

# **INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SEPTIEMBRE 2021**

**BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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



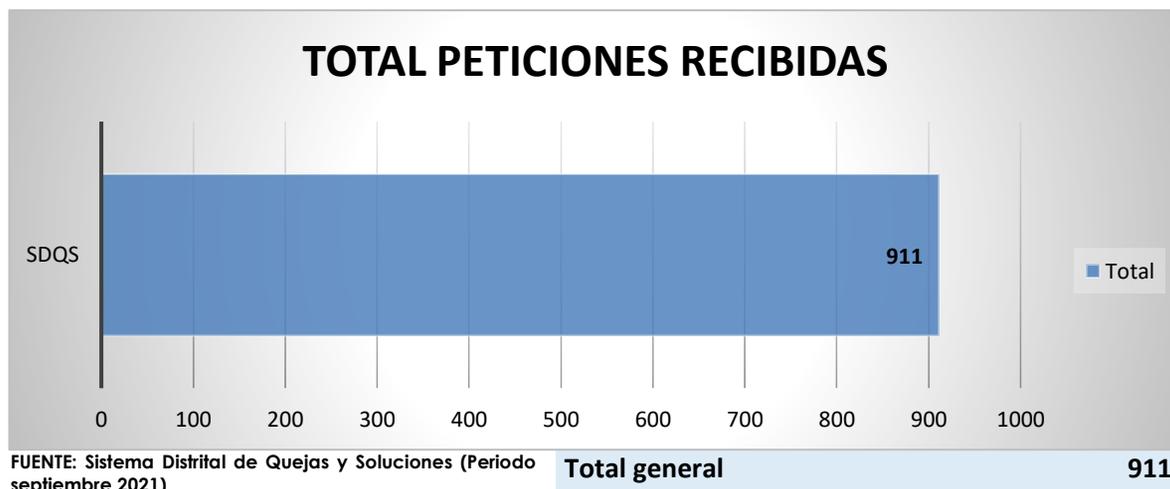
## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – SEPTIEMBRE 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 septiembre 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

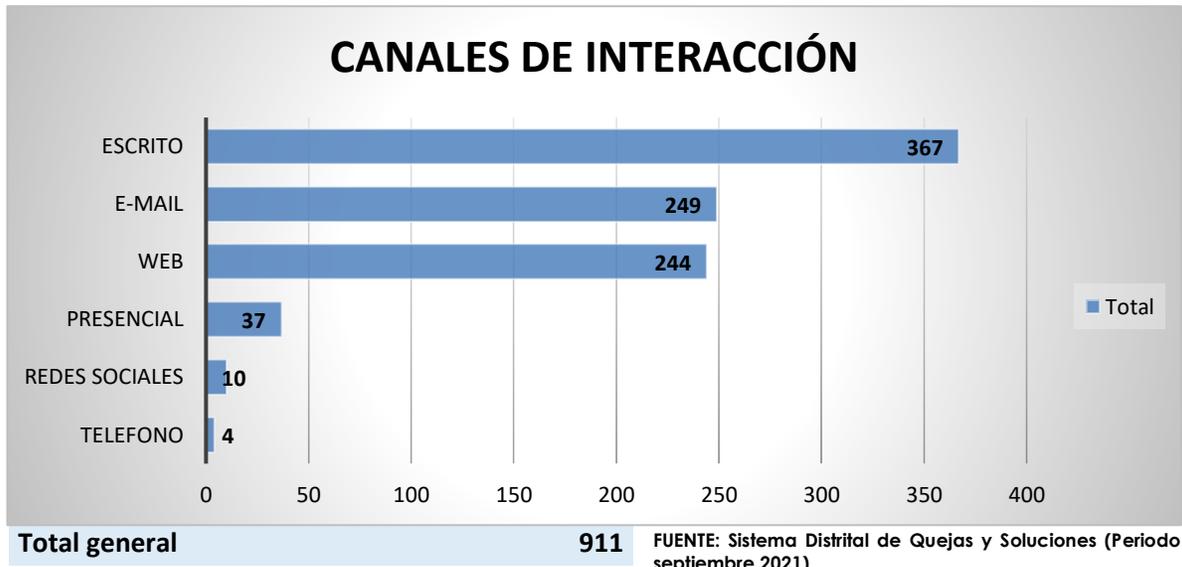
En el mes de septiembre se registraron 547 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 364 que venían del periodo anterior, para un total de 911.



