

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

**BOGOTÁ D.C., JULIO 2022**

Carrera 60 No. 63A-52,  
Plaza de los Artesanos  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195

GD-P3-F19



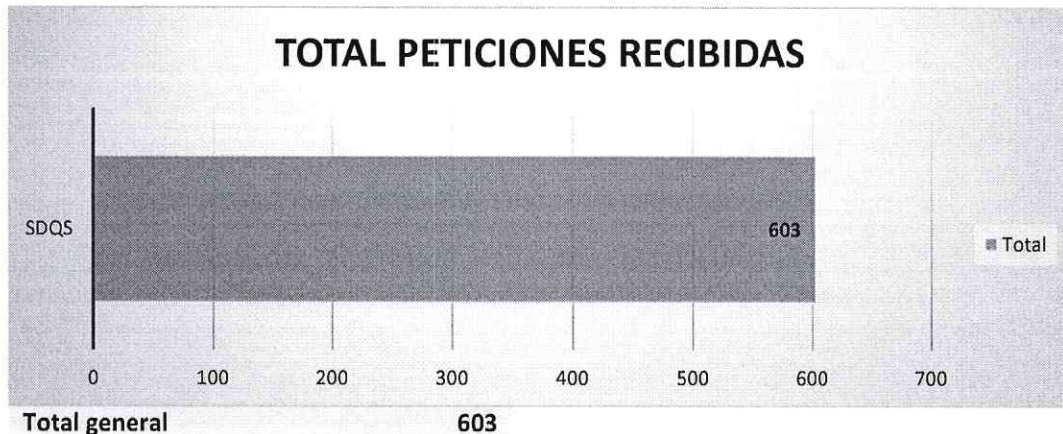
## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – JUNIO 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 junio 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 junio se registraron 354 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 249 que venían del periodo anterior, para un total de 603.



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

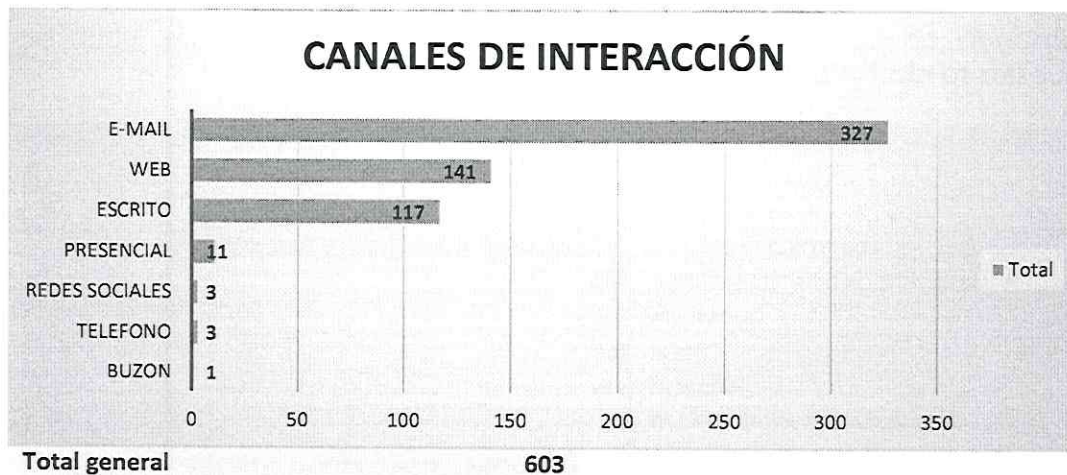
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

Carrera 60 No. 63A-52,  
 Plaza de los Artesanos  
 Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://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 (Período junio 2022)

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

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **"E-MAIL"**, con 327 peticiones que representan el 54.22%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 141 peticiones, que representan el 23.38%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 117 peticiones, que representan el 19.40%.

