

# **INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES JULIO 2021**

**BOGOTÁ D.C., AGOSTO 2021**

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



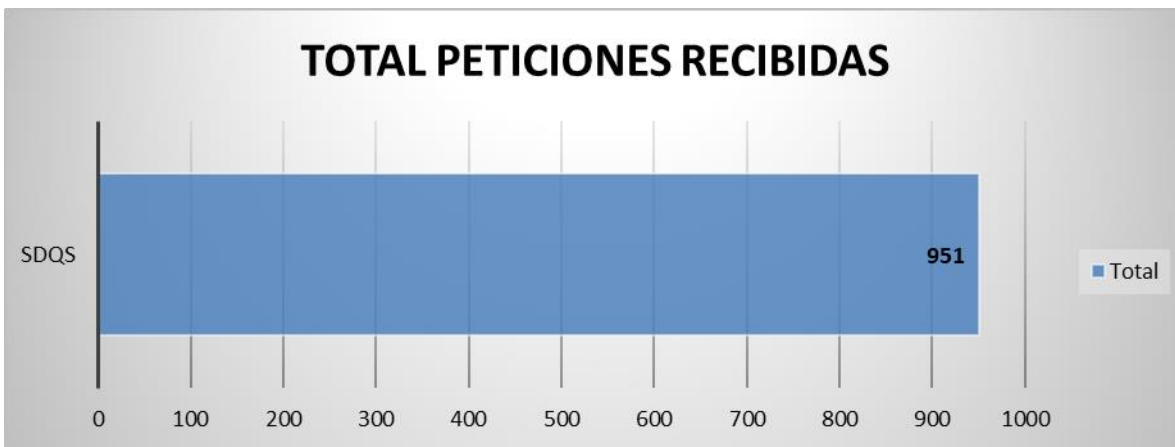
## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – JULIO 2021

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 julio 2021 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 julio se registraron 670 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 281 que venían del periodo anterior, para un total de 951.



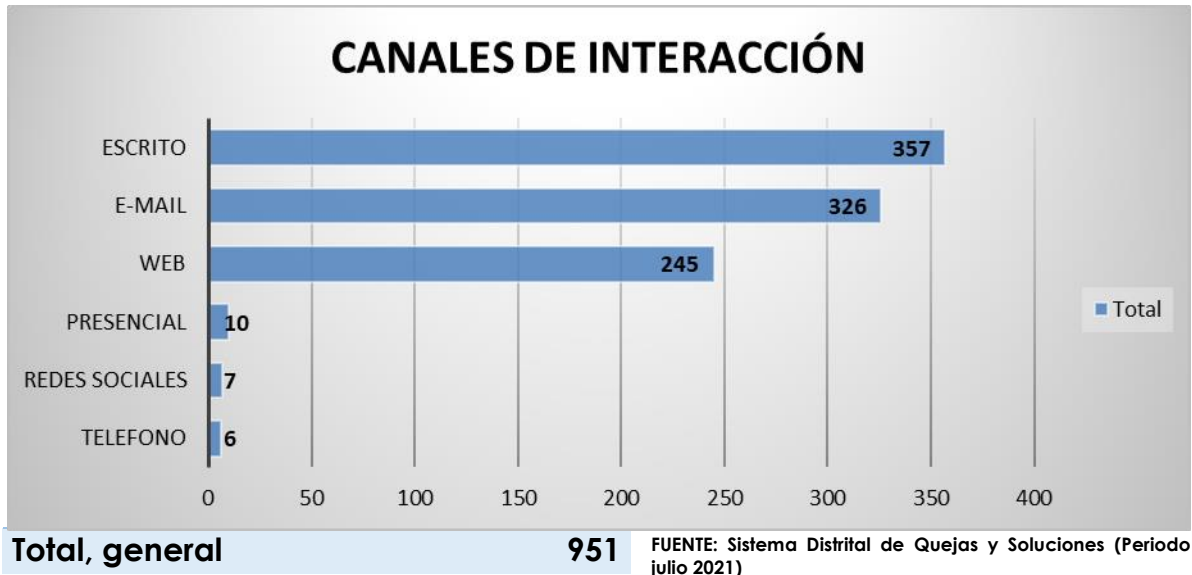
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo julio 2021)

