

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

BOGOTÁ D.C., MARZO 2021

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

GD-P3-F19

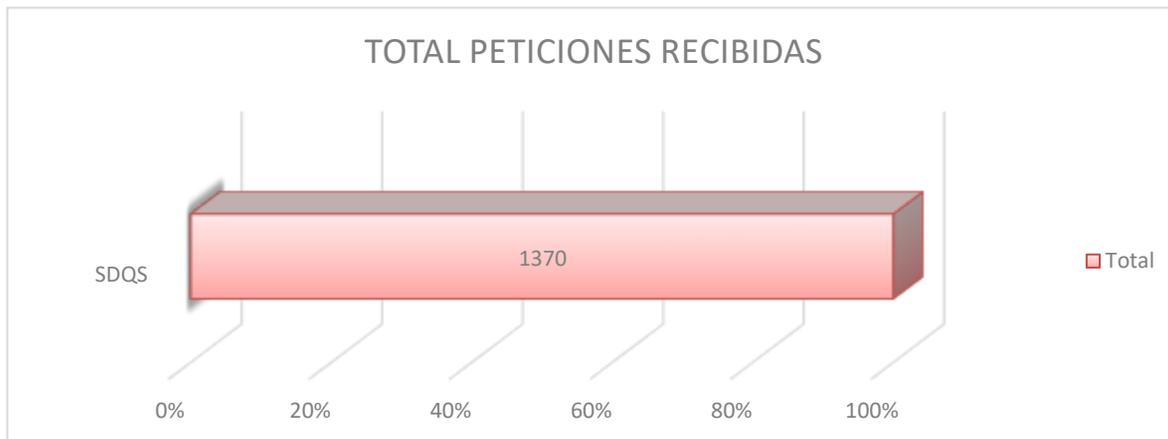
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – FEBRERO 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 Febrero 2021 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, 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, GESTIONADAS Y/O SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES

En el mes de febrero se registró un ingreso de 795 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te Escucha y se dio trámite a 575 que venían del periodo anterior, para un total de 1370.

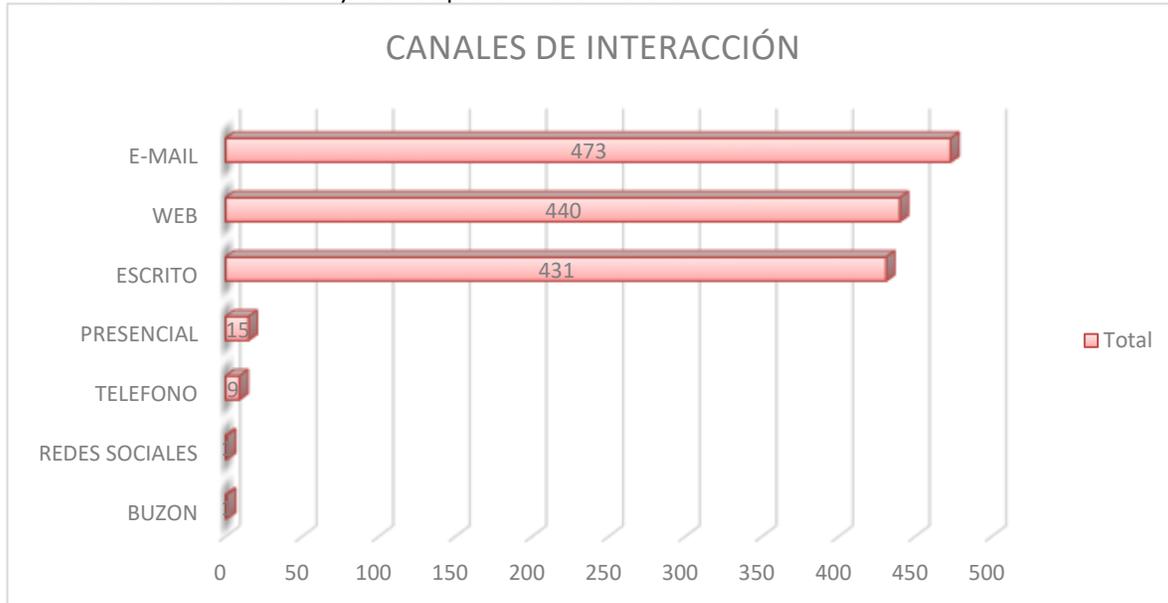


FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 2021)

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.



