

Julio de
2020

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 2020 se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.





NOMBRE DEL INFORME



INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO QUEJAS
SUGERENCIAS Y RECLAMOS I SEM 2020.

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: 21/07/2020

 <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 16	
		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
1. Introducción	5
1.1 Objetivo	5
1.2 Alcance	4
2. Resultado del Seguimiento.....	5
Conclusiones y Recomendaciones	14

Página 3	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 3 de 16			
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 31 de diciembre 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. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 4 de 16			
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 de 2020.

Objetivo

Vigilar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de la vigencia 2020 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 2020.



Página 5  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 5 de 16			
Informe	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 2020 recibió 5.891 peticiones ciudadanas, evidenciándose un aumento representativo en comparación al II semestre de 2019 esto debido a todas las solicitudes de reactivación económica producto de la coyuntura actual que atraviesa la ciudad por la pandemia COVID 19. Estas 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:

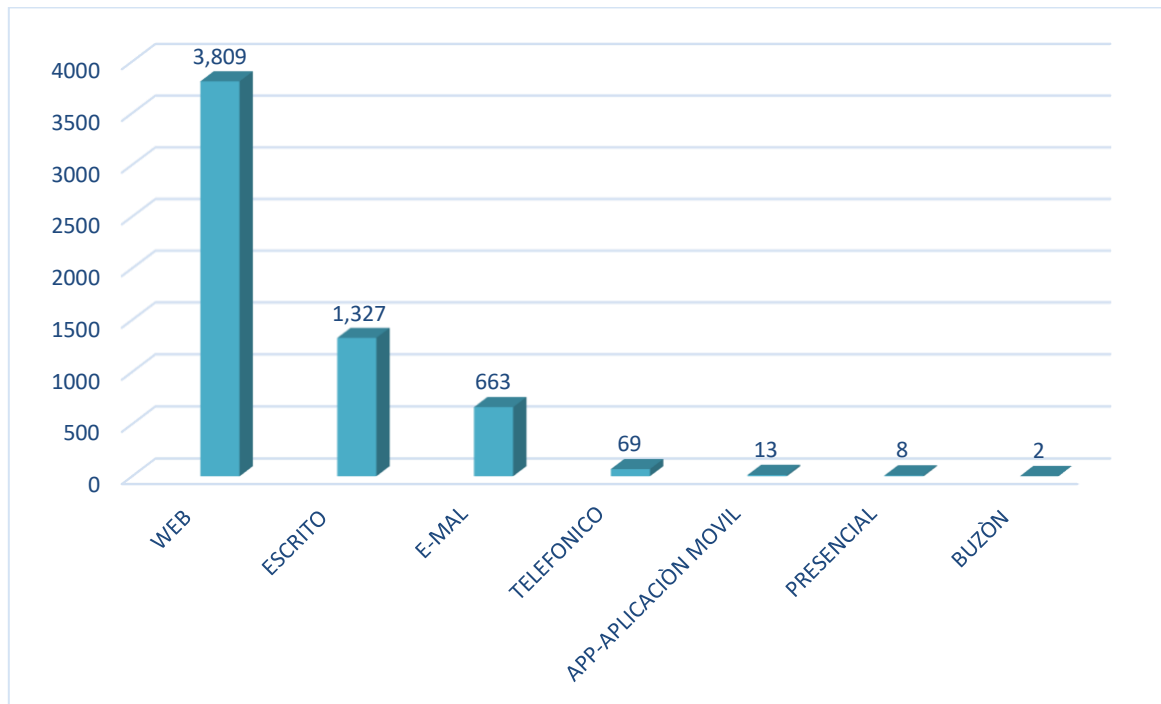
- Canal Escrito
- Canal vía Telefónica: Marcando gratuitamente al 195, línea de información del Distrito capital, dependencia Atención al Ciudadano de la SDDE teléfono 3693777 ext. 143 – 272.
- Canal página Web: Ingresando al portal web de Bogotá
<http://www.bogota.gov.co/sdqs> Ingresando al formulario electrónico:
<http://www.bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>
<http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticonario/>.
 - 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/registrarPeticonario/>

Página 6  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 6 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		



- Canal Buzón: Los dispuestos en las entidades distritales.