**Total general 951**

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 julio presentaron el siguiente comportamiento:

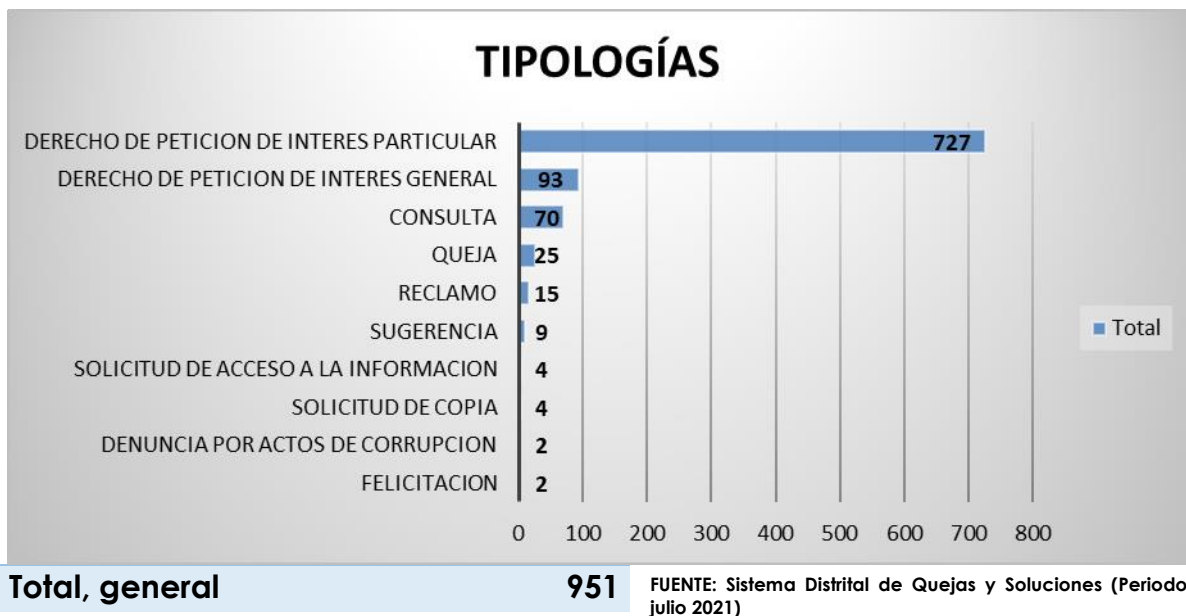
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“ESCRITO”**, con 357 peticiones que representan el 37.5%.
2. Seguido por el canal **“E-MAIL”** con 326 peticiones, que representan el 34.3%.
3. Por último, el canal **“WEB”** con 245 peticiones, que representan el 27.8%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 62.1% 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 julio, se muestra su clasificación de acuerdo con la tipología:



Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con 727 peticiones que representan el 76.4% 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 93 peticiones que representan el 9.7% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	450	47,32%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	231	24,29%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	80	8,41%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	76	7,99%

REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	33	3,47%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	21	2,21%
BOGOTA CIELO ABIERTO	16	1,68%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	15	1,58%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	7	0,74%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	5	0,53%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	4	0,42%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	0,42%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	4	0,42%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,21%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	0,21%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,11%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>951</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo julio2021)

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo siendo el más relevante durante el año 2021 con una participación del 47.32% (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 participación del 24.29% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos como financiamientos, formalización e intermediación de mercados).

