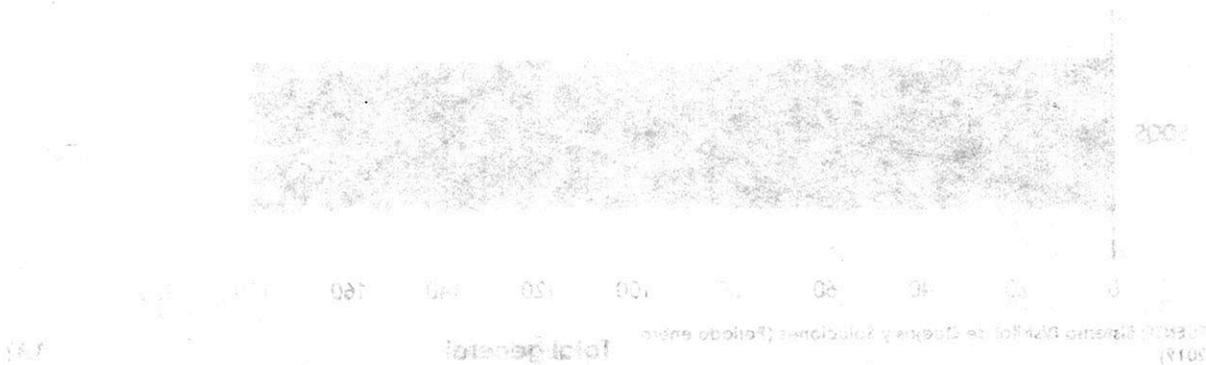


OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
**INFORME DE ATENCIÓN Y DISECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA  
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – FEBRERO 2019**

Durante el mes de febrero de 2019, se recibieron un total de 100 requerimientos de atención y diseccionamiento de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico. De estos, 60 fueron atendidos y 40 fueron diseccionados. El total de requerimientos recibidos en el mes de febrero de 2019 es de 100, lo que representa un aumento del 100% con respecto al mes de enero de 2019, donde se recibieron 0 requerimientos.

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS  
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
ENERO 2019**

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



**BOGOTÁ D.C., FEBRERO 2019**

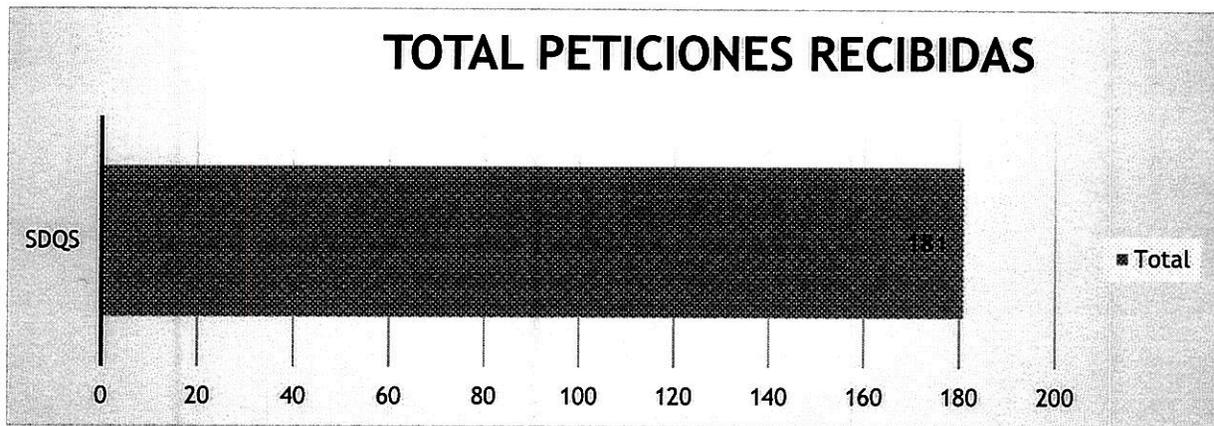
## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – ENERO 2019

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 2019 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 181 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2019)