El medio de recepción preferido por los usuarios durante el primer semestre de 2020 al momento de radicar una petición fue el canal Web con 3.809 peticiones, debido a que los ciudadanos están utilizando los medios electrónicos para presentar sus peticiones por la situación actual de aislamiento obligatorio por el COVID 19, seguido por el canal escrito con 1.327 peticiones, E-mail con 663 peticiones, telefónico con 69 peticiones, APP- Aplicación Móvil con 13 peticiones, canal presencial con 8 peticiones, y buzón con 2 petición. Están representados en el siguiente gráfico:

No DE SOLICITUDES POR CANAL



Fuente: Grafica 1 -Elaboración propia 21 Jul-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2020 – Dirección de Gestión Corporativa.

<p>Página 7</p>  <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 7 de 16	
		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 período comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio de 2020 se recibieron por mes el siguiente número de peticiones:

MES	No PETICIONES
Enero	293
Febrero	570
Marzo	817
Abril	1155
Mayo	1771
Junio	1285
TOTAL	5.891

Fuente: Tabla 1 -Elaboración propia 21 Jul-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2020 – Dirección de Gestión Corporativa.

En este primer semestre del 2020 es evidente un incremento de 3.539 peticiones recibidas en la SDDE en comparación con el segundo semestre del 2019 que se recibieron en total 2.352 peticiones. Incremento debido a las solicitudes de reactivación económica presentado por coyuntura actual que atraviesa la ciudad por la pandemia del COVID 19.



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”*.

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 5.891 peticiones que se clasificaron en las siguientes modalidades:

<p>Página 8</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 8 de 16			
<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		

TIPO DE MODALIDAD	No
Derecho de Petición de Interés Particular	2985
Consulta	1298
Derecho de Petición de Interés General	504
Queja	381
Solicitud de Acceso a la Información	250
Sugerencia	211
Reclamo	187
Denuncia por Actos de Corrupción	50
Solicitud de Copias	17
Felicitación	8
TOTAL	5891



Fuente: Tabla 2 -Elaboración propia 21 Jul-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones julio - diciembre 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

La modalidad que más usaron los ciudadanos al momento de interponer una petición fue a través del Derecho de Petición de Interés Particular con 2.985, seguido de Consulta con 1298, Derecho de Petición de Interés General con 504, Queja con 381, Solicitud de Acceso a la Información 250, Sugerencia con 211, Reclamo 187, Denuncia por Actos de Corrupción 50, Solicitud de Copias 17 y Felicitación 8.

CLASIFICACIÓN POR TEMAS

De las 5.891 peticiones recibidas durante el primer semestre 2020 en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, se evidencia los diferentes subtemas más reiterados a continuación:

SUBTEMAS I SEM 2020	No
Análisis Económicos Estadísticos Editoriales Boletines e Investigaciones	1630
Traslado a Entidades Distritales	1597
Empleo	1186
Proyecto Productivo Financiación y Negocios	898
Información y Conectividad Abastecimiento Productores de Proyectos de Ruralidad	267
Atención del Personal hacia el Ciudadano	93

<p>Página 9</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
<p>Informe</p>	<p>Informe</p>	<p>Fecha: Marzo 2019</p>	
		<p>Página: Página 9 de 16</p>	
		<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	
		<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>	
		<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	



Intermediación de Mercados	38
Recurso Humano y Contratación	37
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	25
Información Interna y Externa de la Gestión	23
Servicio al Ciudadano	15
Ciencia Tecnología e Innovación	12
Incumplimiento de Funciones Servidores-Incidencia Disciplinaria	12
Mercados Campesinos	10
Presupuesto Contabilidad y Tesorería	9
Entes de Control Licitaciones Convenios Interadministrativos/Interinstitucionales de Cooperación Desempeño Rentabilidad Social	9
Tecnología de Red Conectividad y Sistemas de Información	7
Servicio a la Ciudadanía	6
Inversión Extranjera en el Distrito e Innovación	5
Presupuesto, Contabilidad, Tesorería	3
Recepcionamiento Correspondencia y Radicación de Documentación	3
Atención y Portafolio de Servicios	3
Recursos Físicos e Instalaciones	2
Traslado a Entidades Privadas	1
TOTAL	5891

Fuente: Tabla 3 -Elaboración propia 21 Jul-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones julio - diciembre 2019 – Dirección de Gestión Corporativa.

