

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

BOGOTÁ D.C., ENERO 2022

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

GD-P3-F19



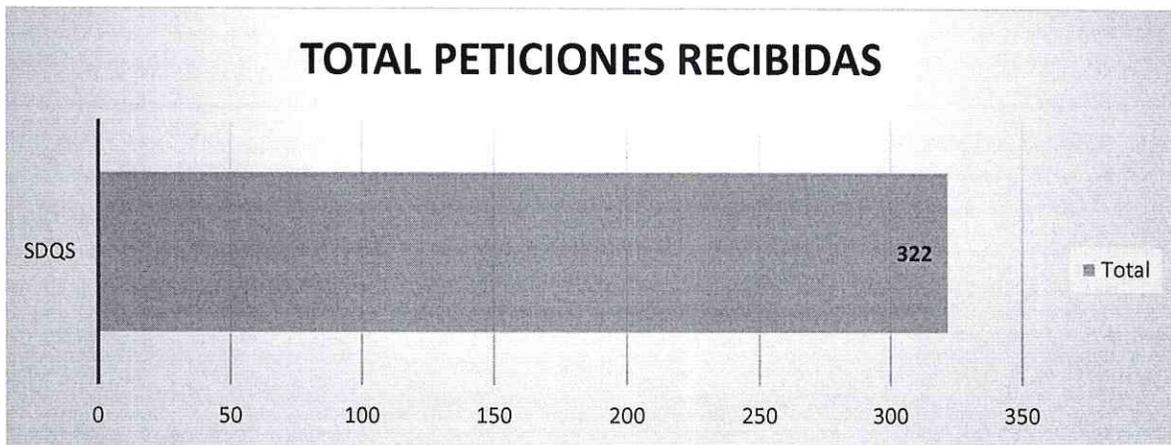
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre se registraron 245 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 77 que venían del periodo anterior, para un total de:



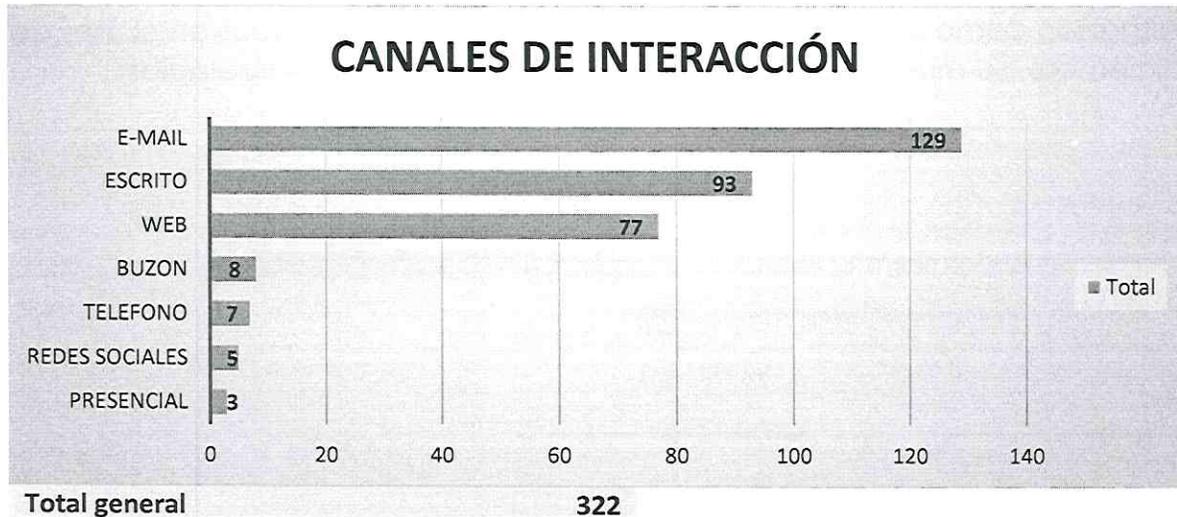
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo diciembre 2022)

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 diciembre 2022)

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

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **"E-MAIL"**, con 129 peticiones que representan el 40.06%.
2. Seguido por el canal **"ESCRITO"** con 93 peticiones, que representan el 28.88%.
3. Por último, el canal **"WEB"** con 77 peticiones, que representan el 23.91%.

