

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
NOVIEMBRE 2021**

**BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 2021**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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



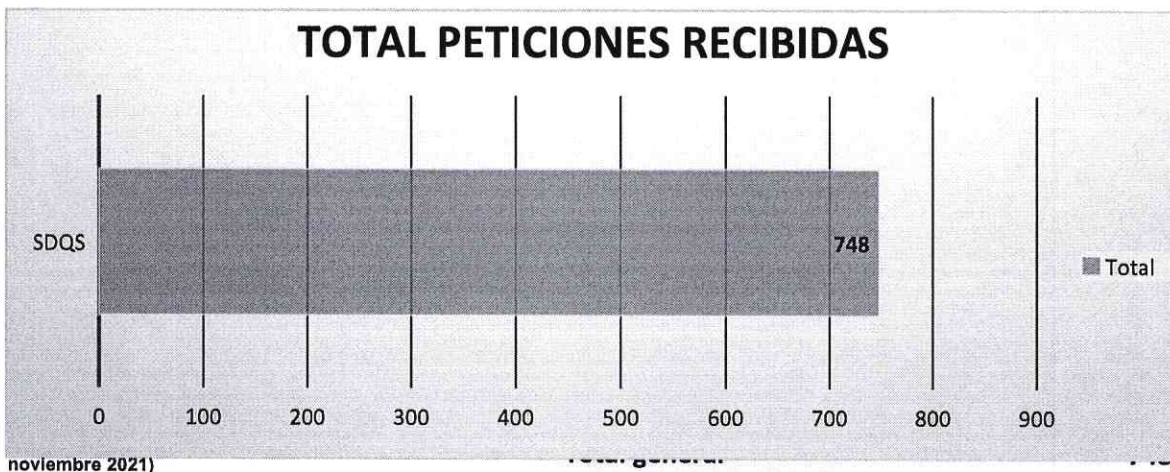
*Ryf*

## INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – NOVIEMBRE 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 noviembre 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

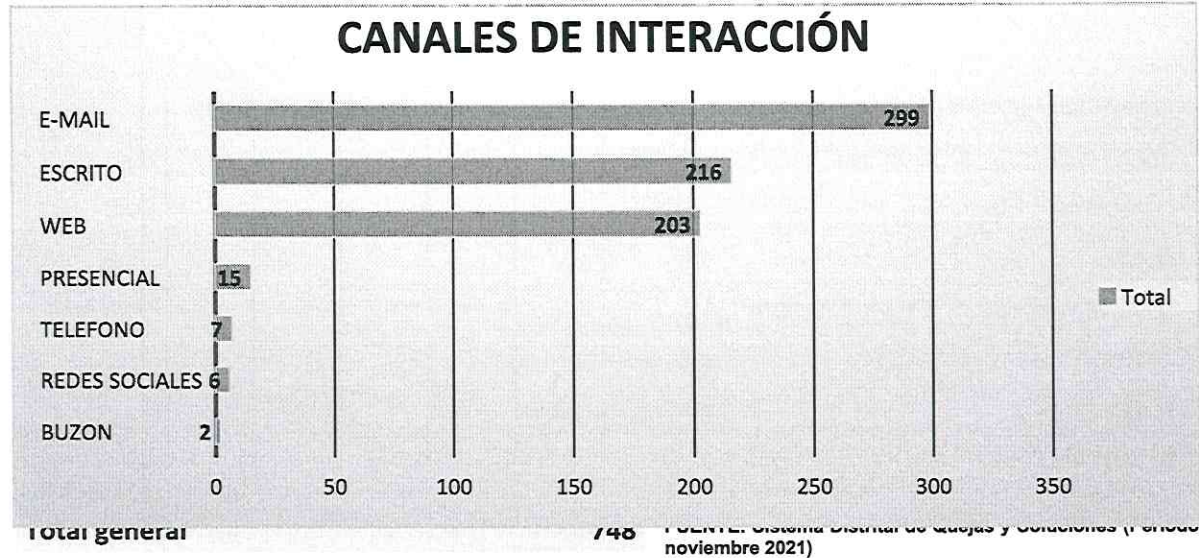
En el mes de noviembre se registraron 468 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 280 que venían del periodo anterior, para un total de 748.



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 noviembre presentaron el siguiente comportamiento:

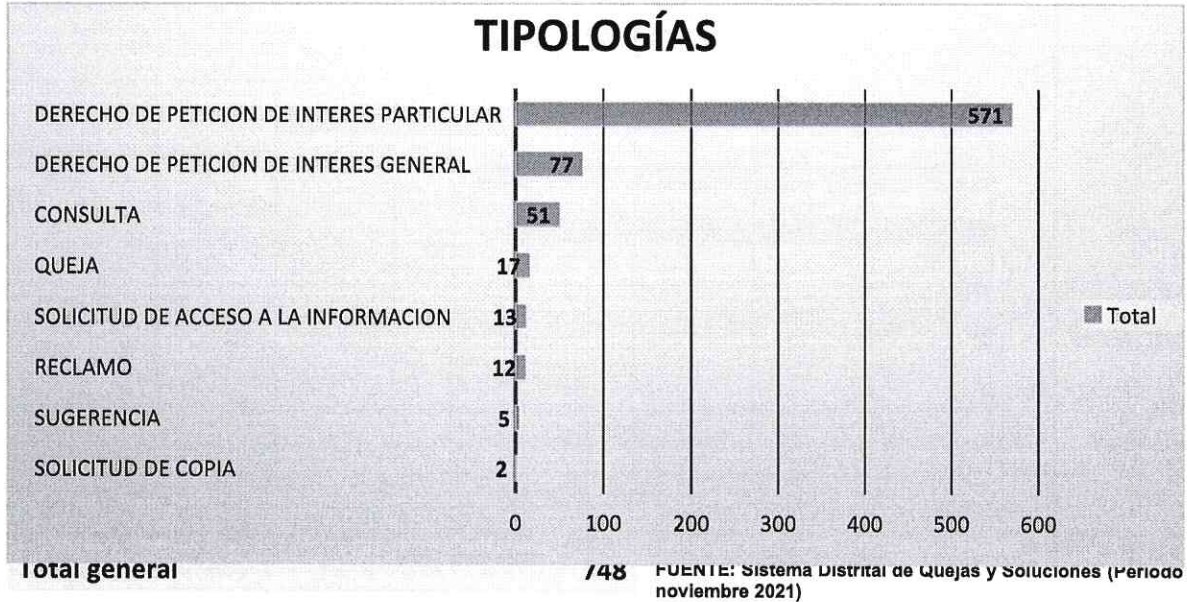
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “**E-MAIL**”, con 299 peticiones que representan el 39.9%.
2. Seguido por el canal “**ESCRITO**” con 216 peticiones, que representan el 28.8%.
3. Por último, el canal “**WEB**” con 203 peticiones, que representan el 27%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 68.7% 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 noviembre, 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 571 peticiones que representan el 72.3% 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 77 peticiones que representan el 10.29% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	404	54,01%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	104	13,90%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	64	8,56%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	44	5,88%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	31	4,14%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	25	3,34%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	21	2,81%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	17	2,27%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	15	2,01%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS	9	1,20%

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

INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL		
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	4	0,53%
MERCADOS CAMPESINOS	2	0,27%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	0,27%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,27%
BOGOTA CIELO ABIERTO	2	0,27%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0,13%
TECNOLOGIA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,13%
<b>Total general</b>	<b>748</b>	<b>100,00%</b>

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo siendo el más relevante durante el año 2021 con una participación del 54.01% (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 13.90% (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 107 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	17	15,89%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	14	13,08%
IPES	11	10,28%
SECRETARIA DE SALUD	10	9,35%
SECRETARIA DEL HABITAT	7	6,54%
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	5,61%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	5	4,67%
PERSONERIA DE BOGOTA	5	4,67%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	3,74%
(en blanco)	4	3,74%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	3,74%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	3	2,80%
SECRETARIA DE CULTURA	2	1,87%

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

IDU	2	1,87%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	1,87%
ENTIDAD NACIONAL	2	1,87%
SECRETARIA GENERAL	1	0,93%
IDPAC	1	0,93%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,93%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,93%
IDT	1	0,93%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,93%
TRANSMILENIO	1	0,93%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,93%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,93%
<b>Total general</b>	<b>107</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo noviembre 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 15.89% de participación, las cuales son solicitudes de los programas impulso local y ruta de emprendimiento local, la segunda más relevante es **la Secretaría de Integración Social** con el 13.08%, que comprenden solicitudes de ayudas monetarias o programas sociales liderados por esta entidad

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 468 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 315 es decir un 67%, el 33% 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 53.42%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 11.54% del total recibido.

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	336	250	53,42%
GESTION CORPORATIVA	71	54	11,54%
OFICINA ASESORA DE <small>Plaza de los Artesanos</small>	26	5	1,07%

Teléfonos: 3693777  
www.desarrolloeconomico.gov.co  
Información: Línea 195

PLANEACION			
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	12	3	0,64%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	9	2	0,43%
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	0	0,00%
SECRETARIA DE DESPACHO	4	0	0,00%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTRIOL DISCIPLINARIO	2	0	0,00%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,21%
<b>Total general</b>	<b>468</b>	<b>315</b>	<b>67%</b>

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

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	146	139	49,64%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	56	43	15,36%
GESTION CORPORATIVA	34	34	12,14%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	26	5	1,79%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	8	7	2,50%
SECRETARIA DE DESPACHO	7	0	0,00%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	0,36%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,36%
<b>Total general</b>	<b>280</b>	<b>230</b>	<b>82%</b>

Para este periodo se solucionaron 230 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 82%.