La dependencia que más solicitudes recibió fue la Dirección de Estudios Económicos, las cuales son solicitudes de reactivación económica, seguido de traslado por no competencia, empleo y financiamiento.

PETICIONES TRASLADADAS

Durante el primer semestre 2020 la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico realizó el traslado de 1.623 peticiones a diferentes Entidades Distritales y a Entidad Nacional por no ser de su competencia.

<p>Página 10</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código:</p>	<p>GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión:</p>	<p>1</p>	
<p>Fecha:</p>	<p>Marzo 2019</p>			
<p>Informe</p>	<p>Página:</p>	<p>Página 10 de 16</p>		
	<p>Elaborado por:</p>	<p>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>		
	<p>Revisado por:</p>	<p>Javier Suárez Profesional SAF</p>		
	<p>Aprobado por:</p>	<p>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

Siendo la Secretaría de Integración Social la entidad a la que se trasladaron el mayor número de solicitudes (507) sobre solicitudes de subsidios monetarios que hacen relación al programa Bogotá Cuidadora liderado por esa entidad, seguido por la Secretaría de Gobierno (335), Secretaría del Habitat (151), Secretaría de Movilidad (113), Secretaría de Salud (98), IDIGER (81), IPES (61), Secretaría Jurídica (53), Policía Metropolitana (39), Personería de Bogotá (30), Secretaría General (29), Entidad Nacional (25), Secretaría de Planeación (14), Servicio Civil (14), Secretaría de Educación (11), Secretaría de Hacienda (10), Secretaría de Seguridad (8), Secretaría de Ambiente (6), IDU (5), IDRD (4), Secretaría de Cultura (3), UAESP (3), Metro de Bogotá S.A. (3), Acueducto – EAB (2), Secretaría de la Mujer (2), Defensoría del Espacio Público (2), Condensa (2), IDT (2), ERU – Empresas de Renovación y Desarrollo Urbano (1), IDPAC (1), IDIPRON (1), Terminal de Transporte (1), Capital Salud EPS (1), Catastro (1), Jardín Botánico (1), IDARTES (1), Concejo de Bogotá (1), CVP – Caja de la Vivienda Popular (1).



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*”.

Evaluado los tiempos de respuesta de las peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico podemos decir que sobrepasaron los tiempo de respuesta evidenciándose que los ciudadanos no recibieron respuesta oportuna a sus peticiones conforme lo establecido en la ley 1755 de 2015, Art 14.

Ya que algunas áreas dieron respuesta después de los días que debe resolverse la petición o no remitieron copia de su respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano para cargar en

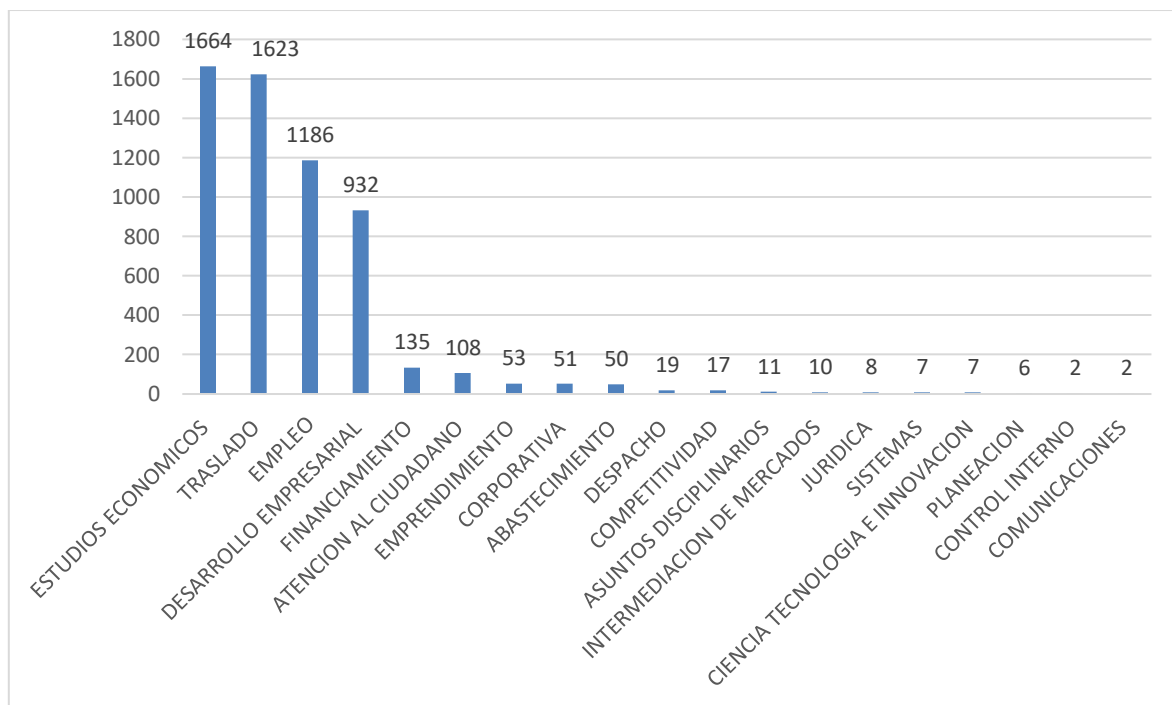
Página 11  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 11 de 16		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

