

Julio
de
2019

Informe Seguimiento al Proceso de Quejas Sugerencias y Reclamos

Vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de la vigencia 2019 se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.





NOMBRE DEL INFORME



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO QUEJAS
SUGERENCIAS Y RECLAMOS I SEM 2019.

Revisado: Gonzalo Martínez Suarez / Jefe Oficina de
Control Interno / OCI

Aprobado: Gonzalo Martínez Suarez / Jefe Oficina de
Control Interno / OCI


Elaborado por: Erika Patricia Castro Jiménez /
Profesional Universitario / Oficina de Control Interno

Fecha de elaboración: 22/07/2019

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 2 de 22	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

Índice

Presentación	3
Introducción	3
Objetivo.....	4
Alcance.....	4
Resultado del Seguimiento.....	5
Conclusiones y Recomendaciones	20

<p>Página 3</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 3 de 22			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Presentación



Introducción

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 2019 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”*.

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*

Página 4  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 4 de 22			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

organizado sobre los derechos de 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”.

Cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 3 "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital". Numeral 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales ”.


La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el cual reza: “En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...”; presenta el Informe de Seguimiento al Proceso de Quejas Sugerencias y Reclamos – I semestre 2019.

Objetivo

Vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de la vigencia 2019 se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.

Alcance

Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes radicadas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante la vigencia 2019.



Página 5	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 5 de 22		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

Resultado del Seguimiento

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el primer semestre del año 2019 recibió 1.723 peticiones ciudadanas las cuales fueron registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, herramienta virtual dispuesta por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para que la ciudadanía y todos los interesados en tener acceso a cualquier tipo de información o interponer diferentes peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, puedan realizarlo de manera sencilla; a través de este, 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 los diferentes canales de interacción según lo establece el Decreto 197 de 2014 así:

- Canal Escrito
- Canal vía Telefónica: Marcando gratuitamente al 195, línea de información del Distrito capital, dependencia Atención al Ciudadano de la SDDE teléfono 3693777 ext. 143 – 272.
- Canal página Web: Ingresando al portal web de Bogotá
<http://www.bogota.gov.co/sdqs> Ingresando al formulario electrónico:
<http://www.bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>
<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/>.
 - Canal Presencial: A través de la res CADE y/o Dependencia Atención al Ciudadano de la SDDE.
 - Canal vía E-mail: Ingresando al formulario electrónico:
<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/>
 - Canal Buzón: Los dispuestos en las entidades distritales.

<p>Página 6</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 6 de 22			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

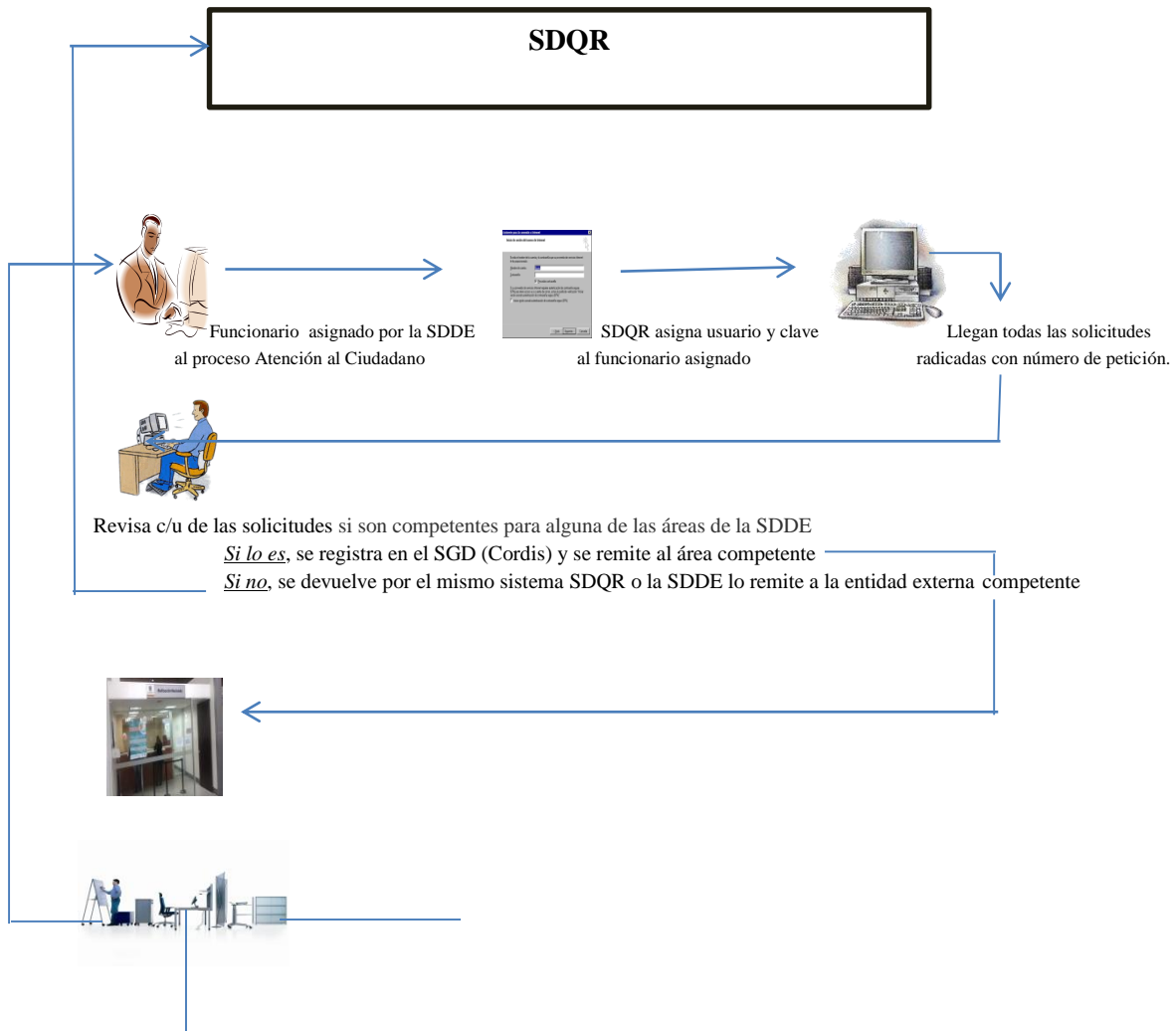
La Oficina de Control Interno realizó entrevista al administrador del SDQR, funcionario profesional responsable del proceso Atención al Ciudadano de la Dirección de Gestión Corporativa quien nos explicó sobre el paso a paso del proceso del canal de recepción del SDQR en la entidad:

