

SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE QUEJAS

SUGERENCIAS Y RECLAMOS

I1 SEMESTRE 2018

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 2018 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 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”*.

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 – II semestre 2018.

OBJETIVO

Vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2018 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 2018.

RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

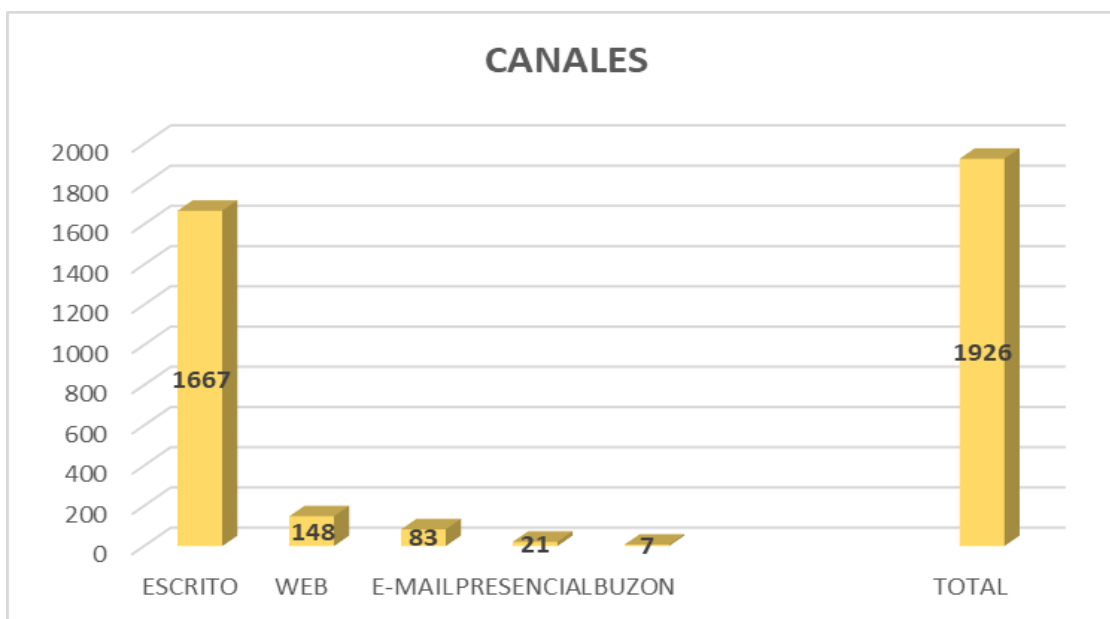
La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el segundo semestre del año 2018 recibió 1.926 peticiones ciudadanas las cuales fueron registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, que es la herramienta virtual por la cual cualquier ciudadano podrá interponer quejas, reclamos, 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 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/registrarPeticonario/>.
- Canal Presencial: A través de la red 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/registrarPeticonario/>
- Canal Buzón: Los dispuestos en las entidades distritales.

El medio de recepción preferido por los usuarios durante el segundo semestre 2018 al momento de radicar una petición fue el escrito con 1667 peticiones, seguido por la Web con 148 peticiones, E-mail con 83 peticiones, presencial con 21 peticiones y buzón con 1 petición. Durante este semestre por el medio telefónico no se recibieron peticiones.



Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio – Diciembre de 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

Durante el período comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2018 se recibieron por mes el siguiente número de peticiones:

| Mes | No Peticiones |
|--------------|---------------|
| Julio | 311 |
| Agosto | 603 |
| Septiembre | 237 |
| Octubre | 275 |
| Noviembre | 264 |
| Diciembre | 236 |
| TOTAL | 1926 |

Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio – Diciembre 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

SDQS POR TIPO 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. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”*.

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 "*

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, en la actualidad todos los requerimientos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel llevado por la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual genera alarma sobre su trámite y tiempos de respuesta.

