

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

**BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 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 – NOVIEMBRE 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 noviembre del año 2022 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – 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 noviembre se registraron 250 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 69 que venían del periodo anterior, para un total de 319.



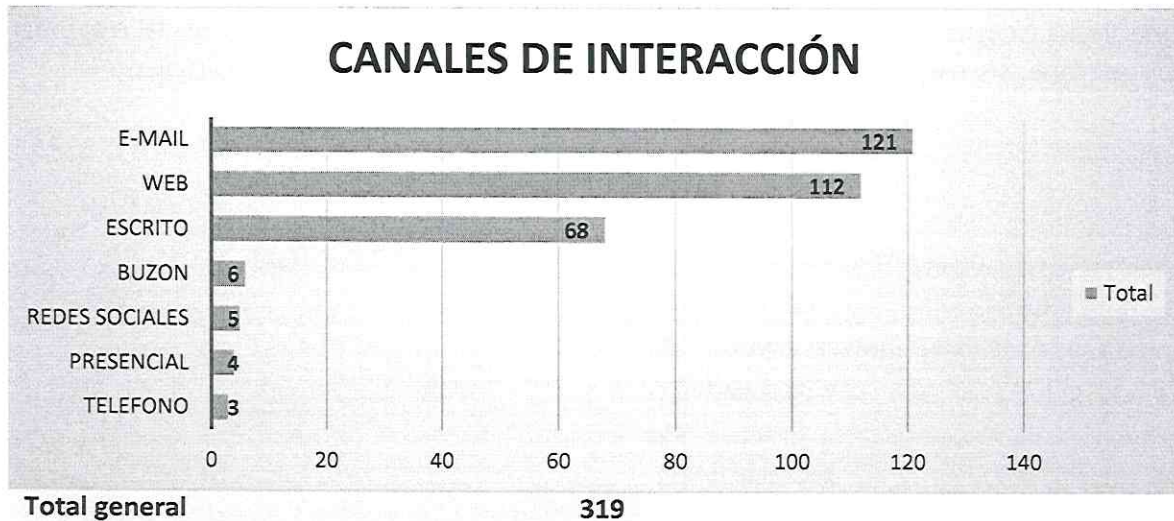
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo noviembre 2022)

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

## 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 noviembre 2022)

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

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **"E-MAIL"**, con 121 peticiones que representan el 37.93%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 112 peticiones, que representan el 35.11%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 68 peticiones, que representan el 21.31%.

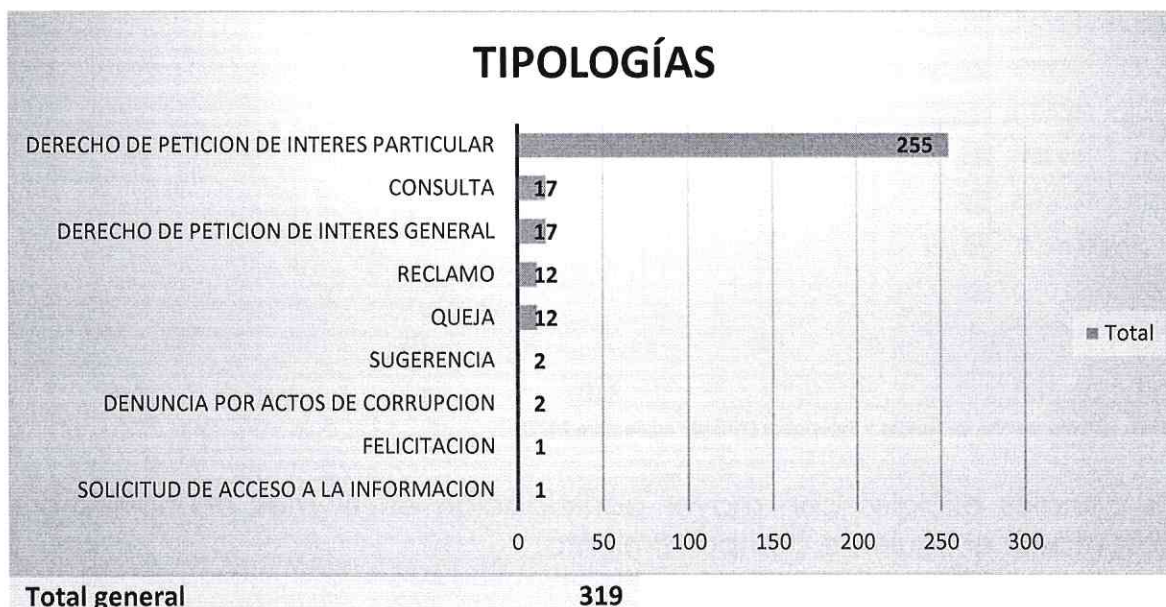
Se mantienen los canales electrónicos con un total de 73.04% de participación en la radicación de los requerimientos por parte de la ciudadanía, esto debido a la coyuntura presentada por la pandemia del COVID - 19.