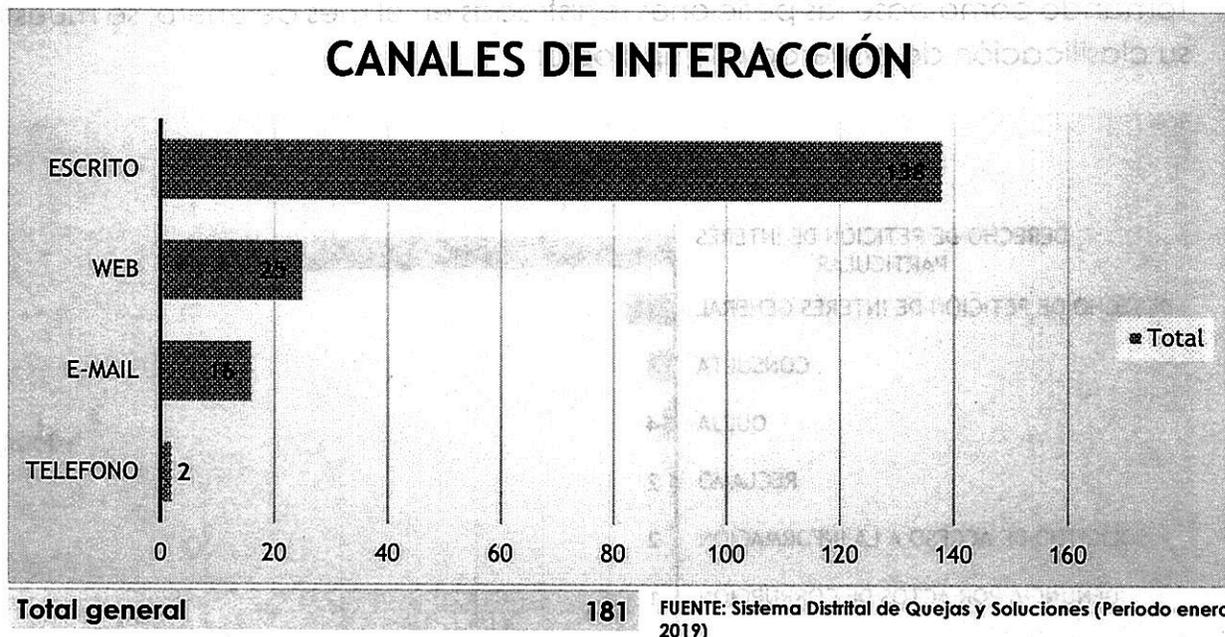
Total general

181

En la actualidad todos los requerimientos 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.



Los canales oficiales con mayor participación en el mes de enero del 2019 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 138 peticiones que representan el 76.243%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 25 peticiones, que representan el 13.8%.

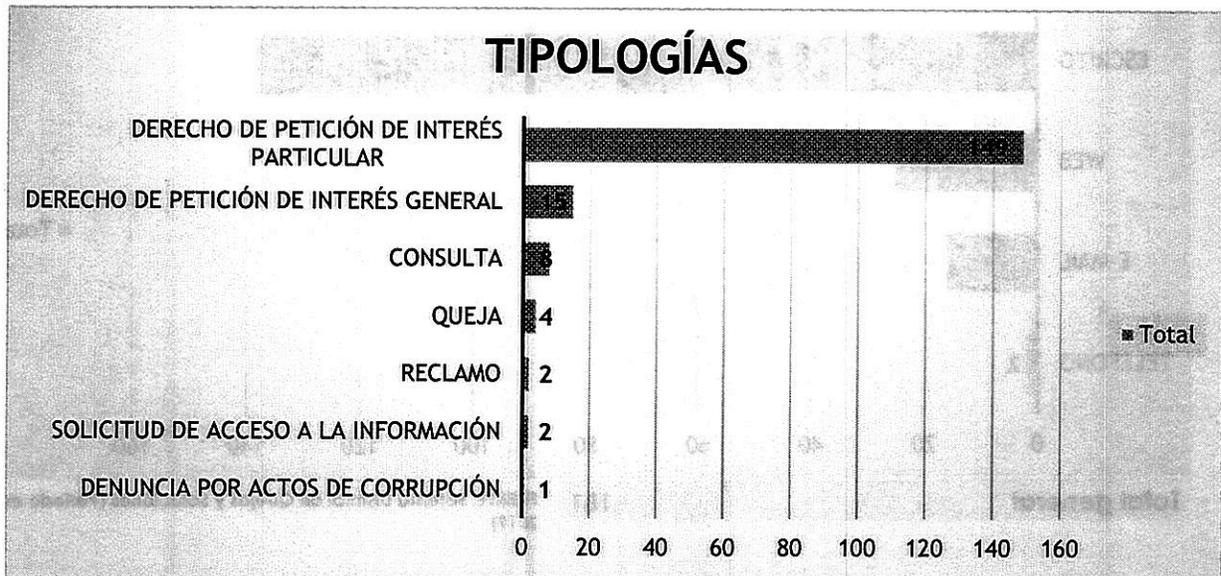
Al comparar las cifras actuales con las del mes inmediatamente anterior, no se observa variación en cuanto al canal utilizado por la ciudadanía, para interponer sus requerimientos.



