

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES JUNIO 2021

BOGOTÁ D.C., JULIO 2021

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

GD-P3-F19



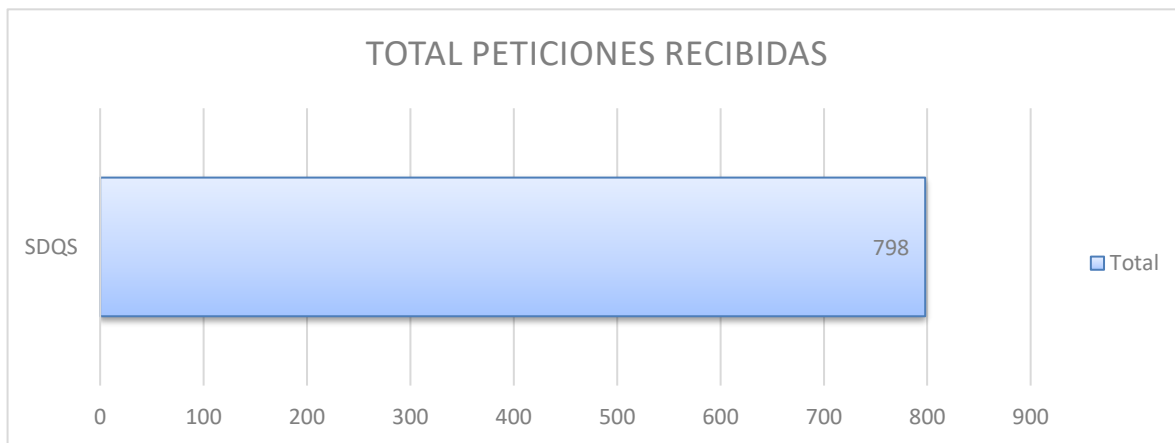
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – JUNIO 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 junio 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 junio se registró un ingreso de 605 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 193 que venían del periodo anterior, para un total de 798.



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

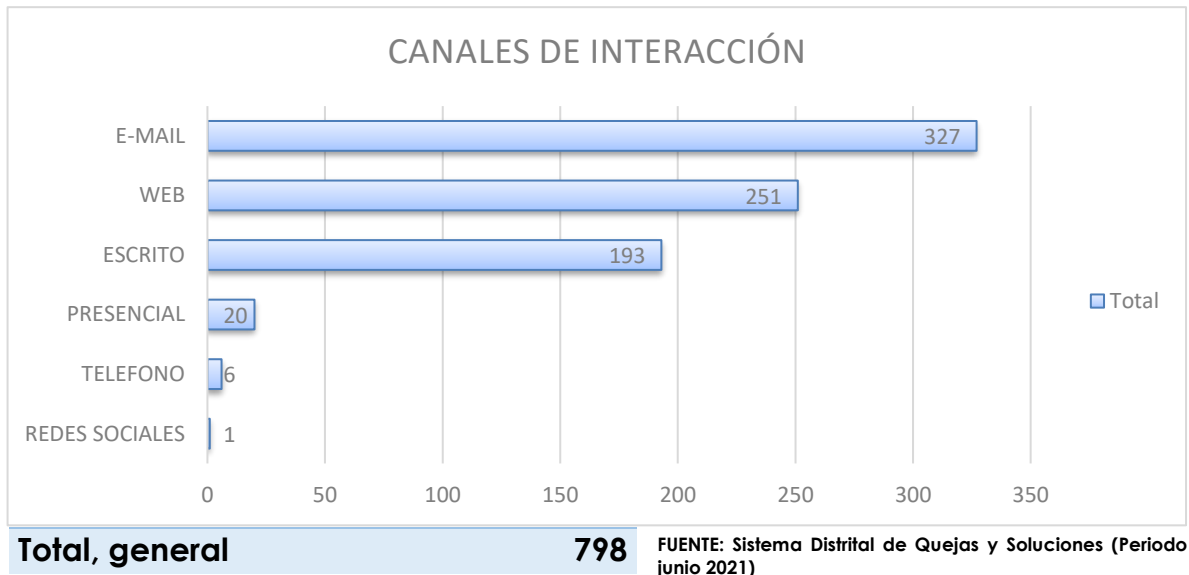
Total general

798

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 junio presentaron el siguiente comportamiento:

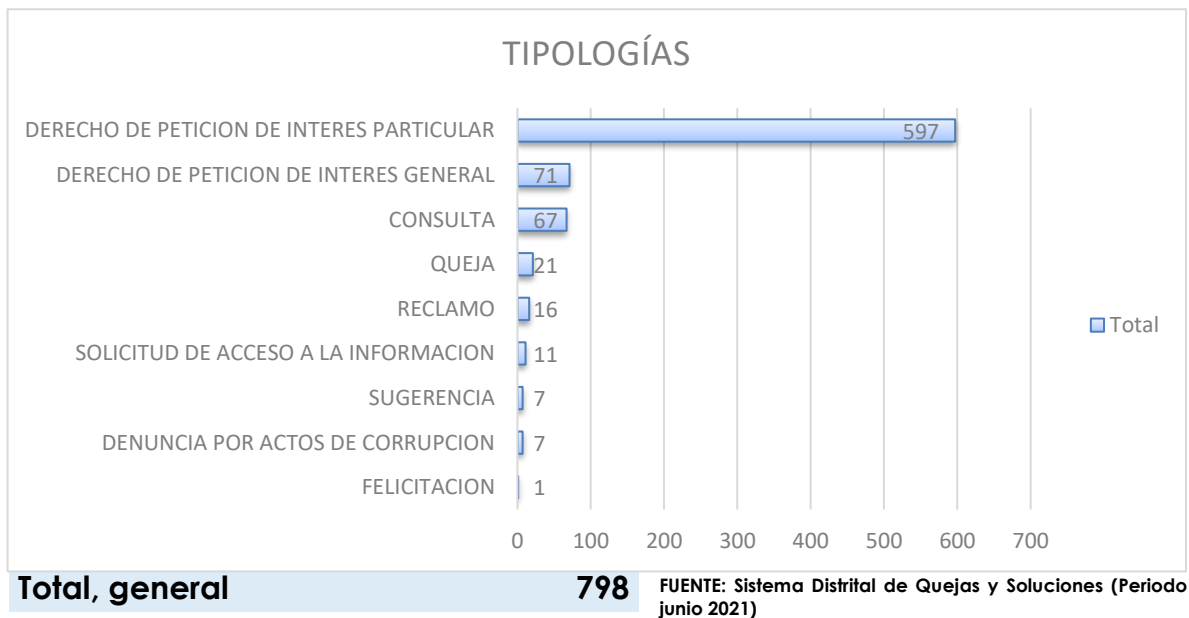
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“EMAIL”**, con 327 peticiones que representan el 41%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 251 peticiones, que representan el 31.4%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 137 peticiones, que representan el 24.2%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 72.4% 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 junio, 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 597 peticiones que representan el 74.8% 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 71 peticiones que representan el 8.9% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	509	63,78%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	112	14,04%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	40	5,01%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	36	4,51%

PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	27	3,38%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	16	2,01%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	8	1,00%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	7	0,88%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	6	0,75%
BOGOTA CIELO ABIERTO	6	0,75%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	5	0,63%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	5	0,63%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	5	0,63%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	5	0,63%
MERCADOS CAMPESINOS	5	0,63%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	4	0,50%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	0,13%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,13%
Total general	798	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo junio2021)

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo siendo el más relevante durante el año 2021 con una participación del 63.78% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral y el programa "Empleo Joven"); seguido por información interna y externa de la gestión con participación del 14.04%, y por último Reactivación Económica -Habilitación Manufactura Comercio y Servicios con el 5.01% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a los empresarios en financiamientos, formalización e intermediación de mercados).

5. Total, Peticiones de Traslado por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 41 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	21,95%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	14,63%
ENTIDAD NACIONAL	5	12,20%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	9,76%

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

IPES	3	7,32%
SECRETARIA DE SALUD	3	7,32%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	4,88%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2,44%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	2,44%
IDRD	1	2,44%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2,44%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	2,44%
ACUEDUCTO - EAB	1	2,44%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	2,44%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	2,44%
SERVICIO CIVIL	1	2,44%
Total general	41	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo junio 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 21.95% de participación, las cuales son solicitudes y denuncias del incumplimiento de los protocolos de bioseguridad de establecimientos comerciales y por el programa “Soy Local”, la segunda más relevante es **La Secretaría de Integración Social** con el 14.63%, que comprenden solicitudes de ayudas monetarias y programas liderados por esa entidad.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 605 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 407 es decir un 67.3%, el 32.7% 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 89.19%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 8.85% del total recibido.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	410	363	89,19%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	88	0	0,00%
GESTIÓN CORPORATIVA	54	36	8,85%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	22	4	0,98%
ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	15	1	0,25%
SECRETARIA DE DESPACHO	11	0	0,00%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	2	0,49%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0	0,00%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,25%
Total general	605	407	100%

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

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	120	117	71,34%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	24	17	10,37%
GESTIÓN CORPORATIVA	15	11	6,71%
SECRETARIA DE DESPACHO	11	6	3,66%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	8	6	3,66%

ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	1	0,61%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	5	4	2,44%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	1	0,61%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,61%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0,00%
Total general	193	164	100%

Para este periodo se solucionaron 164 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 84.97%.