1. Debe haber en la SDDE mínimo una persona encargada del proceso Atención al Ciudadano. Actualmente hay 3 personas de los cuales uno es el administrador del sistema.
2. El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones asigna un usuario y clave al (los) funcionario (s) encargado (s) en la entidad.
3. A la bandeja de entrada llegan todas las solicitudes asignadas a la SDDE con su respectivo número de petición.
4. Realiza revisión de cada una de las solicitudes si son competente para alguna de las áreas de la SDDE
 - Si lo es, se imprime una copia de la petición y es registrada en el Sistema de Gestión Documental (CORDIS) y se traslada al área competen.
 - Si no lo es, por el mismo sistema se devuelve al SDQR o a la Entidad Distrital competente, si es una Entidad de la Nación se traslada por correspondencia externa enviada.
5. La solicitud de petición contiene:
 - No de Petición
 - Datos Básicos de la Petición
 - Datos Básicos del Peticionario (nombre / anónimo)
 - Hoja Ruta: Entidad que atiende, funcionario que atiende, actividad, tipo evento, estado, fecha de asignación, fecha de inicio de términos, fecha de vencimiento, fecha de finalización, estado siguiente.

Página 7  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental Informe	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 7 de 22			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

6. El área competente debe dar la respuesta directamente al peticionario y dar copia al (los) funcionario (s) asignados del proceso Atención al Ciudadano.

7. Esta copia es adjuntada como respuesta a la solicitud y de esta manera es descargada en la plataforma quedando cerrada la petición y ya no es visible.

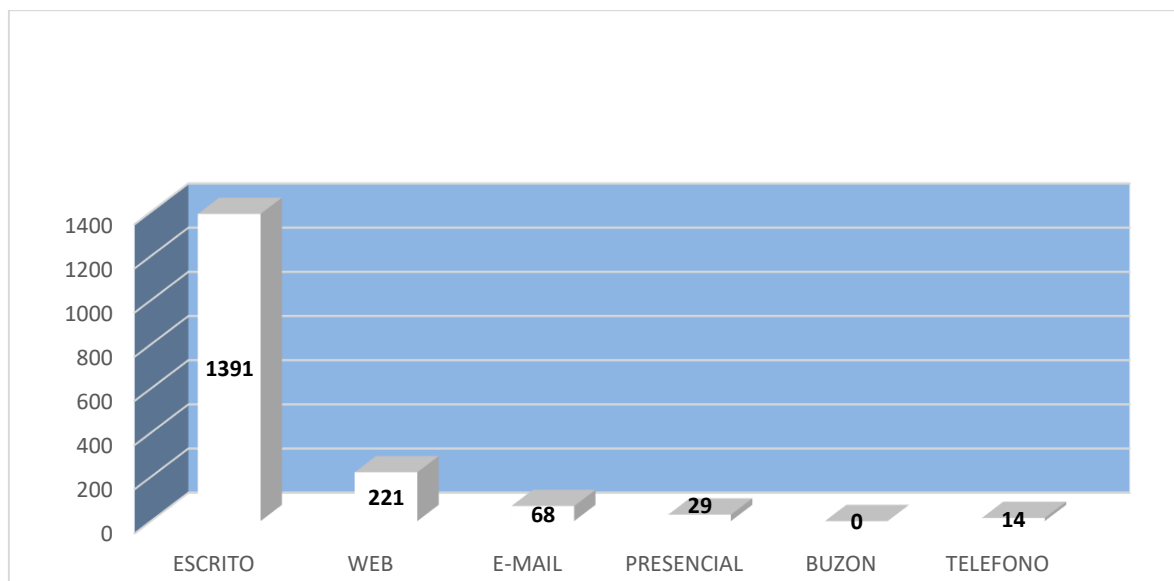


El área competente da respuesta directamente al peticionario y copia al funcionario asignado quien la adjunta como respuesta de la solicitud, quedando descargada en la plataforma y cerrada la petición.