el Sistema Distrital Bogotá te Escucha herramienta que indica el incumplimiento del tiempo de respuesta por parte de las áreas.



PETICIONES RECIBIDAS - PETICIONES CERRADAS

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 5.891 peticiones durante el primer semestre de 2020, las cuales fueron cerradas en su totalidad. También fueron cerradas 295 peticiones del semestre anterior para un cierre total de 6.186 peticiones.

Estas peticiones 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 diferentes entidades Distritales y/o Nación competentes, como se muestran en el siguiente gráfico:



Fuente: Grafica 2 -Elaboración propia 21 Jul-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2020 – Dirección de Gestión Corporativa.

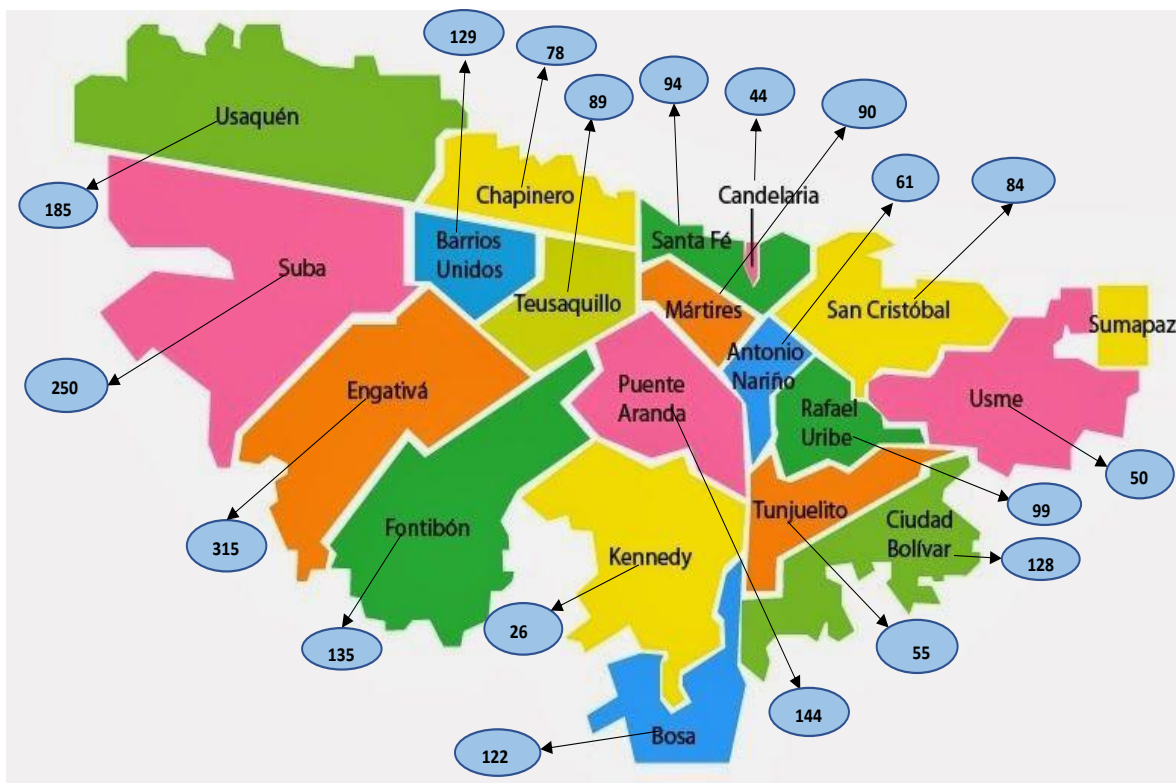
<p>Página 12</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 12 de 16			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

