

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

**BOGOTÁ D.C., ABRIL 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



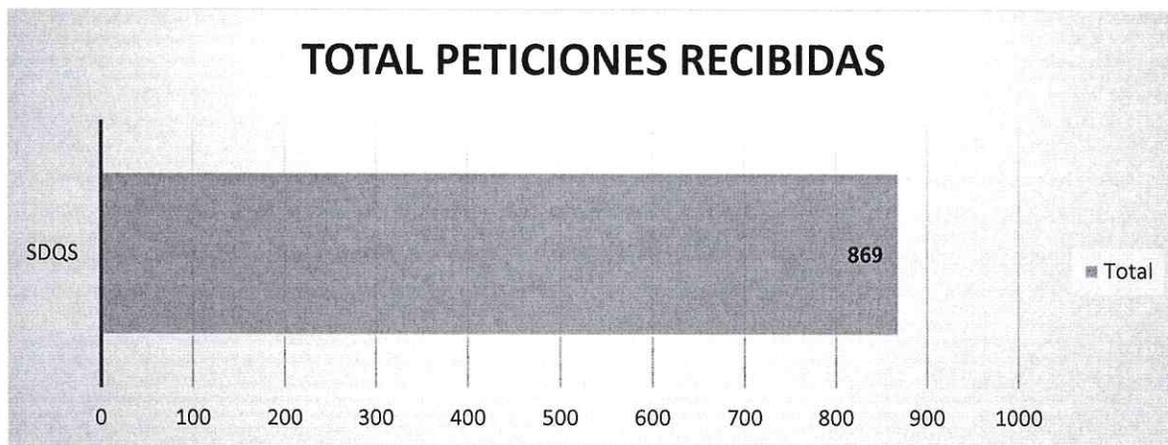
**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA  
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – MARZO 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 marzo 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 marzo se registraron 615 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 254 que venían del periodo anterior, para un total de 869.



**Total general 869**  
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo marzo 2022)

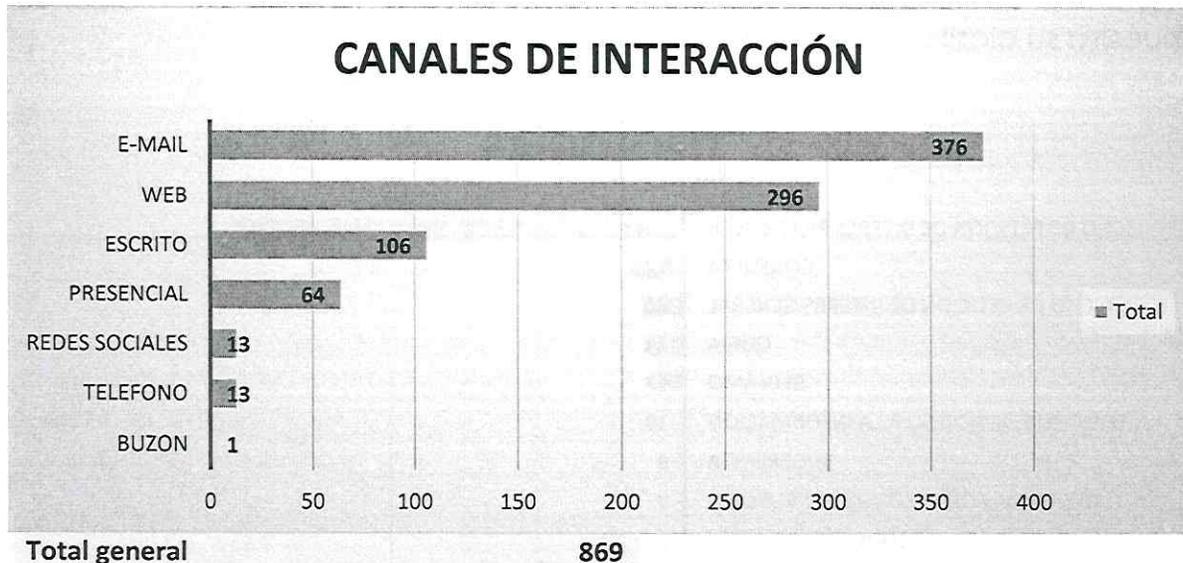
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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 marzo 2022)