### 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 a la tipología:



Total general

181

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período enero 2019)

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 82.3% 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 15 peticiones que representan el 8.3% del total recibido.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

#### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	139	76,8
POLITICA EMPRESARIAL	23	12,7
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	11	6,1
INFORMACION Y CONECTIVIDAD PLAN MAESTRO DE ABASTECIMIENTO DE ALIMENTOS	4	2,2
TRASLADO A ENTIDAD NACIONAL	1	0,6
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1	0,6
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,6
INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES	1	0,6
<b>Total general</b>	<b>181</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período enero 2019)

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 76.8% del total recibido, los cuales comprenden las solicitudes de empleo, proyectos productivos, financiamiento y solicitudes de información sobre las diferentes rutas de emprendimiento y empleo.

Es de resaltar que el subtema con más requerimientos es la solicitud de proyectos productivos.

#### 5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo al análisis del Sistema SDQS, se evidencian 14 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
IPES	2	16,7
SECRETARÍA DE HABITAT	2	16,7
SECRETARÍA DE SALUD	2	16,7
SECRETARÍA DE EDUCACION	1	8,3
MINISTERIO DE TRABAJO	1	8,3
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	8,3
IDRD	1	8,3

Carrera 60 No. 63A -52  
Plaza de los artesanos  
Teléfonos: 3693777  
[www.desarrolloeconomico.gov.co](http://www.desarrolloeconomico.gov.co)  
Información: Línea 195  
FT-12-PR-DOC-02 - V4

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

TRANSMILENIO	1	8,3
SECRETARÍA GENERAL	1	8,3
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período Enero 2019)

Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de enero son: el **IPES** con un 16.7% que comprenden solicitudes sobre los vendedores informales y la **Secretaría de Hábitat** con un 16.7% del total de traslados los cuales comprenden solicitudes sobre subsidios de vivienda.

## 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 – 2019, no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe que comprende del 1 al 31 de Enero del 2019, la entidad realizó el respectivo cierre de 180 requerimientos de los 181 recibidos, es decir el 99.45% del total recibido, como se muestra a continuación en la siguiente tabla:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

### TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	126	126	100,00
EMPLEO	24	24	100,00
TRASLADO	12	12	100,00
INTERMEDIACION	5	5	100,00
CORPORATIVA	4	3	75,00
ABASTECIMIENTO	4	4	100,00
EMPRENDIMIENTO	3	3	100,00
DESPACHO	1	1	100,00
ESTUDIOS	1	1	100,00
PLANEACION	1	1	100,00
<b>Total general</b>	<b>181</b>	<b>180</b>	<b>99,45</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período enero 2019)

En la siguiente tabla 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 84 los cuales se gestionaron 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	61	61	100,00
EMPLEO	9	9	100,00
INTERMEDIACION	4	4	100,00
TRASLADO	3	3	100,00
CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	2	2	100,00
CORPORATIVA	2	2	100,00



RURALIDAD	1	1	100,00
DESPACHO	1	1	100,00
PLANEACION	1	1	100,00
<b>Total general</b>	<b>84</b>	<b>84</b>	<b>100,00</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2019)

En el mes de enero se realizó el **cierre total de 264 requerimientos**, de los cuales 180 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 84 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 **5 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 CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
ABASTECIMIENTO			10	4	7		3	6
CERRADO POR VENCIMIENTO DE TERMINOS	2			2				2
CORPORATIVA			11	22			17	17
DESARROLLO EMPRESARIAL	5		8	5				5
DESPACHO			13	5				9
EMPLEO	9		6	8	8	8	7	7
EMPRENDIMIENTO	1		7	18				9
ESTUDIOS	1							1
INTERMEDIACION			4	14	23			13
PLANEACION			13	12				13
RURALIDAD				4				4
TRASLADO	2	2	3	2	2	1		2
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2019)



