

## **SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

### **INFORME SEGUIMIENTO AL PROCESO DE QUEJAS**

### **SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

**I 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 – 1er semestre 2018.

## OBJETIVO

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

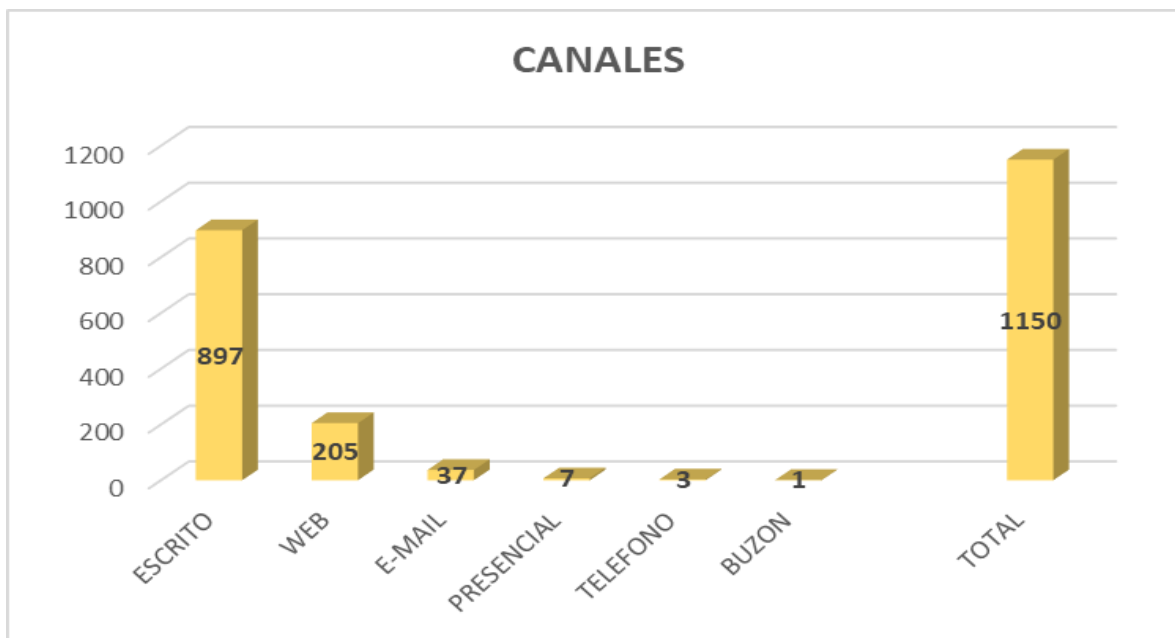
## RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico en el primer semestre del año 2018 recibió 1.150 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/registrarPeticionario/>.
- 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/registrarPeticionario/>
- Canal Buzón: Los dispuestos en las entidades distritales.

El medio de recepción preferido por los usuarios durante el primer semestre 2018 al momento de radicar una petición fue el escrito con 897 peticiones, seguido por la Web con 205 peticiones, E-mail con 37 peticiones, presencial con 7 peticiones, telefónico con 3 peticiones, y buzón con 1 petición.



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

Durante el período comprendido entre el 02 de enero al 30 de junio de 2018 se recibieron por mes el siguiente número de peticiones:

Mes	No Peticiones
Enero	224
Febrero	141
Marzo	179
Abril	152
Mayo	219
Junio	235
<b>TOTAL</b>	<b>1150</b>

Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero - Junio 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	876
Consulta	113
Derecho de Petición de Interés General	62

Queja	32
Solicitud de Acceso a la Información	28
Reclamo	15
Denuncia por Actos de Corrupción	13
Sugerencia	7
Solicitud de Copia	4
<b>TOTAL</b>	<b>1150</b>

Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones  
Enero - Junio 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 876, seguido de 113 tipo Consulta, Derecho de Petición de Interés General con 62, Queja con 32, Solicitud de Acceso a la Información con 28, Reclamo con 15, Denuncia por Actos de Corrupción 13, Sugerencia con 7, y Solicitud de Copia.

