

# INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES MARZO 2021

**BOGOTÁ D.C., MAYO 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



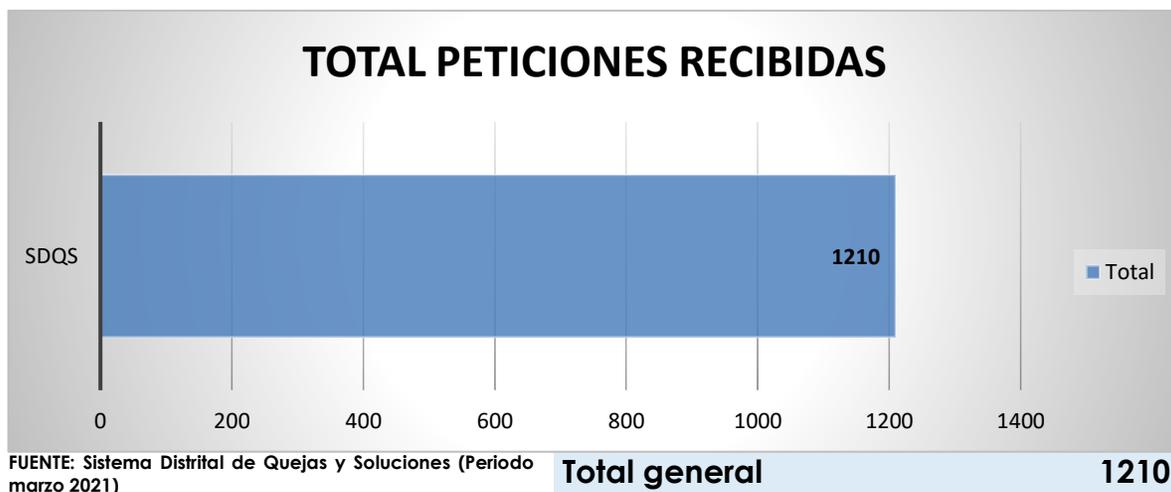
## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – MARZO 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 Marzo 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

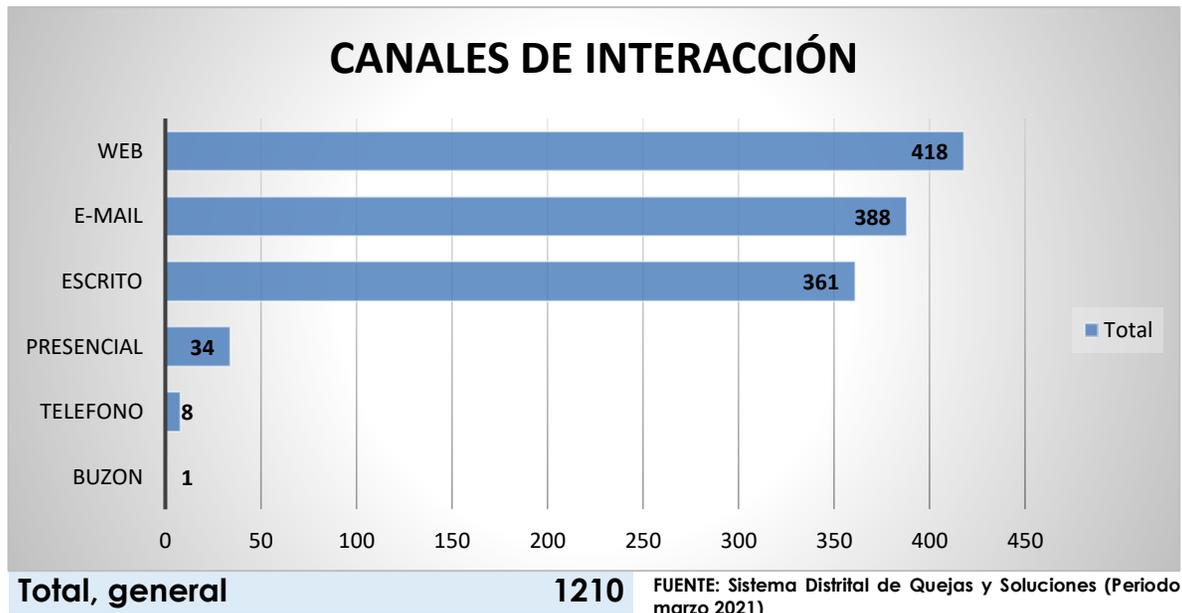
En el mes de marzo se registró un ingreso de 757 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 453 que venían del periodo anterior, para un total de 1210.