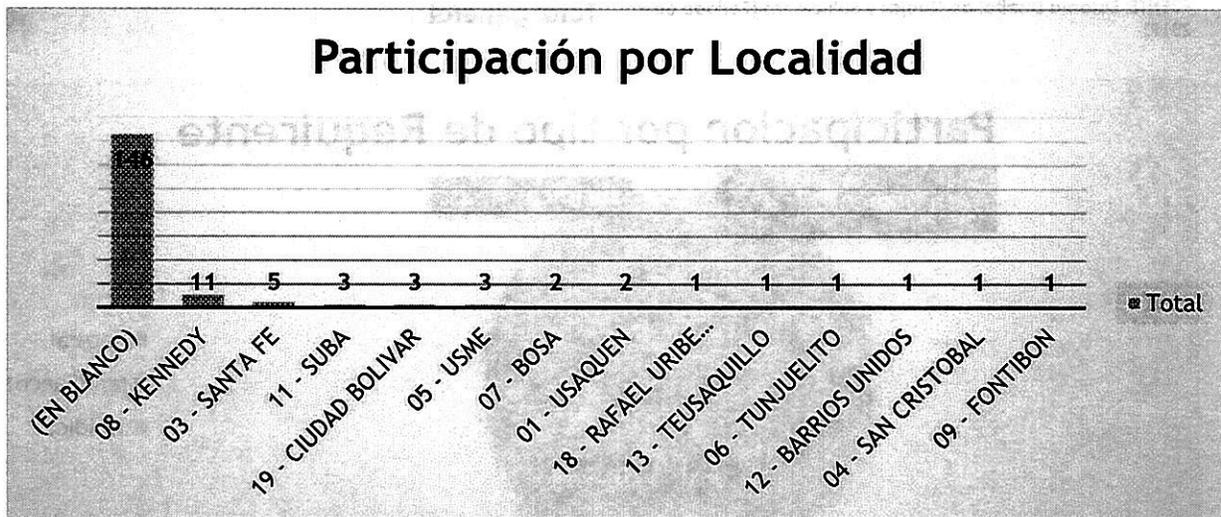
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que la Dirección de Gestión Corporativa fue el área de la Secretaría con dificultad en responder los requerimientos dentro los tiempos de respuesta establecidos por ley, lo que se recomienda trasladar la respuesta al peticionario y a la oficina de atención al ciudadano dentro de los términos para subirlo a Bogotá te escucha antes de la fecha de vencimiento.

## 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 80.7% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Kennedy con el 6% es la más representativa en el mes de Enero.

Para la siguiente gráfica se evidencia que la gran mayoría de los ciudadanos no reportan al SDQS, la localidad a la que pertenecen.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2019)

