

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

**BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 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 – AGOSTO 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 agosto 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 agosto se registraron 517 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 377 que venían del periodo anterior, para un total de 894.



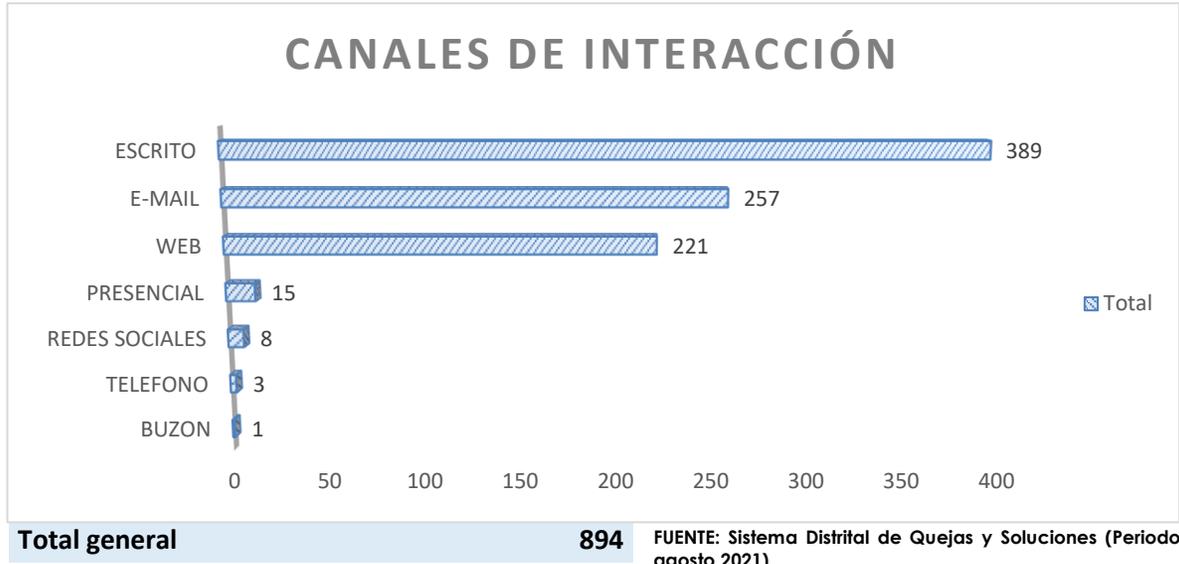
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo agosto 2021)

<b>Total general</b>	<b>894</b>
----------------------	------------

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 agosto presentaron el siguiente comportamiento:

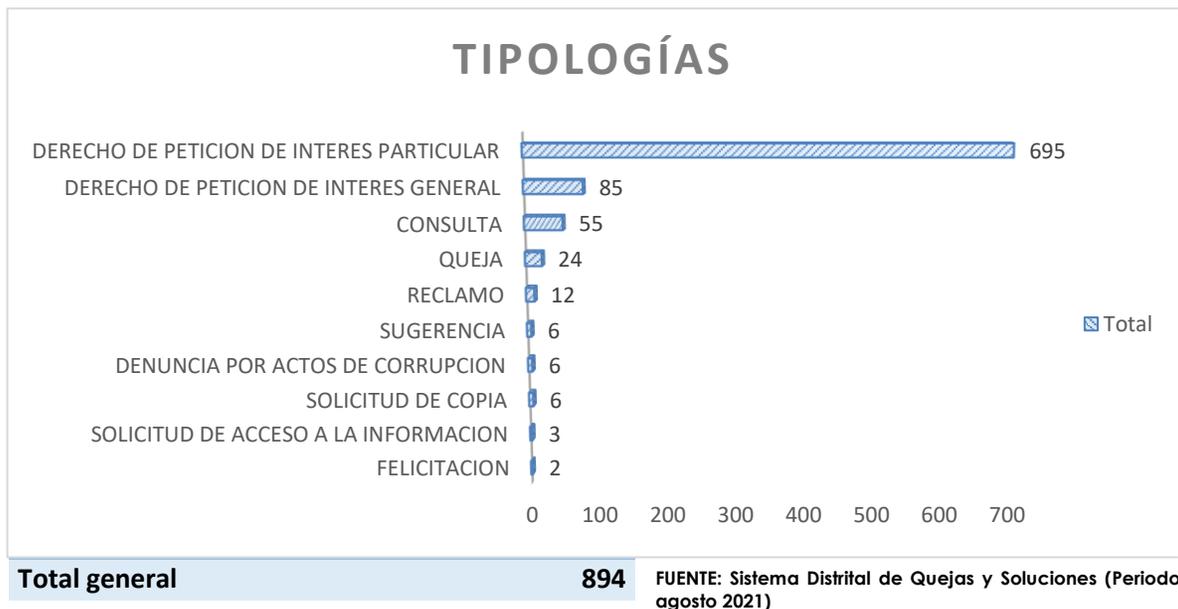
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“ESCRITO”**, con 389 peticiones que representan el 43.5%.
2. Seguido por el canal **“E-MAIL”** con 257 peticiones, que representan el 28.7%.
3. Por último, el canal **“WEB”** con 221 peticiones, que representan el 24.7%.