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

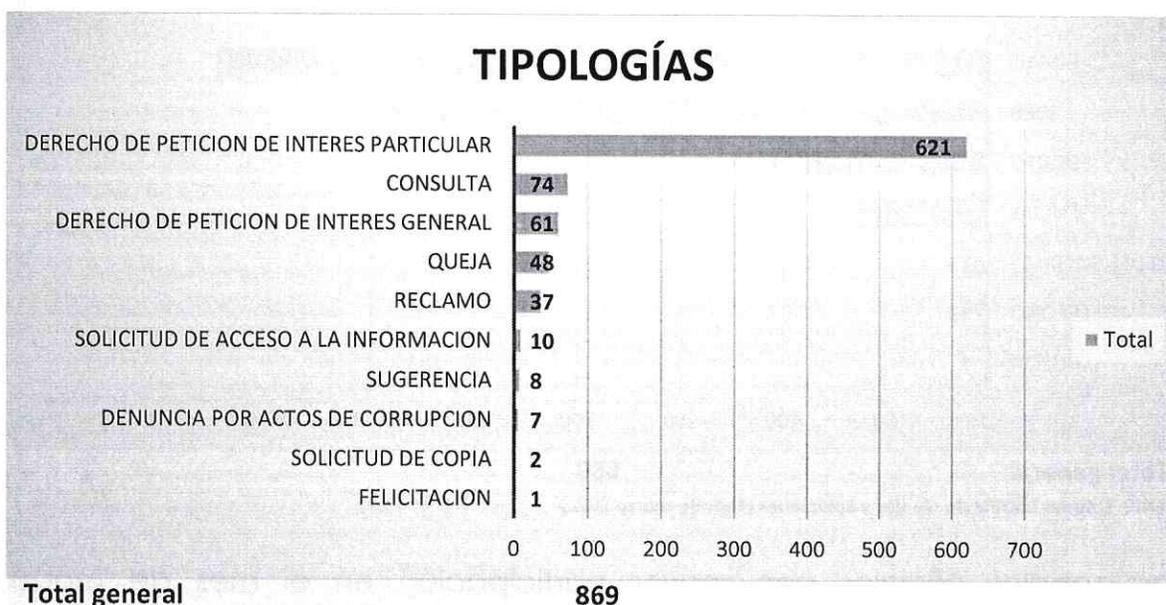
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **"E-MAIL"**, con 376 peticiones que representan el 43.26%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 296 peticiones, que representan el 34.06%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 106 peticiones, que representan el 12.19%.

Se mantienen los canales electrónicos con un total de 77.32% 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 marzo, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:



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

De este modo, se evidencia que del total de requerimiento 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 621 peticiones que representan el 71.46% de participación, seguido por la “**Consulta**” con 74 peticiones que representan el 8.5% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	513	59,03%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	84	9,67%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	71	8,17%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	61	7,02%

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

INTERMEDIACION DE MERCADOS	38	4,37%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	24	2,76%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	22	2,53%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	21	2,42%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	10	1,15%
CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	6	0,69%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	5	0,58%
MERCADOS CAMPESINOS	4	0,46%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	2	0,23%
TECNOLOGIA DE RED, CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	2	0,23%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	2	0,23%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,12%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	1	0,12%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0,12%
PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, TESORERIA	1	0,12%
<b>Total general</b>	<b>869</b>	<b>100,00%</b>

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo, siendo el más relevante durante el año con una participación del 59.03% (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 9.67% (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 61 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE HACIENDA	10	16,39%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	14,75%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	7	11,48%

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

PERSONERIA DE BOGOTA	5	8,20%
IPES	4	6,56%
SECRETARIA DE SALUD	3	4,92%
SECRETARIA DE CULTURA	3	4,92%
UAESP	2	3,28%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	3,28%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2	3,28%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	3,28%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	3,28%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	3,28%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	1,64%
IDPYBA	1	1,64%
IDT	1	1,64%
IDU	1	1,64%
CODENSA	1	1,64%
ENTIDAD NACIONAL	1	1,64%
SECRETARIA GENERAL	1	1,64%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1,64%
<b>Total general</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo marzo 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 16.39% de participación, las cuales son requerimientos de inscripción a programas de ayudas monetarias.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Durante este periodo se recibieron 615 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 457, es decir un 74.30%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 25.69%, 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 61.63%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 10.24% del total recibido.

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO**

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	492	379	61,63%
GESTION CORPORATIVA	75	63	10,24%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13	0	0,00%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	11	9	1,46%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO RURAL	8	0	0,00%
SECRETARIA DEL DESPACHO	6	2	0,33%
COMPETITIVIDAD REGION	4	2	0,33%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	0	0,00%
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1	0,16%
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO	1	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>615</b>	<b>457</b>	<b>74,31%</b>

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

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR**

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%	REQUERIMI ENTOS CERRADOS EN TERMINOS
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	134	120	47,24%	115
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	61	61	24,02%	61
GESTION CORPORATIVA	28	25	9,84%	23
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	21	17	6,69%	17
SECRETARIA DEL DESPACHO	6	5	1,97%	4
COMPETITIVIDAD REGION	2	2	0,79%	2
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO RURAL	1	1	0,39%	1

OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0,39%	1
<b>Total general</b>	<b>254</b>	<b>232</b>	<b>91,34%</b>	<b>224</b>

Para este periodo se solucionaron 232 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 91.34%.

