

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MAYO 2022**

BOGOTÁ D.C., JUNIO 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 – MAYO 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 mayo 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 mayo se registraron 466 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 200 que venían del periodo anterior, para un total de 666.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período mayo 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

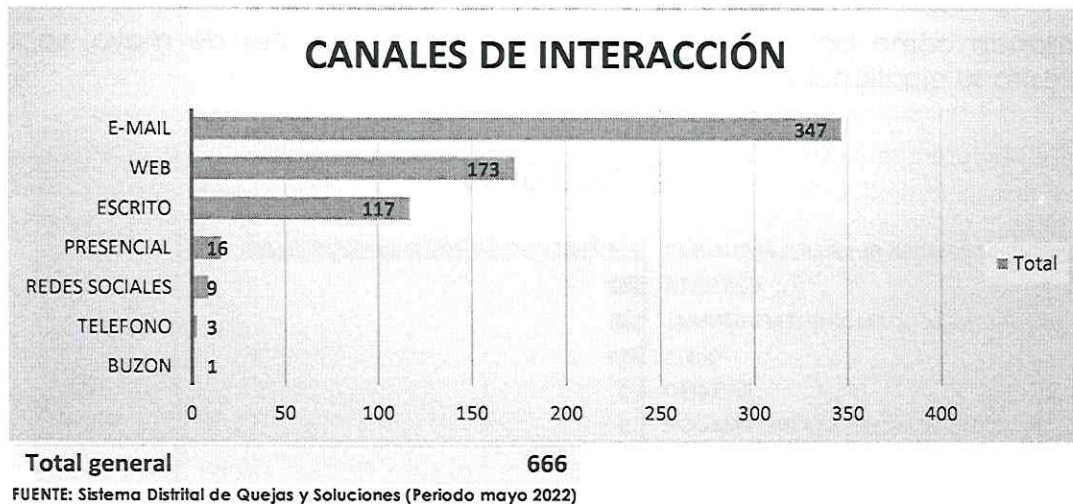
GD-P3-F19



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 mayo presentaron el siguiente comportamiento:

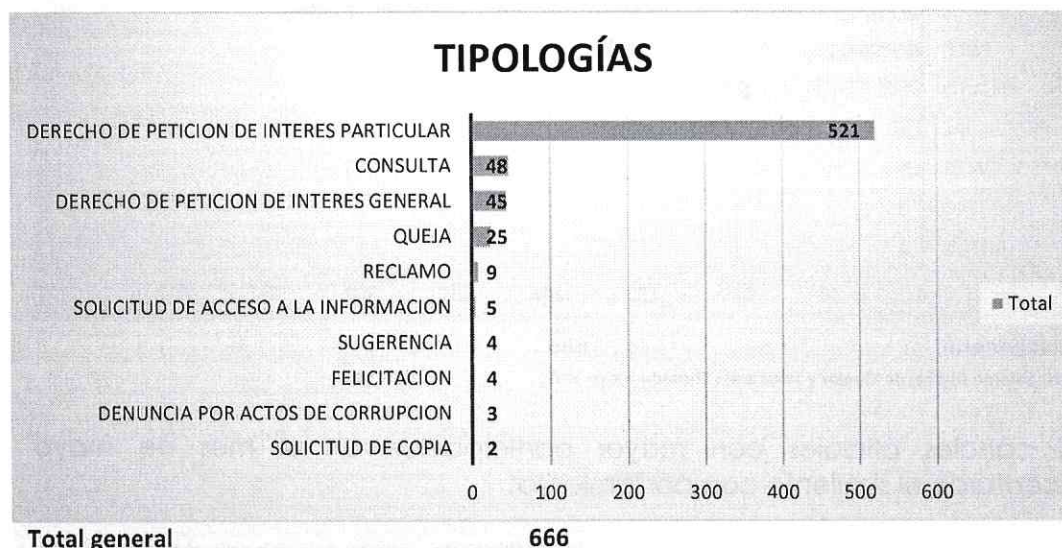
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **"E-MAIL"**, con 347 peticiones que representan el 52.10%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 173 peticiones, que representan el 25.9%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 117 peticiones, que representan el 17.56%.