## SUBTEMAS MAS CONSULTADOS

De las 1.150 peticiones recibidas durante el primer semestre 2018 en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, se evidencia los diferentes subtemas más reiterados a continuación:

SUBTEMA	No SOLICITUDES
Desarrollo Empresarial	783
Traslado por no Competencia	187
Empleo	112
Atención y Servicio a la Ciudadanía	31
Información y Conectividad Plan Maestro de Abastecimiento de Alimentos Defensor del Ciudadano	7
Estadísticas	7
Información Interna y Externa de la Gestión	6
Temas de Contratación: Personal / Recursos Físicos	5
Banco de Programas y Proyectos e Información de Proyectos	3

Política de la Entidad	2
Ciencia Tecnología e Innovación	2
Centro de Negocios y Exposición: Plaza de Artesanos	1
Observatorio de Desarrollo Económico	1
Página Web y Sistemas de Información	1
Atención y Portafolio de Servicios	1
Incumplimiento de Funciones Servidores – Incidencia Disciplinaria	1
<b>TOTAL</b>	<b>1150</b>

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

De los subtemas recibidos 783 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

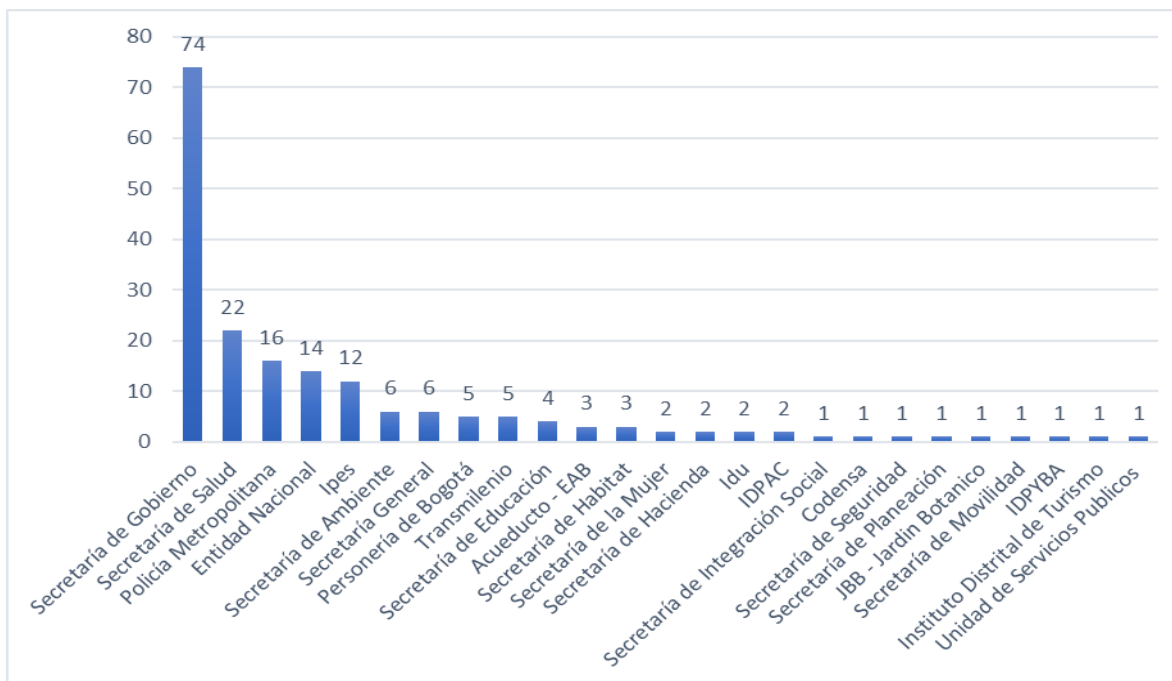
Traslado por no competencia de 187 solicitudes, las cuales son trasladadas a las diferentes entidades por no ser competencia de la SDDE.

La Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano recibió 31 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

la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico realizó el traslado de 187 solicitudes recibidas durante el primer 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  
Enero - Junio 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

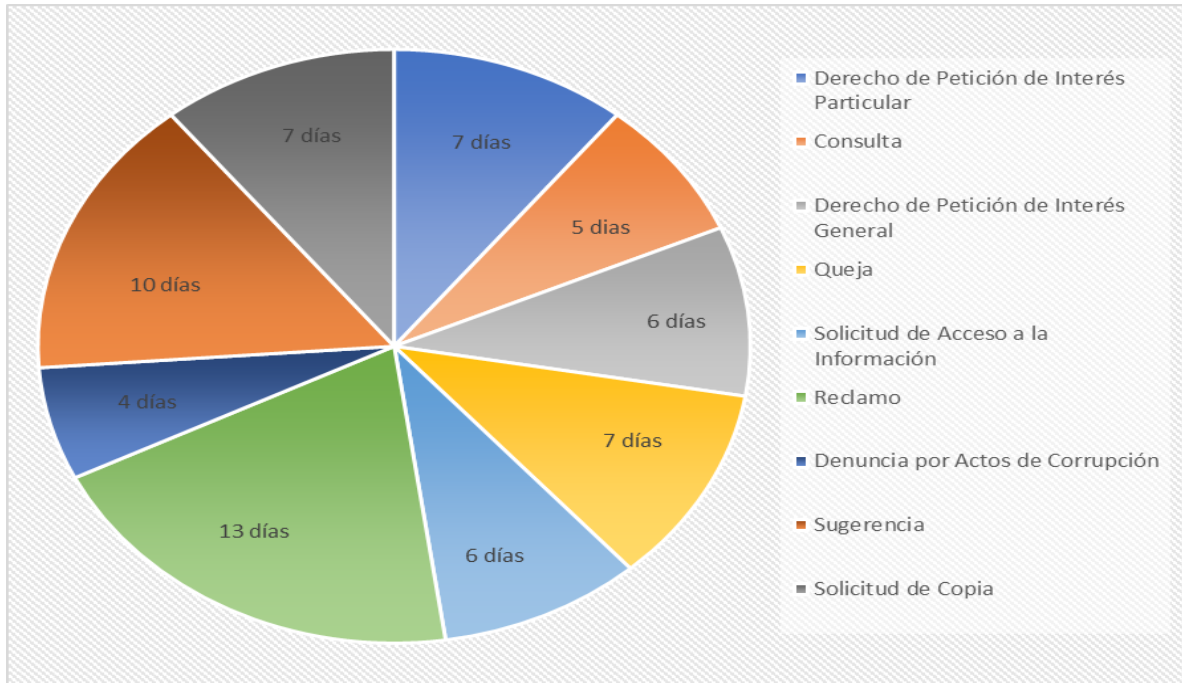
Siendo la Secretaría de Gobierno la entidad a la que se le trasladaron el mayor número de solicitudes (74), seguido de la Secretaría de Salud (22), la Policía Metropolitana (16) y al Ipes (12).

## TIEMPO DE RESPUESTA A QSR

Evaluated los tiempos de respuesta de las peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico podemos decir que es eficiente, ya que el tiempo promedio fue de 7 días.