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:

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		2	2	1	1	10	4	1	2
OFICINA ASESORA JURIDICA							22			22

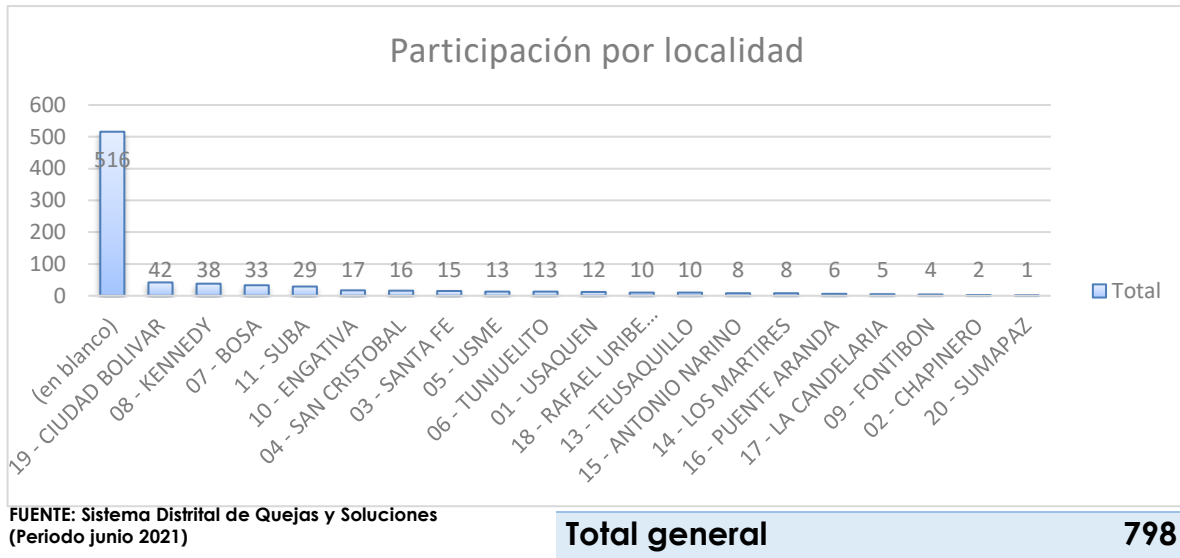
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	5			3	2			1		3
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			31	28			26			28
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION			4				20			12
SECRETARIA DE DESPACHO			27	13			5			16
GESTIÓN CORPORATIVA	2		10	3	1	1		1		4
ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				1			24			13
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTROL DISCIPLINARIO		12								12
Total general	1	12	7	3	1	1	15	3	1	4

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de junio fue de cuatro (4) días, se evidencia que las áreas que presentan mayor promedio de días en proferir respuesta a las peticiones son: oficina asesora de planeación con un promedio de veintiocho (28) días y la oficina asesora jurídica con un promedio de veintidós (22) días, sin embargo, se constató que todas las áreas de la entidad proferieron respuesta en términos atendiendo lo establecido en el decreto nacional 491 de 2020.