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

Los canales oficiales con mayor participación en el mes de febrero presentaron el siguiente comportamiento:

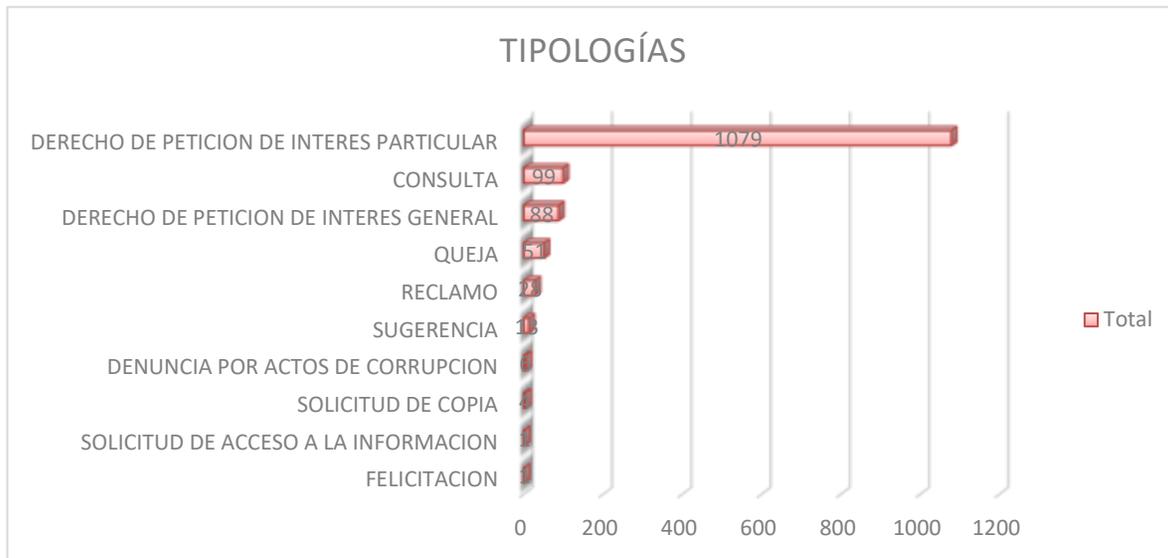
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"WEB"**, con 473 peticiones que representan el 34.5%.
2. Seguido por el canal **"EMAIL"** con 440 peticiones, que representan el 32.11%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 431 peticiones, que representan el 31.4%

Se mantiene los canales electrónicos para un total de 66.61% 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 febrero, se muestra su clasificación de acuerdo con la tipología:



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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con 1079 peticiones que representan el 78.75% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la “**CONSULTA**” con 99 peticiones que representan el 7.2% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
EMPLEO	964	70,36%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	151	11,02%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	128	9,34%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	45	3,28%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	42	3,07%

ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	11	0,80%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	6	0,44%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	5	0,36%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	5	0,36%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	5	0,36%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	3	0,22%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,15%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,07%
MERCADOS CAMPESINOS	1	0,07%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0,07%
Total general	1370	100,00%

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: **Empleo** siendo el más relevante con una participación del 70.36% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por **Traslados a entidades distritales** con el 11.02% y por último **Proyecto productivo, financiación y negocios** con el 9.34% del total recibido (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a los empresarios en financiamientos, formalización e intermediación de mercados y el programa de “Bogotá cielo abierto”, los cuales son competencia de la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** siendo el área de la entidad con más requerimientos para un total de participación del 79.7%.

