

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

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2022

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

GD-P3-F19



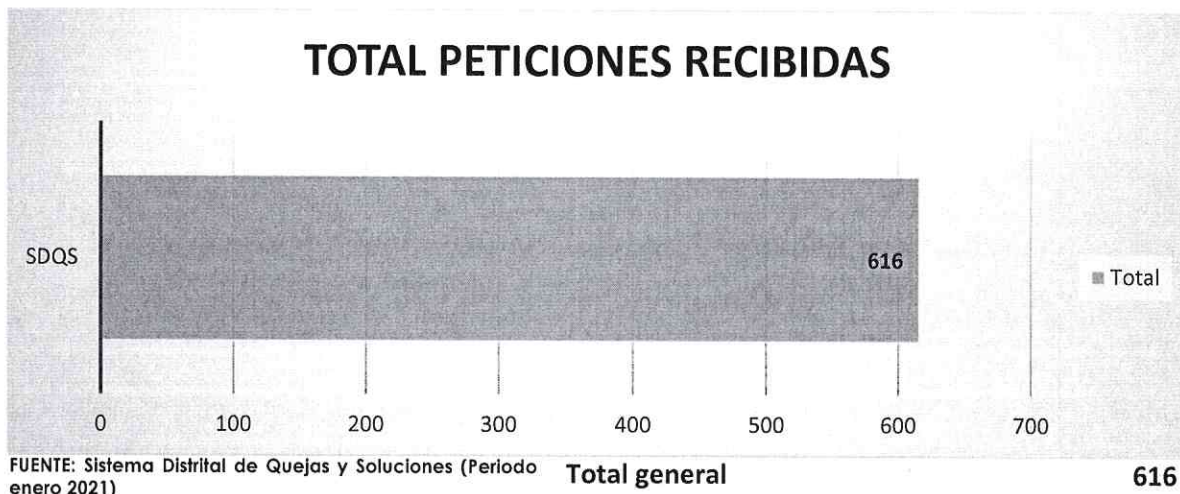
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – ENERO 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 enero 2022 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha, como 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 evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES

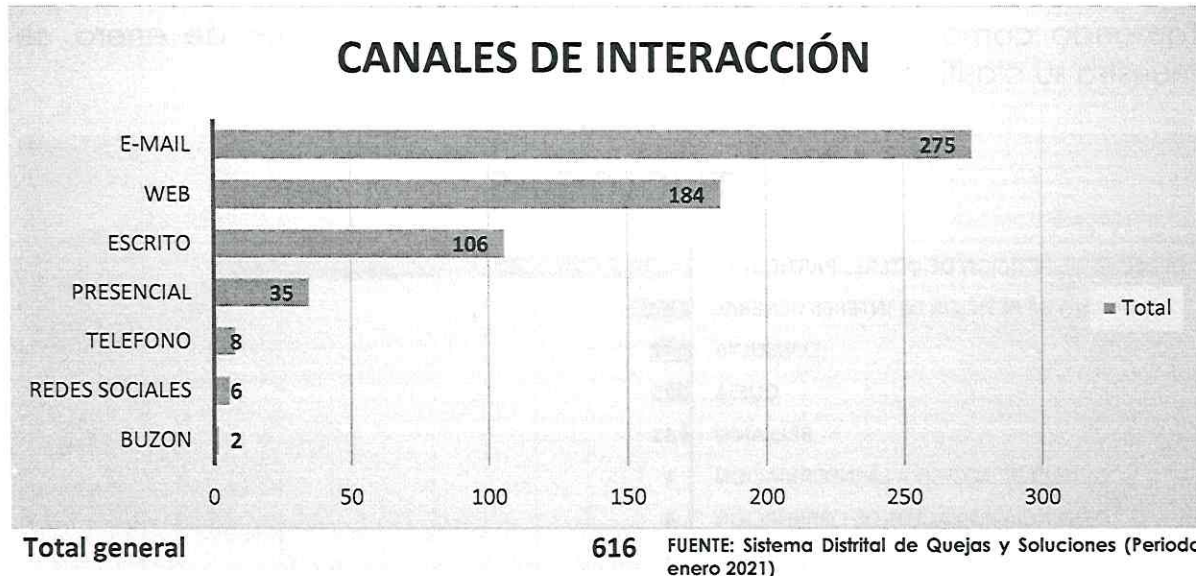
En el mes de enero se registraron 417 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 199 que venían del periodo anterior, para un total de 616.



