

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SEPTIEMBRE 2022

BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2022

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

GD-P3-F19



4

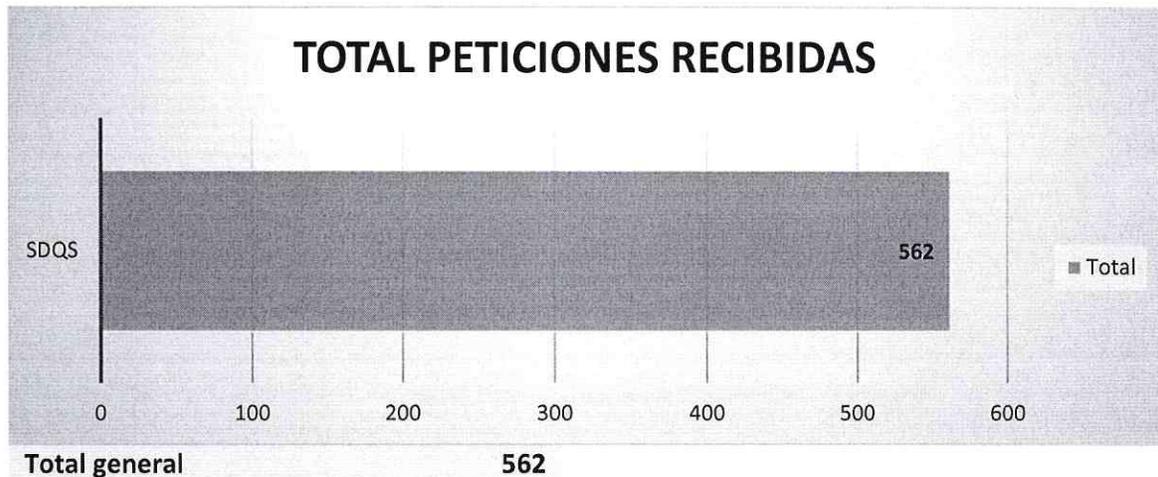
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre se registraron 458 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 104 que venían del periodo anterior, para un total de 562.



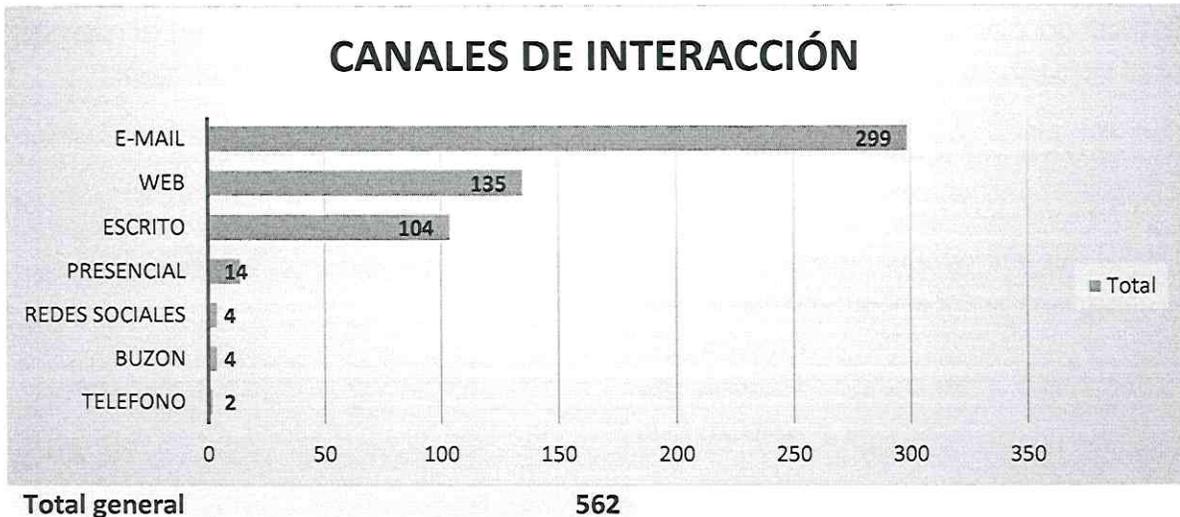
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo septiembre 2022)

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 septiembre 2022)