5. Total Peticiones de Traslado por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 157 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	37	23,57%
SECRETARIA DE GOBIERNO	34	21,66%
IPES	24	15,29%
SECRETARIA DE PLANEACION	15	9,55%
ENTIDAD NACIONAL	8	5,10%
SECRETARIA DE EDUCACION	6	3,82%
SECRETARIA DEL HABITAT	4	2,55%

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

IDU	3	1,91%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	1,91%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	1,91%
SECRETARIA GENERAL	3	1,91%
SECRETARIA DE SALUD	3	1,91%
ACUEDUCTO - EAB	2	1,27%
SECRETARIA JURIDICA	2	1,27%
UAESP	1	0,64%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,64%
TRANSMILENIO	1	0,64%
IDRD	1	0,64%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,64%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	0,64%
SERVICIO CIVIL	1	0,64%
CATASTRO	1	0,64%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	0,64%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	0,64%
Total general	157	100,00%

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

Al igual que el mes anterior, las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fueron **La Secretaría de Integración Social** siendo el más relevante con el 23.57% de participación las cuales son solicitudes de ayudas monetarias o programas sociales liderado por esta entidad como por ejemplo “Bogotá Solidaria” y la segunda más relevante es **La Secretaría de Gobierno** con el 21.66% por solicitudes y denuncias del incumplimiento de los protocolos de bioseguridad de establecimientos comerciales.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Durante este periodo se recibieron 795 peticiones de las cuales se solucionaron en el mismo mes 662 es decir un 83%, el 17% de las solicitudes que hacen falta por atender al corte y que 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 80.51%, la Dirección de

Gestión Corporativa con un 14.65% y la Oficina Asesora de Planeación con un 2.72%

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	645	533	80,51%
GESTION CORPORATIVA	113	97	14,65%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	22	18	2,72%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	6	5	0,76%
DESPACHO	5	5	0,76%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	0,45%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	0,15%
Total general	795	662	100,00%

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

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	454	382	76,96%
GESTION CORPORATIVA	70	55	5,57%
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	27	23	10,47%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	11	6	3,81%
DESPACHO	7	6	2,11%
COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	4	2	1,06%

ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,01%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	0	0,00%
Total general	575	475	100,00%

Para este periodo se solucionaron 475 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva es decir el 82.6%.

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	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DESPACHO	11		31	18				15			18
GESTION CORPORATIVA	3	5	10	7		5	2		9	6	7
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			4	15							7
OFICINA ASESORA JURIDICA				12							12

COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	25			10							22
ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	23		36	21		30	24		22	16	25
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			20	19							19
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	8	25	9	9	1	7	12		2	5	9
Total general	9	8	12	9	1	7	13	15	14	7	9

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de febrero fue de nueve (9) días, se constató que las áreas que presentaron mayor dificultad en dar respuesta a las peticiones son: Despacho en lo referente a solicitudes de reactivación económica con un promedio de 31 días y la Dirección de Estudios de Desarrollo Económico con un promedio de 36 días, 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.

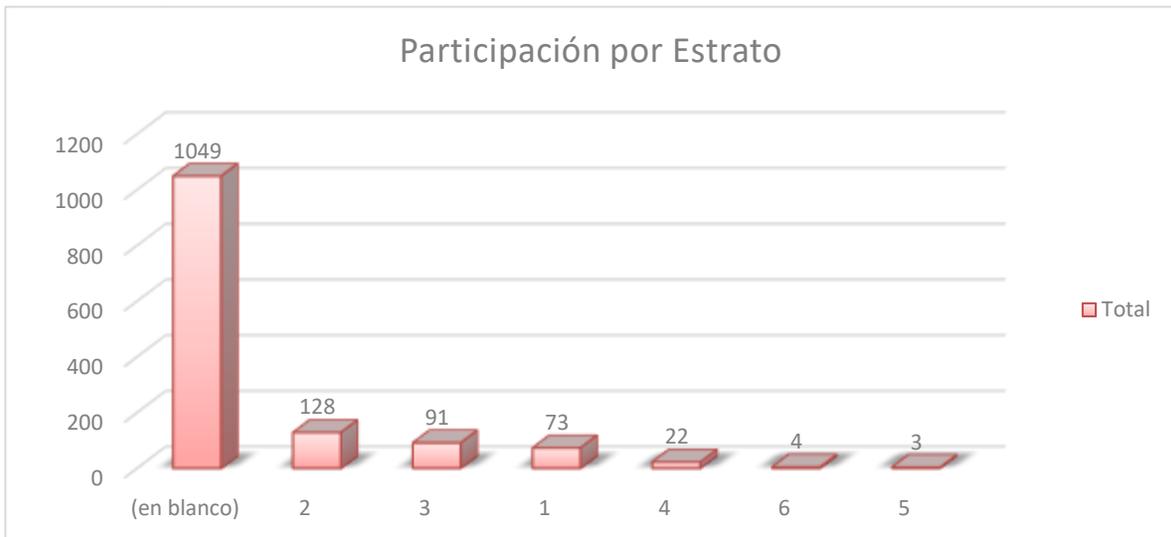
Dentro de la Información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe anotar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición representado por el 62% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque las localidades de Ciudad Bolívar y Kennedy son las más representativas con el 4.8 y 4.4% respectivamente de participación del total recibido.