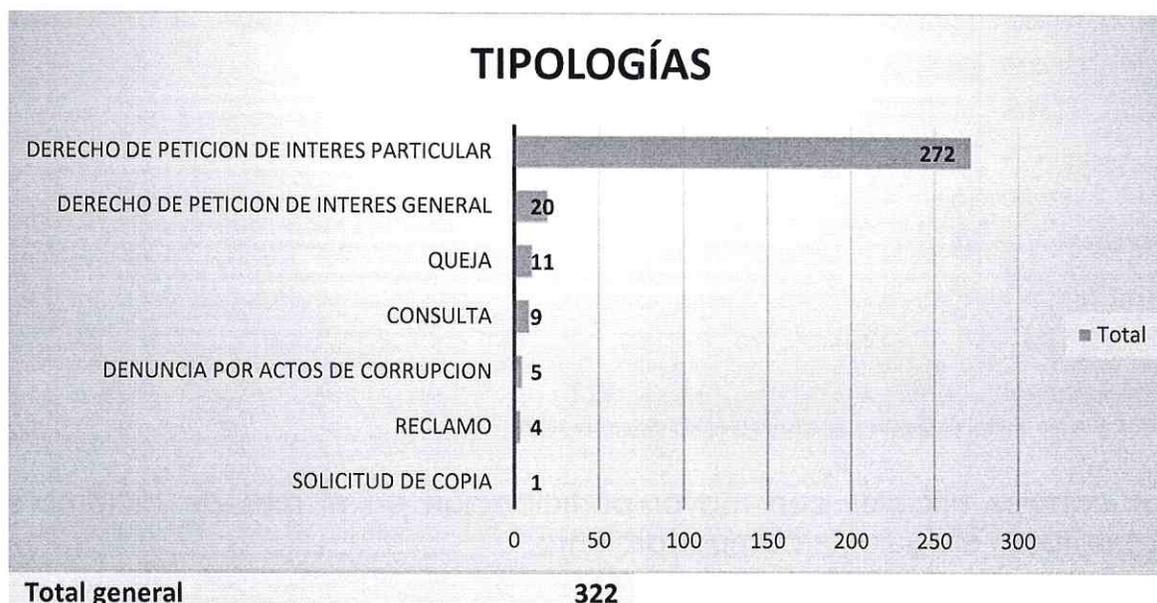
Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 67.70%, frente a los no presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 32.30%

Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

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 diciembre, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo diciembre 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 272 peticiones que representan el 84,47% de participación del total.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	139	43,17%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	58	18,01%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	29	9,01%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	28	8,70%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	19	5,90%

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

INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	15	4,66%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	11	3,42%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	6	1,86%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3	0,93%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	0,93%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	2	0,62%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,62%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES	2	0,62%
MERCADOS CAMPESINOS	2	0,62%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	2	0,62%
PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, TESORERIA	1	0,31%
Total general	322	100,00%

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: **Empleo**, siendo el más relevante durante el año con una participación del 43.16% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por **proyecto productivo financiación y negocios** con el 18.01% (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	9	31,03%
IPES	6	20,69%
SECRETARIA DE SALUD	4	13,79%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	10,34%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	6,90%
SECRETARIA GENERAL	1	3,45%
IDRD	1	3,45%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	3,45%
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

SECRETARIA MOVILIDAD	1	3,45%
Total general	29	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo diciembre 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 31.03% de participación.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO.

Durante este periodo se recibieron 245 peticiones de las cuales dio trámite en el mismo mes a 154, es decir un 62,85%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 37,14%, 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 42.86%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 16.33% 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	153	105	42,86%
GESTION CORPORATIVA	65	40	16,33%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	15	5	2,04%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	4	1	0,41%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	1	0,41%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	0,41%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	2	1	0,41%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	0	0,00%
Total general	245	154	62,86%

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

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

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	81,82%
GESTION CORPORATIVA	7	7	9,09%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	3	3,90%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	2	2,60%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	2	2,60%
Total general	77	77	100%

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

Para este periodo se solucionaron 77 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 COPIA	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1		6	7	3	12	12	7
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		7						7
GESTION CORPORATIVA	1		2	3	2	1		3
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				10				10
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO			4	10				7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				9				9
OFICINA ASESORA JURIDICA				7				7
SECRETARÍA DEL DESPACHO			2	15				12
Total general	1	7	4	7	3	10	12	6

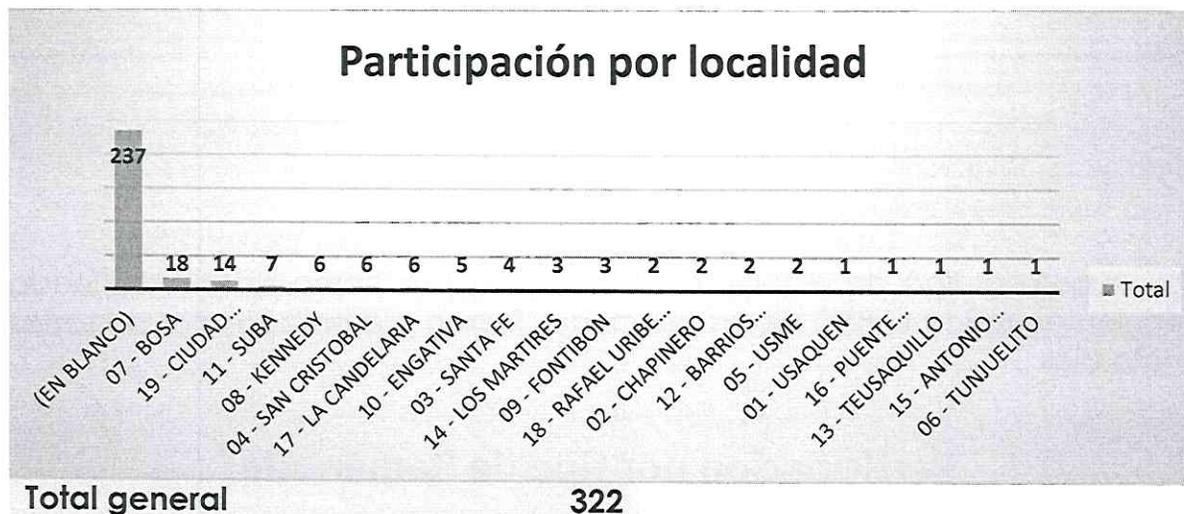
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo diciembre 2022)

