

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
ENERO 2020**

BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2020

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



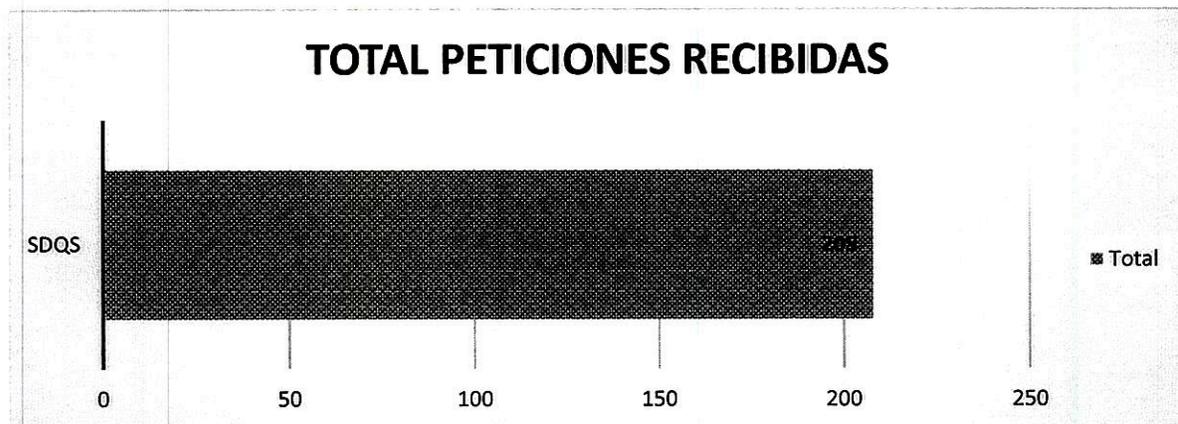
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – ENERO 2020**

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el Informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en el mes de enero 2020 a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, como herramienta gerencial y de control que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS

En el mes de enero se registraron 208 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2020)

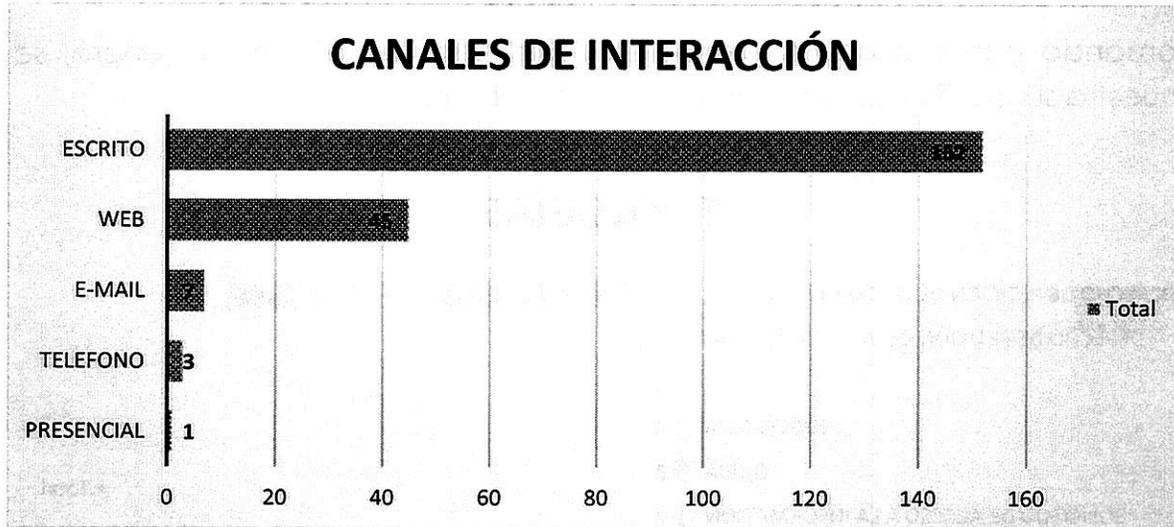
Total general

208

En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, donde se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Se discriminan los canales de interacción de acuerdo con lo estipulado en la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía, contemplado en el Decreto 197 de 2014 y su respectivo análisis.



