

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

BOGOTÁ D.C., MAYO 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 – ABRIL 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 Abril 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 abril se registró un ingreso de 720 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 388 que venían del periodo anterior, para un total de 1108.



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

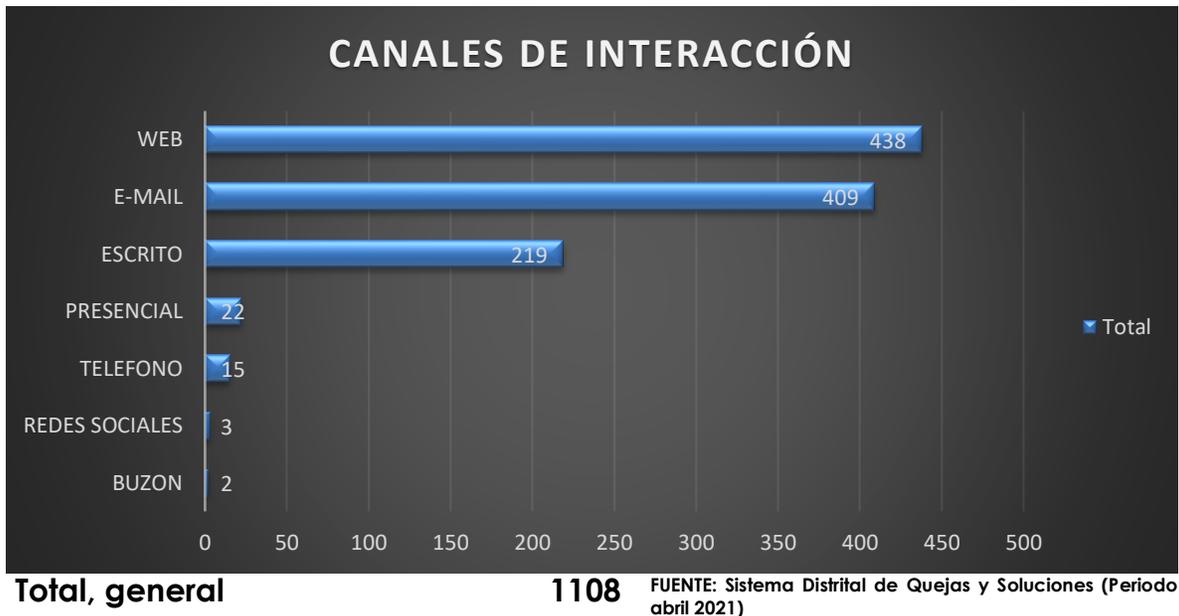
Total general

1108

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 abril presentaron el siguiente comportamiento:

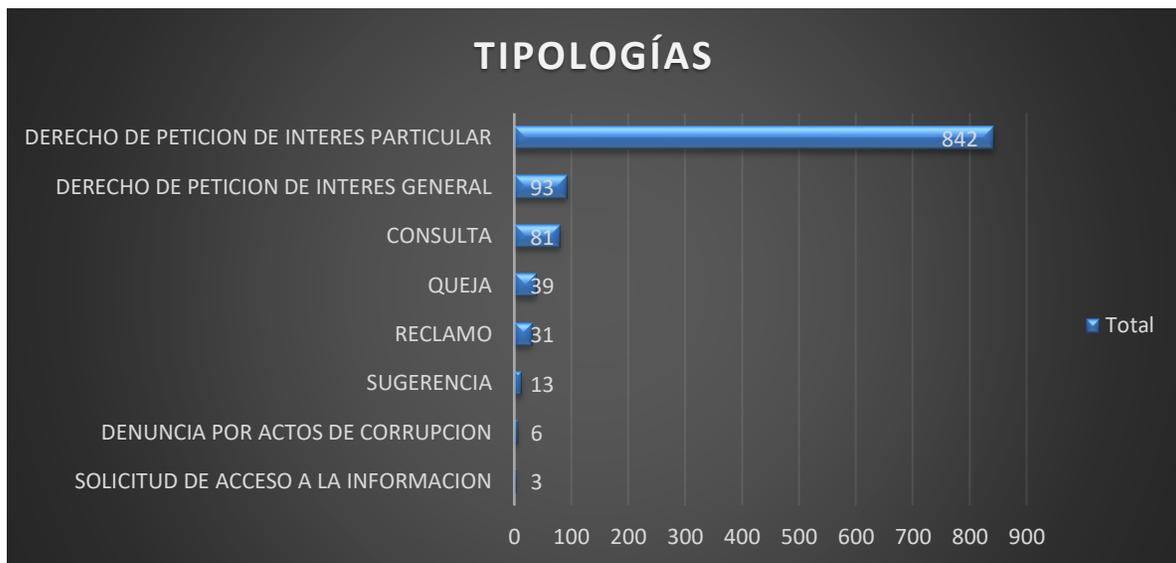
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“WEB”**, con 438 peticiones que representan el 39.5%.
2. Seguido por el canal **“EMAIL”** con 409 peticiones, que representan el 37%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 219 peticiones, que representan el 19.8%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 76.5% 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 el SDQS, 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 abril, se muestra su clasificación de acuerdo con la tipología:



Total general

1108

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con 842 peticiones que representan el 75.99% 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 93 peticiones que representan el 8.39% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	729	65,79%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	111	10,02%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	110	9,93%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	36	3,25%

INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	22	1,99%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	21	1,90%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	19	1,71%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	14	1,26%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	12	1,08%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	8	0,72%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	6	0,54%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	6	0,54%
BOGOTA CIELO ABIERTO	5	0,45%
MERCADOS CAMPESINOS	4	0,36%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,18%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0,09%
INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	1	0,09%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,09%
Total general	1108	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo abril2021)

Para este periodo los principales subtemas fueron: **Empleo** siendo el más relevante con una participación del 65.79%, este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral, seguido por **Traslado a entidades distritales** con una participación del 10.02% (este subtema se explica en el siguiente ítem), y por ultimo **Intermediación de mercados** con 9.93% de participación del total recibido, este subtema incluye las solicitudes de intermediación, formulación y regulación empresarial.

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 PLANEACION	24	20,51%
SECRETARIA DE GOBIERNO	22	18,80%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	17	14,53%
IPES	13	11,11%

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

SECRETARIA DE HACIENDA	9	7,69%
ENTIDAD NACIONAL	6	5,13%
SECRETARIA DE SALUD	6	5,13%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	2,56%
SECRETARIA GENERAL	3	2,56%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	1,71%
ACUEDUCTO - EAB	2	1,71%
IDU	2	1,71%
SECRETARIA JURIDICA	2	1,71%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,85%
CUERPO DE BOMBEROS	1	0,85%
UAESP	1	0,85%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	0,85%
SERVICIO CIVIL	1	0,85%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,85%
Total general	117	100,00%

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

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fueron: **La Secretaría de Planeación** con participación del 20.51% y la **Secretaría de Gobierno** con participación del 18.80% del total de traslados.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 720 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 576 es decir un 52%, el 48% 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 82.47% y la Dirección de Gestión Corporativa con un 16.32%.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	556	475	82,47%
GESTION CORPORATIVA	115	94	16,32%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	16	3	0,52%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	16	0	0,00%
DESPACHO	11	1	0,19%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	2	0,30%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0,19%
Total general	720	576	100,00%

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

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	243	221	62,96%
GESTION CORPORATIVA	57	54	15,38%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	34	33	9,40%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	26	21	5,98%
DESPACHO	16	12	3,42%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	6	6	1,71%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	2	1	0,28%

OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	0,28%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	1	1	0,28%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0,28%
Total general	388	351	100,00%

Para este periodo se solucionaron 351 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 90.4%.

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	Total general
DESPACHO	10		16	23					17
GESTION CORPORATIVA	13	2	10	5	13	1		11	7
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	7		7	6	2	2	24	4	6
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO		5	22	19					17

OFICINA ASESORA JURIDICA				13					13
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	17		15	20	13				18
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	23		29	27					27
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				38					38
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION			26						26
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y DE CONTROL DISCIPLINARIO	17								17
Total general	10	3	10	7	7	2	24	6	7

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de abril fue de siete (7) días, para este periodo el área que presenta mayor dificultad en dar respuesta a las peticiones es la oficina asesora de comunicaciones, desconociendo lo establecido en el decreto 491 de 2020, las demás dependencias dieron respuesta en términos.

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 58.3% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Bosa y Ciudad Bolívar son las más representativas con el 7.2% y 4.9% respectivamente de participación del total recibido.