## 5. Total, Peticiones de Traslado por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 87 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	19	21,84%
IPES	13	14,94%
SECRETARIA DE SALUD	8	9,20%
ENTIDAD NACIONAL	7	8,05%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6	6,90%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	6,90%

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

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	4,60%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	4,60%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	3	3,45%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	3,45%
SECRETARIA GENERAL	2	2,30%
UAESP	2	2,30%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	2,30%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	1,15%
CODENSA	1	1,15%
IDT	1	1,15%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1,15%
IDRD	1	1,15%
SERVICIO CIVIL	1	1,15%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	1,15%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1,15%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>87</b>	<b>100,00%</b>

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fueron **La Secretaría de Gobierno** siendo el más relevante con 21.84% de participación, las cuales son solicitudes de los programas impulso local y ruta de emprendimiento local liderados por esta Entidad, la segunda más relevante es **el IPES** con el 14.94%, que comprenden solicitudes de comercio informal.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 670 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 518 es decir un 77.31%, el 22.68% 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 66.41%, seguido por la Oficina Asesora de Planeación con un 19.69% del total recibido.

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	413	344	66,41%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	157	102	19,69%
GESTION CORPORATIVA	81	64	12,36%
SECRETARIA DE DESPACHO	9	2	0,39%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO RURAL	6	3	0,58%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	0,19%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTRIOL DISCIPLINARIO	1	1	0,19%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,19%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>670</b>	<b>518</b>	<b>100,00%</b>

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

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	100	95	39,26%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	97	83	34,30%
SECRETARIA DE DESPACHO	30	21	8,68%
GESTION CORPORATIVA	28	23	9,50%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO RURAL	18	14	5,79%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	3	1,24%

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

Y DE CONTRIOL DISCIPLINARIO			
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	1	0,41%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1	0,41%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,41%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>281</b>	<b>242</b>	<b>100,00%</b>

Para este periodo se solucionaron 242 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 86.12%.

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:

### 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	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4		8	4	2	1		9		1	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	7		6	26	27						18
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	2 9										29
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			13	15			19				15

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



COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION			4	31							18
SECRETARIA DE DESPACHO	2 2		22	15						7	17
GESTION CORPORATIVA	4	3	4	7	4	1	1	9	1		5
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO RURAL	2 6		17	20	11						18
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTRIOL DISCIPLINARIO			1	19	11						11
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de julio fue de ocho (8) días, se evidencia que el área que presentan mayor promedio de días en proferir respuesta a las peticiones es la Dirección Estudios de Desarrollo Económico con un promedio de veintinueve (29) días, sin embargo, se constató que las áreas de la entidad proferieron respuesta en términos atendiendo lo establecido en el decreto nacional 491 de 2020.

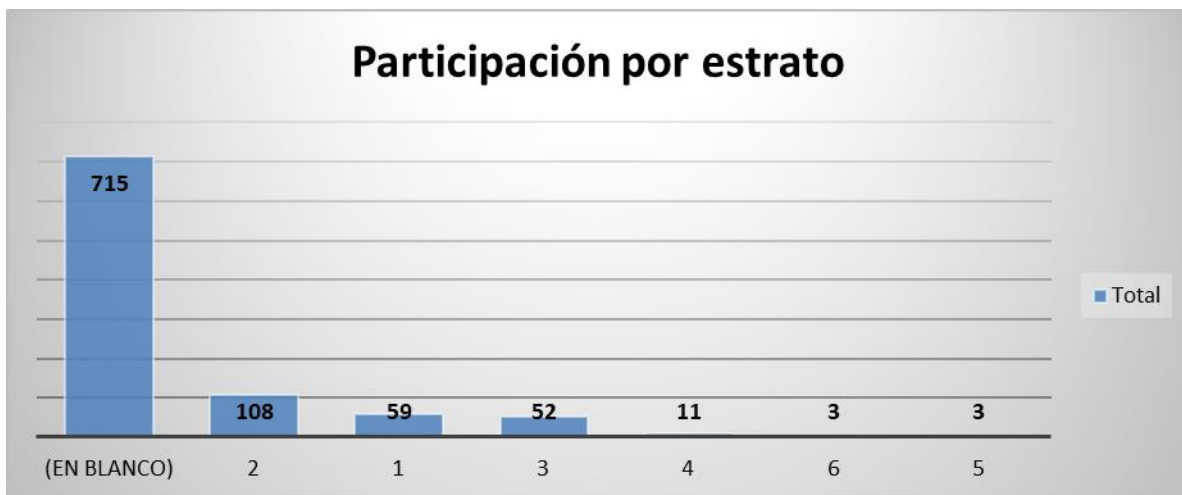
## 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.