Total general

208

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2020)

Los canales oficiales con mayor participación en el mes de enero del 2020 al igual que los meses anteriores, presentaron el siguiente comportamiento:

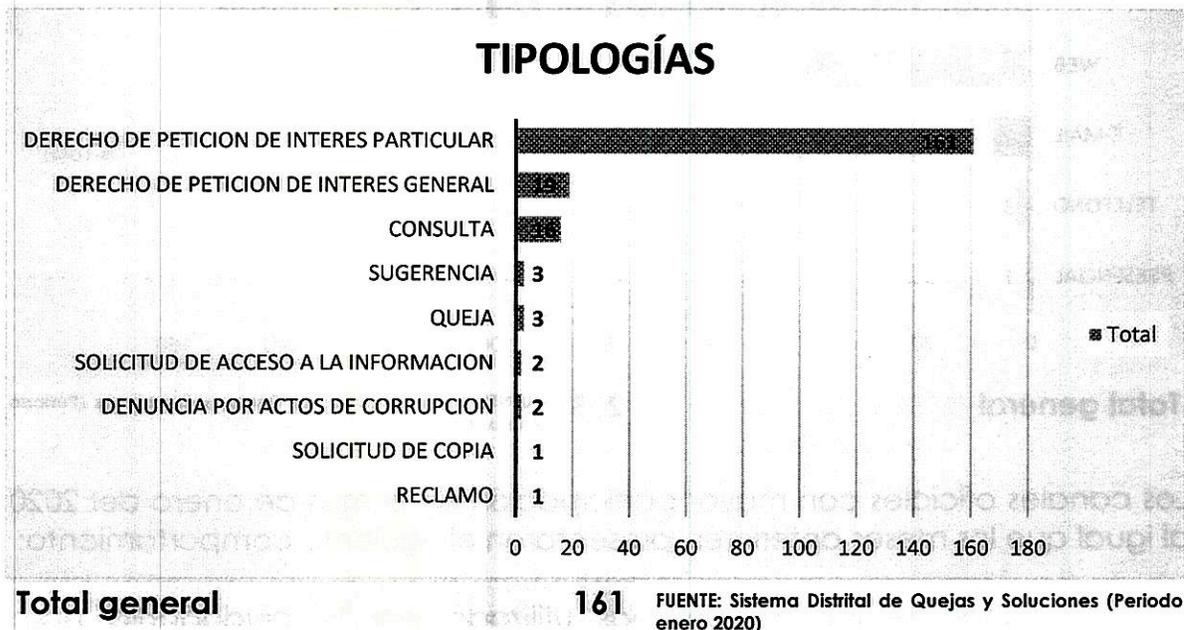
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 152 peticiones que representan el 73.07%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 45 peticiones, que representan el 21.63%.

Al comparar las cifras actuales con las del mes inmediatamente anterior, no se observa variación en cuanto al canal utilizado por la ciudadanía, para interponer sus requerimientos.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Se realiza la clasificación de la tipología o modalidad actual de las peticiones según se encuentran parametrizadas en el SDQS, lo anterior se ajusta a la modalidad de peticiones de la Ley 1755 de 2015.

Tomando como base las peticiones registradas en el mes de enero, se muestra su clasificación de acuerdo con la tipología:



Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 77.4% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por el “**Derecho de Petición de Interés General**” con 19 peticiones que representan el 9.13% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	97	46,63%
EMPLEO	57	27,40%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	27	10,58%

TECNOLOGIA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	6	3,85%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	5	2,88%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	2,40%
PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, TESORERIA	3	1,44%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3	1,44%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	2	0,96%
INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	2	0,96%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	1	0,48%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,48%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	1	0,48%
Total general	208	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2020)

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de enero al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 74.03% del total recibido, los cuales comprenden las solicitudes de empleo, proyectos productivos, financiamiento e intermediación de mercados.

Es de resaltar que el subtema con más requerimientos es la solicitud de proyectos productivos, financiación y negocios (emprendimiento).

5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 20 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	20,0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	13,3%
IPES	3	10,0%
ENTIDAD NACIONAL	3	10,0%
METRO DE BOGOTA S.A.	3	10,0%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	10,0%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	6,7%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	6,7%

SERVICIO CIVIL	2	6,7%
SECRETARIA DE HABITAT	1	3,3%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	3,3%
Total general	30	100,00%

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período Enero 2020)

Las entidades a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de enero fue a la **Secretaría de Integración Social** con 20% del total recibido, que comprenden solicitudes sobre temas de apoyo a la población adulta mayor.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos según lo establecido en el Art. 270 de la Constitución Política de Colombia y en los Arts. 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 y 4 de la Ley 850 de 2003, en los cuales se señala expresamente *"Las veedurías ciudadanas deben vigilar los recursos públicos; esto es, prestar especial atención a la forma como estos se asignan, se presupuestan, se aprueban y se distribuyen de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica del Presupuesto, el sistema general de participaciones y en otras disposiciones legales específicas sobre uso de bienes y recursos, así como en lo previsto en los planes aprobados"*.