En el período objeto de seguimiento se generaron las siguientes clases de peticiones:

| TIPO DE PETICION | No. |
|---|-------------|
| Derecho de Petición de Interés Particular | 1737 |
| Derecho de Petición de Interés General | 80 |
| Consulta | 36 |
| Queja | 31 |
| Solicitud de Acceso a la Información | 21 |
| Reclamo | 7 |
| Denuncia por Actos de Corrupción | 7 |
| Sugerencia | 4 |
| Solicitud de Copia | 2 |
| Felicitación | 1 |
| TOTAL | 1926 |

Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio – Diciembre 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

Como se puede observar la mayor parte de peticiones realizadas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico corresponden a Derechos de Petición de Interés Particular con 1737 que representa el 90.18%, Derecho de Petición de Interés General con 80 que representa el 4.15%, Consulta con 36 que representa el 2%, Queja con 31, Solicitud de Acceso a la Información con 21, Reclamo con 7, Denuncia por Actos de Corrupción 7, Sugerencia con 4, Solicitud de Copia con 2 y felicitación 1.

SUBTEMAS MAS CONSULTADOS

De las 1.926 peticiones recibidas durante el segundo semestre 2018 en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, se evidencia los diferentes subtemas más reiterados a continuación:

| | |
|--|----|
| | No |
|--|----|

| SUBTEMA | SOLICITUDES |
|---|-------------|
| Desarrollo Empresarial | 1638 |
| Política Empresarial | 141 |
| Traslado a Entidades Distritales | 95 |
| Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales | 9 |
| Atención y Servicio a la Ciudadanía | 8 |
| Temas Administrativos y Financieros | 8 |
| Información y Conectividad Plan Maestro de Abastecimiento de Alimentos | 7 |
| Convenio: Interadministrativos/interinstitucionales, de Cooperación, Desempeño, Rentabilidad Social | 3 |
| Política de Seguridad Alimentaria | 3 |
| Cerrado por Desistimiento Táctico | 3 |
| Administración del Talento Humano | 2 |
| Banco de Programas y Proyectos e Información de Proyectos | 2 |
| Estadísticas | 2 |
| Atención y Portafolio de Servicios | 1 |
| Información Interna y Externa de la Gestión | 1 |
| Campañas, Eventos, Invitaciones, Publicaciones | 1 |
| Política de la Entidad | 1 |
| Comunicaciones – Entes de Control | 1 |
| | |
| TOTAL | 1926 |

Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Julio – Diciembre 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

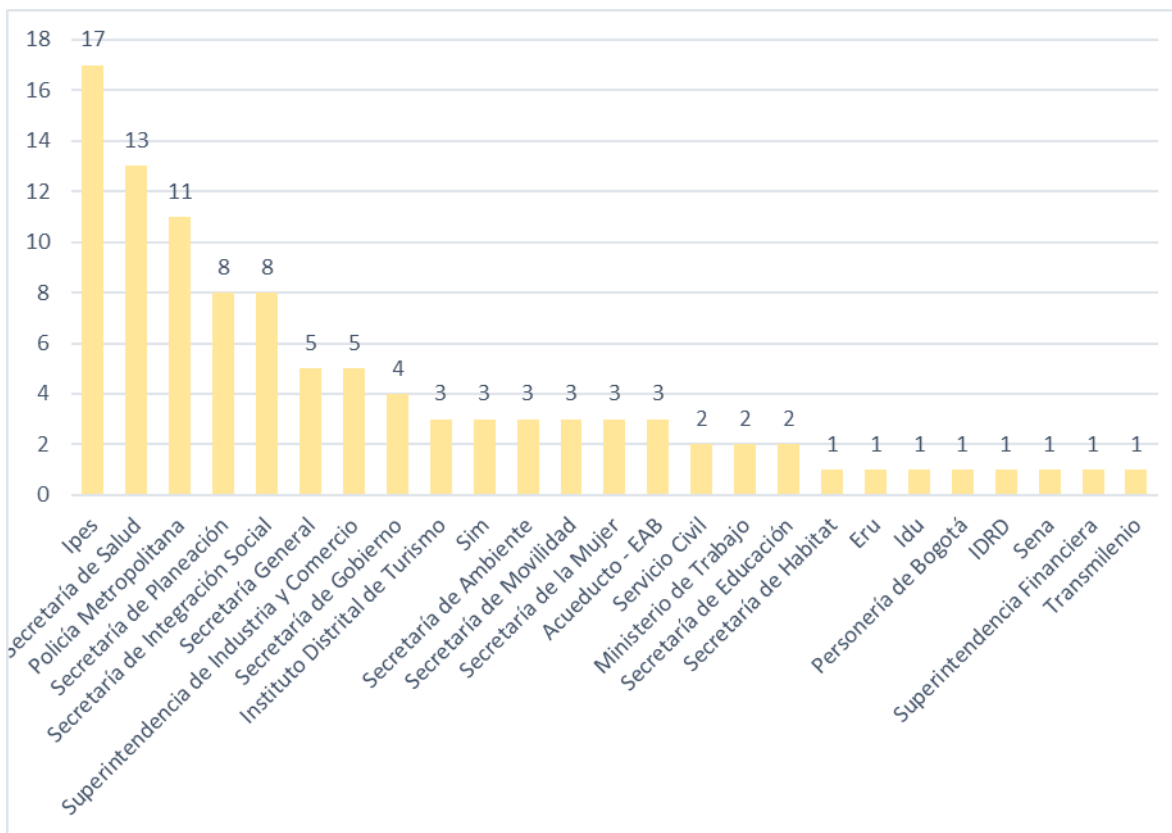
De los subtemas recibidos 1638 solicitudes se relacionan con la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo, los cuales comprenden temas relacionados con solicitudes de empleo, proyectos productivos, financiamiento y solicitudes de información sobre las diferentes rutas de emprendimiento y empleo.