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 marzo presentaron el siguiente comportamiento:

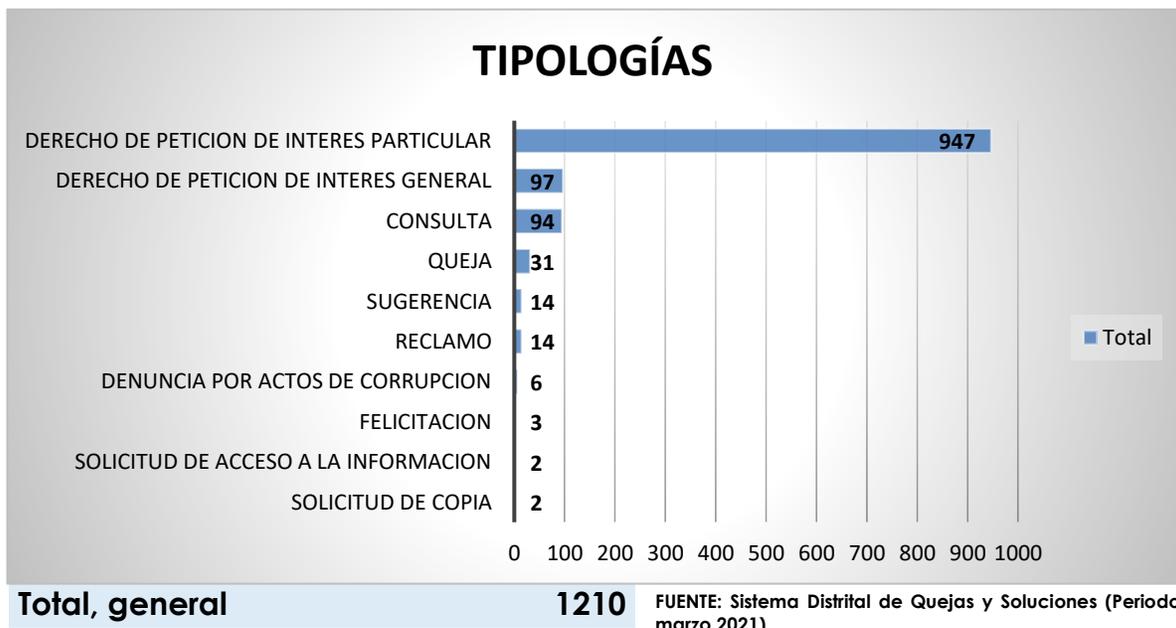
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “**WEB**”, con 418 peticiones que representan el 34.5%.
2. Seguido por el canal “**EMAIL**” con 388 peticiones, que representan el 32%.
3. Por último, el canal “**ESCRITO**” con 361 peticiones, que representan el 29.8%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 66.5% 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 el SDQS, 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 marzo, 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 947 peticiones que representan el 78.2% 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 97 peticiones que representan el 8% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	810	66,94%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	113	9,34%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	77	6,36%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	65	5,37%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	50	4,13%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	42	3,47%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	18	1,49%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	12	0,99%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	8	0,66%

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

RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	6	0,50%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	3	0,25%
TECNOLOGIA DE RED, CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	2	0,17%
CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,17%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0,08%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	0,08%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1210</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo marzo2021)

Para este periodo los principales subtemas fueron: **Empleo** siendo el más relevante con una participación del 66.94%, este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral, seguido por **Traslado a entidades distritales** con una participación del 9.34% (este subtema se explica en el siguiente ítem), y por ultimo **Intermediación de mercados** con 6.36% de participación del total recibido, este subtema incluye las solicitudes de intermediación, formulación y regulación empresarial, así como también, el programa de reactivación económica y Bogotá cielo abierto.