En este sentido, es preciso informar que para el mes de enero – 2020, no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe, la entidad realizó el respectivo cierre de 208 requerimientos ciudadanos como se muestra a continuación en la siguiente tabla:

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	94	94	100,00
EMPLEO	57	57	100,00
TRASLADO	30	30	100,00

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



SISTEMAS	6	6	100,00
CORPORATIVA	4	4	100,00
ABASTECIMIENTO	4	4	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	3	3	100,00
COMPETITIVIDAD	2	2	100,00
INTERMEDIACION	2	2	100,00
RURALIDAD	1	1	100,00
FINANCIAMIENTO	1	1	100,00
DESPACHO	1	1	100,00
JURIDICA	1	1	100,00
PLANEACION	1	1	100,00
EMPRENDIMIENTO	1	1	100,00
Total general	208	208	100,00

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2020)

De los 208 requerimientos recibidos en el periodo que se realiza este informe se gestionó el 100%.

TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	262	262	100,00
INTERMEDIACION	8	8	100,00
EMPRENDIMIENTO	7	7	100,00
EMPLEO	7	7	100,00
TRASLADO	4	4	100,00
ABASTECIMIENTO	2	2	100,00
JURIDICA	1	1	100,00
PLANEACION	1	1	100,00
RURALIDAD	1	1	100,00
ESTUDIOS	1	1	100,00
FINANCIAMIENTO	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	295	295	100,00

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2020)

En la tabla anterior muestra la información de los requerimientos recibidos en períodos anteriores y cerrados durante el mes de enero, con el porcentaje de participación de la gestión de los casos solucionados.

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 295 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de enero se realizó el **cierre total de 503 requerimientos**, de los cuales 208 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 295 peticiones de períodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de enero el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **7 días**, a continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia:

TIEMPO PROMEDIO POR DÍAS GESTIONADOS

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJIA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO			11	12	12					12
ATENCION AL CIUDADANO	10	10					1			7
COMPETITIVIDAD				20					16	18
CORPORATIVA	6			16	10					12
DESARROLLO EMPRESARIAL			6	7						7
DESPACHO				13						13
EMPLEO	6		6	7				6		7
EMPRENDIMIENTO	31		18	15	27					21
ESTUDIOS	25									25
FINANCIAMIENTO				15						15
INTERMEDIACION			16	15	20					16
JURIDICA			20	14						17
PLANEACION			14	19						17

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



RURALIDAD			5	18						12
SISTEMAS	7		3							4
TRASLADO	5	9	3	7	16	9	1		4	6
Total general	9	9	7	7	16	9	1	6	8	7

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2020)

Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que el área de la entidad con dificultad es la Subdirección de Competitividad, a pesar de que responden al ciudadano dentro de los términos no envían copia a la oficina de atención al ciudadano para cargar en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, motivo por el cual la herramienta indica un incumplimiento de los términos por parte de esta área, se le reitera a la Subdirección de Competitividad en entregar la respuesta a la oficina de atención al ciudadano dentro los términos acordados por ley.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO.

Dentro de la Información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe anotar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición representado por el 72.12% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de la Candelaria con el 3.8% es la más representativa para este periodo.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2020)

Total general

208

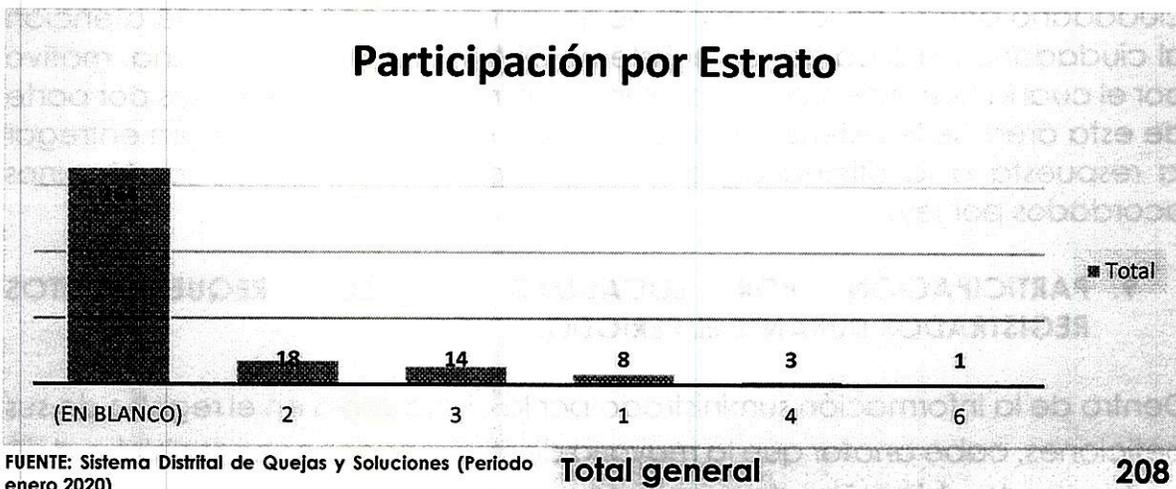
Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195