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 72.2% 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 agosto, 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 695 peticiones que representan el 77.7% 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 85 peticiones que representan el 9.5% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	408	45,64%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	171	19,13%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	137	15,32%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	79	8,84%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	26	2,91%

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

ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	16	1,79%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	16	1,79%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	10	1,12%
BOGOTA CIELO ABIERTO	9	1,01%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	7	0,78%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	4	0,45%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	3	0,34%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,22%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	0,22%
TECNOLOGIA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,11%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	0,11%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,11%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,11%
<b>Total general</b>	<b>894</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo agosto2021)

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo siendo el más relevante durante el año 2021 con una participación del 45.64% (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 19.3% (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 83 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	24	28,92%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10	12,05%
SECRETARIA DE SALUD	6	7,23%
SECRETARIA GENERAL	6	7,23%
SECRETARIA JURIDICA	5	6,02%

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

ENTIDAD NACIONAL	4	4,82%
SECRETARIA DEL HABITAT	4	4,82%
IPES	3	3,61%
SECRETARIA MOVILIDAD	3	3,61%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	3,61%
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA	2	2,41%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	2,41%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	2,41%
IDRD	2	2,41%
UAESP	1	1,20%
IDPAC	1	1,20%
DADEP	1	1,20%
IDU	1	1,20%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1,20%
IDARTES	1	1,20%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	1,20%
<b>Total general</b>	<b>83</b>	<b>100,00%</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo agosto 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 28.92% 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 12.05%, que comprenden solicitudes de ayudas monetarias o programas sociales liderados por esta entidad

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 517 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 353 es decir un 68.27%, el 31.72% 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 78.75%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 18.41% del total recibido.

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	356	278	78,75%
GESTION CORPORATIVA	84	65	18,41%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	46	1	0,28%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	16	3	0,85%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	6	2	0,57%
SECRETARIA DE DESPACHO	5	3	0,85%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	0	0,00%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	2	1	0,28%
<b>Total general</b>	<b>517</b>	<b>353</b>	<b>100,00%</b>

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

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	211	104	45,22%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	105	83	36,09%
GESTION CORPORATIVA	25	23	10,00%
SECRETARIA DE DESPACHO	13	9	3,91%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	10	4	1,74%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	6	3	1,30%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	3	1,30%

SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	0	0,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0,43%
<b>Total general</b>	<b>377</b>	<b>230</b>	<b>100,00%</b>

Para este periodo se solucionaron 230 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 61%.

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	FELICITACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	6		11	6	8	2	11	10	1	1	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	28	4	27	22	28						22
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	8		12	13						23	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			24	25	1						25

COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGION			4		10						7
SECRETARIA DE DESPACHO	33		33	33							33
GESTION CORPORATIVA	6	3	3	6	1	1	3	29		3	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				28							28
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	28		16	21	25						19
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTROL DISCIPLINARIO			21								21
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>13</b>

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de agosto fue de trece (13) días, se evidencia que el área que presentan mayor promedio de días en proferir respuesta a las peticiones es la Secretaria de Despacho con un promedio de treinta y tres (33) 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.