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





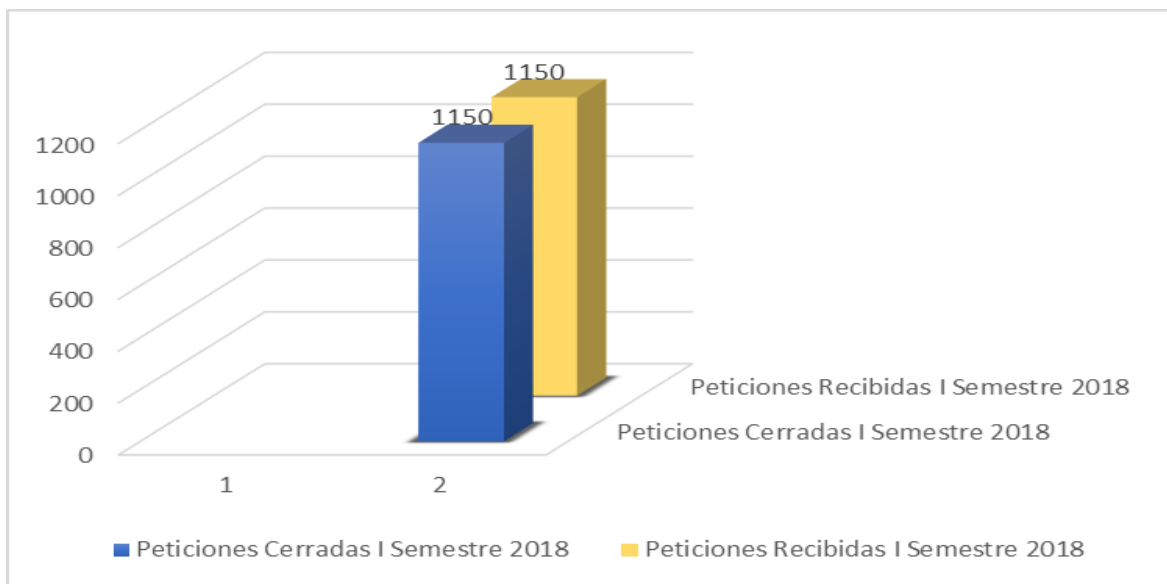
Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Enero - Junio 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

Al comparar el tiempo de respuesta con el periodo enero- junio 2017 que fue de 14 días, se observa una variación muy positiva en este semestre 2018 que fue de 7 días.

Cabe resaltar que las dependencias mejoraron en el tiempo de respuesta sobre las peticiones a las que debían dar trámite y respuesta por parte de cada una de ellas.

## PETICIONES RECIBIDAS - PETICIONES CERRADAS

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico recibió en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS 1.150 peticiones durante el primer semestre 2018, las cuales fueron cerradas en su totalidad.



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

También fueron cerrados las 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 primer semestre 2018 se les dieron respuesta y fueron cerradas.

La Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo con 766 peticiones y las subdirecciones que la conforman: Subdirección de Empleo y Formación con 61 peticiones - Subdirección Intermediación, formación y Regulación empresarial con 5 peticiones, fue la dependencia que más peticiones recibió.

DEPENDENCIA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS
Dirección de Desarrollo Empresarial	766
Trasladadas	187
Oficina de Atención al Ciudadano	72
Subdirección de Empleo y Formación	61
Dirección Gestión Corporativa	12
Despacho	10
Dirección de Competitividad	9
Oficina Asesora Jurídica	9
Dirección de Abastecimiento	7

Subdirección de Intermediación, formación y Regulación	5
Dirección de Estudios Económicos	5
Subdirección de Ciencia Tecnología e Innovación	2
Oficina Asesora de Planeación	2
Dirección de Económica Rural y Abastecimiento	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Subdirección de Financiamiento	1
<b>TOTAL</b>	<b>1150</b>