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	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJIA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	6	7	9	5	4	11	11		9
OFICINA ASESORA JURIDICA		8	9						24
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	16	13	7	1	7	16			12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			22						17
SECRETARIA DE DESPACHO	28	15	28			24			19
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION			4						5
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO		19	12						21
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTRIOL DISCIPLINARIO			14	5					14
GESTION CORPORATIVA	8	6	5	1	1	9		1	1
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de mayo fue de nueve (9) días, se constató que todas las áreas de la entidad dieron respuesta en términos atendiendo lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

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



## 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 61.76% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Kennedy y Ciudad Bolívar son las más representativas con el 5.7% y 5.08% respectivamente de participación del total recibido.

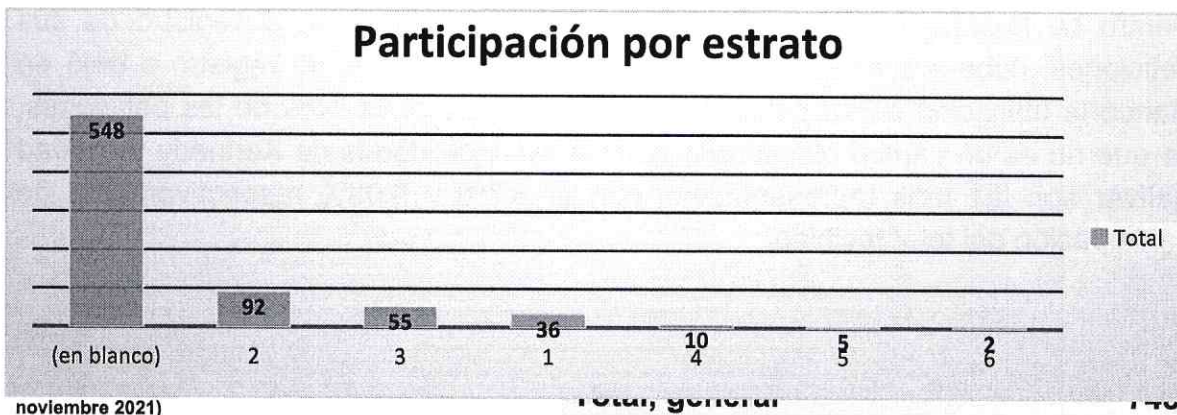


## 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

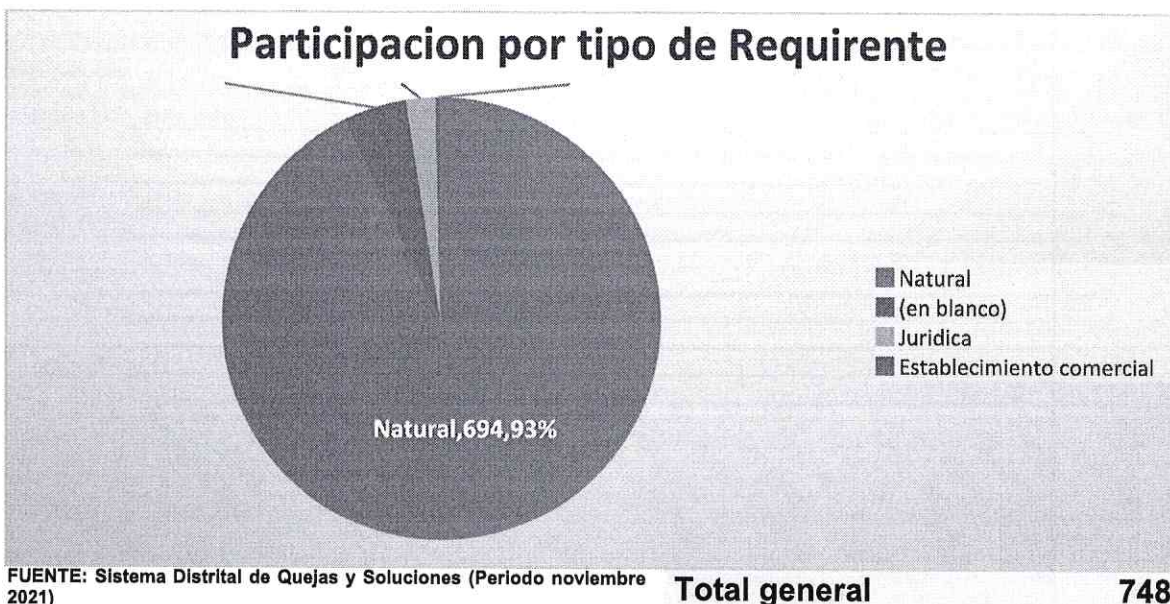
Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el

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

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 3 con el 12.29% y 7.3% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



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



## 10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 94% corresponde a ciudadanos identificados y el 6% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	713	95%
ANONIMO	35	5%
TOTAL	748	100%

## 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda hacer un llamado a la Dirección de Desarrollo Empresarial que 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 mantiene los canales electrónicos para un total de 68.7% de participación en la radicación de los requerimientos por la ciudadanía.

Las localidades más representativas de nuestros usuarios son Ciudad Bolívar y Kennedy.

La mayoría de los ciudadanos que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la Entidad se encuentran ubicados en los estratos 2 y 3.

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