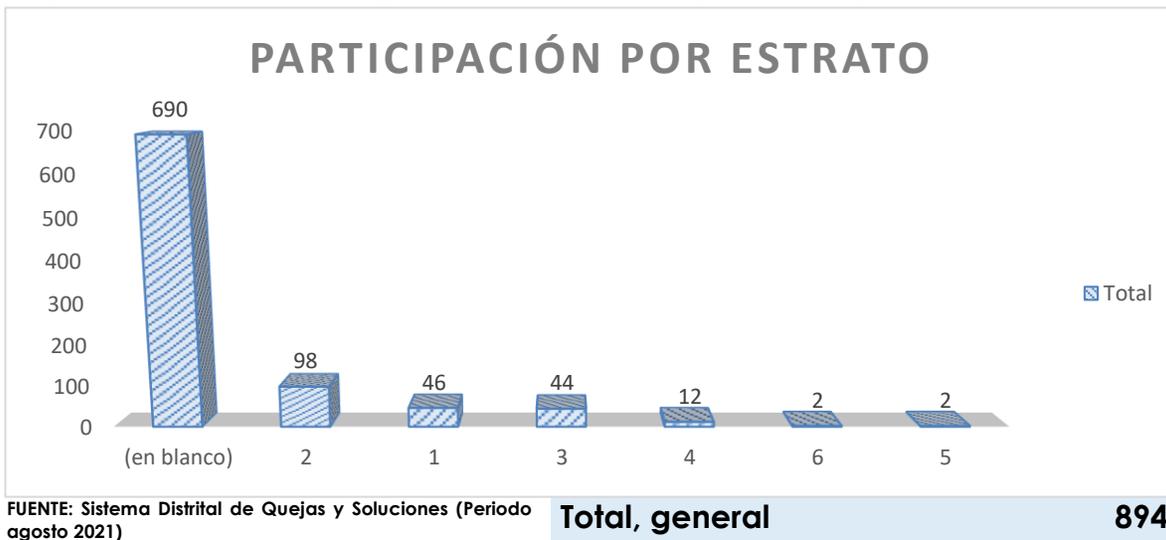
## 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.

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 66.89% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Bosa y Kennedy son las más representativas con el 4.5% y 4.63% respectivamente de participación del total recibido.

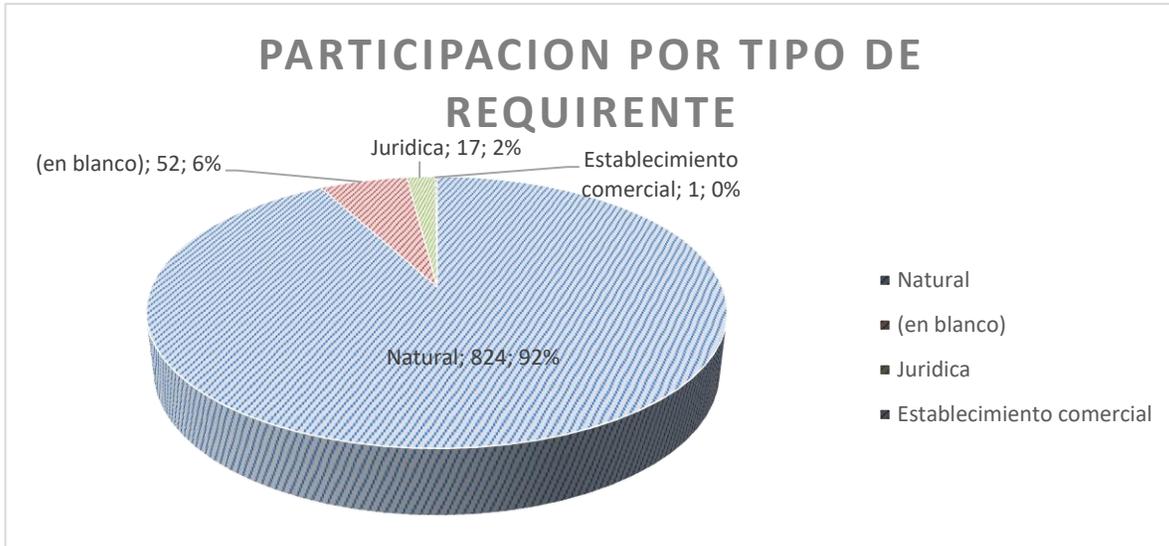


## 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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 1 con el 10.96% y 5.14% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 92% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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

**Total general**

**894**

## 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	842	94%
ANONIMO	52	6%
TOTAL	894	100%

## 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda hacer un llamado a la Oficina Asesora de Planeación y 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.

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

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 Secretaria de Despacho 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 72.2% de participación en la radicación de los requerimientos por la ciudadanía.

Las localidades más representativas de nuestros usuarios son 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 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.

---

**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

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

GD-P3-F19