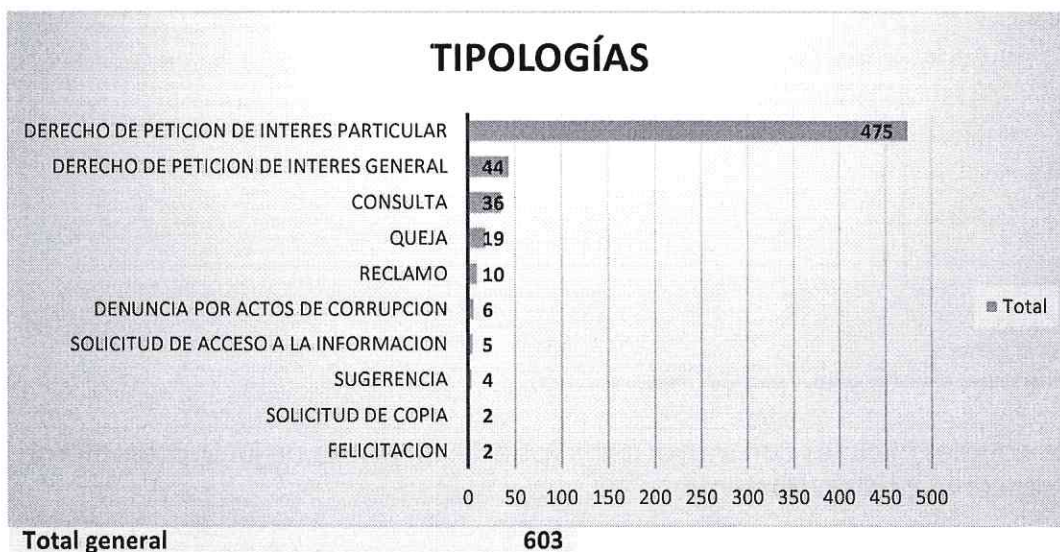
Se mantienen los canales electrónicos con un total de 77.6% de participación en la radicación de los requerimientos por parte de la ciudadanía, esto debido a la coyuntura presentada por la pandemia del COVID - 19.



### 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 junio, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período Junio 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 475 peticiones que representan el 78.77% de participación, seguido por el **"Derecho de Petición de Interés General"** con 44 peticiones que representan el 7.3% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	288	47,76%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	103	17,08%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	89	14,76%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	32	5,31%

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

GD-P3-F19

RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	23	3,81%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	19	3,15%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	14	2,32%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	11	1,82%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	5	0,83%
MERCADOS CAMPESINOS	4	0,66%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	0,50%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	3	0,50%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	2	0,33%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,33%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	2	0,33%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	1	0,17%
APROPIACION DE BIENES MATERIALES RECURSOS ECONOMICOS DEL DISTRITO	1	0,17%
EMPRENDIMIENTO	1	0,17%
<b>Total general</b>	<b>603</b>	<b>100,00%</b>

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo, siendo el más relevante durante el año con una participación del 47.76% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por proyecto productivo financiación y negocios con el 17.08% (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 32 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE SALUD	5	15,63%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	9,38%
IPES	3	9,38%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	9,38%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	6,25%

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

GD-P3-F19





SECRETARIA DE PLANEACION	2	6,25%
IDPAC	2	6,25%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	6,25%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	6,25%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	6,25%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	6,25%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	3,13%
SUBRED SUR	1	3,13%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	3,13%
ENTIDAD NACIONAL	1	3,13%
<b>Total general</b>	<b>32</b>	<b>100,00%</b>

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue **Secretaría de Salud**, siendo la más relevante con 15.63% de participación.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Durante este periodo se recibieron 354 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 269, es decir un 75.99%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 24.01%, 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 60.73%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 9.89% 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	215	60,73%
GESTIÓN CORPORATIVA	40	35	9,89%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	15	6	1,69%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	5	5	1,41%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	5	4	1,13%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	2	0,56%
ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	2	0,56%
<b>Total general</b>	<b>354</b>	<b>269</b>	<b>75,99%</b>

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 junio:

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR**

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	189	184	73,90%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	24	24	9,64%
GESTIÓN CORPORATIVA	19	19	7,63%
ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	4	1,61%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	4	4	1,61%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3	1,20%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	2	0,80%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	0,40%
COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	1	1	0,40%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	0,40%
<b>Total general</b>	<b>249</b>	<b>243</b>	<b>97,59%</b>

Para este periodo se solucionaron 243 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 97.59%.

