

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

BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE 2021

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

GD-P3-F19

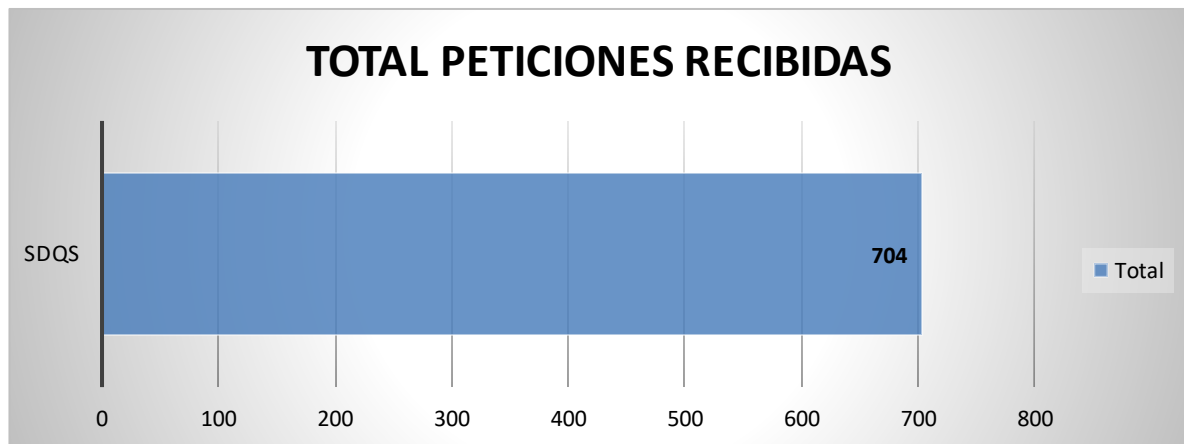
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – OCTUBRE 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 octubre 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 octubre se registraron 451 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 253 que venían del periodo anterior, para un total de 704.



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

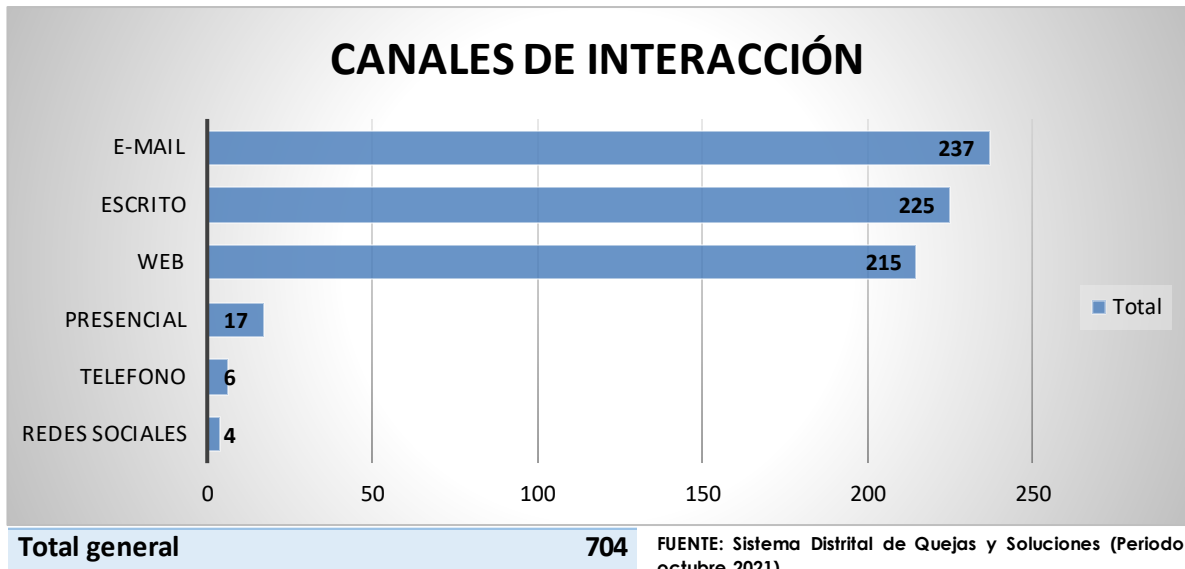
Total general

704

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 octubre presentaron el siguiente comportamiento:

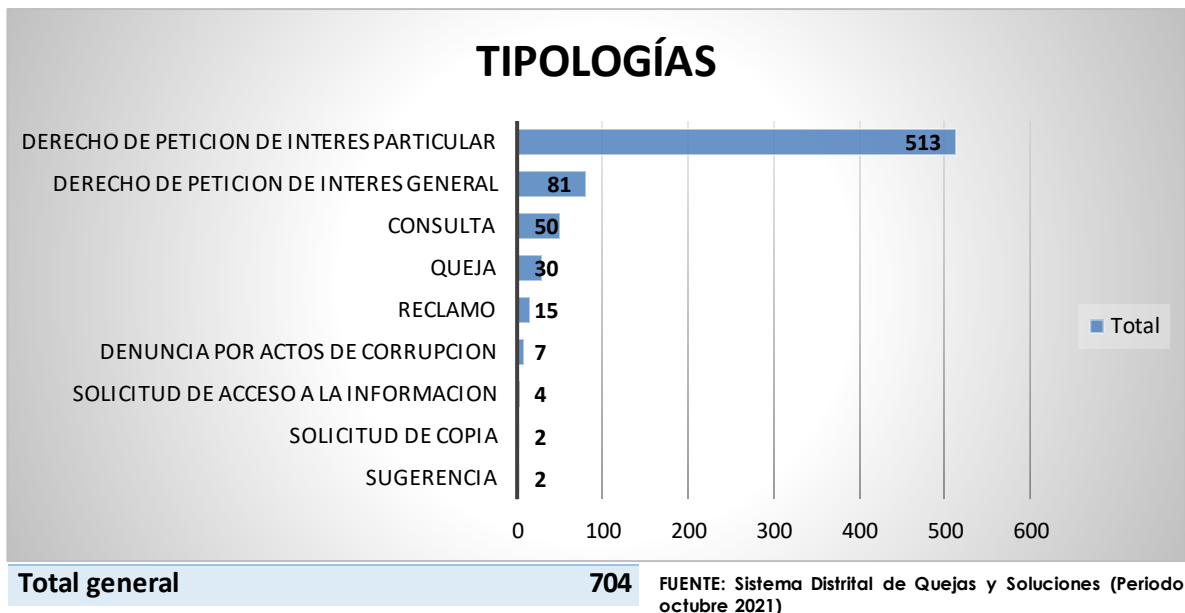
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“E-MAIL”**, con 237 peticiones que representan el 34%.
2. Seguido por el canal **“ESCRITO”** con 225 peticiones, que representan el 32%.
3. Por último, el canal **“WEB”** con 215 peticiones, que representan el 31%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 65% 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 octubre, 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 513 peticiones que representan el 72.8% 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 81 peticiones que representan el 11.5% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	411	58,38%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	98	13,92%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	96	13,64%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	25	3,55%

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

INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO		
PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	22	3,13%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	14	1,99%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	13	1,85%
BOGOTA CIELO ABIERTO	8	1,14%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	5	0,71%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	4	0,57%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,28%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,28%
CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,14%
MERCADOS CAMPESINOS	1	0,14%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,14%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,14%
Total general	704	100,00%

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo siendo el más relevante durante el año 2021 con una participación del 58.38% (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 13.92% (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 98 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	47	47,96%
IPES	11	11,22%
SECRETARIA DE AMBIENTE	10	10,20%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	7	7,14%
SECRETARIA DE SALUD	4	4,08%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	3,06%
ENTIDAD NACIONAL	3	3,06%

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

SECRETARIA DEL HABITAT	2	2,04%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	2,04%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1,02%
IDPAC	1	1,02%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1,02%
SUBRED OCCIDENTE	1	1,02%
VEEDURIA DISTRITAL	1	1,02%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1,02%
SECRETARIA GENERAL	1	1,02%
IDU	1	1,02%
IDRD	1	1,02%
Total general	98	100,00%

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue 002.3 **La Secretaría de Gobierno** siendo el más relevante con 47.96% de participación, las cuales son solicitudes de los programas impulso local y ruta de emprendimiento local, la segunda más relevante es **IPES** con el 11.22% del total, que comprenden solicitudes de economía informal liderados por esta entidad.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 451 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 302 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 80.13%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 17.22% del total recibido.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	331	242	53,66%