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

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 121 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE PLANEACION	20	16,53%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	16	13,22%
IPES	16	13,22%
SECRETARIA DEL HABITAT	12	9,92%
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	9,92%
ENTIDAD NACIONAL	9	7,44%
SECRETARIA DE SALUD	8	6,61%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	2,48%
SECRETARIA JURIDICA	3	2,48%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	1,65%
TRANSMILENIO	2	1,65%
IDU	2	1,65%
SERVICIO CIVIL	2	1,65%

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

SECRETARIA GENERAL	2	1,65%
CODENSA	1	0,83%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,83%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0,83%
IDT	1	0,83%
CATASTRO	1	0,83%
IDRD	1	0,83%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,83%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0,83%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,83%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,83%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,83%
ACUEDUCTO - EAB	1	0,83%
<b>Total general</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fueron: **La Secretaría de Planeación y la Secretaría de integración social** con participación del 16.53% y 13.22% respectivamente del total recibido, ambas entidades encargadas de los programas de ayudas monetarias como por ejemplo “Bogotá Solidaria” y “el ingreso mínimo garantizado”.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 757 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 527 es decir un 69.6%, el 30.4% 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 85.58% y la Dirección de Gestión Corporativa con un 13.85%.

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	585	451	85,58%
GESTION CORPORATIVA	111	73	13,85%

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

ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	25	1	0,19%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	19	1	0,19%
DESPACHO	8	0	0,00%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	0	0,00%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	2	1	0,19%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	0,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>757</b>	<b>527</b>	<b>100,00%</b>

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

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	324	277	75,68%
GESTION CORPORATIVA	46	32	8,74%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	37	27	7,38%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	26	18	4,92%
DESPACHO	6	2	1,09%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	4	0,55%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	3	2	0,55%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	2	0,55%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	2	2	0,55%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>453</b>	<b>366</b>	<b>100,00%</b>

Para este periodo se solucionaron 366 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 81%.

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	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DESPACHO				18						18
GESTION CORPORATIVA	11	4	11	6	3	1	2		19	7
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	6	26	7	8	1	6	10	55	1	8
COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGION	41								9	30
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			11	6		7				9
OFICINA ASESORA JURIDICA				33						33
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	43		54	38		50	34	25	50	42
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			12	30						29
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTROL DISCIPLINARIO				46						46
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>11</b>	<b>9</b>

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de marzo fue de nueve (9) días, se constató que el área que presenta mayor dificultad en dar respuesta a las peticiones es la Dirección de estudios de desarrollo económico y la Subsecretaria de desarrollo económico y control disciplinario con un promedio de 42 y 46 días respectivamente, desconociendo lo establecido en el decreto 491 de 2020. Las demás dependencias dieron respuesta en términos.

### 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 59% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy son las más representativas con el 7.6% y 4% respectivamente de participación del total recibido.