El área que más peticiones recibió fue la Dirección de Estudios Económicos con 1.664, Dirección de Empleo con 1.186, Desarrollo Empresarial con 932 y Financiación con 135.



PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

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 5.891 solicitudes radicadas durante el primer semestre 2020 no registraron datos de ubicación 3.479 peticiones. Las localidades que más peticiones radicaron fueron la localidad Engativá 315, Kennedy 260 seguido por la localidad de Suba con 250 y Usaquén con 185.



Fuente: Grafica 3 - Elaboración propia 21 Jul-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2020 – Dirección de Gestión Corporativa.

<p>Página 13</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 13 de 16			
<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 ESTRATO

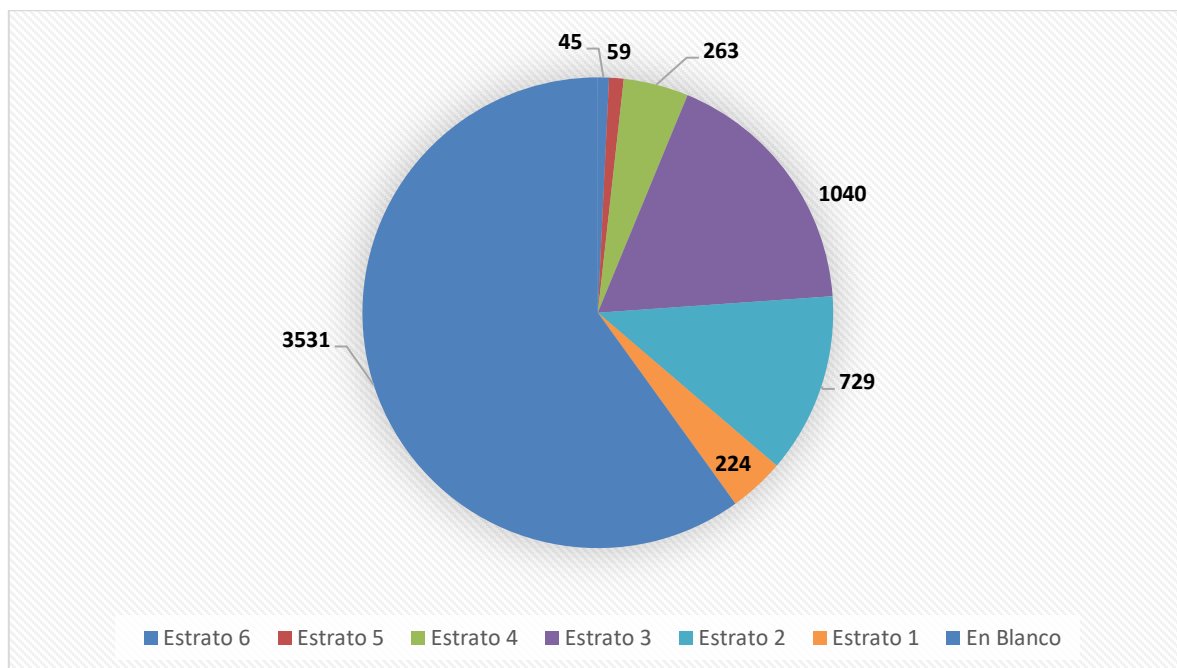
Este campo tampoco es obligatorio al momento que se diligencia la información de una petición en el SDQS, son pocos los que suministran por voluntad propia dicha información.

Con los que reportaron este campo se puede evidenciar que los ciudadanos de estrato 3 fueron los que más peticiones radicaron 1040 en total, seguido el estrato 2 con 729, estrato 4 con 263, estrato 1 con 224, estrato 5 con 59, estrato 6 con 45 y sin registro de estrato social 3.531 peticiones.



