESTION CORPORATIVA	1		2	4	2	1	2		1	3
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2									
	6		7	4						9
SECRETARÍA DEL DESPACHO				14						14
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				7						7
Total general	7	2	5	5	5	1	3	6	5	5

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de julio fue de cinco (5) días, se constató que todas las áreas de la entidad dieron respuesta en los términos, atendiendo lo establecido en la ley 1755 de 2015.

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

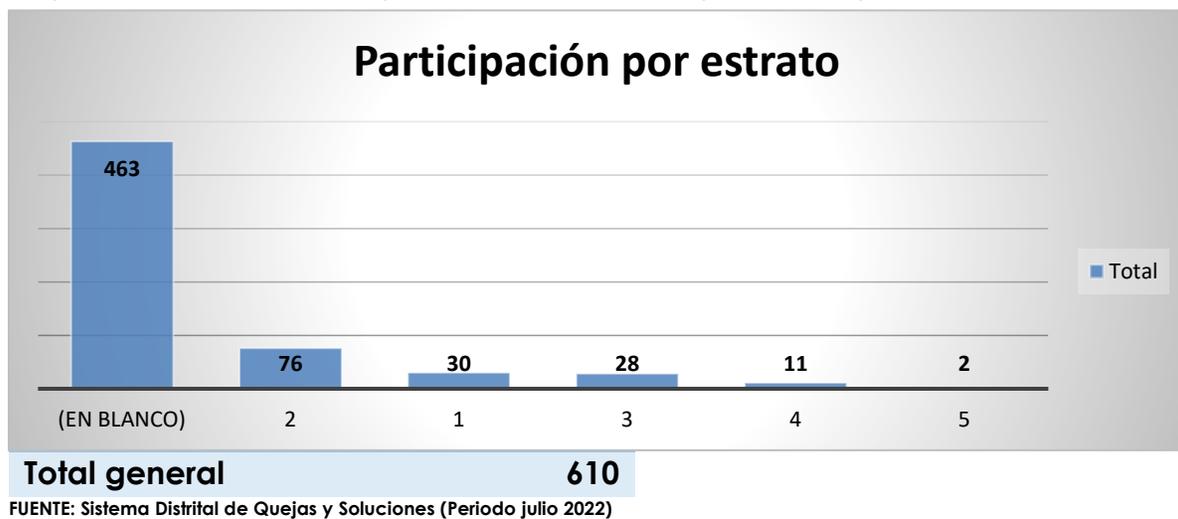
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe destacar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición, representado por el 69.83% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Ciudad Bolívar y Bosa fueron las más

representativas con el 4.09 y 3.60% respectivamente de participación del total recibido.

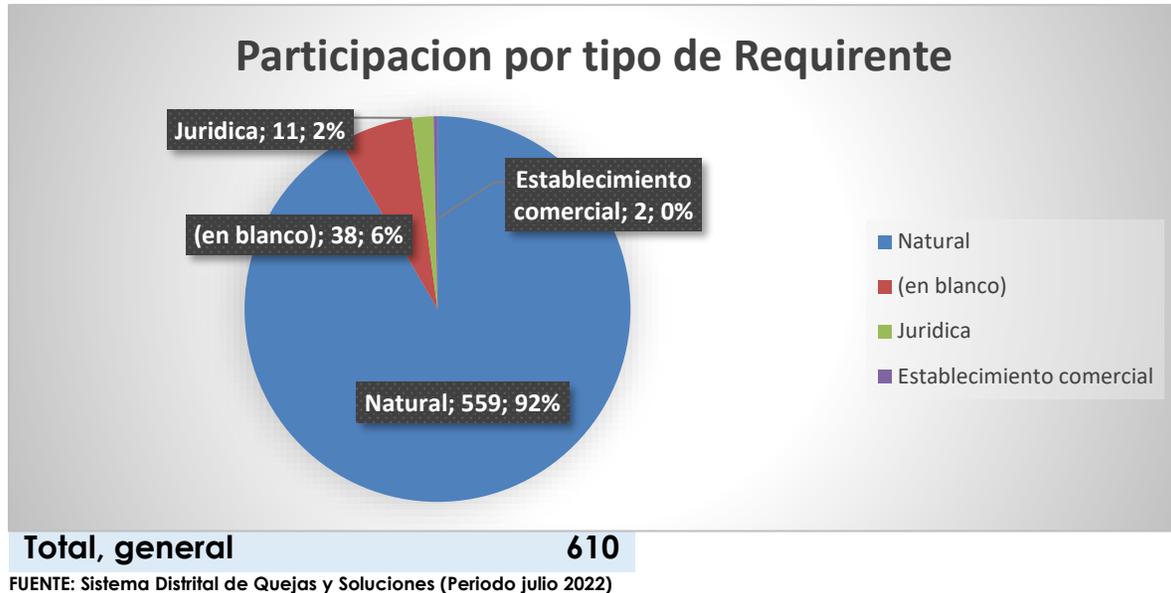


9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

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 1 con el 12.45% y 4.9% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



En cuanto al tipo de requirente y de acuerdo a como se muestra en la siguiente gráfica el 92% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.



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	572	94%
ANONIMO	38	6%
TOTAL	610	100%

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “E-MAIL”, con 311 peticiones que representan el 50.98%.
- 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 72.29% de participación en la radicación de los requerimientos de la ciudadanía, esto a consecuencia de la preferencia para el uso de este tipo de canales el cual se incrementó desde el inicio de la pandemia del COVID 19.
- Al igual que el mes anterior las localidades más representativas de nuestros usuarios son Ciudad Bolívar y Bosa.
- 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 1.
- 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”.

Gloria Edith Martínez Sierra
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	