

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

**BOGOTÁ D.C., ENERO 2022**

**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

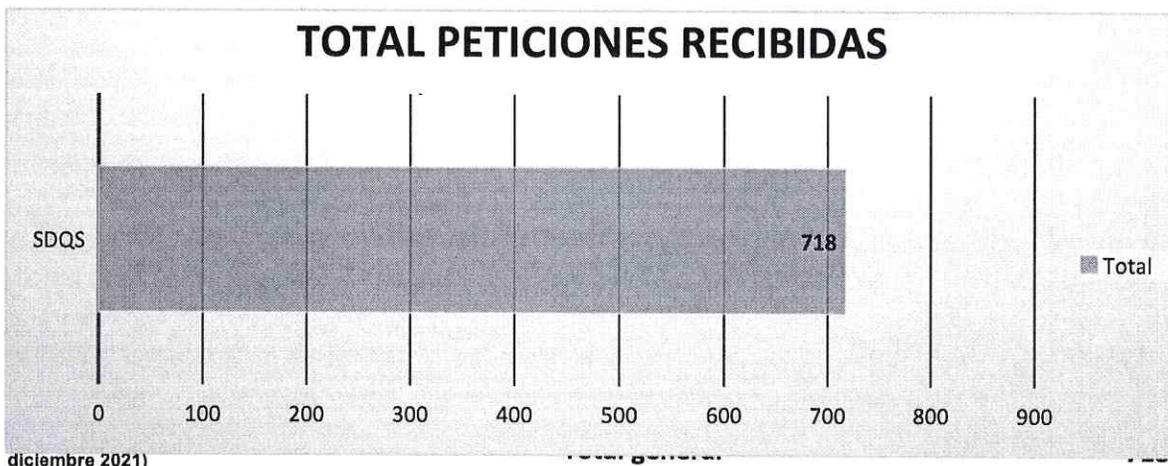


## INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – DICIEMBRE 2021

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 diciembre 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 diciembre se registraron 420 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 298 que venían del periodo anterior, para un total de 718.



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

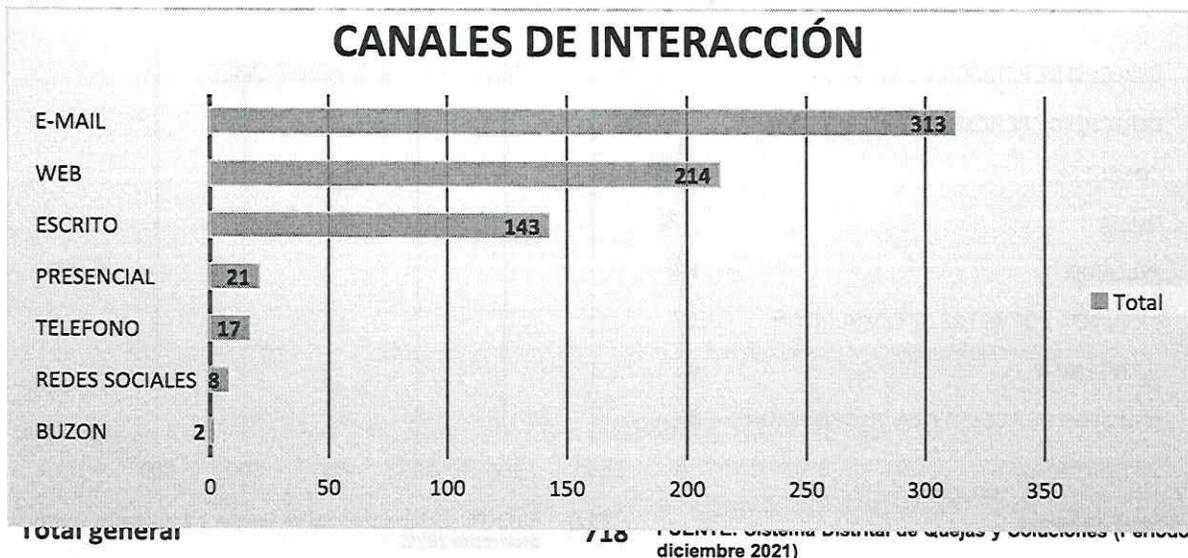
Carrera 60 No. 63A-52,  
Plaza de los Artesanos  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195