El subtema más reiterado por parte de la ciudadanía dentro de las peticiones que se dirigen a la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo fue la solicitud de proyectos productivos

PETICIONES TRASLADADAS

la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico realizó el traslado de 104 solicitudes recibidas durante el segundo semestre 2018 a diferentes entidades externas por no ser de su competencia.

Como se observa en el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio – diciembre 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

Siendo el Instituto para la Economía Social (IPES) la entidad a la que se le trasladaron el mayor número de solicitudes (17), seguido de la Secretaría de Salud (13), la Policía Metropolitana (11) y la Secretaría de Planeación (8).

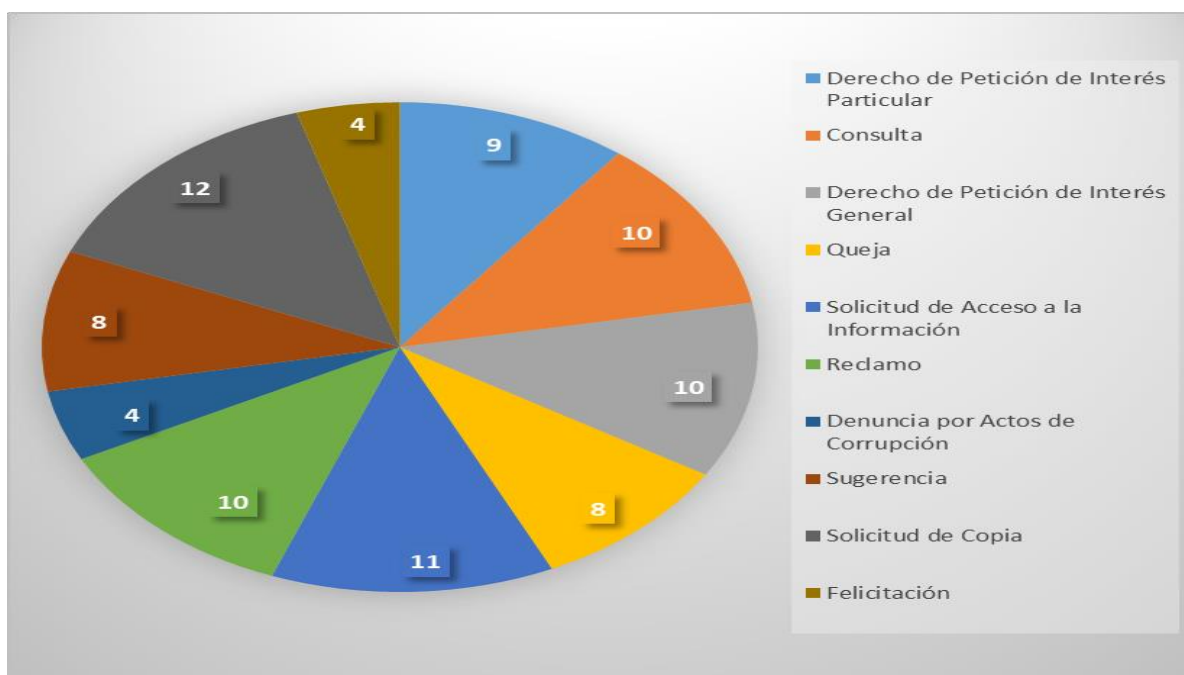
TIEMPO DE RESPUESTA A QSR