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

GD-P3-F19

GESTION CORPORATIVA	65	52	11,53%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	34	3	0,67%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	7	2	0,44%
SECRETARIA DE DESPACHO	6	2	0,44%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	1	0,22%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0	0,00%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	0	0,00%
Total general	451	302	67%

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

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	143	105	41,50%
GESTION CORPORATIVA	60	58	22,92%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	27	5	1,98%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	8	5	1,98%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	6	3	1,19%
SECRETARIA DE DESPACHO	5	1	0,40%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	2	0,79%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTRIOL DISCIPLINARIO	1	1	0,40%
Total general	253	180	71%

Para este periodo se solucionaron 180 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 71%.

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	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	9	1	11	9	1	7	16	21	2	9
OFICINA ASESORA JURIDICA	34	30		10						24
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	8		3	18						12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1		16	17						17
SECRETARIA DE DESPACHO	21		11	24						19
GESTION CORPORATIVA	14	1	5	4	1	1	6		21	5
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			26	16						21
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTRIOL DISCIPLINARIO		14								14

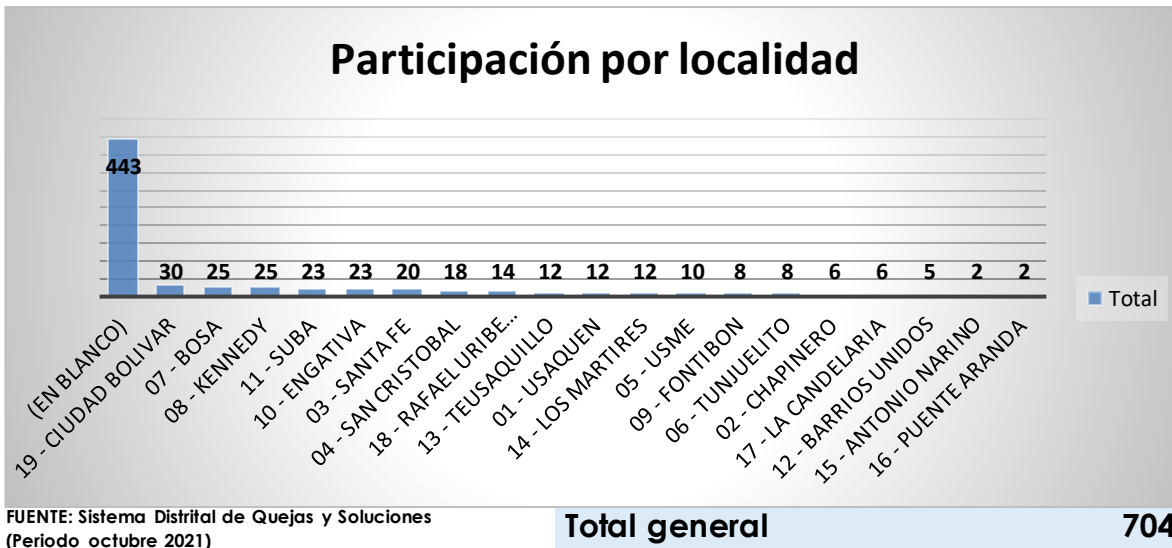
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION				1						1
Total general	11	7	10	9	1	6	8	21	12	9

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de octubre fue de nueve (9) días, se evidencia que el área que presentan mayor promedio de días en proferir respuesta a las peticiones es la oficina asesora jurídica con un promedio de treinta y cuatro (34) días, sin embargo, se evidencia que las demás áreas de la entidad proferieron respuesta en términos atendiendo lo establecido en el decreto nacional 491 de 2020.