### 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 solucionadas y registradas en el mes de noviembre, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:



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

Para este periodo al igual que los meses anteriores el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” es el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones con 255 peticiones que representan el 79.93% de participación del total.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	196	61,44%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	41	12,85%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	27	8,46%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	22	6,90%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	8	2,51%

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	7	2,19%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	5	1,57%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	5	1,57%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3	0,94%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	0,63%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,31%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,31%
MERCADOS CAMPESINOS	1	0,31%
<b>Total general</b>	<b>319</b>	<b>100,00%</b>

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: **Empleo**, siendo el más relevante durante el año con una participación del 61.44% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por **proyecto productivo financiación y negocios** con el 12.85% (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 27 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	22,22%
IPES	5	18,52%
SECRETARIA DE SALUD	3	11,11%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	7,41%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	7,41%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	3,70%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	3,70%
SECRETARIA JURIDICA	1	3,70%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	3,70%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	3,70%
CODENSA	1	3,70%
TRANSMILENIO	1	3,70%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	3,70%

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



SECRETARIA DE PLANEACION	1	3,70%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo noviembre 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 22.22 de participación.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Durante este periodo se recibieron 250 peticiones de las cuales dio trámite en el mismo mes a 183, es decir un 73.20%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 26.8%, 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%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 9.6% del total recibido.

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO**

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	205	150	60,00%
GESTION CORPORATIVA	29	24	9,60%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7	4	1,60%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	2	0,80%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0,00%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,40%
SECRETARIA DEL DESPACHO	1	1	0,40%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1	0,40%
<b>Total general</b>	<b>250</b>	<b>183</b>	<b>73,20%</b>

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

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

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR**

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	45	45	65,22%
GESTION CORPORATIVA	13	13	18,84%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	4	4	5,80%
SECRETARIA DEL DESPACHO	3	3	4,35%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	3	4,35%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	1,45%
<b>Total general</b>	<b>69</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>

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

Para este periodo se solucionaron 69 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 100%.

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	QUEJIA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	FELICITACION	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2		8	5	3	3	9	14	2	5
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		2								2
GESTION CORPORATIVA	4		5	4	4					4
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				6				8		6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				9						9
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO				11						11
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION			14	14						14
SECRETARIA DEL DESPACHO			10	4						6
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>5</b>