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

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 enero presentaron el siguiente comportamiento:

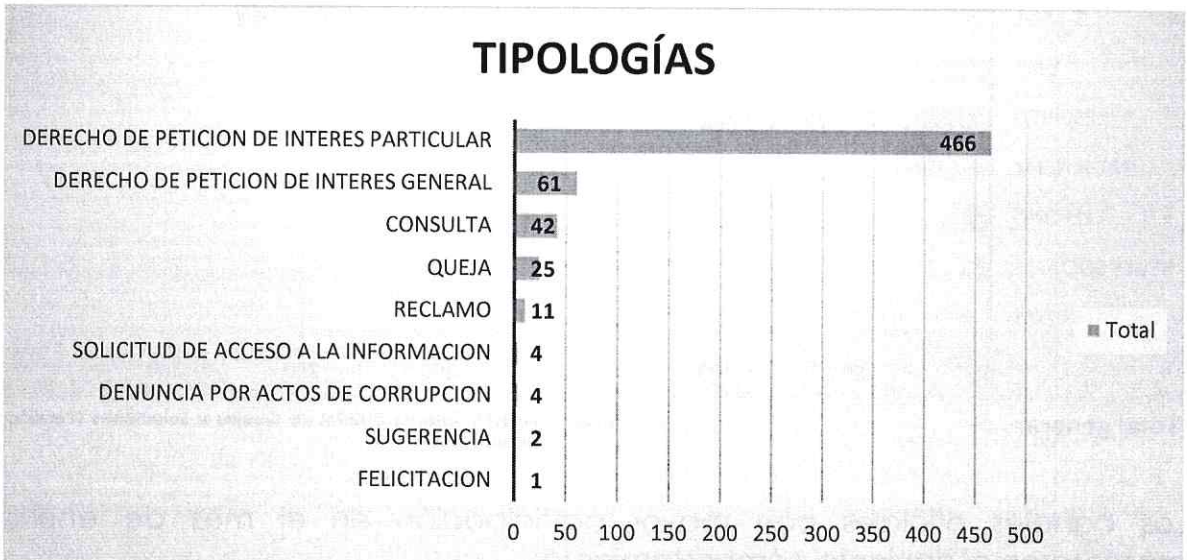
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"E-MAIL"**, con 275 peticiones que representan el 44.64%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 184 peticiones, que representan el 30%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 106 peticiones, que representan el 17.2%.

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 74.64% de participación en la radicación de los requerimientos por la ciudadanía, presentado por la coyuntura actual del aislamiento obligatorio presentado por la pandemia del COVID 19.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Se realiza la clasificación de la tipología o modalidad actual 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 enero, se muestra su clasificación de acuerdo con la tipología:



Total general

616

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período enero 2021)

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con 466 peticiones que representan el 75.6% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por el **“Derecho de petición de interés general”** con 61 peticiones que representan el 9.9% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	374	60,71%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	50	8,12%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	41	6,66%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	35	5,68%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	34	5,52%

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

GD-P3-F19

INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO		
PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	22	3,57%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	20	3,25%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES		
BOLETINES E INVESTIGACIONES	13	2,11%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	12	1,95%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	7	1,14%
MERCADOS CAMPESINOS	3	0,49%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS		
INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE		
COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,32%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,32%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0,16%
Total general	616	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2021)

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo siendo el más relevante durante el año pasado con una participación del 60.71% (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 8.12% (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 36 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	16,67%
IPES	5	13,89%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	8,33%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	8,33%
PERSONERIA DE BOGOTA	3	8,33%
SECRETARIA DE SALUD	2	5,56%
ENTIDAD NACIONAL	2	5,56%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	5,56%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	5,56%
IDRD	1	2,78%

SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2,78%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	2,78%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	2,78%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	2,78%
SUBRED NORTE	1	2,78%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	2,78%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	2,78%
Total general	36	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período enero 2021)

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue **La Secretaría de Gobierno** siendo el más relevante con 23.53% de participación, las cuales son solicitudes de denuncias de empresas habilitadas por el incumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 417 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 335 es decir un 80.34%, el 19.66% de las solicitudes que hacen falta por atender al corte, 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 67.15%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 9.11% del total recibido.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	321	280	67,15%
GESTION CORPORATIVA	63	38	9,11%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	11	8	1,92%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	10	7	1,68%

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	9	1	0,24%
SECRETARIA DE DESPACHO	3	1	0,24%
Total general	417	335	80,34%

A continuación, se detalla el número de peticiones recibidas en períodos anteriores y cerrados durante el mes de enero

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	114	112	56,28%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	38	37	18,59%
GESTION CORPORATIVA	22	19	9,55%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	15	12	6,03%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	5	2,51%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	1,01%
Total general	199	187	93,97%

Para este periodo se solucionaron 187 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 93.97%.