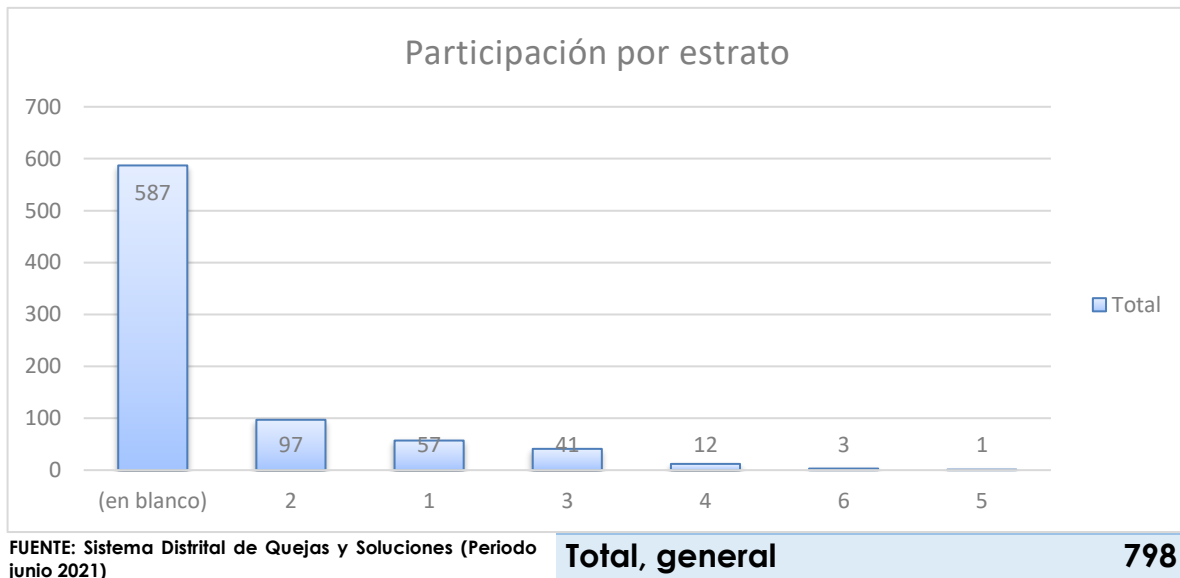
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.

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 64.66% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy son las más representativas con el 5.3% y 4.7% respectivamente de participación del total recibido.

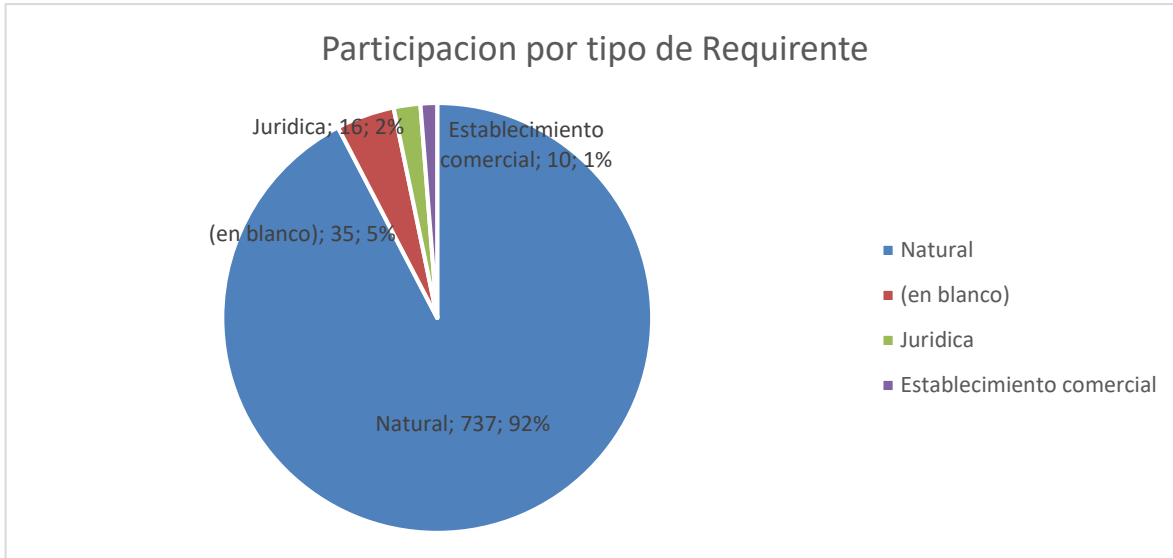


9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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 1 con el 12.16% y 7.14% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 92.36% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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

Total general

798

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	763	96%
ANONIMO	35	4%
TOTAL	798	100%

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se hace un reconocimiento a todas las dependencias de la entidad por presentar respuestas a las solicitudes ciudadanas dentro de los tiempos promedio establecidos legalmente y se les invita a continuar con esta dinámica.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones corresponde a los electrónicos, con un total de 72.4% de

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

participación, presentado por la coyuntura actual del aislamiento obligatorio presentado por la pandemia del COVID 19.

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.

Las principales áreas que recibieron peticiones fueron: la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 4% corresponde a peticiones anónimas.

Se recomienda hacer un llamado a la oficina asesora de planeación 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 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”.



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