GD-P3-F19



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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 diciembre presentaron el siguiente comportamiento:

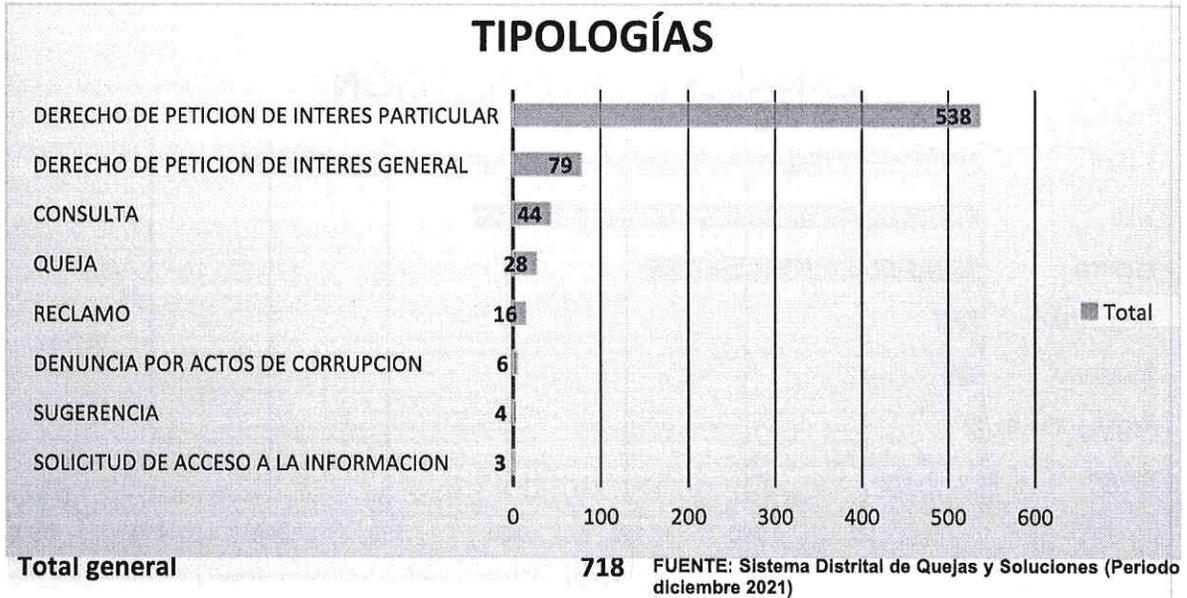
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “**E-MAIL**”, con 313 peticiones que representan el 43.59%.
2. Seguido por el canal “**WEB**” con 214 peticiones, que representan el 29.8%.
3. Por último, el canal “**ESCRITO**” con 143 peticiones, que representan el 20%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 73.39% 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 diciembre, 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 538 peticiones que representan el 74.9% 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 79 peticiones que representan el 11% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	327	45,54%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	105	14,62%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	79	11,00%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	51	7,10%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	48	6,69%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	26	3,62%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	23	3,20%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	23	3,20%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	8	1,11%

ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	7	0,97%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	5	0,70%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,42%
MERCADOS CAMPESINOS	3	0,42%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	0,42%
CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,28%
BOGOTA CIELO ABIERTO	2	0,28%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	0,28%
TECNOLOGIA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,14%
<b>Total general</b>	<b>718</b>	<b>100,00%</b>

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: Empleo siendo el más relevante durante el año 2021 con una participación del 45.54% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral y el programa “Empleo Joven”); seguido por análisis económicos estadísticos editoriales boletines e investigaciones con participación del 14.62% (las cuales comprenden solicitudes de revisión de las empresas habilitadas en la reactivación económica por parte de la Entidad).

### 5. Total, Peticiones de Traslado por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 51 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	23,53%
PERSONERIA DE BOGOTA	5	9,80%
SECRETARIA DE SALUD	4	7,84%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	7,84%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	7,84%
ENTIDAD NACIONAL	3	5,88%
IPES	3	5,88%
SECRETARIA MOVILIDAD	3	5,88%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	3,92%
SECRETARIA DE LA MUJER	2	3,92%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	3,92%
SECRETARIA GENERAL	1	1,96%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	1,96%

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

TRANSMILENIO	1	1,96%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1,96%
CODENSA	1	1,96%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,96%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1,96%
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>100,00%</b>

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue **La Secretaría de Gobierno** siendo el más relevante con 23.53% de participación, las cuales son solicitudes de los programas impulso local y denuncias de empresas habilitadas por el incumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 420 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 306 es decir un 72.86%, el 27.14% 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 57.62%, seguido por la Dirección de Gestión Corporativa con un 11.43% del total recibido.