Al respecto hay que señalar 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:

0

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	SUGERENCIA	FELICITACION	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1	1	5	7	4	2	4	2	1	6
OFICINA ASESORA JURIDICA				31						31
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	18		5	11	4					10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				15						15
SECRETARIA DE DESPACHO			13	13						13
GESTION CORPORATIVA	10	1	7	11	4	1	4			9
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	10		12	19						18
Total general	4	1	6	9	4	2	4	2	1	8

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2021)
 *Decreto Nacional 491 de 2020

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de enero fue de ocho (8) días, se constató que todas las áreas de la entidad dieron respuesta en términos atendiendo lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.

Dentro de la Información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe anotar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición representado por el 62.66% de las

peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy son las más representativas con el 4.8% y 4.7% respectivamente de participación del total recibido.



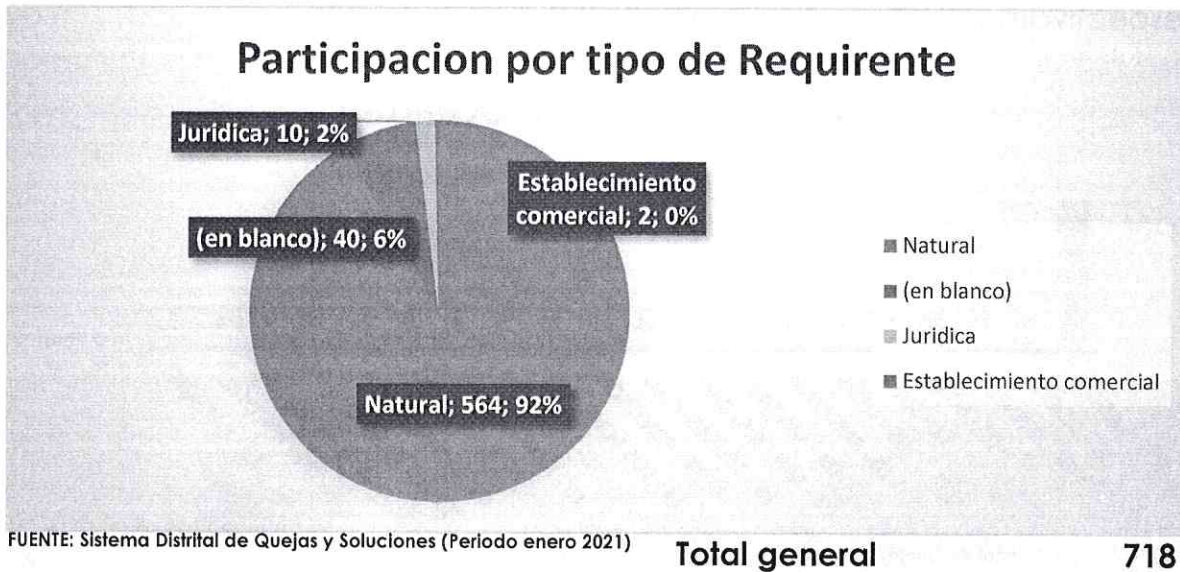
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

Al igual que la gráfica 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 realiza con la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 3 con el 13.80% y 5.5% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



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

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 92% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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	576	94%
ANONIMO	40	6%
TOTAL	616	100%

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se observó que la mayoría de dependencias de la Secretaría emplearon un tiempo de respuesta favorable, por lo cual es importante continuar con esta dinámica.

Para este periodo al igual que los meses anteriores, el requerimiento más reiterado por nuestros usuarios son 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 mantiene los canales electrónicos con un total de 74.64% de participación en la radicación de los requerimientos por la ciudadanía, presentado por 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.

La mayoría de participación de nuestros usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la Entidad se encuentran ubicados en los estratos 2 y 3.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 6% corresponde a peticiones anónimas.

Se recomienda 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 