

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS; CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

El proceso de Quejas, Sugerencias y Reclamos – QSR, en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico es un procedimiento por medio del cual, cualquier ciudadano podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de conocer sus fallas a fin de tomar las acciones de mejora, como también, recibir el reconocimiento por los logros obtenidos.

En cumplimiento de las obligaciones que le asisten a las Oficinas de Control Interno de: *“Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente...”*. De acuerdo a lo consagrado en la Ley 1474 de 2011, *“deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*. Por lo tanto, en cumplimiento de las normas citadas se procede a rendir informe con corte al 30 de junio de 2017 a partir de la información que se recaudó, analizó y contrastó dentro del seguimiento realizado a la gestión de Quejas, Sugerencias y Reclamos en el mencionado periodo.

Para lograr los fines anteriores, la entidad expidió la Resolución 815 del 29 de agosto de 2016, *“Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”*, designa a *“un servidor del nivel directivo, al funcionario que desempeñe el cargo de Subdirector Administrativo de la Dirección de Gestión Corporativa, como Defensor del Ciudadano en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico”*.

En consecuencia el informe de Seguimiento al Proceso de Quejas Sugerencias y Reclamos realizado por la Oficina de Control Interno tiene como objetivo mostrar el estado actual del Estándar de la Atención de Quejas Sugerencias y Reclamos Bajo la óptica de la Ley 1474 y el Decreto 2641 de 2012.

En ejecución del seguimiento se registraron con corte a 31 de diciembre de 2017, 1.131 registros de peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

La normativa establecida Por La Circular Externa No 001 De 2011 Del Consejo Asesor Del Gobierno Nacional En Materia De Control Interno De Las Entidades Del Orden Nacional Y Territorial que en su Asunto: *“Orientaciones Para El Seguimiento A La Atención Adecuada De Los Derechos De Petición”*, Establece en su numeral 3: ... *“3. Las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos d petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de*

recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de respuesta. Ese registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento”.

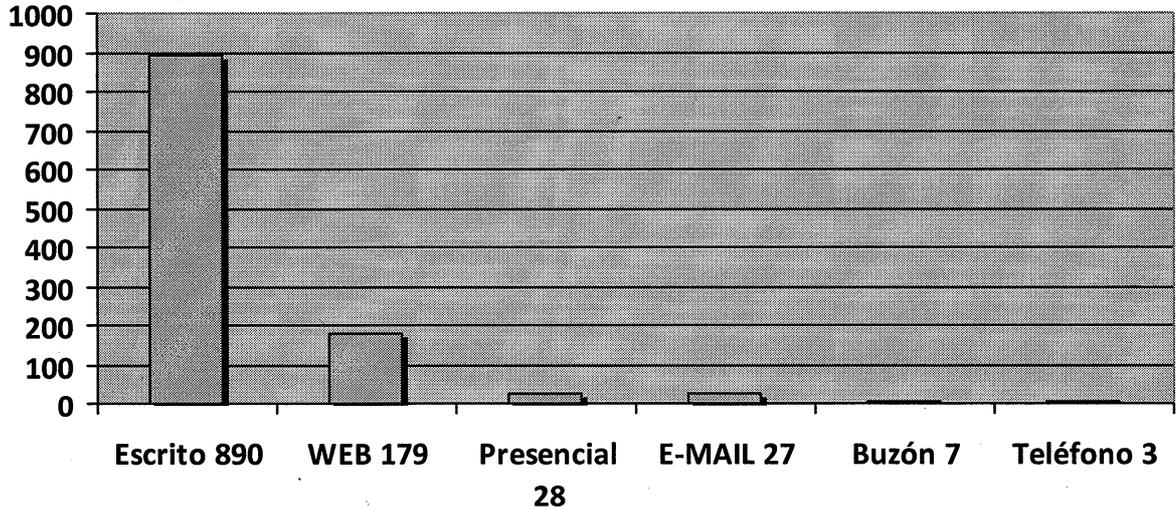
La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el segundo semestre del año 2017 recibió 1.131 peticiones ciudadanas las cuales fueron registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, que es la herramienta virtual por la cual cualquier ciudadano podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso, centralizando la gestión de quejas de las entidades.