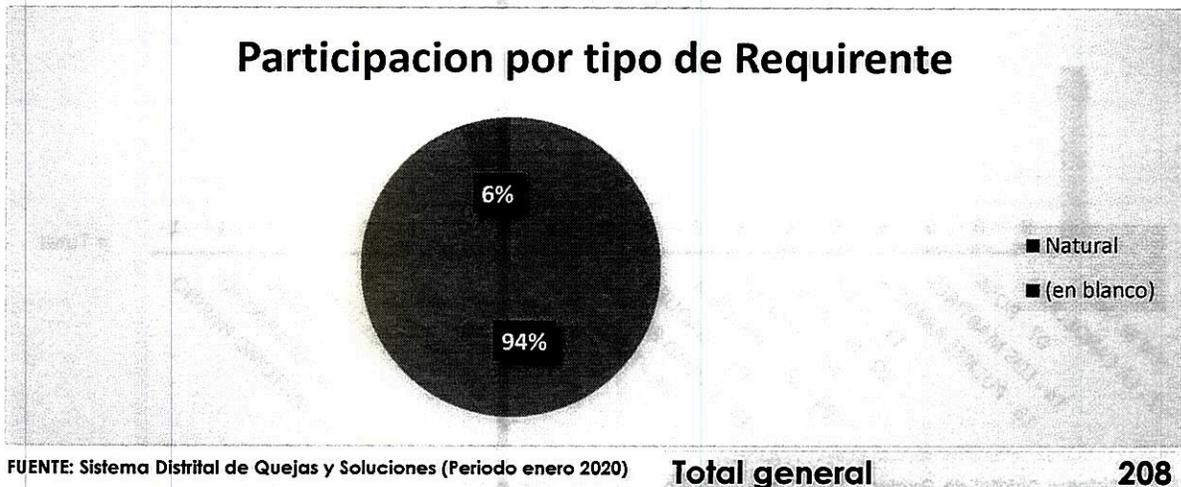
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta SDQS, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en el estrato 2 al igual que el mes anterior con el 8.7% de las peticiones recibidas para este periodo.



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica, el 94% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales y el 6% restante fueron peticiones que no registraron el tipo de requirente, de acuerdo a la información registrada en el SDQS de los petionarios que la realizan de manera identificada.



Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 99% corresponde a ciudadanos identificados y el 1% a peticiones anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	196	94%
ANONIMO	12	6%
TOTAL	208	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El total de peticiones ciudadanas recibidas y cargadas al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha en el mes de enero fue de 208 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“Escrito”**, con 152 peticiones que representan el 73.07%, al igual que los meses anteriores.

El **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 77.4% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de enero al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 95.72% del total recibido, los cuales comprenden las solicitudes de empleo, proyectos productivos, financiamiento e intermediación de mercados.

Es de resaltar que el subtema con más requerimientos es la solicitud de proyectos productivos, financiación y negocios (emprendimiento, tendencia que se mantuvo durante el año 2019.

No se observan variaciones en cuanto canal utilizado, tipología y subtema más reiterado por los ciudadanos durante el año 2019.

Las entidades a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de enero fue a **Secretaría de Integración Social** con 20% del total recibido, que comprenden solicitudes sobre temas de apoyo a la población adulta mayor.

En el mes de enero se realizó el **cierre total de 503 requerimientos**, de los cuales 208 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 295 peticiones de períodos anteriores.

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **7 días**, de acuerdo con la información reflejada en el punto 8 del presente informe.

El tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que el área de la entidad con dificultad es la Subdirección de Competitividad, a pesar de que responden al ciudadano dentro de los términos no envían copia a la oficina de atención al ciudadano para cargar en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha, motivo por el cual la herramienta indica un incumplimiento de los términos por parte de esta área, se le reitera a la Subdirección de Competitividad en entregar la respuesta a la oficina de atención al ciudadano dentro los términos acordados por ley.

La localidad más representativa de nuestros usuarios es la localidad de **LA CANDELARIA** con el 3.8% es la más representativa para este periodo.

El estrato más representativo de nuestros usuarios es el estrato **2** con participación del 8.7% de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente el 94% de las peticiones para este período son realizadas por **personas naturales**, y el 6% restante fueron peticiones que no registraron el tipo de requirente.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 94% corresponde a **ciudadanos identificados** y el 6% a peticiones anónimas.



BEATRIZ HELENA ZAMORA GONZALEZ
Directora de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Acciones	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	Firmas
Proyectó:	Profesional Universitario Código 219 Grado 18- Diego Constain Alvarez	
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	