Se mantienen los canales electrónicos con un total de 78% de participación en la radicación de los requerimientos por parte de la ciudadanía, esto debido a la coyuntura actual 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 mayo, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:



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 521 peticiones que representan el 78.22% de participación, seguido por la **"Consulta"** con 48 peticiones que representan el 7.2% del total recibido.

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

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|---|-------|--------|
| EMPLEO | 319 | 47,90% |
| PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS | 136 | 20,42% |
| INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION | 54 | 8,11% |
| ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO | 29 | 4,35% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 29 | 4,35% |

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 | 24 | 3,60% |
| INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD | 19 | 2,85% |
| ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS | 12 | 1,80% |
| ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES | 12 | 1,80% |
| INTERMEDIACION DE MERCADOS | 10 | 1,50% |
| CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES | 10 | 1,50% |
| ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL | 3 | 0,45% |
| MERCADOS CAMPESINOS | 3 | 0,45% |
| RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES | 3 | 0,45% |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | 1 | 0,15% |
| PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA | 1 | 0,15% |
| DEFENSOR DEL CIUDADANO | 1 | 0,15% |
| Total general | 666 | 100,00% |

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo, siendo el más relevante durante el año con una participación del 47.90% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por proyecto productivo financiación y negocios con el 20.42% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos como financiamiento, formalización e intermediación de mercados).

5. Total de Peticiones de Traslado por No Competencia.

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 29 traslados por no competencia.

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|----------------------------------|-------|--------|
| ENTIDAD NACIONAL | 4 | 13,79% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 3 | 10,34% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 3 | 10,34% |
| IPES | 3 | 10,34% |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 3 | 10,34% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 2 | 6,90% |
| SECRETARIA DE SALUD | 2 | 6,90% |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 1 | 3,45% |

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

GD-P3-F19

| | | |
|--------------------------|-----------|----------------|
| IDT | 1 | 3,45% |
| CODENSA | 1 | 3,45% |
| IDPAC | 1 | 3,45% |
| JBB - JARDIN BOTANICO | 1 | 3,45% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 1 | 3,45% |
| IDPAS | 1 | 3,45% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 1 | 3,45% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 3,45% |
| Total general | 29 | 100,00% |

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue **Entidades Nacionales**, siendo la más relevante con 13.79% de participación.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Durante este periodo se recibieron 466 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 257, es decir un 55%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 45%, 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 44.42%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 6.87% del total recibido.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

| DEPENDENCIAS | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL | % |
|--|---|--|--------|
| DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 362 | 207 | 44,42% |
| GESTION CORPORATIVA | 47 | 32 | 6,87% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 28 | 4 | 0,86% |
| ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO | 8 | 8 | 1,72% |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 7 | 5 | 1,07% |
| ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 5 | 0 | 0,00% |
| SUBSECRETARIA DEL DESPACHO | 4 | 1 | 0,21% |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 2 | 0 | 0,00% |

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

GD-P3-F19



ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.

| | | | |
|--------------------------|------------|------------|------------|
| SECRETARIA DEL DESPACHO | 1 | 0 | 0,00% |
| COMPETITIVIDAD REGION | 1 | 0 | 0,00% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 1 | 0 | 0,00% |
| Total general | 466 | 257 | 55% |

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

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 | 132 | 66,00% |
| GESTION CORPORATIVA | 17 | 13 | 6,50% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 14 | 14 | 7,00% |
| ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 11 | 10 | 5,00% |
| SECRETARIA DEL DESPACHO | 7 | 4 | 2,00% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 5 | 5 | 2,50% |
| ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO | 3 | 3 | 1,50% |
| SUBSECRETARIA DEL DESPACHO | 2 | 2 | 1,00% |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 1 | 0 | 0,00% |
| Total general | 200 | 183 | 91,50% |

Para este periodo se solucionaron 183 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 91.50%.