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 en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico fue resuelto en un promedio 10 días.

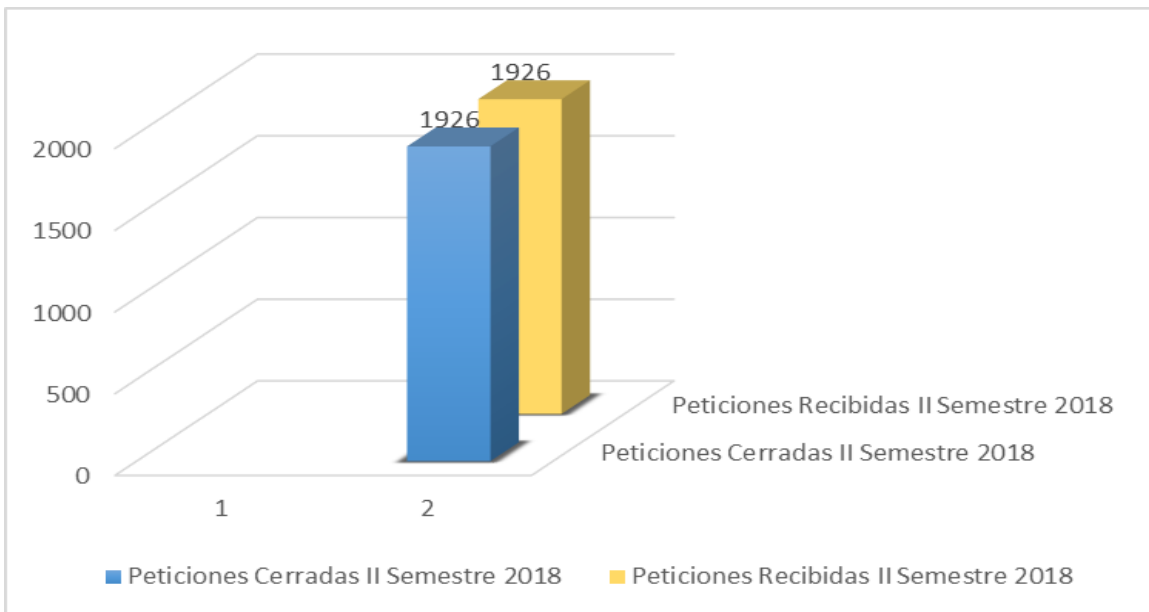
Se evidencia que los ciudadanos recibieron respuesta oportunamente a sus peticiones conforme lo establecido en la ley 1755 de 2015, Art 14.



Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio – Diciembre 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

PETICIONES RECIBIDAS - PETICIONES CERRADAS

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 1.926 peticiones durante el segundo semestre 2018, las cuales fueron cerradas en su totalidad.



Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio – Diciembre 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

También fueron cerrados 183 peticiones ciudadanas que estaban pendiente por respuesta de periodos anteriores.