Página 8	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 8 de 22			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Durante el primer semestre 2019 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 CANAL





Fuente: Grafica 1 -Elaboración propia 22 Jul-19 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero - Junio 2019 – 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.

Acuerdo 630 de 2015 *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*.

<p>Página 9</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 9 de 22			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 1.723 peticiones que se clasificaron en las siguientes modalidades:

- Derecho de Petición de Interés Particular
- Derecho de Petición de Interés General
- Consulta
- Queja
- Solicitud de Acceso a la Información
- Denuncia por Actos de Corrupción
- Reclamo
- Sugerencia
- Solicitud de Copia

La modalidad que más usaron los ciudadanos al momento de interponer una petición fue a través del Derecho de Petición de Interés Particular con 1.459, seguido del Derecho de Petición de Interés General con 105, Consulta 69, Quejas con 34, Solicitud de Acceso a la Información 24, Denuncia por Actos de Corrupción 14, Reclamo 11, Sugerencia 5 y Solicitud de Copia 2. En este semestre la SDDE no recibió ningún tipo de felicitación por parte de los ciudadanos.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

Las peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante el primer semestre 2019 se clasificaron en los siguientes subtemas:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

Gestión Documental

Informe

Código:

GD-P1-F24

Versión:

1

Fecha:

Marzo 2019

Página:

Página 10 de 22

Elaborado por:

**Liliana Nieto D.
Profesional Especializado OAP**

Revisado por:

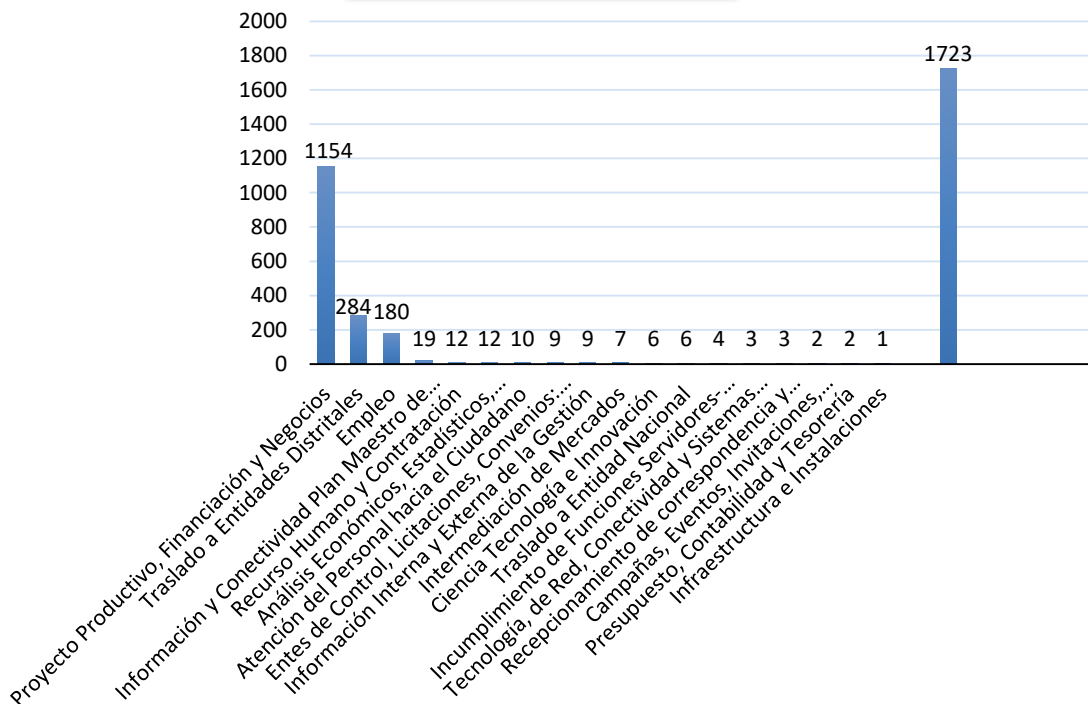
**Javier Suárez
Profesional SAF**

Aprobado por:

**Juan Armando Miranda
Subdirector Administrativo y
Financiero**





Subtemas I sem 2019



Fuente: Grafica 2 - Elaboración propia 22 Jul-19 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero - Junio 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

De acuerdo a las peticiones recibidas, se evidencia los diferentes subtemas de las 1.723 solicitudes que se recibieron en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante este primer semestre 2019.