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 | FELICITACION | Total general |
|---|-----------|----------------------------------|--|---|----------|----------|--------------------------------------|--------------------|------------|--------------|---------------|
| DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 10 | | 12 | 10 | 6 | 6 | | 1 | 6 | 4 | 10 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | | | 28 | 21 | | | | 22 | | | 22 |
| ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO | 2 | | 13 | 10 | 2 | | 9 | | | | 9 |
| GESTION CORPORATIVA COMPETITIVIDAD REGION | 12 | 1 | 7 | 8 | 1 | | 10 | | | 3 | 8 |
| SUBSECRETARIA DEL DESPACHO | | | | 1 | | | | | | | 1 |
| SECRETARIA DEL DESPACHO | | | 12 | 6 | 29 | | | | | | 11 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | | 25 | 35 | | | | | | | 32 |
| ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | | | 12 | 16 | | | 15 | | | | 15 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | 8 | | 18 | 22 | 26 | | | | 10 | | 19 |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | | 1 | | 1 | 6 | | | | | | 5 |
| | | | | | | | | | | | 1 |
| Total general | 10 | 1 | 13 | 11 | 6 | 6 | 11 | 12 | 7 | 4 | 10 |

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo mayo 2022)
 *Decreto Nacional 491 de 2020 hasta el 17 de mayo 2022.

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de mayo fue de diez (10) días, se constató que el área que presenta mayor dificultad en dar respuesta a las peticiones, es el grupo de poblaciones y territorios de la Secretaría del Despacho con un promedio de 32 días

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

GD-P3-F19

desconociendo lo establecido en el decreto 491 de 2020 y la ley 1755 de 2015. Las demás dependencias dieron respuesta en términos.

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 75% 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 4.05 y 2.55% respectivamente de participación del total recibido.



Total general

666

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

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

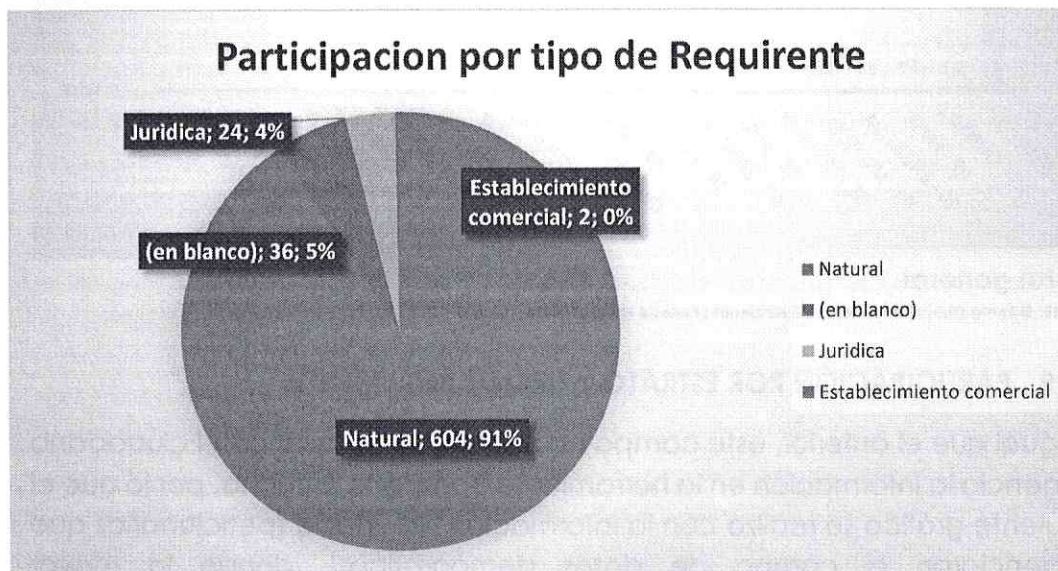
Al igual que el anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 3 con el 8.10% y 5.4% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Total, general **666**

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo mayo 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 **666**

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

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE.

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

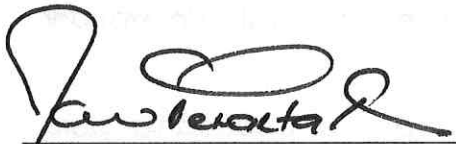
| NOMBRE PETICIONARIO | N | % |
|---------------------|-----|------|
| IDENTIFICADO | 630 | 95% |
| ANONIMO | 36 | 5% |
| TOTAL | 666 | 100% |

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es aconsejable hacer una alerta al grupo de poblaciones y territorios para que en adelante implementen acciones tendientes a disminuir los tiempos promedio de respuesta y se enmarquen dentro de los definidos por la ley.
- 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 347 peticiones que representan el 52.10%.
- 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 78% 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.

- Las localidades más representativas de nuestros usuarios son Ciudad Bolívar y Bosa.
- 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 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".



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 |