Al total de requerimientos remitidos a cada una de las dependencias de la SDDE durante el segundo semestre 2018 se les dieron respuesta y fueron cerradas.

| DEPENDENCIA | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS |
|--|--------------------------------|
| Dirección de Desarrollo Empresarial | 1588 |
| Empleo | 134 |
| Trasladadas | 104 |
| Oficina de Atención al Ciudadano | 27 |
| Subdirección de Intermediación, formación y Regulación | 20 |
| Dirección de Económica Rural y Abastecimiento | 17 |
| Despacho | 12 |
| Dirección Gestión Corporativa | 10 |
| Oficina Asesora Jurídica | 7 |
| Oficina Asesora de Planeación | 3 |
| Dirección de Estudios Económicos | 3 |

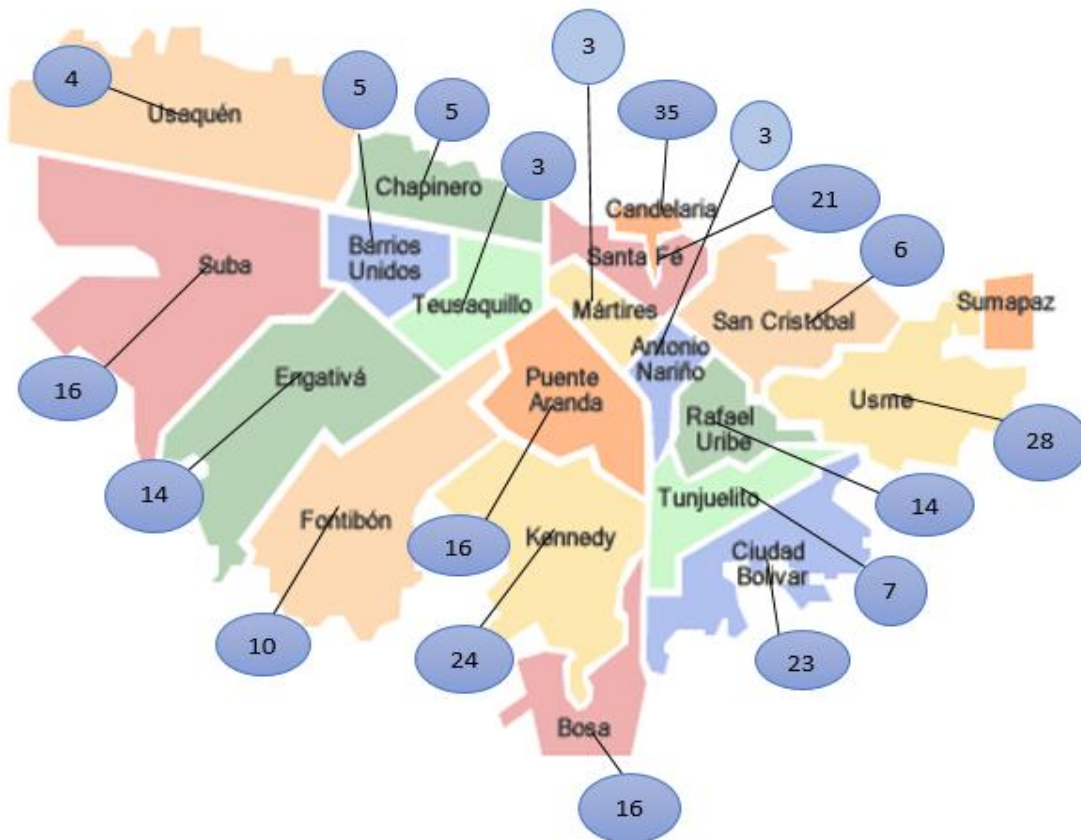
| | |
|--------------|-------------|
| Felicitación | 1 |
| TOTAL | 1926 |

Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio - Diciembre 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

La Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo fue la dependencia que más peticiones recibió durante el segundo semestre 2018 con 1588, seguido de las subdirecciones que la conforman: Subdirección de Empleo y Formación con 134 peticiones - Subdirección Intermediación, formación y Regulación empresarial con 20 peticiones.

