

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

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE 2022

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

GD-P3-F19



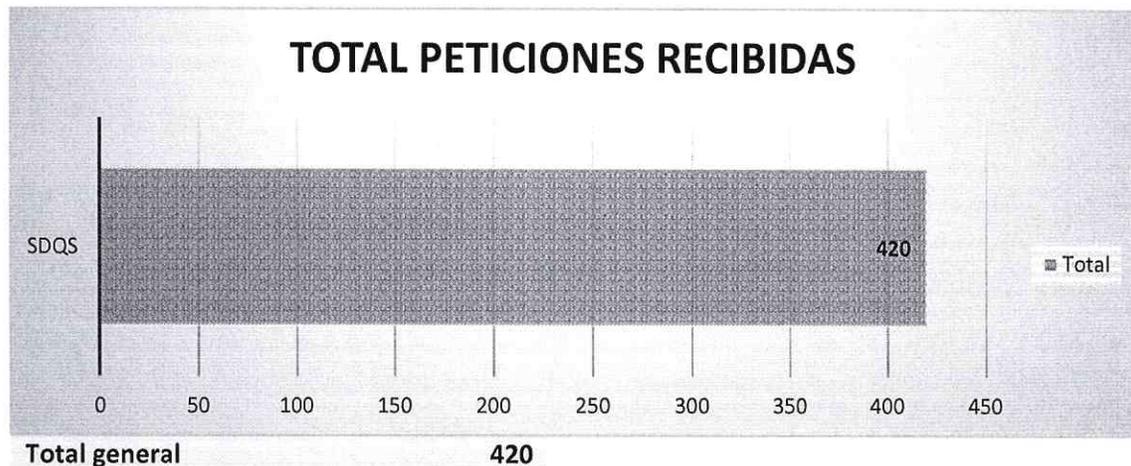
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – OCTUBRE 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 octubre 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 octubre se registraron 248 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 172 que venían del periodo anterior, para un total de 420.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo octubre 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.

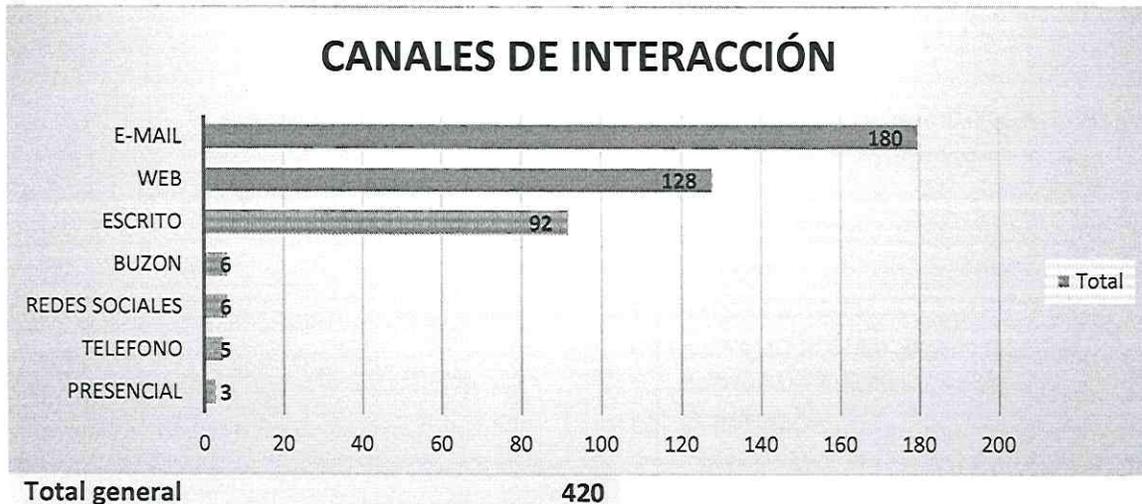
Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



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 octubre 2022)