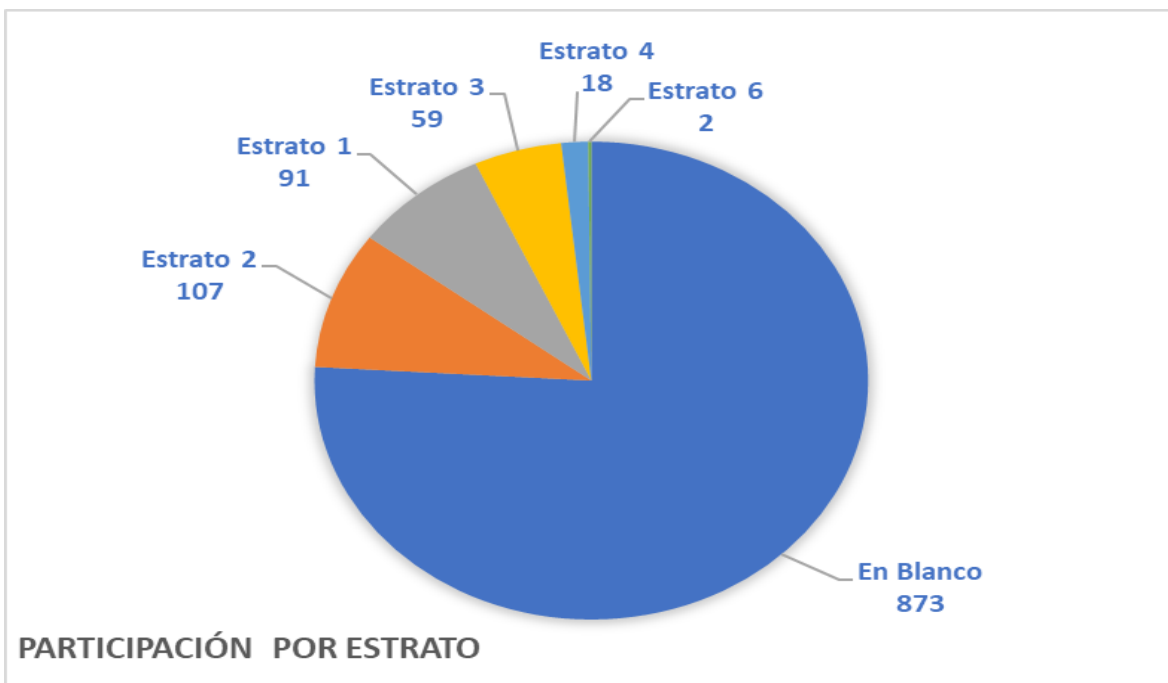
Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones  
Enero - Junio 2018 – Dirección de Gestión Corporativa.

## PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD Y ESTRATO



Fuente: Elaboración propia, con base al Informe Semestral Requerimiento, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones  
Enero - Junio 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 1150 solicitudes radicadas durante el primer semestre de 2018 no registraron la localidad 1.036.



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

Se puede evidenciar que los ciudadanos de estrato 2 fueron los que más peticiones radicaron, 107 en total, seguido el estrato 1 con 91, estrato 3 con 59, estrato 4 con 18, estrato 6 con 2 y 873 sin registro de estrato social.

La mayoría de las peticiones radicadas a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico son realizadas por personas naturales 1021 peticiones, se observa una muy baja participación por parte de personas jurídicas 8 peticiones y solicitudes realizadas de manera anónima 121.

De las 1.150 peticiones recibidas 1.029 corresponden a ciudadanos identificados y 121 fueron realizadas de manera anónima.

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 2018 remitido con el oficio con Cordis 2017EE4 del 0 -01-2018, febrero remitido con el oficio con Cordis 2017EE395 del 6-02-2018, marzo remitido con el oficio con Cordis 2017EE867 del 8-03-2018, abril remitido con el oficio con Cordis 2017EE1162 del 5-04-2018, mayo remitido con el oficio con Cordis 2017EE1607 del 9-05-2018 y junio remitido con el oficio con Cordis 2017EE2073 del 7-06-2018.

## RECOMENDACIONES

1. Continuar con la asistencia 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. Se sugiere revisar y ajustar por parte de quien maneje el canal de recepción del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS en la entidad, lo pertinente a la duplicidad de peticiones que se presentan en la hoja de cálculo Excel que manejan.
3. 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. Son evidentes los avances que se han dado desde la Oficina de Atención al Ciudadano, con la priorización del fortalecimiento en aspectos tales como la contratación de recurso humano, la implementación del Buzón, señalización.

3. 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.
4. 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.
5. El canal de interacción más utilizados por los ciudadanos al momento de realizar una petición es el canal escrito.
6. El medio más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el Derecho de Petición de Interés Particular.
7. La Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo fue la dependencia que más peticiones recibió durante el primer semestre 2018.



**GONZALO MARTÍNEZ SUAREZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Erika Patricia Castro Jiménez / Profesional Universitario  
24 de septiembre de 2018