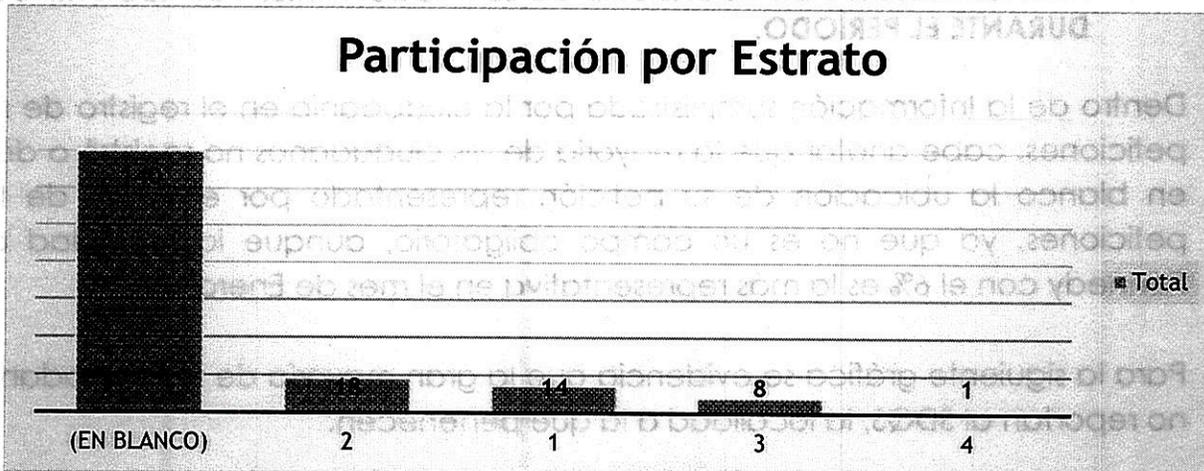
Total general

181



## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

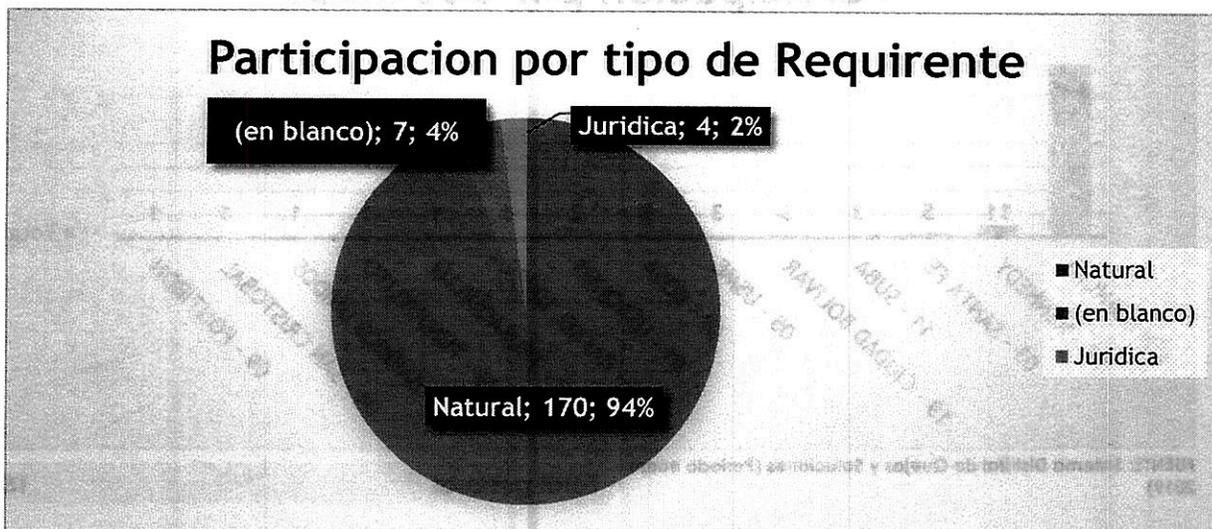
Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta SDQS, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 1 que representan el 17.7% de las peticiones recibidas.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2019)

Total general

181



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo enero 2019)

Total general

181



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

Para el tipo de requirente como se muestra en la tabla anterior, el 94% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales y el 2% por personas jurídicas, según la información registrada en el SDQS de los peticionarios que la realizan de manera identificada.

El porcentaje restante (4%) corresponde a los peticionarios que presentan las peticiones de manera anónima o no diligencian este campo, representado en la gráfica anterior como "en blanco".

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 96.13% corresponde a ciudadanos identificados y el 3.87% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	174	96,13%
ANONIMO	7	3,87%
TOTAL	181	100%

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recibieron 181 peticiones ciudadanas en el mes de enero por Bogotá te escucha.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el "**Escrito**", con 138 peticiones que representan el 76.243%.

El "**Derecho de Petición de Interés Particular**" con el 82.3% 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 se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo**, los cuales en su gran mayoría son las solicitudes en acompañamiento y asesoría de proyectos productivos.



Las entidades a las cuales se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de enero son: el **IPES** con un 16.7% que comprenden solicitudes sobre los vendedores informales y la **Secretaría de Hábitat** con un 16.7% del total de traslados los cuales comprenden solicitudes sobre subsidios de vivienda.

Se realizó el **cierre total de 264 requerimientos**, de los cuales 180 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 84 peticiones de períodos anteriores.

Los requerimientos se respondieron dentro los términos de ley con un promedio total de **5 días**, de acuerdo con la información reflejada en el punto 8 del presente informe, el cual hace referencia al tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

Conforme a lo reportado en el SDQS, las peticiones ciudadanas recibidas están registradas en el sistema, lo anterior como uno de los lineamientos establecidos en el decreto 371 de 2010, para mejorar y alcanzar los objetivos propuestos, fortaleciendo la gestión y transparencia en la SDDE.

**JUAN ARMANDO MIRANDA CORRALES**  
Director de Gestión Corporativa (E).

Acciones	Preparadores	Firmas
Proyectó:	Profesional Universitario Código 219 Grado 18- Diego Constain Alvarez	
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 - Diana Marcela Celins Bustamante	