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

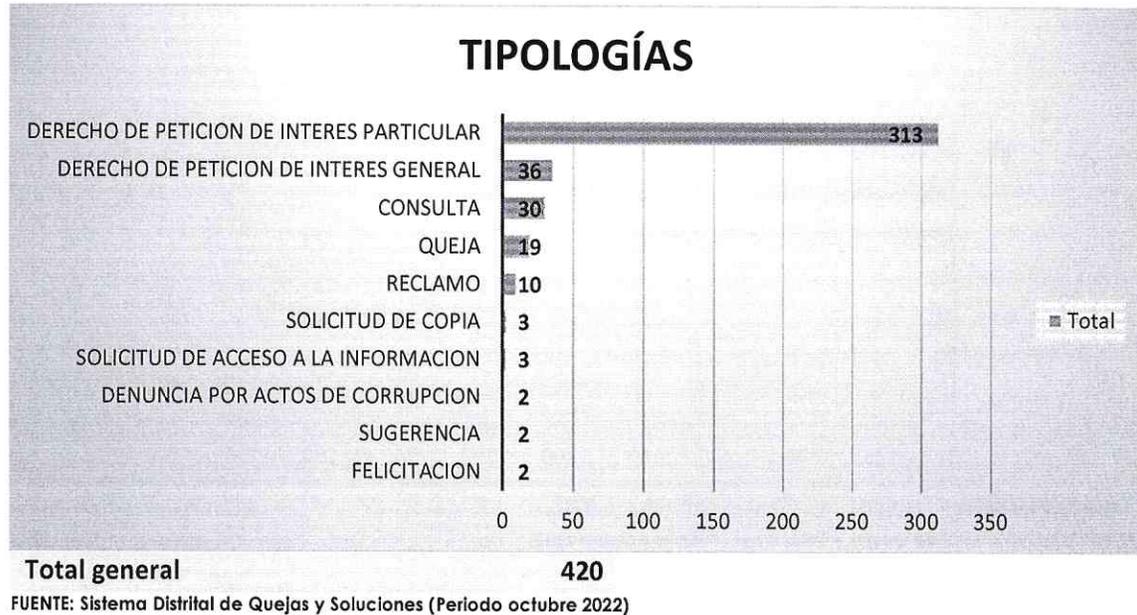
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **"E-MAIL"**, con 180 peticiones que representan el 42.86%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 128 peticiones, que representan el 30.47%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 92 peticiones, que representan el 22%.

Se mantienen los canales electrónicos con un total de 73.33% 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 octubre, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:



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 313 peticiones que representan el 74.52% de participación, seguido por el “**Derecho de Petición de Interés General**” con 36 peticiones que representan el 8.57% del total.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	181	43,10%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	69	16,43%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	42	10,00%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	31	7,38%

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

GD-P3-F19



TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	30	7,14%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	21	5,00%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	12	2,86%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	10	2,38%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	6	1,43%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	6	1,43%
MERCADOS CAMPESINOS	4	0,95%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,48%
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones	2	0,48%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	2	0,48%
CONSULTA DE DATOS HABEAS DATA	1	0,24%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,24%
Total general	420	100,00%

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo, siendo el más relevante durante el año con una participación del 43.10% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral).

5. Total, Peticiones de Traslado por No Competencia.

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 31 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	11	35,48%
SECRETARIA MOVILIDAD	4	12,90%
IPES	3	9,68%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	6,45%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	6,45%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	6,45%
CAPITAL SALUD EPS	2	6,45%
SECRETARIA DE SALUD	2	6,45%
ENTIDAD NACIONAL	1	3,23%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	3,23%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	3,23%
Total general	31	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo octubre 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 35.48% de participación.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Durante este periodo se recibieron 248 peticiones de las cuales dio trámite en el mismo mes a 237, es decir un 95.56%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 4,44%, 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 63.71%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 14.92% del total recibido.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	164	158	63,71%
GESTION CORPORATIVA	40	37	14,92%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	26	26	10,48%
SECRETARIA DEL DESPACHO	7	7	2,82%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	5	3	1,21%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	3	3	1,21%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	2	0,81%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0,40%
Total general	248	237	95,56%

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

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

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	111	111	64,53%
SECRETARIA DEL DESPACHO	22	22	12,79%
GESTION CORPORATIVA	13	13	7,56%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7	7	4,07%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	5	2,91%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	4	4	2,33%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	4	4	2,33%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3	1,74%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	1,16%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	0,58%
Total general	172	172	100,00%

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

Para este periodo se solucionaron 172 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2		3	6	1	1	1	1	1	2	5
OFICINA ASESORA JURIDICA				16		3					9
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		12									12
GESTION CORPORATIVA	2	1	3	4	1	1					3
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			1	14					1		8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			12	3							3
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	13		1	13	2						10
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION			1	2	14	12	1				7
SECRETARIA DEL DESPACHO			8	13						1	10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				15			10				13
Total general	2	7	5	6	3	2	4	1	1	2	5

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de octubre 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

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 67.14% 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 6.6% y 3.3% respectivamente de participación del total recibido.