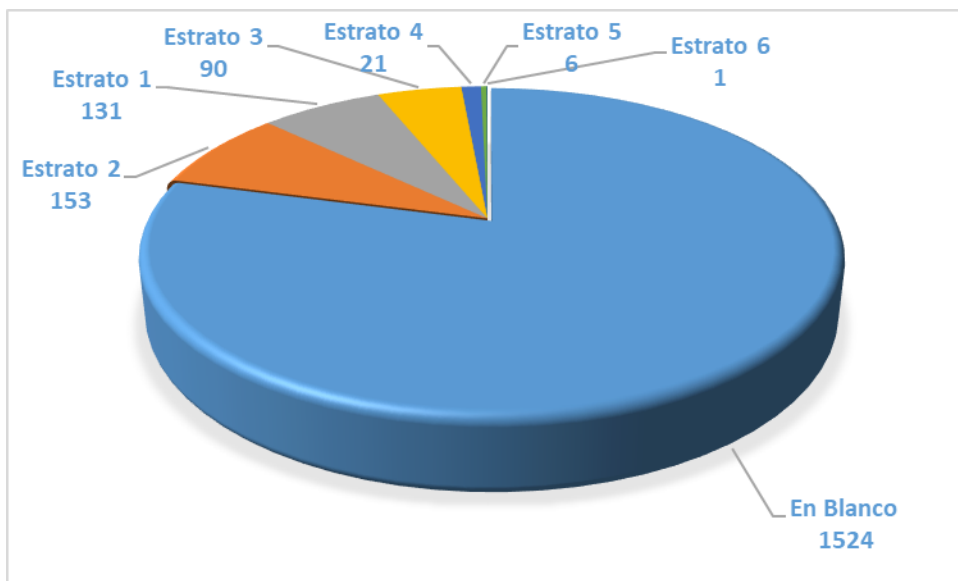
Cabe resaltar que durante el segundo 2018 la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo recibió 822 peticiones más que las recibidas en el primer semestre 2018.

PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD Y ESTRATO



Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio - Diciembre 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

Por no ser de obligatoriedad registrar la ubicación y estrato social al momento de diligenciar la información para radicar una petición en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, se observa que de las 1926 solicitudes radicadas durante el segundo semestre de 2018 no registraron la localidad 1.608.



Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Julio - Diciembre 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

Se puede evidenciar que los ciudadanos de estrato 2 fueron los que más peticiones radicaron, 153 en total, seguido el estrato 1 con 131, estrato 3 con 90, estrato 4 con 21, estrato 5 con 6, estrato 6 con 1 y 1524 sin registro de estrato social.

La mayoría de las peticiones radicadas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico son realizadas por personas naturales 1854 peticiones, se observa una muy baja participación por parte de personas jurídicas 16 peticiones, establecimiento comercial 5 y solicitudes realizadas en blanco 51.

De las 1.926 peticiones recibidas 1.854 corresponden a ciudadanos identificados y 51 fueron realizadas en blanco.

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 2018 remitido con el oficio con Cordis 2018EE2477 del 06 - 07-2018, agosto remitido con el oficio con Cordis 2018EE3149 del 9-08-2018, septiembre remitido con el oficio con Cordis 2018EE4005 del 7-09-2018, octubre remitido con el oficio con Cordis 2018EE4435 del 8-10-2018, noviembre remitido con el oficio con Cordis 2018EE5038 del 8-11-2018 y diciembre remitido con el oficio con Cordis 2018EE5537 del 5-12-2018.

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. Elaborar por lo menos semestralmente, una medición de la satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención, amabilidad y buen trato recibidos por los responsables de la atención a la ciudadanía.
3. 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.
4. Implementar 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.

CONCLUSIONES

1. Es de resaltar que la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRS, quienes en este seguimiento no reportaron ninguna petición sin resolver o con respuesta extemporánea.
2. Los tiempos de respuesta de las peticiones radicadas durante el segundo semestre de 2018 se dieron oportunamente a los ciudadanos y dentro de los términos de ley.
3. 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.
4. El canal de interacción más utilizados por los ciudadanos al momento de realizar una petición es el canal escrito.
5. El medio más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el Derecho de Petición de Interés Particular.
6. Con relación al 1ºer Semestre 2018, se observa un aumento en el número de peticiones recibas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico de 776.
7. La Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo fue la dependencia que más peticiones recibió durante el segundo semestre 2018.



GONZALO MARTÍNEZ SUAREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Erika Patricia Castro Jiménez / Profesional Universitario
12 de febrero de 2019