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

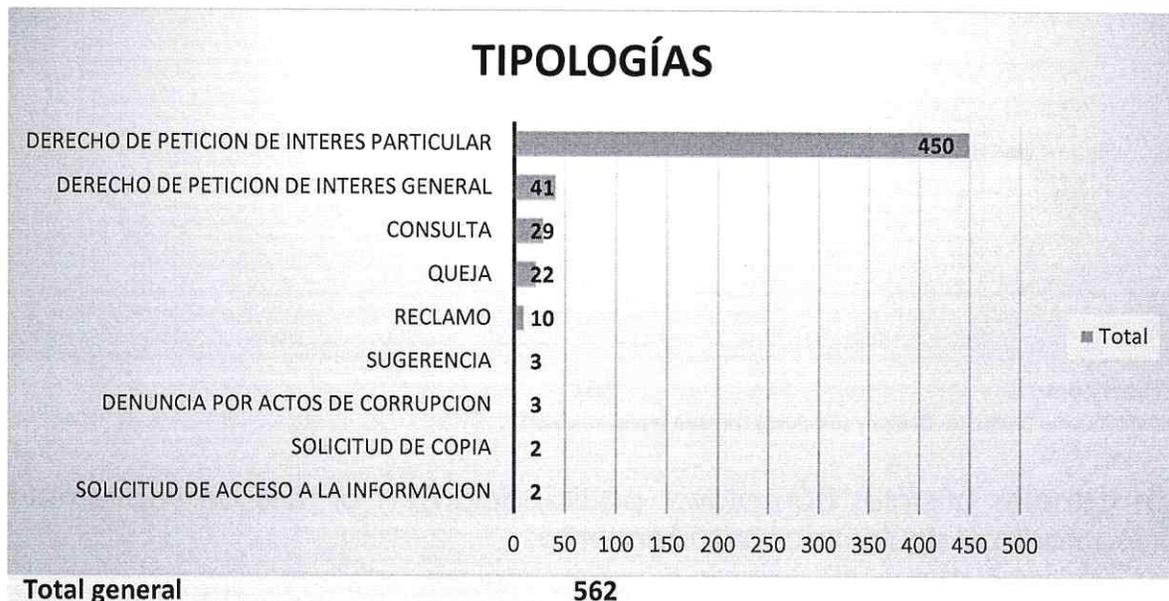
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “**E-MAIL**”, con 299 peticiones que representan el 53.20%.
2. Seguido por el canal “**WEB**” con 135 peticiones, que representan el 24.02%.
3. Por último, el canal “**ESCRITO**” con 104 peticiones, que representan el 18.5%.

Se mantienen los canales electrónicos con un total de 77,22% 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 septiembre, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo septiembre 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 450 peticiones que representan el 80.07% de participación, seguido por el **“Derecho de Petición de Interés General”** con 41 peticiones que representan el 7.29% del total.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	251	44,66%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	102	18,15%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	56	9,96%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	55	9,79%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	23	4,09%

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

INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	17	3,02%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	14	2,49%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	13	2,31%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	7	1,25%
MERCADOS CAMPESINOS	7	1,25%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	5	0,89%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	4	0,71%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	2	0,36%
Conflicto de intereses	2	0,36%
Falsedad material en documento publico dentro de un proceso con el distrito	1	0,18%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,18%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,18%
BOGOTA CIELO ABIERTO	1	0,18%
Total general	562	100,00%

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo, siendo el más relevante durante el mes con una participación del 44.66% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por proyecto productivo financiación y negocios con el 18.14% (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 57 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
IPES	14	24,56%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	17,54%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	5	8,77%
PERSONERIA DE BOGOTA	5	8,77%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	7,02%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	7,02%

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

IDRD	3	5,26%
ENTIDAD NACIONAL	2	3,51%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	3,51%
SECRETARIA DE SALUD	2	3,51%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	3,51%
IDU	1	1,75%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1,75%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	1,75%
SECRETARIA GENERAL	1	1,75%
Total general	57	100,00%

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue el **IPES**, siendo la más relevante con 24.56% de participación.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Durante este periodo se recibieron 458 peticiones de las cuales dio trámite en el mismo mes a 302, es decir un 65.93%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 34,06%, 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 44.76%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 11.79% del total recibido.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	311	205	44,76%
GESTION CORPORATIVA	64	54	11,79%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	31	24	5,24%
SECRETARIA DEL DESPACHO	25	6	1,31%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	13	10	2,18%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	5	1	0,22%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	1	0,22%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	3	0	0,00%

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

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1	0,22%
Total general	458	302	65,94%

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

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	63	63	60,58%
SECRETARIA DEL DESPACHO	15	14	13,46%
GESTION CORPORATIVA	9	8	7,69%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	7	6	5,77%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	4	3,85%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	2	2	1,92%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0,96%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	0,96%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,96%
Total general	104	100	96,15%

Para este periodo se solucionaron 100 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 96.15%.