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 septiembre presentaron el siguiente comportamiento:

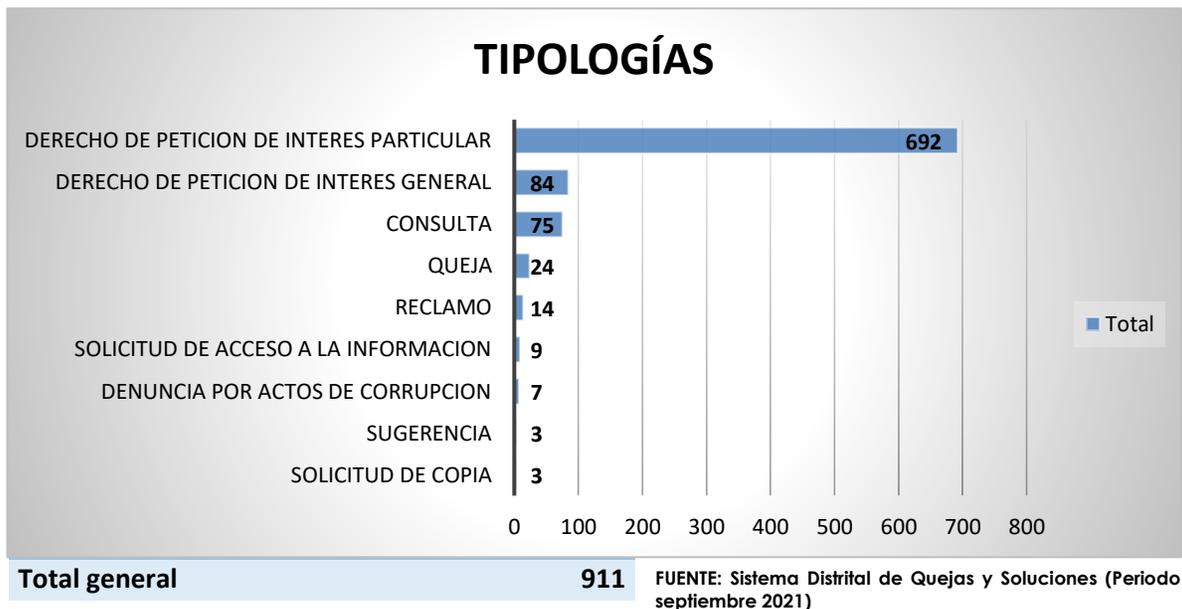
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“ESCRITO”**, con 367 peticiones que representan el 40.3%.
2. Seguido por el canal **“E-MAIL”** con 249 peticiones, que representan el 27%.
3. Por último, el canal **“WEB”** con 244 peticiones, que representan el 26.8%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 53.8% 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 septiembre, 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 692 peticiones que representan el 75.9% 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 84 peticiones que representan el 10.3% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	427	46,87%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	146	16,03%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	115	12,62%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	103	11,31%

REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	33	3,62%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	19	2,09%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	13	1,43%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	12	1,32%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	12	1,32%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	8	0,88%
BOGOTA CIELO ABIERTO	5	0,55%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	5	0,55%
MERCADOS CAMPESINOS	4	0,44%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,33%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	3	0,33%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,22%
TECNOLOGIA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,11%
<b>Total general</b>	<b>911</b>	<b>100,00%</b>

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo siendo el más relevante durante el año 2021 con una participación del 46.87% (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 16.03% (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 117 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	29	24,79%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	17	14,53%
SECRETARIA DEL HABITAT	13	11,11%
ENTIDAD NACIONAL	7	5,98%

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

IPES	7	5,98%
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	5,13%
SECRETARIA GENERAL	6	5,13%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	2,56%
SERVICIO CIVIL	3	2,56%
SECRETARIA DE CULTURA	2	1,71%
SECRETARIA JURIDICA	2	1,71%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	1,71%
IDRD	2	1,71%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	1,71%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	1,71%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1,71%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	1,71%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0,85%
DADEP	1	0,85%
TRANSMILENIO	1	0,85%
SECRETARIA DE SALUD	1	0,85%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,85%
IDU	1	0,85%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,85%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,85%
SUBRED NORTE	1	0,85%
UAESP	1	0,85%
<b>Total general</b>	<b>117</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo septiembre 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 24.79% 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 14.53%, que comprenden solicitudes de ayudas monetarias o programas sociales liderados por esta entidad

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 547 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 522 es decir un 95.43%, el 4.5% 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 67.43%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 15.71% del total recibido.

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	360	352	67,43%
GESTION CORPORATIVA	87	82	15,71%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	52	52	9,96%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	31	21	4,02%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	6	6	1,15%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	4	4	0,77%
SECRETARIA DE DESPACHO	4	3	0,57%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTROL DISCIPLINARIO	2	1	0,19%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0,19%
<b>Total general</b>	<b>547</b>	<b>522</b>	<b>100,00%</b>

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

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	153	151	45,07%

DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	120	99	29,55%
GESTION CORPORATIVA	48	47	14,03%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	16	15	4,48%
SECRETARIA DE DESPACHO	9	8	2,39%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	7	5	1,79%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	6	6	1,49%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	3	0,90%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTROL DISCIPLINARIO	1	1	0,30%
<b>Total general</b>	<b>364</b>	<b>335</b>	<b>100,00%</b>

Para este periodo se solucionaron 335 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 92%.