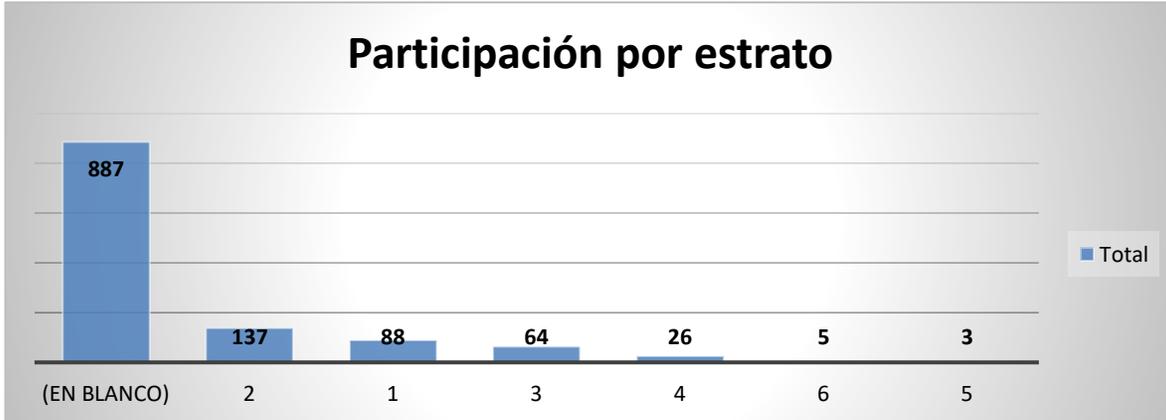


FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo marzo 2021)

### 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 encuentran en los estratos 2 y 1 con el 11.32% y 7.26% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

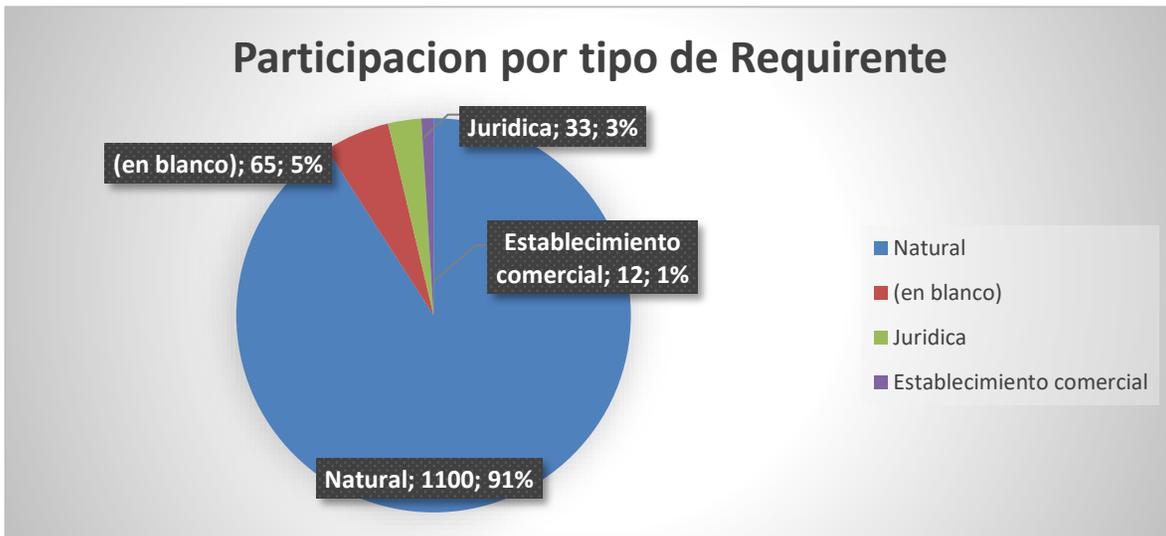




FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo marzo 2021)

**Total, general 1210**

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 91% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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

**Total general 1210**

## 10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	1145	95%
ANONIMO	65	5%
TOTAL	1210	100%

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

## **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.

Es aconsejable hacer una alerta a la dependencia que presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos legalmente de acuerdo con las tipologías (Dirección de estudios de desarrollo económico y la Subsecretaría de desarrollo económico y control disciplinario), con el fin de elaborar estrategias internas, que mejoren los tiempos de respuesta de las peticiones dentro de los definidos por ley.

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.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones corresponde a los electrónicos, con un total de 66.5% de participación, presentado por la coyuntura actual del aislamiento obligatorio presentado por la pandemia del COVID 19.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 5% 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”.

### **DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