Los ciudadanos pueden interponer Quejas y Soluciones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, plataforma que permite su radicación mediante diferentes canales de interacción según lo establece el Decreto 197 de 2014 así:

- ✓ Canal Escrito
- ✓ Canal página Web
- ✓ Canal vía email
- ✓ Canal Presencial
- ✓ Canal vía telefónica
- ✓ Canal Buzón

Durante el segundo semestre 2017 los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía al momento de radicar una petición están representados en el siguiente gráfico.

No de Solicitudes por Cana



Fuente: Elaboración propia 29 ene-17 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio - Diciembre 2017 – Dirección de Gestión Corporativa.

MODALIDAD DE PETICIONES

Según lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo”*.

Artículo 13. Objeto y modalidad del Derecho de Petición ante Autoridades.

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 1.131 peticiones que fueron clasificadas en las siguientes modalidades:

- Derecho de Petición de Interés Particular
- Derecho de Petición de Interés General
- Solicitud de Acceso a la Información

- Reclamos
- Consulta
- Queja
- Sugerencia
- Solicitud de Copia
- Felicitación
- Denuncia por Actos de Corrupción

De las peticiones realizadas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico la modalidad que más usaron los ciudadanos fue a través del Derecho de Petición de Interés Particular con un total 921, seguido de 55 peticiones por Consulta, Solicitud de Acceso a la Información con 51, Derecho de Petición de Interés General 46, Reclamo con 31, Queja con 18, Sugerencia con 5, Felicitación con 2, Denuncia por Actos de Corrupción 1 y Solicitud de Copia.

CLASIFICACIÓN TEMÁTICA

Se evidencia los diferentes temas de las solicitudes que se recibieron en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

TEMATICA	No SOLICITUDES
Desarrollo Empresarial	869
Traslado por no Competencia	126
Política Empresarial	71
Atención y Servicio a la Ciudadanía	28
Defensor del Ciudadano	9
Servicio de Emprendimiento Bogotá Emprende	7
Banco de Programas y Proyectos e Información de Proyectos	5
Red de Empresarios Innovadores	4
Información y Conectividad Plan Maestro de Abastecimiento de	2

Alimentos	
Temas Administrativos y Financieros	1
Disponibilidad de Servicios	1
Incumplimiento de Funciones Servidores – Incidencia Disciplinaria	1
Página WEB y Sistemas de Información	1
Estadísticas	1
Política de Seguridad Alimentaria	1
Temas de Contratación: Personal / Recursos Físicos	1
Ciencia Tecnología e Innovación	1
Asesoría Política Desarrollo Económico	1
Red de Empresarios Exportadores	1
TOTAL	1131

Fuente: Elaboración propia 29 ene-17 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio - Diciembre 2017 – Dirección de Gestión Corporativa.

La dependencia que más solicitudes recibió fue la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo con un total de 869 solicitudes, el subtema de Política empresarial con 71 solicitudes, los cuales comprenden temas relacionados con solicitudes de empleo, proyectos productivos, financiamiento y solicitudes de información sobre las diferentes rutas de empleo para personas en condición de discapacidad, víctimas de violencia y madres cabeza de hogar, seguido Traslados por no Competencia con 126 del total recibido.

La Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano recibió 28 solicitudes en temas sobre información de funcionarios, préstamos de la plaza, información de convenios, servicios en la plaza de artesanos e información de eventos.

PETICIONES TRASLADADAS

En el segundo semestre 2017 de acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió 126 solicitudes que fueron remitidas a diferentes entidades externas por no ser de su competencia.

ENTIDAD	TOTAL
Secretaría de Habitat	26
Secretaría General	16
Secretaría de Salud	15
Ipes	10

Secretaría de Integración Social	9
Secretaría de Gobierno	9
Entidad Nacional	6
Personería de Bogotá	4
Transmilenio	3
Servicio Civil	3
Policía Metropolitana	3
Secretaría de Educación	3
Secretaría de Ambiente	2
DADEP- Defensoría del Espacio Público	2
Secretaría de Movilidad	2
Secretaría de Planeación	2
IDU-Instituto de Desarrollo Urbano	1
Subred Centro Oriente (nueva)	1
Policía Nacional	1
IDPAC- Acción Comunal	1
Subred Sur (nueva)	1
IDRD – Recreación y deporte	1
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá	1
Acueducto - EAB	1
IDU	1
Codensa	1
Secretaría de Hacienda	1
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	126

Fuente: Elaboración propia 29 ene-17 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio - Diciembre 2017 – Dirección de Gestión Corporativa.

TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

La ley 1755 de 2015, en lo referente a los tiempos de respuesta, en su artículo 14 señala:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. “*Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se*

eleva una consulta a las autoridades ' en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción''.

El tiempo de respuesta de las peticiones recibidas fue resuelto en un promedio de 8 días aproximadamente, se observa que no fueron discriminadas por dependencias las peticiones remitidas para su respectivo trámite y respuesta por parte de cada una de ellas debido a que la Dirección de Gestión Corporativa es la encargada de administrar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y las peticiones aparecen registradas únicamente a la Dirección de Gestión Corporativa.

MODALIDAD DE PETICIÓN	No PETICIONES	TIEMPO DE RESPUESTA EN DÍAS
Consulta	55	10
Denuncia por Actos de Corrupción	1	18
Derecho de Petición de Interés General	50	6
Derecho de Petición de Interés Particular	985	8
Felicitaciones	2	8
Queja	17	7
Reclamos	34	7
Solicitud de Copias	1	13
Solicitud de Información	56	7
Sugerencias	5	3
TOTAL	1206	Promedio 8 días

Se evidencia que los ciudadanos recibieron respuesta oportunamente a sus peticiones conforme lo establecido en la ley 1755 de 2015.

PETICIONES RECIBIDAS - PETICIONES CERRADAS

La Oficina de Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa, es la encargada de administrar y gestionar todo lo relacionado con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y atención al ciudadano, y reporta en el sistema todas las respuestas remitidas por las diferentes dependencias de la entidad.

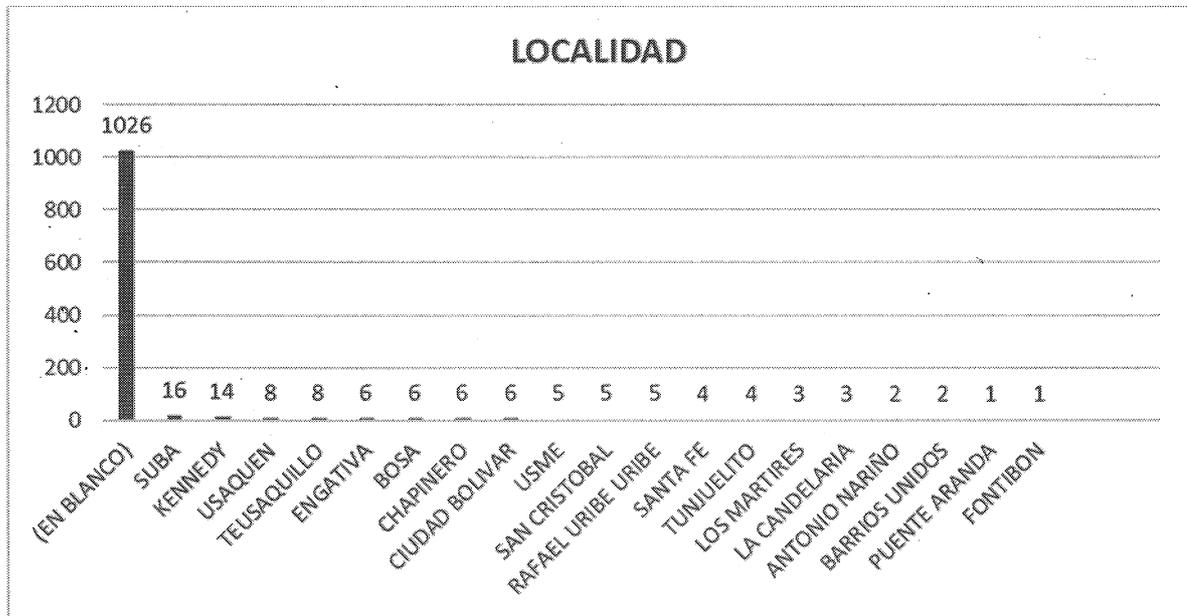
De las 1.131 peticiones recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS durante el segundo semestre 2017 fueron cerradas 1.125. Se evidencia que las 6 peticiones pendientes siguen en trámite debido a que fueron radicadas en el Sistema Distrital de

Quejas y Soluciones - SDQS a finales del mes de diciembre con fecha de vencimiento en enero de 2018.

A finales del primer semestre ingresaron al SDQS 81 peticiones con fecha de vencimiento en el segundo semestre de 2017, requerimientos que fueron gestionados en su totalidad.