Se evidencia que la mayoría de las peticiones radicadas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico son realizadas por personas naturales 4.450, seguido de personas jurídicas 609, en blanco 607 y establecimiento comercial 225.

se observa una muy baja participación por parte de establecimiento comercial.

De las 5.891 peticiones recibidas 5.284 corresponden a ciudadanos identificados y 607 fueron realizadas de manera anónima.



Fuente: Gráfica 4 - Elaboración propia 21 Jul-2020 con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Ene - Jun 2020 – 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 16			
<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 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 2020 remitido con el oficio con Cordis 2020EE329 con fecha del 8 de enero de 2020, febrero remitido con el oficio con Cordis 2020EE867 con fecha del 3 de febrero de 2020, abril remitido mediante correo electrónico con fecha del 8 de abril de 2020, mayo remitido mediante correo electrónico con fecha del 15 de mayo de 2020, junio remitido mediante correo electrónico con fecha del 24 de junio de 2020.



Conclusiones y Recomendaciones

CONCLUSIONES

1. En comparación al II semestre 2019 se presentó un incremento de 3.539 peticiones radicadas en la SDDE debido a todas las solicitudes de reactivación económica presentado por la coyuntura actual que atraviesa la ciudad por la pandemia COVID 19.
2. El medio de recepción más utilizado debido a la situación actual de aislamiento obligatorio por el COVID 19 fue el canal Web con 3.809 ya que los ciudadanos están utilizando los medios electrónicos para presentar sus peticiones.
3. Se realizó publicación de la atención virtual a través de los correos electrónicos oficiales de la entidad el sistema distrital de quejas y soluciones y el canal telefónico por la coyuntura actual de cuarentena obligatoria por el COVID 19.

<p>Página 15</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 15 de 16			
<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. La Entidad adopto el Manual de Atención al Ciudadano del Distrito Capital de la Alcaldía Mayor de Bogotá al interior de la entidad a través de la resolución No 266 de 2020.
5. Se realizó contratación de nuevo personal debido a la alta demanda de solicitudes ciudadanas por los programas de Bogotá Solidaria , Bogotá Responde y Reactivación Económica y su respectiva capacitación.
6. Se actualizó el procedimiento del proceso de Atención al Ciudadano dentro del marco del sistema integrado de gestión y se realizó la socialización en la entidad.
7. La modalidad más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “*Derecho de Petición de Interés Particular*” con 2.985 *peticiones*.
8. Se realizó el cierre total de 6.186 peticiones, 295 peticiones del semestre anterior y 5.891 radicadas este primer semestre 2020.
9. El tiempo de respuesta para el cierre de las peticiones radicadas durante este primer semestre 2020 en algunas peticiones no se dio oportunamente a los ciudadanos dentro de los términos de ley.
10. 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.
11. Algunas áreas de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económica no cumplieron con los tiempos de respuesta de las peticiones asignadas.
12. La Dirección de Desarrollo de Estudios Económicos fue la dependencia que más peticiones recibió durante el primer semestre 2020 con 1.664.
13. En el contrato de arrendamiento para la nueva sede se incluyó en el Anexo técnico a los estudios previos que la oficina de Atención al Ciudadano sea adecuada de acuerdo con la norma técnica 6047.
14. Se solicito a la empresa de vigilancia a través de los pliegos de condiciones de la contratación para el presente año vinculación de personas con conocimiento en

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

lenguaje de señas para apoyo, recepción y direccionamiento de la población sorda que visita la entidad.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda un control más estricto con las diferentes áreas encargadas de dar respuesta a las peticiones radicadas para que esta se realice dentro de los términos de ley y remitan copia de su respuesta a la Oficina de Atención al Ciudadano para su cargue en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, herramienta que indica el incumplimiento del tiempo de respuesta por parte de las áreas.
2. Continuar con la asistencia a cursos de cualificación - “*Servicio al Ciudadano*” para seguir cada día prestando un mejor servicio y atención a los ciudadanos.
3. 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.
4. Se recomienda se continúe y se fortalezca con el proceso de capacitación tanto de la Secretaria Distrital de Desarrollo Económico como de la Veeduría Distrital.



GONZALO MARTÍNEZ SUAREZ
Jefe Oficina de Control Interno