La dependencia que más solicitudes recibió fue la Dirección de Desarrollo Empresarial con un total de 1.154 las cuales son solicitudes de empleo, proyectos productivos, financiamiento y solicitudes de información sobre las diferentes rutas de emprendimiento y empleo, seguido por Traslado a Entidades Distritales 284 estas solicitudes se trasladan por no ser competencia de la SDDE.

<p>Página 11</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 11 de 22			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

PETICIONES TRASLADADAS

Durante el primer semestre 2019 la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico realizó el traslado de 290 peticiones por no ser de su competencia. Fueron remitidas a Entidades Distritales 284 y 6 a Entidad Nacional como se evidencia en el siguiente cuadro:

ENTIDAD	TOTAL
Secretaría de Hábitat	162
IPES	22
Secretaría de Salud	19
Secretaría de Integración Social	13
Policía Metropolitana	8
Secretaría de Movilidad	6
Secretaría de Gobierno	6
Secretaría de Planeación	5
IDRD	5
IDPAC	5
Secretaría General	5
IDU	4
Ministerio de Trabajo	4
Transmilenio	4
Secretaría de Seguridad	3

<p>Página 12</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 12 de 22			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			
	Informe			

Catastro	2
Secretaría de Ambiente	2
Secretaria de Educación	2
Personería de Bogotá	2
IDT	2
Defensoría del Espacio Público	2
Acueducto - EAB	1
Secretaria de Hacienda	1
Servicio Civil	1
Superintendencia Financiera y Colpensiones	1
IDPYBA	1
Migración Colombia	1
Codensa	1
TOTAL TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	290

Fuente: Tabla 1 - Elaboración propia 22 Jul-19 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero - Junio 2019 – 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*



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

Gestión Documental

Informe

Código:

GD-P1-F24

Versión:

1

Fecha:

Marzo 2019

Página:

Página 13 de 22

Elaborado por:

Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP

Revisado por:

Javier Suárez Profesional SAF

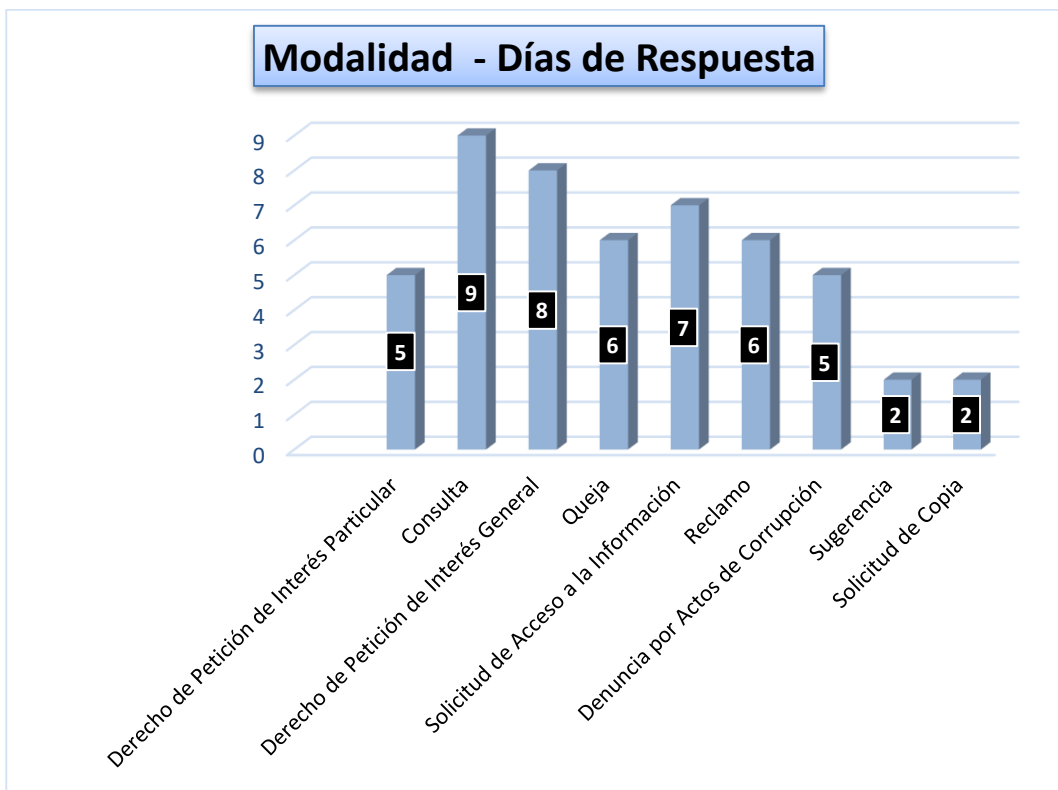
Aprobado por:

Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero





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 en este primer semestre 2019 fue resuelto en un promedio de 6 días aproximadamente.