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	322	242	57,62%
GESTION CORPORATIVA	60	48	11,43%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	16	3	0,71%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	9	7	1,67%
ECONOMIA RURAL Y Plaza de los Artesanos	5	1	0,24%

Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
 Información: Línea 195

GD-P3-F19



ALCALDÍA MAYOR  
 DE BOGOTÁ D.C.

ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			
SECRETARIA DE DESPACHO	4	3	0,71%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTRIOL DISCIPLINARIO	2	2	0,48%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	2	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>420</b>	<b>306</b>	<b>72,86%</b>

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

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	108	91	30,54%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	103	84	28,19%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	36	29	9,73%
GESTION CORPORATIVA	19	13	4,36%
SECRETARIA DE DESPACHO	11	11	3,69%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	11	4	1,34%
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	5	1,68%
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTRIOL DISCIPLINARIO	2	2	0,67%
<b>Total general</b>	<b>298</b>	<b>239</b>	<b>80%</b>

Para este periodo se solucionaron 239 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 80%.

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	SUGERENCIA	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	6		7	8	7	2	1	8
OFICINA ASESORA JURIDICA			28	21				22
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	30	1	11	12	6	7		11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			7	19				18
SECRETARIA DE DESPACHO	40		27	27				28
GESTION CORPORATIVA	12	2	9	8	3	3		8
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION				10				10
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			19	22				21
SUBSECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y CONTRIOL DISCIPLINARIO				11	10			11
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de diciembre fue de diez (10) días, se constató que todas las áreas de la entidad dieron respuesta en términos atendiendo lo establecido en el Decreto 491 de 2020.

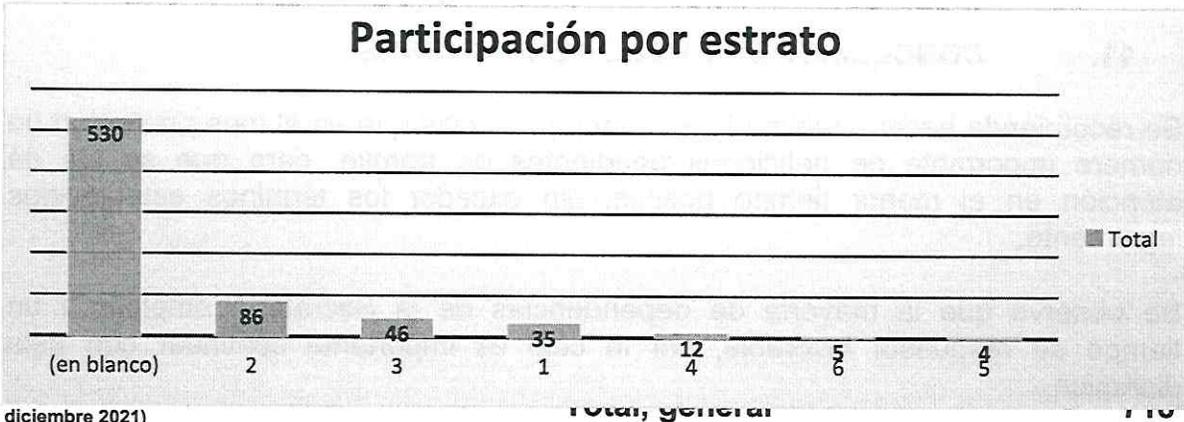
### 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.

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 66.34% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy son las más representativas con el 4.7% y 3.76% 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 11.97% y 6.4% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



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

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica el 88% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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

**Total general**

**718**

## 10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	649	90%
ANONIMO	69	10%
TOTAL	718	100%

## 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recomienda hacer un llamado a las dependencias que en el mes 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 73.39% 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.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía el 10% corresponde a peticiones anónimas.

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 – Diego Forero	DF