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 64.67% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Kennedy y Bosa son las más representativas ambas con el 4.62% de participación del total recibido.



## 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

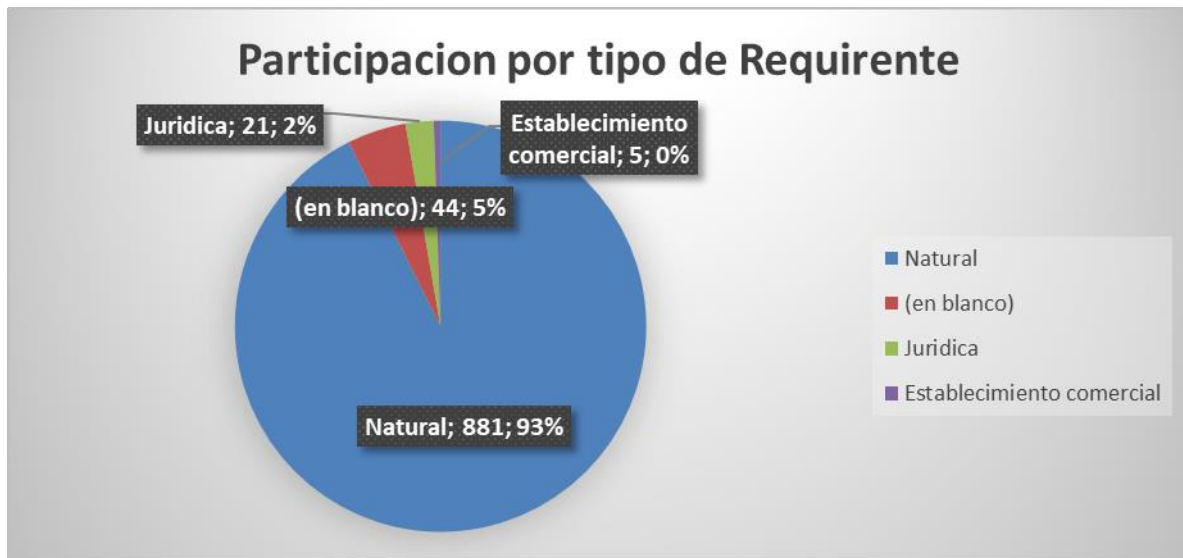
Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 1 con el 11.35% y 6.20% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



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

**Total, general 951**

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 93% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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

**Total general 951**

## 10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 96% corresponde a ciudadanos identificados y el 4% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	763	96%
ANONIMO	35	4%
TOTAL	798	100%

## 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda hacer un llamado a las dependencias que en el mes presentan un número importante de peticiones pendientes de trámite,

para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.

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.

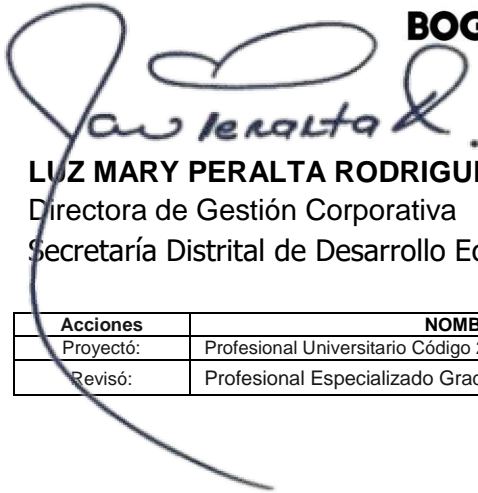
Se recomienda hacer un llamado a la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo la cual presenta un número importante de peticiones pendientes por trámite, para que se les dé atención en el menor tiempo posible, sin exceder los términos establecidos legalmente.

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 62.1% de participación en la radicación de los requerimientos por la ciudadanía.

La mayoría de los ciudadanos que diligenciaron el campo de datos demográficos, y presentaron requerimientos a la Entidad se encuentran ubicados en los estratos 1 y 2.

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 Código 219 Grado 18- Diego Constain Álvarez	DCA
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	DMC