Fuente: Grafica 3 - Elaboración propia 22 jul-19 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero - Junio 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

<p>Página 14</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 14 de 22			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Evaluado el tiempo de respuesta se observa que las respuestas se dieron dentro de los entandares normativos legales (Ley 1755 de 2015). Evidenciándose que los ciudadanos recibieron respuesta oportuna a sus peticiones.

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, es la que reporta en el sistema todas las respuestas remitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico.

De las 1.723 peticiones recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS durante el primer semestre 2019 fueron cerradas 1.718 las cuales fueron remitida a las diferentes áreas responsables de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y las que no eran de su competencia se remitieron a las entidades Distritales y/o Nación competentes.

Quedando 5 peticiones pendientes por responder debido a que ingresaron al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS en el mes de junio y su fecha de vencimiento es a finales de julio y agosto de 2019.

Fueron cerrados en su totalidad 84 peticiones que estaban pendiente del período anterior.

Se realizó el cierre total de 1.802 requerimientos de los cuales 1.718 corresponden a las recibidas en la Secretaría este primer semestre 2019 y 84 del semestre anterior.

El área que más peticiones recibió fue la Dirección de Desarrollo Empresarial con 1.099, seguido de la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo con 194, las demás áreas recibieron pocas peticiones.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

Gestión Documental

Informe

Código:

GD-P1-F24

Versión:

1

Fecha:

Marzo 2019

Página:

Página 15 de 22

Elaborado por:

**Liliana Nieto D.
Profesional Especializado OAP**

Revisado por:

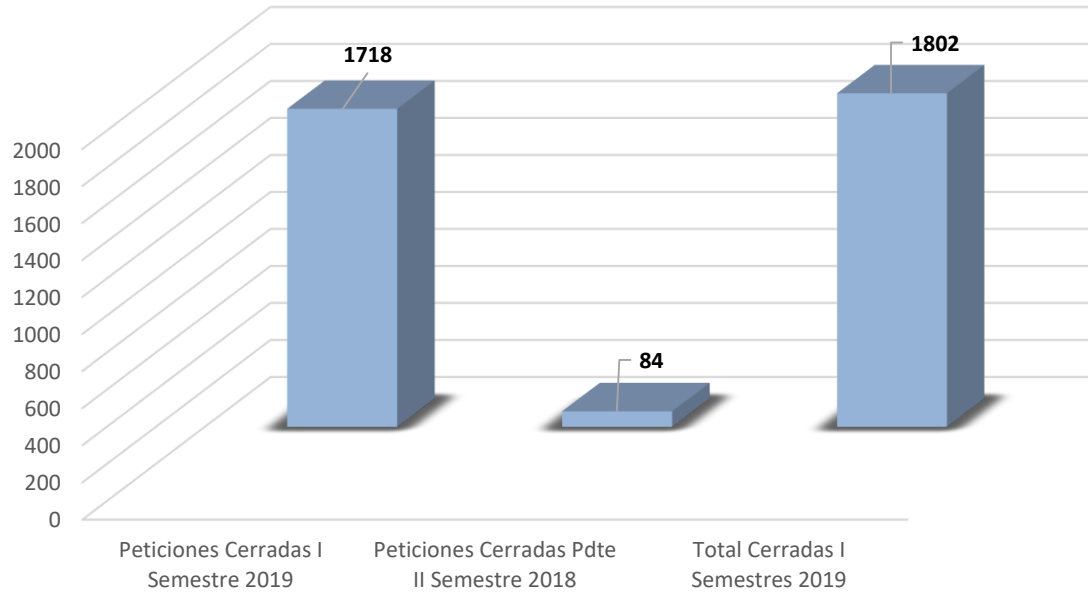
**Javier Suárez
Profesional SAF**

Aprobado por:


**Juan Armando Miranda
Subdirector Administrativo y
Financiero**



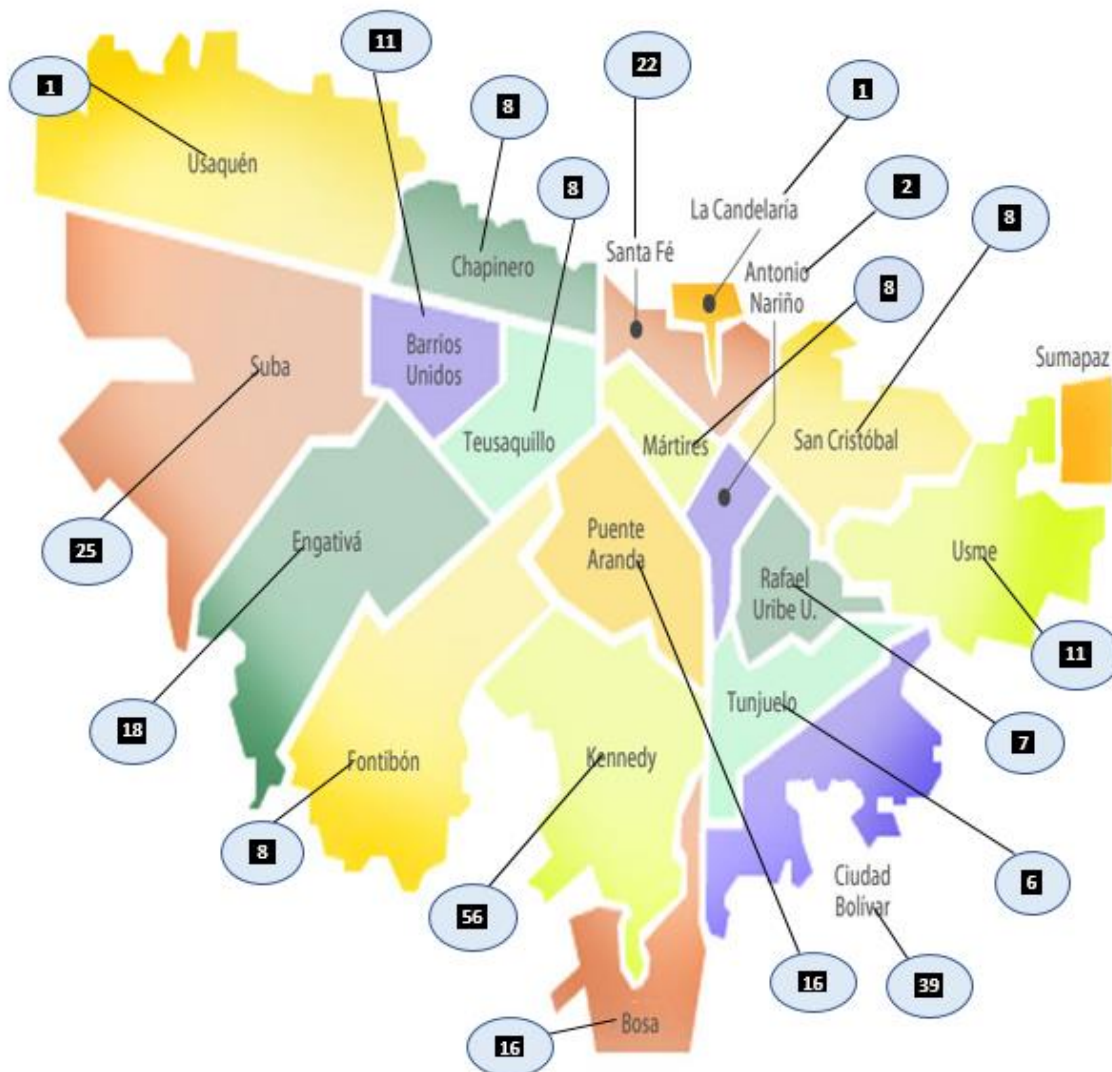
Peticiones Cerradas I Sem 2019




Fuente: Grafica 4 - Elaboración propia 22 Jul-19 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero - Junio 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

<p>Página 16</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 16 de 22			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD



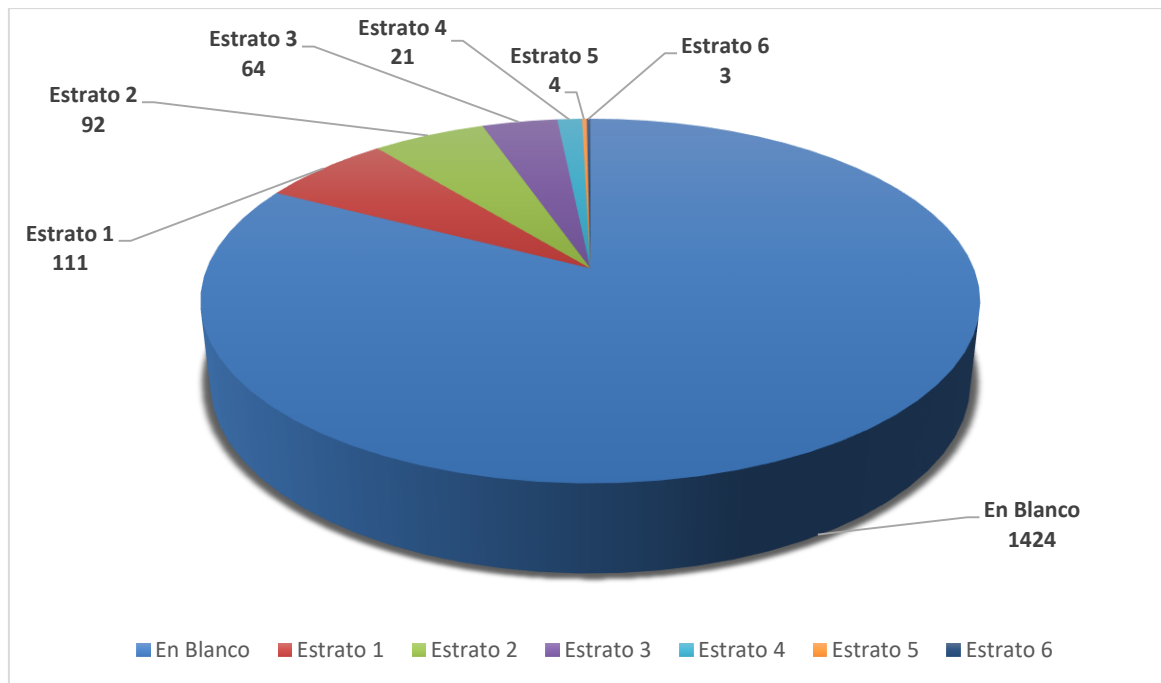
Fuente: Grafica 5 - Elaboración propia 22 Jul-19 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero - Junio 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