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	SUGERENCIA
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3	1	7	6	3	1	6	5		4
OFICINA ASESORA JURIDICA	9		6	13						
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	3		2	3	1	1			1	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1			19						
GESTION CORPORATIVA	6	3	2	8	6	1	5			3
COMPETITIVIDAD REGION SECRETARIA DEL DESPACHO			14	7						
			24	14						

ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO RURAL			3	10						16
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO			19		6					
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO							8			
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo marzo 2022)  
 \*Decreto Nacional 491 de 2020

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de marzo fue de cinco (5) 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.

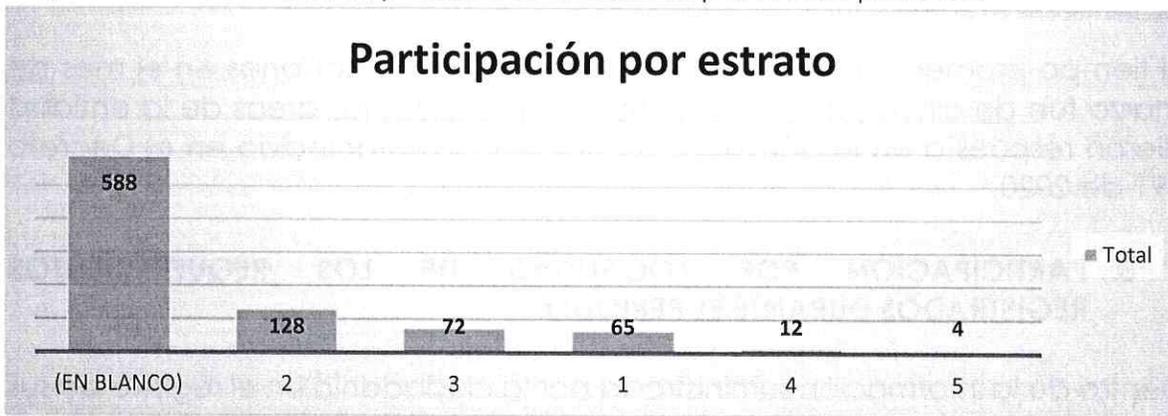
Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe destacar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición, representado por el 65.13% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy fueron las más representativas con el 6.55% y 3.36% respectivamente de participación del total recibido.



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

### 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

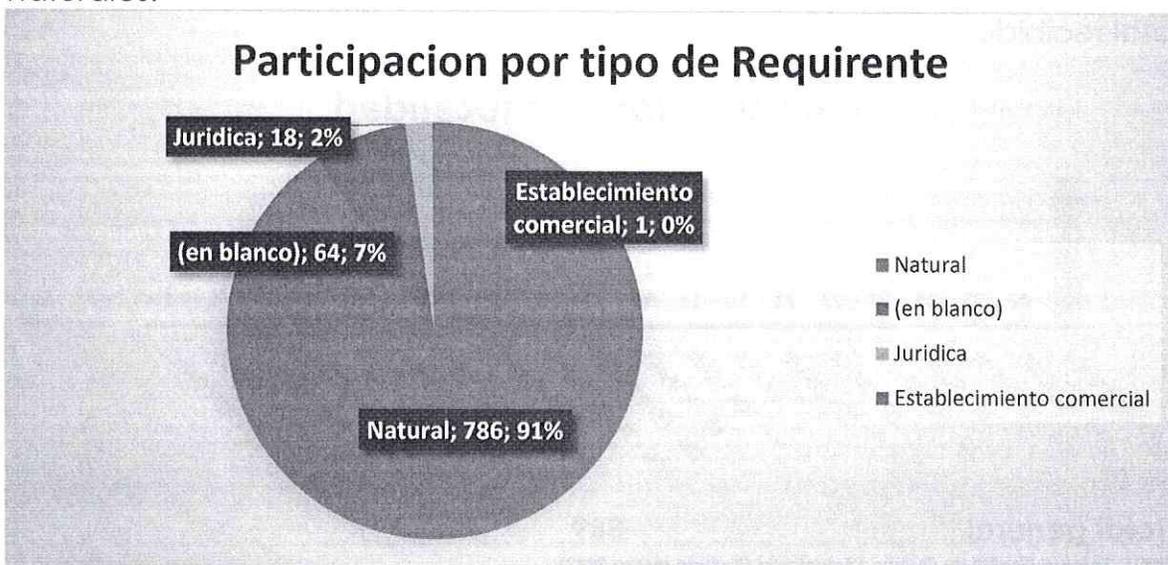
Al igual que el anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 3 con el 14.73% y 8.3% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



**Total, general 869**

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo marzo 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 869**

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

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



## 10. CALIDAD DEL REQUIRENTE.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 93% corresponde a ciudadanos identificados y el 7% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	805	93%
ANONIMO	64	7%
TOTAL	869	100%

## 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 77.32% 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 Ciudad Bolívar y Kennedy.
- 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 7% 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