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 CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15		11	7	5	3	4		15	14	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA				12							12
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				14							14
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		3									3
SECRETARÍA DEL DESPACHO			11	17			4				15
GESTIÓN CORPORATIVA	9		6	8	2	1	1	2			7
ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	14		11	12	12						12
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			14	13							13
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	9			6			2				7
COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				8							8
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>8</b>

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de junio fue de ocho (8) 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

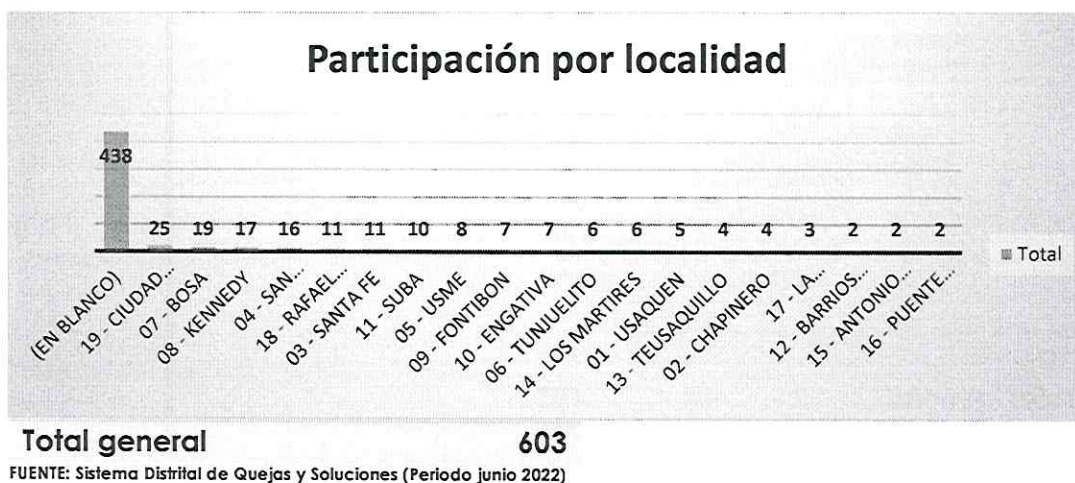
Carrera 60 No. 63A-52,  
Plaza de los Artesanos  
Teléfonos: 3693777  
www.desarrolloeconomico.gov.co  
Información: Línea 195

GD-P3-F19



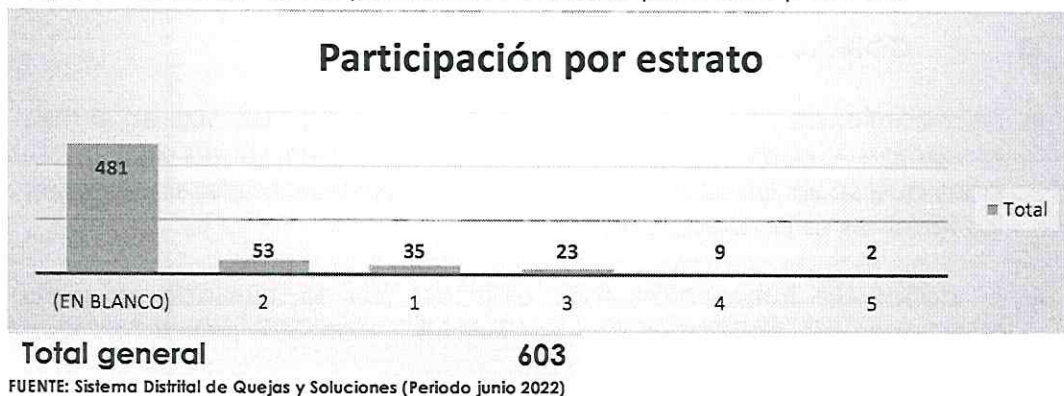


dejó en blanco la ubicación de su petición, representado por el 72.6% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Ciudad Bolívar y Bosa fueron las más representativas con el 4.14 y 3.15% respectivamente de participación del total recibido.



## 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 8.8% y 5.8% 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 91% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.



**Total, general 603**

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

## 10. CALIDAD DEL REQUIRENTE.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% a peticiones anónimas.

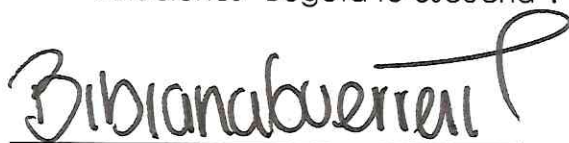
NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	570	95%
ANONIMO	33	5%
TOTAL	603	100%

## 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 327 peticiones que representan el 54.22%.



- 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 77.6% de participación en la radicación de los requerimientos de la ciudadanía, esto a consecuencia de la coyuntura actual presentado por 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 5% 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".



**Bibiana Guerrero Peñarete**  
Directora de Gestión Corporativa (e)  
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

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

GD-P3-F19