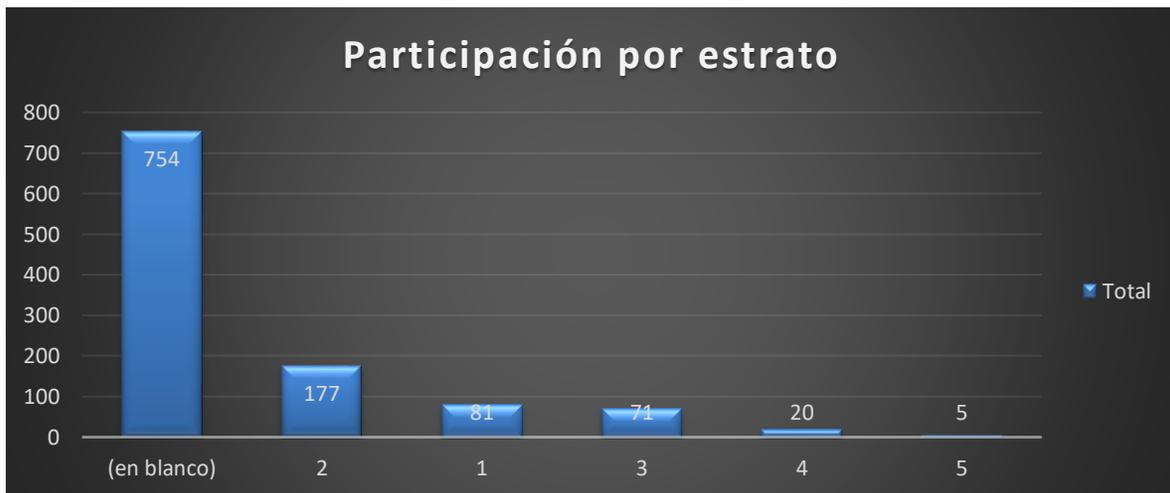


FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo abril 2021)

Total general 1108

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 16% y 7.3% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



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

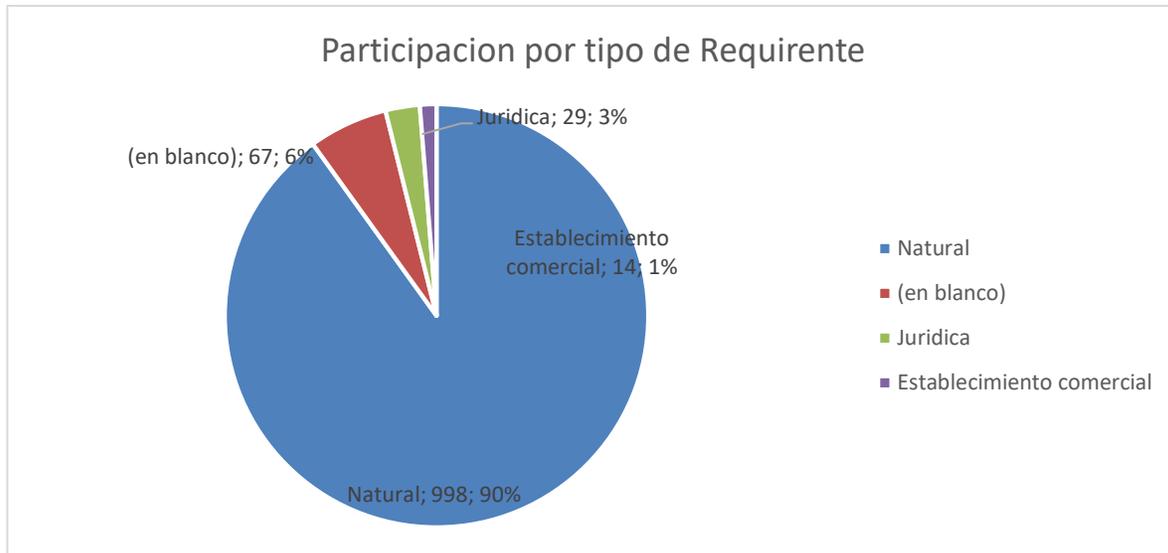
Total general 1108

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

GD-P3-F19



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 90% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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

Total general

1108

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	1041	94%
ANONIMO	67	6%
TOTAL	1108	100%

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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 recomienda hacer un llamado a la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo la cual presenta 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.

Es aconsejable hacer una alerta a la oficina asesora de comunicaciones para que en adelante implementen acciones tendientes a disminuir los tiempos promedio de respuesta y se enmarquen dentro de los definidos por la ley.

Se observó que la Dirección de estudios de desarrollo económico y la Subsecretaría de desarrollo económico y control disciplinario durante el mes de abril empleo un tiempo de respuesta favorable en comparación al periodo anterior, por lo cual es importante que continúen con esta dinámica.

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

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA ATENCIÓN AL CIUDADANO