Durante el segundo semestre realizaron el cierre de 1.206 peticiones de las cuales 1.125 ingresaron durante este periodo y 81 peticiones ingresaron a finales del primer semestre.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



Fuente: Elaboración propia 29 ene-17 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio – diciembre 2017 – Dirección de Gestión Corporativa.

Se observa que no es obligatorio por parte de los ciudadanos reportar al SDQS al momento de radicar una petición la localidad a la que pertenecen, son pocos los que suministran por voluntad propia dicha información, como se muestra en la gráfica que de las 1.131 solicitudes radicadas durante el segundo semestre de 2017 no registraron la localidad 1.026.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO

Este campo tampoco es obligatorio al momento que se diligencia la información de una petición en el SDQS, con los que reportaron este campo se puede evidenciar que los Ciudadanos de estrato 2 fueron los que más peticiones radicaron, 63 en total, seguido el estrato 1 con 57, estrato 4 con 23, estrato 3 con 22, estrato 5 con 9, estrato 6 con 1 y 956 sin registro de estrato social.

La mayoría de las peticiones radicadas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico son realizadas por personas naturales, se observa una muy baja participación por parte de personas jurídicas y solicitudes realizadas de manera anónima.

De las 1.131 peticiones recibidas 1.030 corresponden a ciudadanos identificados y 101 fueron realizadas de manera anónima.

El profesional responsable del proceso Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa en concordancia con lo establecido en la Resolución No. 88 de 2017 “*Por medio de la cual se efectúa una delegación de funcionarios y competencia en la Dirección de Gestión Corporativa de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico*” y numeral 1.2 de la Circular 131 de 2013 “*Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los tramites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero*”, será quien maneje el canal de recepción del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad, y es el encargado de consolidar, publicar, verificar, mantener actualizada y certificar mensualmente la información que la entidad publica en la Guía de Trámites y Servicios y en el Mapa Callejero.

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico ha cumplido con la Circular 131 de 2013 “*Todas las entidades y organismos distritales, y demás entidades del orden nacional y privado, que ofrecen sus servicios a través de los diferentes medios de interacción ciudadana de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.: Línea 195, CADE, SuperCADE, RapiCADE y Guía de Trámites y Servicios <http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/03..html>, deben publicar y mantener actualizado el portafolio de servicios oficial de cada una de las entidades*” remitiendo a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Alcaldía Mayor de Bogotá, los Certificados de Confiabilidad de la Información Publicada por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en la Guía de Trámites y Servicios - Mapa Callejero del mes de julio de 2017 remitido con el oficio con Cordis 2017EE2124 del 7 - 07-2017, agosto remitido con el oficio con Cordis 2017EE2627 del 8-08-2017, septiembre

remitido con el oficio con Cordis 2017EE3130 del 8-09-2017, octubre remitido con el oficio con Cordis 2017EE3564 del 5-10-2017, noviembre remitido con el oficio con Cordis 2017EE4034 del 7-11-2017 y diciembre remitido con el oficio con Cordis 2017EE4608 del 5-12-2017.

RECOMENDACIONES

1. Asistir a capacitaciones con el fin de fortalecer actividades orientadas a la actualización de información de contenidos publicados en la página Web “Guía de Trámites y Servicios – Mapa Callejero” para mejoras en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.
2. Presentar en el próximo informe un reporte donde se señale los siguientes aspectos: número de solicitudes remitidas a cada una de las direcciones de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de acuerdo con su competencia, fecha de entrega, plazo y tiempo de respuesta. Lo anterior con el fin de llevar la trazabilidad de las solicitudes y total cumplimiento de la normatividad.
3. Dar mayor visibilidad a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y a los servicios y funciones que cumple.

CONCLUSIONES

1. Los tiempos de respuesta de las peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2017 se dieron oportunamente a los ciudadanos y dentro de los términos de ley.
2. Cumplimiento en el envío de Certificados de Confiabilidad de la Información Publicada por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en la Guía de Trámites y Servicios - Mapa Callejero.

3. El canal de interacción más utilizados por los ciudadanos al momento de realizar una petición es el canal escrito.

4. La modalidad que los ciudadanos más utilizaron fue a través del Derecho de Petición de Interés Particular



GONZALO MARTÍNEZ SUAREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Erika Patricia Castro Jiménez / Profesional Universitario
29 de enero de 2018