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

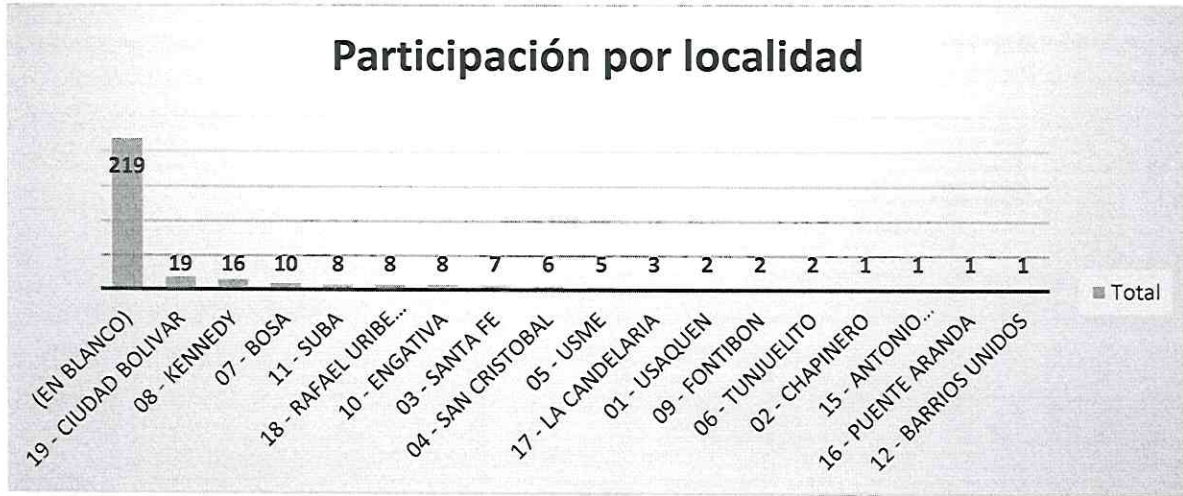
El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de noviembre fue de cinco (5) días, se constató que todas las áreas de la entidad dieron respuesta en los términos, atendiendo lo establecido en la ley 1755 de 2015.

### 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 68.65% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Ciudad Bolívar y Kennedy fueron las más representativas con el 5.9% y 5.01% respectivamente de participación del total recibido.

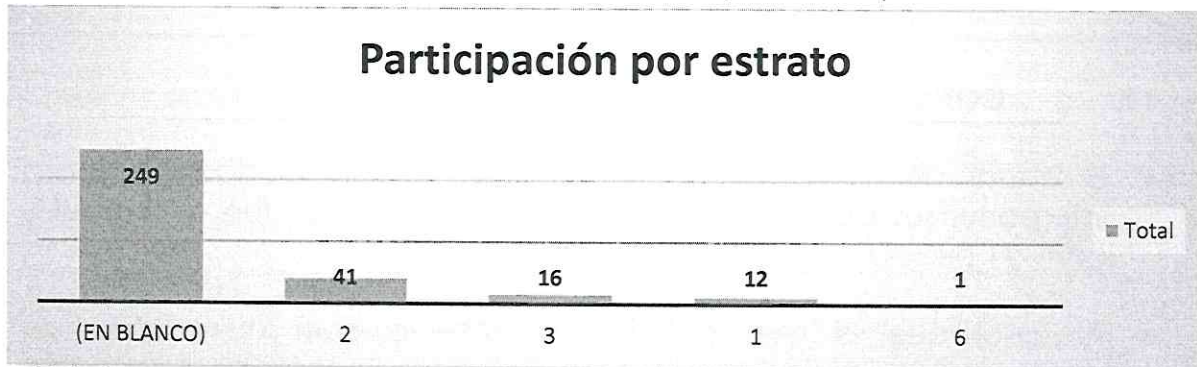


**Total general 319**

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo noviembre 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 12.85% y 5,01% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



**Total general 319**

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

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



En cuanto al tipo de requirente y de acuerdo a como se muestra en la siguiente gráfica el 85% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.



**Total, general 319**

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

## 10. CALIDAD DEL REQUIRENTE.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 88% corresponde a ciudadanos identificados y el 12% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	280	88%
ANONIMO	39	12%
<b>TOTAL</b>	<b>319</b>	<b>100%</b>

## 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones como los meses anteriores fue el **"E-MAIL"**, con 121 peticiones que representan el 37.93%.
- 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 73.04% 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.
- Para este periodo las localidades más representativas de nuestros usuarios son Ciudad Bolívar y Kennedy.
- 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 12% 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" y el Sistema de Gestión Documental.



**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	 SCB

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

GD-P3-F19