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	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4		5	5	3	1	4		1	5
OFICINA ASESORA JURIDICA				9		3	9			8
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		7								7
GESTION CORPORATIVA	1		3	3	3	2		3		3
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			9	8						8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			8	10						10
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	8			10	1					8
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	15			14	9	10				11
SECRETARIA DEL DESPACHO			8	12						11
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				10						10
Total general	4	7	6	6	4	2	7	3	1	6

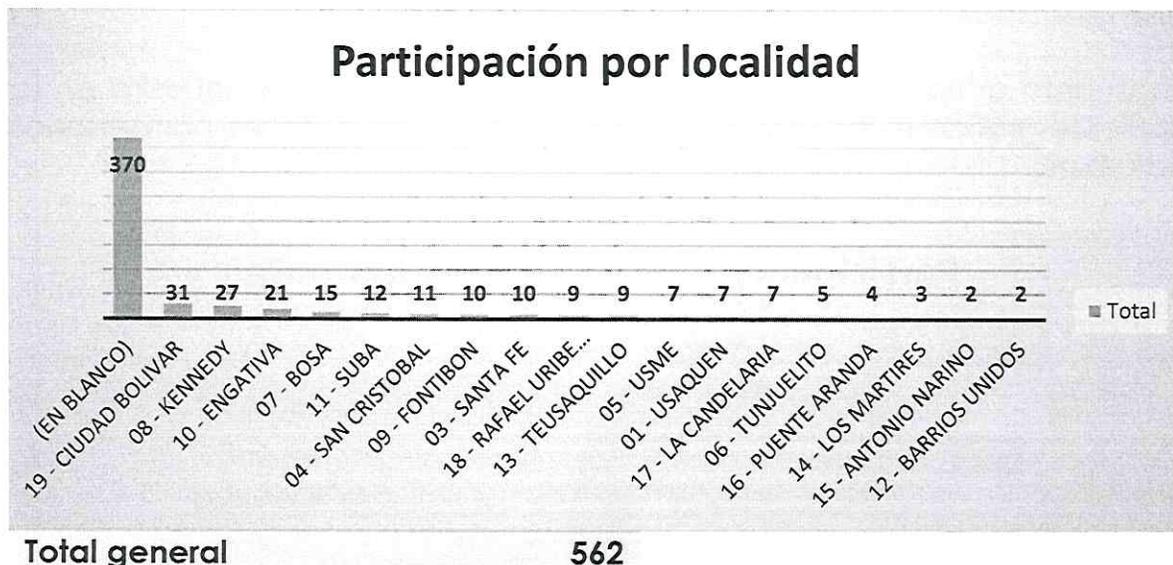
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo septiembre 2022)

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de septiembre fue de seis (6) 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 65.83% 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 5.5 y 4.8% respectivamente de participación del total recibido.



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

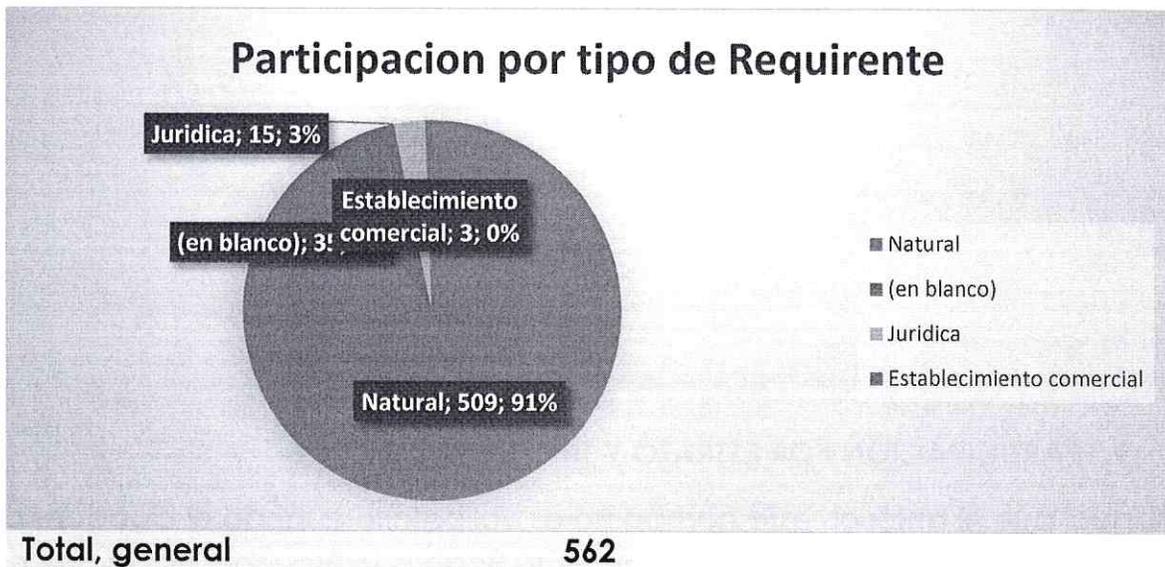
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

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 11.92% y 8% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



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



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

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 94% corresponde a ciudadanos identificados y el 6% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	527	94%
ANONIMO	35	6%
TOTAL	562	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 299 peticiones que representan el 53.20%.
- 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 77,24% 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 6% 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 