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

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

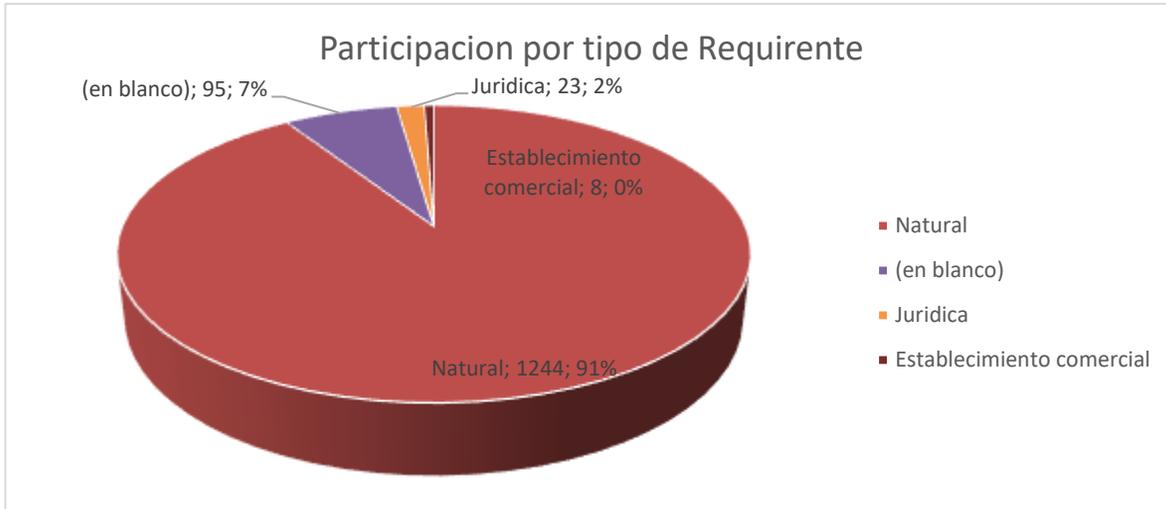
Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación al igual que los meses anteriores se encuentran en los estratos 2 y 3 con el 9.3% y 6.6% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



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

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 91% de las peticiones presentadas son por personas naturales.



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

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 93% corresponde a ciudadanos identificados y el 7% a peticiones anónimas.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	1275	93%
ANONIMO	95	7%
TOTAL	1370	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.

Es aconsejable hacer una alerta a los asesores de Despacho y a la Dirección de Estudios de Desarrollo Económico para que en adelante implementen acciones tendientes a disminuir los tiempos promedio de respuesta y se enmarquen dentro de los definidos por la ley.

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

Se observó que la oficina asesora de planeación durante el mes de febrero empleo un tiempo de respuesta favorable, por lo cual es importante que continúen con esta dinámica.

La solicitud más reiterada durante el mes de febrero fue la ayuda para la consecución de una oferta laboral.

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 Alvarez	DGC
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	DMC