Página 17	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 17 de 22		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

La mayoría de los ciudadanos no registra la ubicación al momento de diligenciar la información al radicar una petición en el Sistema Distrital de Quejas.

se evidencia que de las 1.723 solicitudes radicadas durante el primer semestre 2019 la localidad que más peticiones radicó fue la localidad de Kennedy con 56, seguido de la localidad de Ciudad Bolívar con 39, la localidad de suba con 25 y la localidad de Santa Fe con 22.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



Fuente: Grafica 6 - Elaboración propia 22 Jul-19 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero - Junio 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

Este campo tampoco es obligatorio al momento que se diligencia la información de una petición en el SDQS, son pocos los que suministran por voluntad propia dicha información.

Con los que reportaron este campo se puede evidenciar que los ciudadanos de estrato 1 fueron los que más peticiones radicaron 111 en total, seguido el estrato 2 con 96, estrato 3

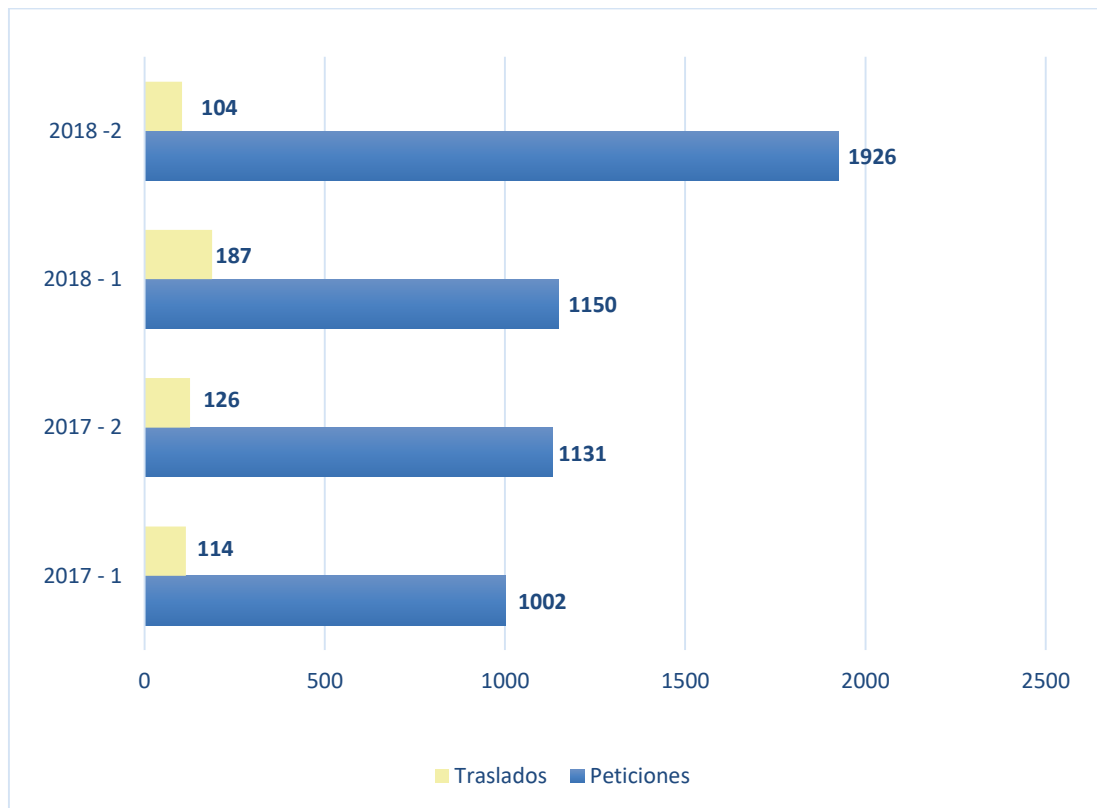
Página 18	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 18 de 22			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		
	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO			

con 64, estrato 4 con 21, estrato 5 con 4, estrato 6 con 3 y sin registro de estrato social 1.424 peticiones.


