

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

**BOGOTÁ D.C., JUNIO 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



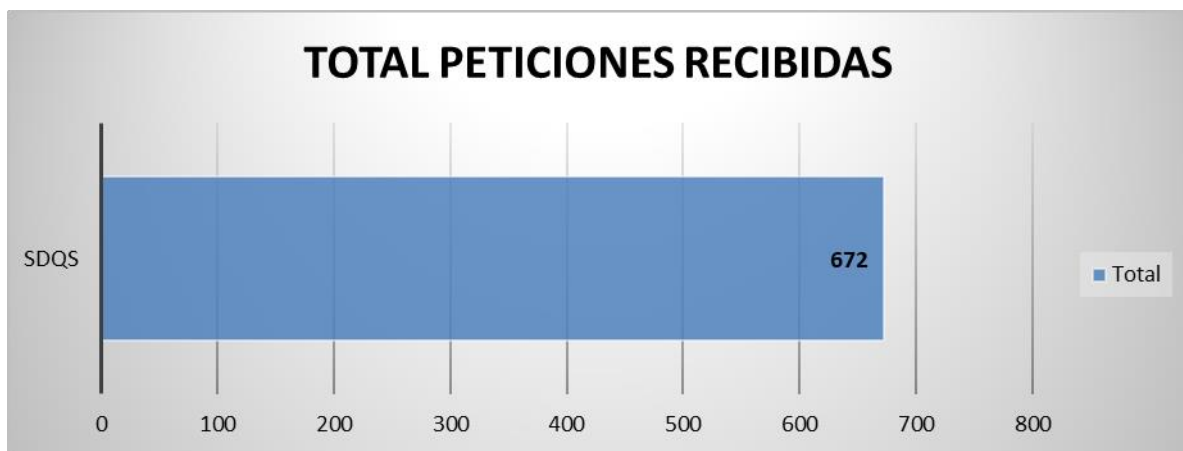
## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – MAYO 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 mayo 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 mayo se registró un ingreso de 429 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 243 que venían del periodo anterior, para un total de 672.



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

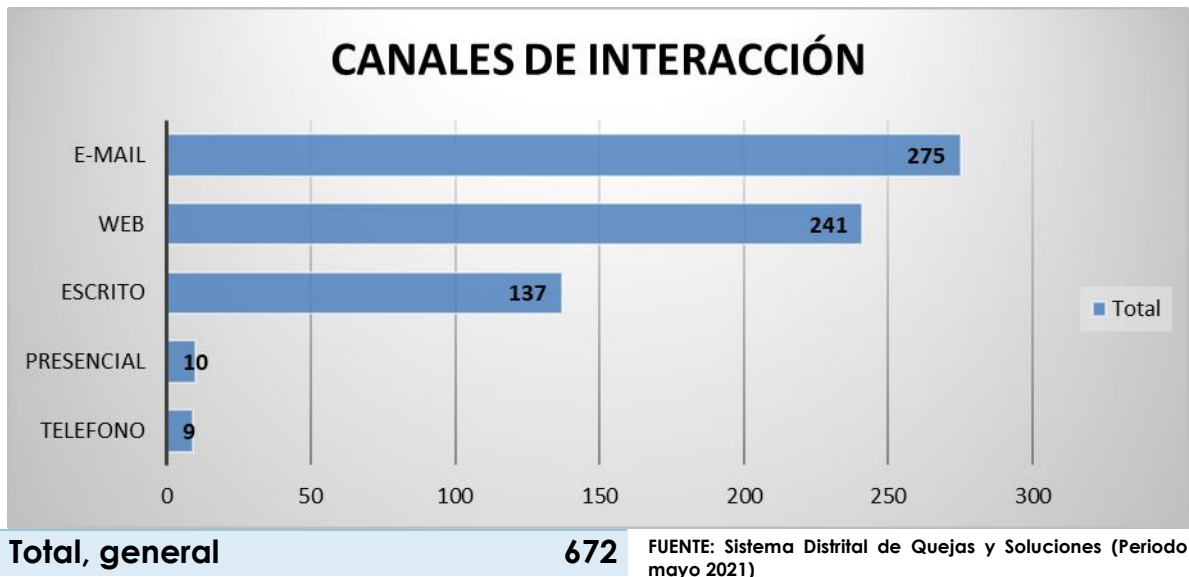
**Total general**

**672**

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 mayo presentaron el siguiente comportamiento:

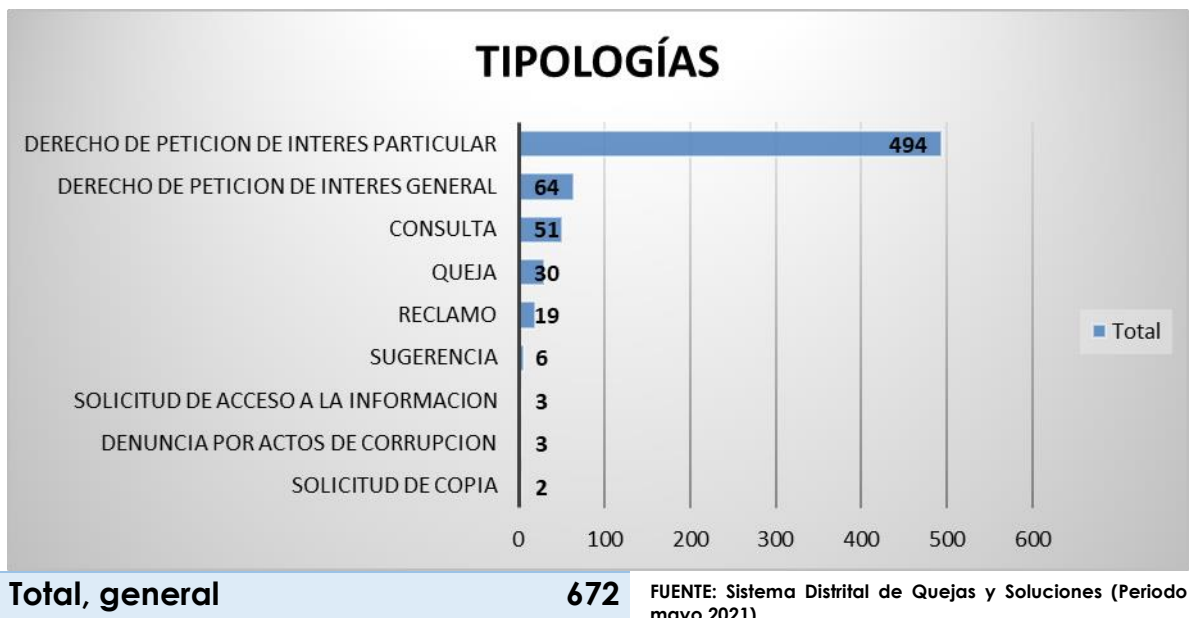
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"EMAIL"**, con 275 peticiones que representan el 40.9%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 241 peticiones, que representan el 35.8%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 137 peticiones, que representan el 20.4%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 76.7% 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 mayo, 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 494 peticiones que representan el 73.5% 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 64 peticiones que representan el 9.5% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	414	61,61%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	65	9,67%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	48	7,14%

PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	35	5,21%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	24	3,57%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	20	2,98%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	13	1,93%
BOGOTA CIELO ABIERTO	10	1,49%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	9	1,34%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	7	1,04%
MERCADOS CAMPESINOS	6	0,89%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	5	0,74%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	4	0,60%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	3	0,45%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,45%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	3	0,45%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	0,15%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	1	0,15%
INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	1	0,15%
<b>Total general</b>	<b>672</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo mayo2021)

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo siendo el más relevante con una participación del 61.61% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por traslado a entidades distritales con el 9.67% del total recibido, y por último Reactivación Económica -Habilitación Manufactura Comercio Y Servicios con el 7.14% (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 69 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	17	24,64%

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

IPES	12	17,39%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	8,70%
SECRETARIA DEL HABITAT	4	5,80%
ENTIDAD NACIONAL	4	5,80%
SECRETARIA GENERAL	4	5,80%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	4,35%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	4,35%
IDU	2	2,90%
ACUEDUCTO - EAB	1	1,45%
IDPAC	1	1,45%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1,45%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	1,45%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	1,45%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1,45%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	1,45%
SECRETARIA DE SALUD	1	1,45%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,45%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	1,45%
SECRETARIA JURIDICA	1	1,45%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	1,45%
SERVICIO CIVIL	1	1,45%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1,45%
<b>Total general</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período mayo 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 24.64% de participación, las cuales son solicitudes y denuncias del incumplimiento de los protocolos de bioseguridad de establecimientos comerciales y la segunda más relevante es **el IPES** con el 17.39%, que comprenden solicitudes de vendedores informales.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 429 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 323 es decir un 75.29%, el 24.71% 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 75.85%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 18.27% del total recibido.