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de diciembre 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 73.60% de

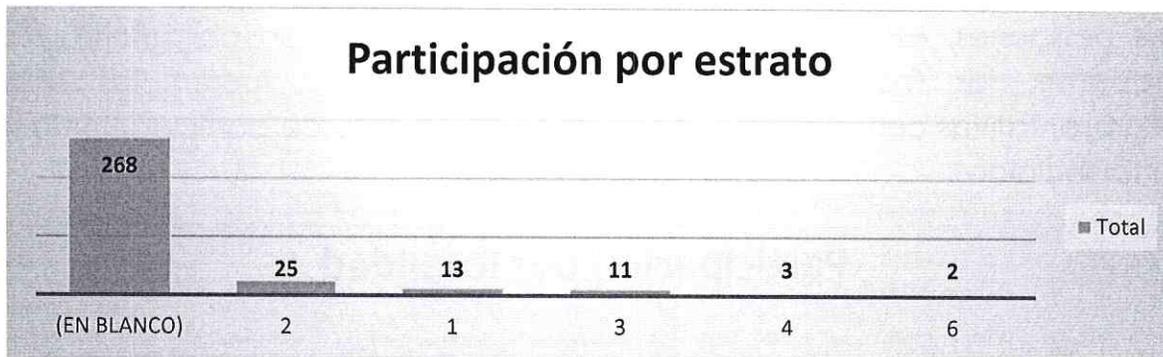
las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Bosa y Ciudad Bolívar fueron las más representativas con el 5.59% y 4.35% respectivamente de participación del total recibido.



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

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE.

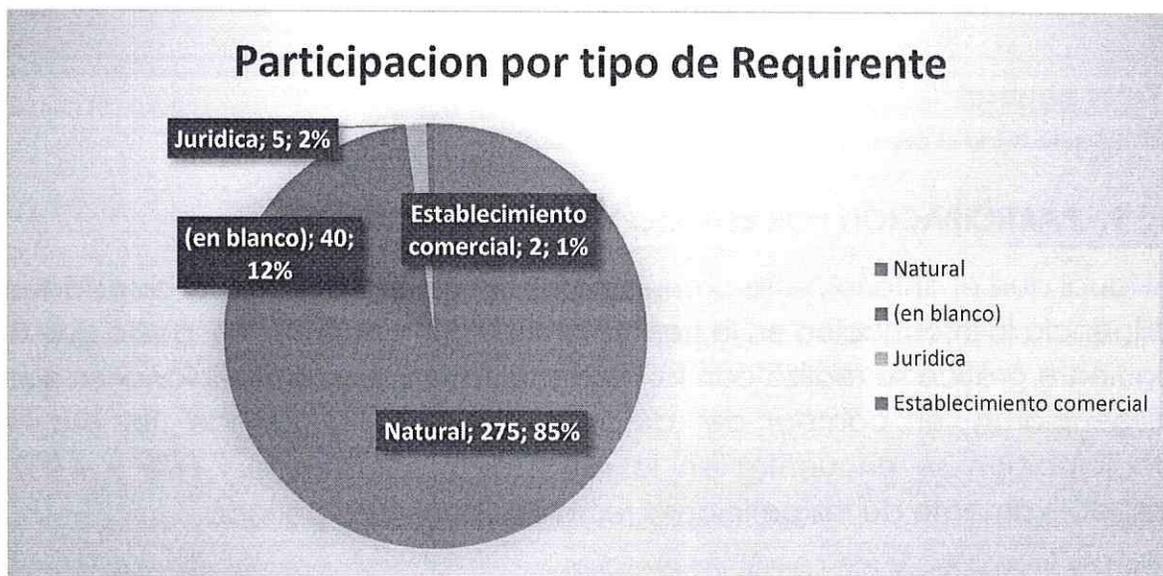
Al igual que el anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 1 con el 7.76% y 4.03% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Total general 322

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

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 322

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

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 87,57% corresponde a ciudadanos identificados y el 12,42% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	282	87,57%
ANONIMO	40	12,42%
TOTAL	322	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 129 peticiones que representan el 40.06%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 67.70%, frente a los no presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 32.29%
- 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.
- Para este periodo las localidades más representativas de nuestros usuarios son Bosa y Ciudad Bolívar.
- 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 1.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 12,42% 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.

- Se recomienda realizar lo indicado en la circular 062-2022 para realizar el correcto cierre de las peticiones en el sistema de gestión documental que se encuentra integrado con Bogotá te escucha.



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 Constan Álvarez	DCA
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Sonia Camargo Bernal	SCB 