Se evidencia que 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 1.723 peticiones recibidas 1.657 corresponden a ciudadanos identificados y 66 fueron realizadas de manera anónima.

HISTÓRICO No DE PETICIONES RECIBIDAS - No DE PETICIONES TRASLADADAS





Fuente: Grafica 7 - Elaboración propia 22 Jul-19 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero - Junio 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

Página 19  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental Informe	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 19 de 22			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

La gráfica muestra el histórico del número de peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS de los dos últimos años. Durante el primer semestre 2017 se recibieron 1.002 peticiones y 114 trasladadas a otra entidad, segundo semestre 2017 1.131 y trasladadas 126, primer semestre 2018 1.150 y trasladadas 187 y en el segundo semestre 2018 se recibieron 1.926 y se trasladaron 104.

Como se puede observar en el segundo semestre de la vigencia 2018 la SSDE recibió 924 peticiones más que las recibidas en ese mismo semestre del año 2017, y 203 más que las recibidas en este primer semestre del año 2019.



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 enero de 2019 remitido con el oficio con Cordis 2019EE19 con fecha del 3 de enero de 2019, febrero remitido con el oficio con Cordis 2019EE430 con fecha del 7 de febrero de 2019, marzo remitido con el oficio con Cordis 2019EE966 con fecha del 8 de marzo de 2019, abril remitido con el oficio con Cordis 2019EE1540 con fecha del 8 de abril de 2019, mayo remitido con el oficio con Cordis 2019EE2143 con fecha del 8 de mayo de 2019, junio remitido con el oficio con Cordis 2019EE2733 con fecha del 10 de junio de 2019.

Página 20  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 20 de 22		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES

1. 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.
2. El canal de interacción más utilizados por los ciudadanos al momento de realizar una petición es el canal *“Escrito”*.
3. El medio más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el *“Derecho de Petición de Interés Particular”*.
4. La *“Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo”* fue la dependencia que más peticiones recibió durante el primer semestre 2019.
5. El tiempo de respuesta para el cierre de las peticiones radicadas durante este primer semestre 2019 se dio oportunamente a los ciudadanos dentro de los términos de ley.
6. La Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo fue la dependencia que más peticiones recibió durante este primer semestre 2019.
7. Con relación al 1ºer Semestre 2018, se observa un aumento en el número de peticiones recibas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de 573 peticiones.
8. Las áreas de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económica están dando cumplimiento con los tiempos de respuesta de las peticiones que se le son asignadas.
9. Se evidencia la implementación de encuesta de satisfacción en la página de la secretaría en el link de Peticiones Quejas y Reclamos dentro de las opciones de la



<p>Página 21</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 21 de 22			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			
	<p>Informe</p>			

pestaña de Atención al Ciudadano (<http://www.desarrolloeconomico.gov.co/content/encuesta-atencion-al-ciudadano-sdde>).

10. Se realiza la publicación en la página web de la secretaría de la carta de trato digno al ciudadano garantizando los deberes y derechos de los usuarios en la Entidad <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/content/carta-trato-dignno-al-ciudadano>.
11. Se ha realizado creación de la cartilla sobre denuncias de actos de corrupción, la cual se encuentra publicada en la página Web de la Entidad <http://www.desarrolloeconomico.gov.co/content/denuncia-actos-corrupcion>.
12. Se hace la socialización del Portafolio de Servicios a todos los funcionarios de la SDDE, el cual se encuentra publicado en la página Web de la Entidad http://www.desarrolloeconomico.gov.co/sites/default/files/tramites_servicios/portafolioservicios_ajustado_12_de_marzo.pdf

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 Secretaria Distrital de Desarrollo Económico.
2. Se recomienda se continúe y se fortalezca con el proceso de capacitación tanto de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico como de la Veeduría Distrital.
3. Presentar en el próximo informe el número de solicitudes por mes, recibidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

<p>Página 22</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 22 de 22			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

4. En razón al elevado número de peticiones clasificadas como “*Traslado a otras Entidades*” 271 en este primer semestre 2019, más del 50% de las que fueron trasladadas el segundo semestre 2018 que fueron 104, es necesario que la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico ponga en marcha estrategias de socialización que permitan que la ciudadanía pueda identificar el quehacer de la SDDE, en aras de orientar al ciudadano frente a la radicación de sus peticiones y disminuir los traslados por no competencia.
5. Se sugiere realizar la identificación del nombre de la Oficina de Atención al Ciudadano con aplicación del sistema braille, el cual es utilizado por las personas con discapacidad visual o ciega.
6. Se recomienda conseguir los implementos faltantes para que pueda operar de forma óptima el Centro de Relevo ubicado en las instalaciones de la oficina de Atención al Ciudadano y de la Ruta de Empleo.
7. Continuar con la asistencia a cursos de cualificación - “*Servicio al Ciudadano*” para seguir cada día prestando un mejor servicio y atención a los ciudadanos.



GONZALO MARTÍNEZ SUAREZ
Jefe Oficina de Control Interno