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	305	245	75,85%
GESTION CORPORATIVA	68	59	18,27%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	15	1	0,31%
SECRETARIA DE DESPACHO	15	9	2,79%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	13	7	2,17%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	7	2	0,62%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	0	0,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>429</b>	<b>323</b>	<b>100,00%</b>

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

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	151	145	64,44%
GESTION CORPORATIVA	33	33	14,67%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	21	12	5,33%

SECRETARIA DE DESPACHO	16	14	6,22%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	16	16	7,11%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	1,33%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,44%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0,44%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>243</b>	<b>225</b>	<b>100,00%</b>

Para este periodo se solucionaron 225 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 92.59%.

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	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	Total general
GESTION CORPORATIVA	4	2	4	6	2	5	28	1	5
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2		5	4	1	3	1	3	4
ECONOMIA RURAL Y							15		11



ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			5	11					
OFICINA ASESORA JURIDICA	29								29
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	8		1	12		9	16		10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				22					22
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION				30					30
SECRETARIA DE DESPACHO	11		9	15	15		16		13
Total general	4	2	5	6	2	5	15	2	5

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de mayo fue de cinco (5) 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 60.6% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy son las más representativas con el 6.39% y 4.32% respectivamente de participación del total recibido.



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

**Total general 672**

### 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

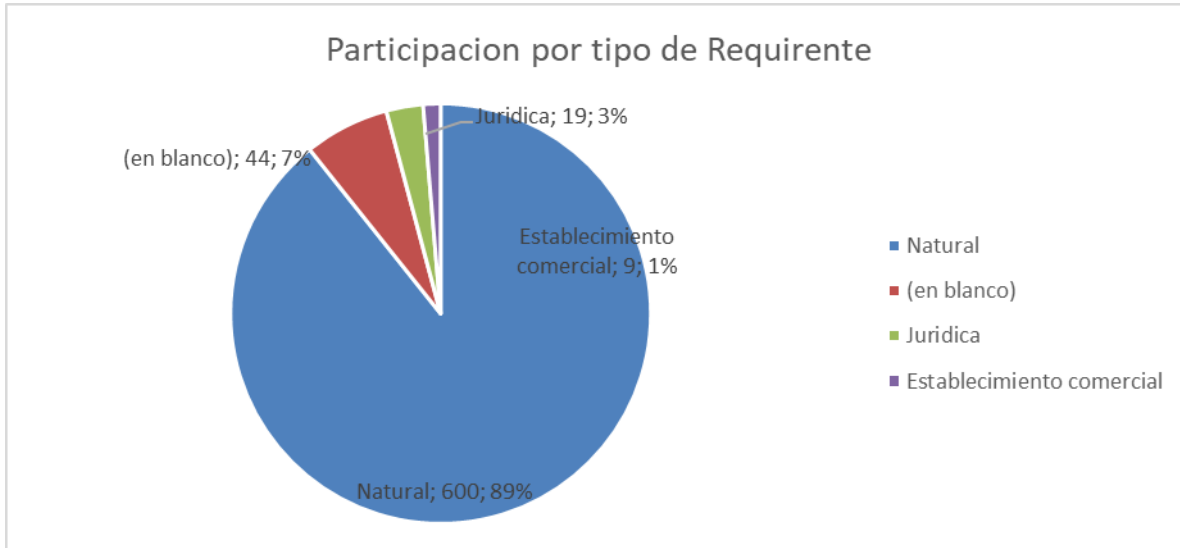
Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 1 con el 10.12% y 7.2% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



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

**Total, general 672**

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 89% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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

**Total general**

**672**

## 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	628	93%
ANONIMO	44	7%
TOTAL	672	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 76.7% de 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.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 7% 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 Código 219 Grado 18- Diego Constain Álvarez	DGC
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	DMC