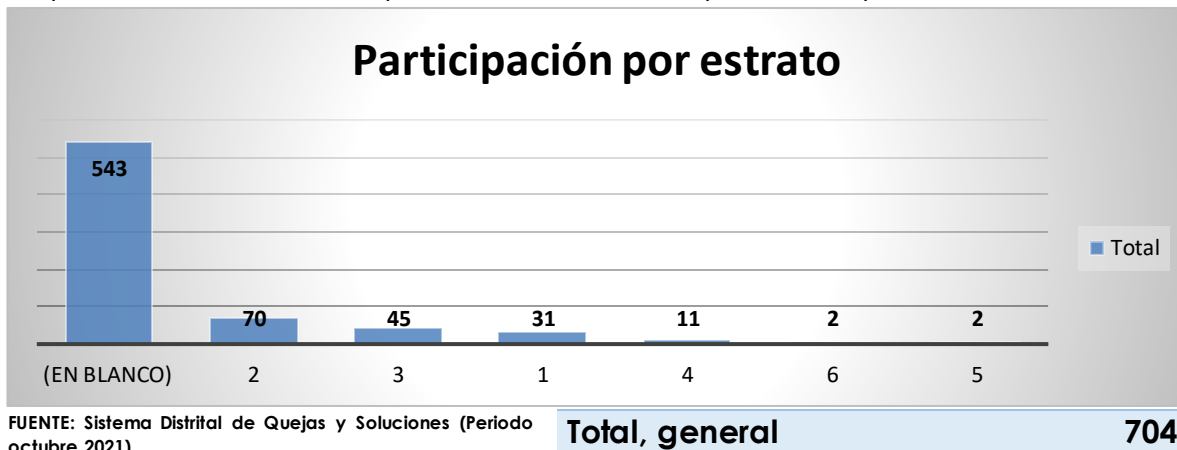
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.

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 62.9% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa y Kennedy son las más representativas con el 4.26%, 3.6 y 3.6% respectivamente de participación del total recibido.

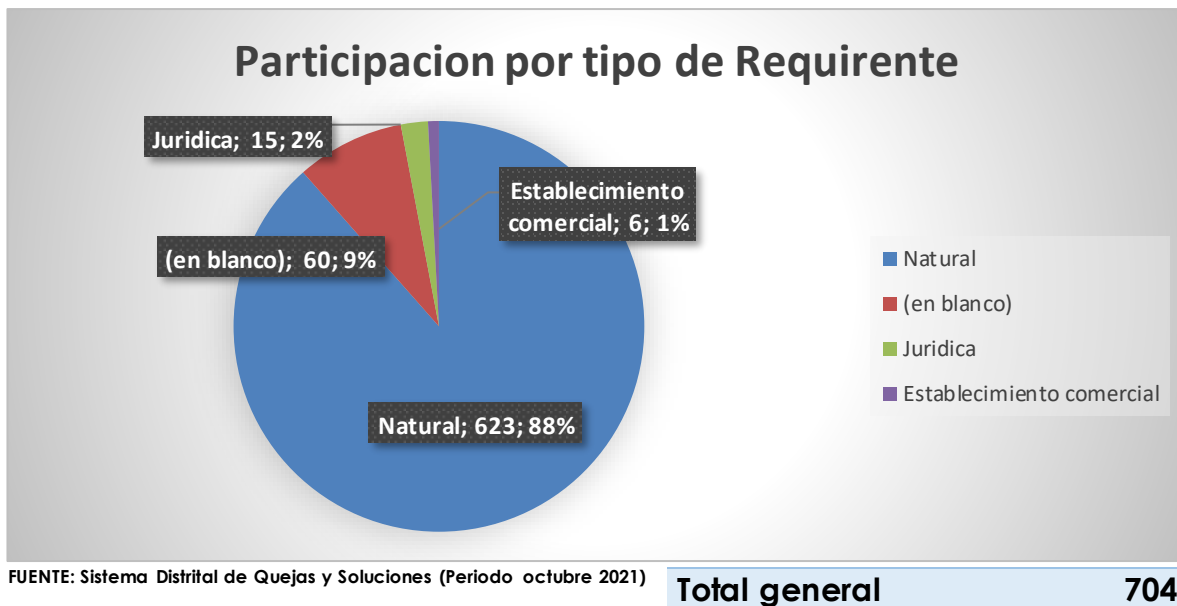


9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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 3 con el 9.94% y 6.3% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 88% 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	644	91%
ANONIMO	60	9%
TOTAL	704	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.

Es aconsejable hacer una alerta a la oficina asesora jurídica que presenta tiempos promedio de respuesta superiores a los establecidos de acuerdo con las tipologías, con el fin de elaborar estrategias internas que mejoren los tiempos de respuesta de las peticiones dentro de los definidos por ley.

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 65% de participación en la radicación de los requerimientos por la ciudadanía.

Las localidades más representativas de nuestros usuarios son Ciudad Bolívar Bosa 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