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	8		10	5	11	6	13	1	7	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	16	26	29	24						22
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	5		8	9					4	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			22	27						27
SECRETARIA DE DESPACHO	15		15	34			28			28
GESTION CORPORATIVA	3	8	8	5	5	3	8		1	5
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	31		35	10	31					23
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			10	7	31		3			12
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTROL DISCIPLINARIO		6	27							13
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período septiembre 2021)

\*Decreto Nacional 491 de 2020

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de septiembre fue de once (11) días, se evidencia que el área que presentan mayor promedio de días en proferir respuesta a las peticiones es Competitividad Bogotá Región con un promedio de treinta y dos (32) 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.

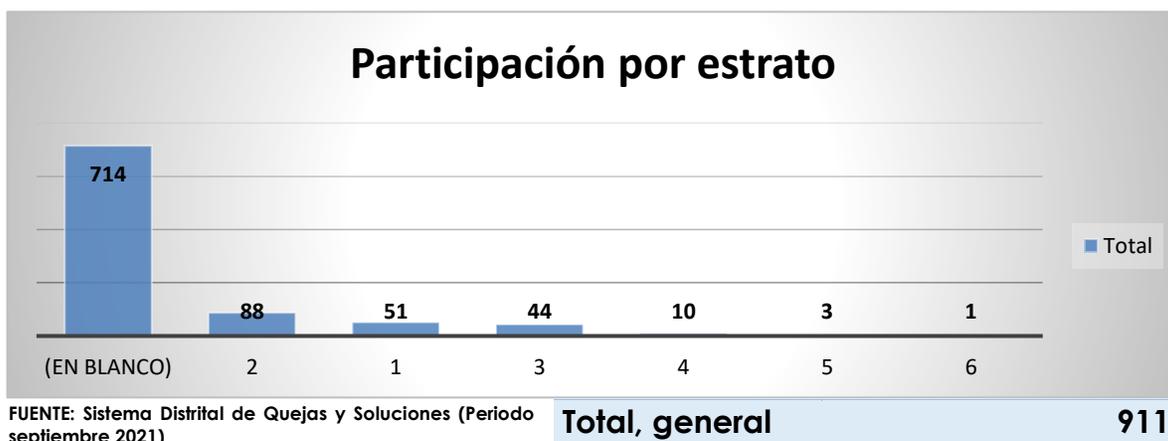
Dentro de la Información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe anotar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó

en blanco la ubicación de su petición representado por el 66.19% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Ciudad Bolívar y Suba son las más representativas con el 5.04% y 3.84% respectivamente de participación del total recibido.

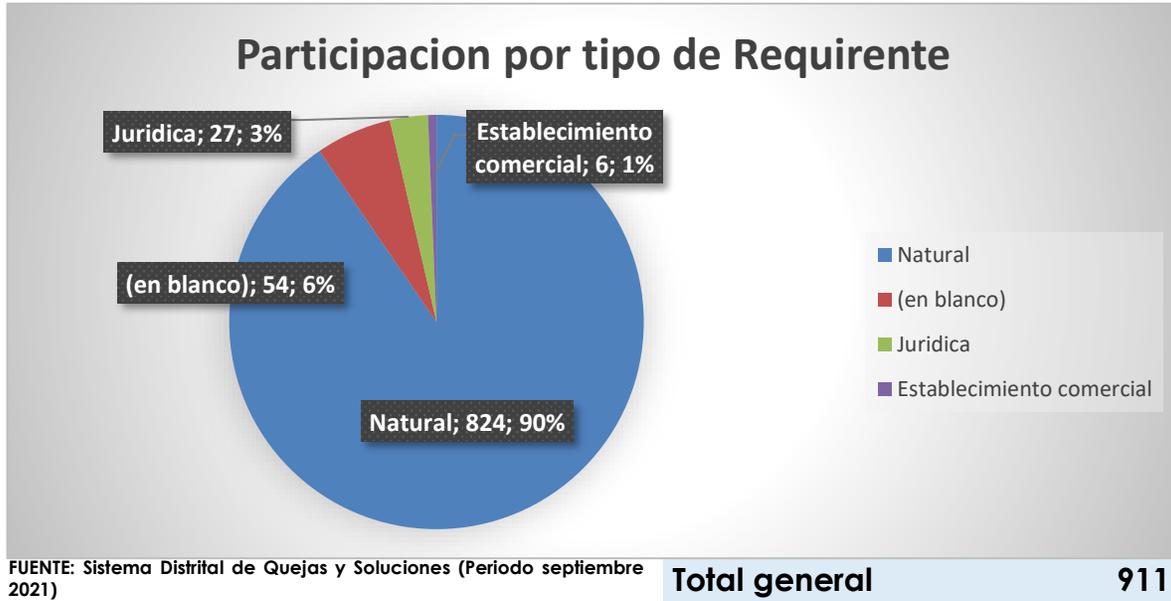


## 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

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 (petitionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 1 con el 9.65% y 5.59% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 90% 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	857	94%
ANONIMO	54	6%
TOTAL	911	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 Dirección de competitividad bogota región 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 53.8% de participación en la radicación de los requerimientos por la ciudadanía.

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

La mayoría de los ciudadanos que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la Entidad se encuentran ubicados en los estratos 1 y 2.

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.

## **DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA ATENCION AL CIUDADANO**