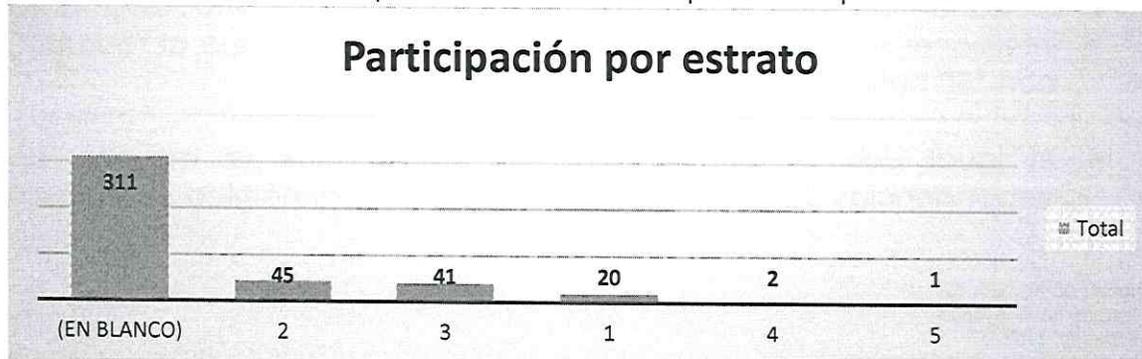


Total general 420

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo octubre 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 10.71% y 9.76% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

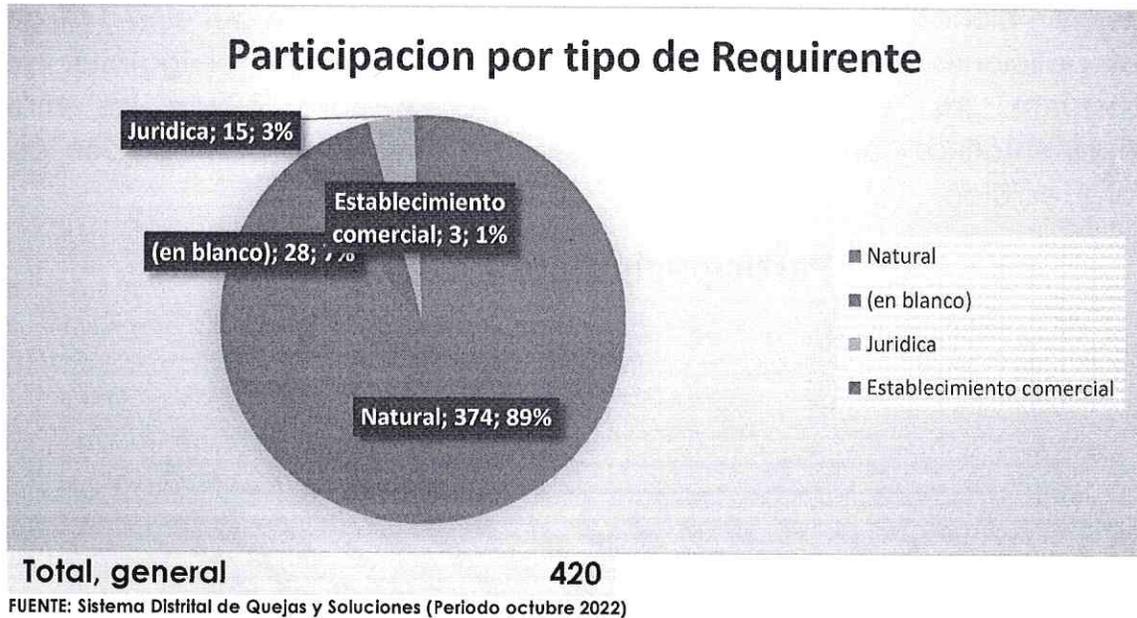


Total general 420

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo octubre 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 89% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.



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	392	93%
ANONIMO	28	7%
TOTAL	420	100%

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 180 peticiones que representan el 42.86%.
- 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 73.33% 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 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 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" 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

