

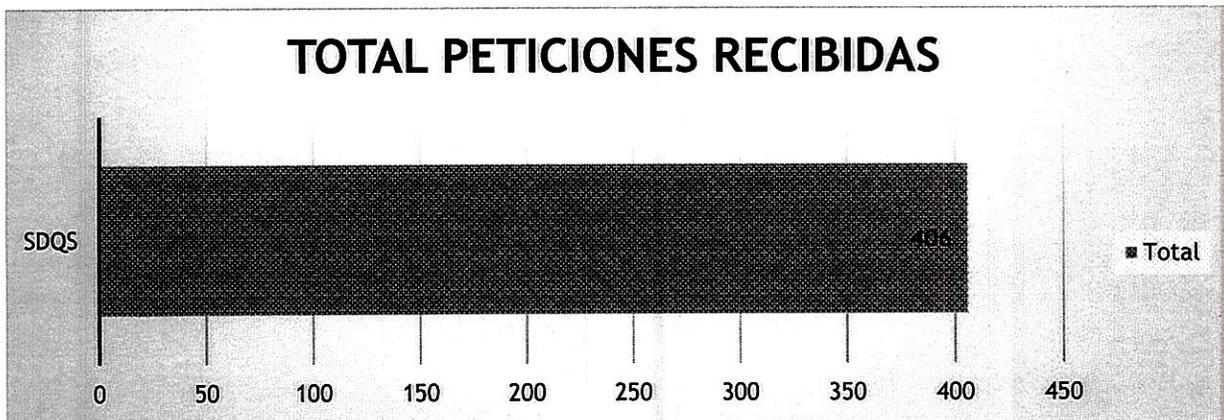
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – FEBRERO 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 febrero 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 febrero se registraron 406 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

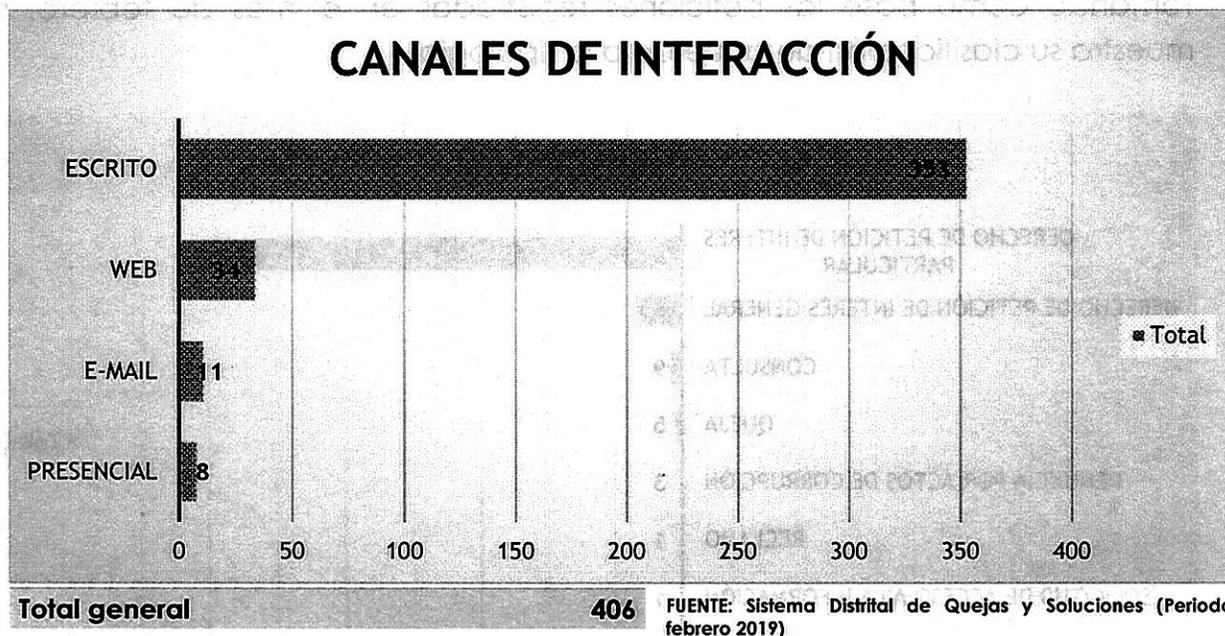
Total general

406

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 febrero del 2019 al igual que los meses anteriores, presentaron el siguiente comportamiento:

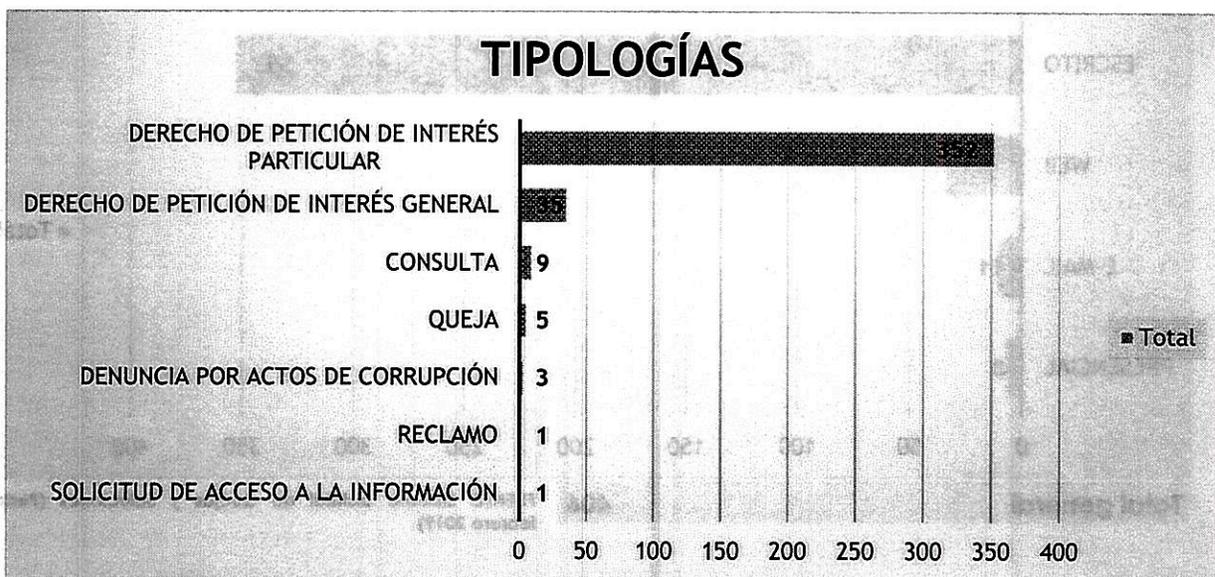
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 353 peticiones que representan el 86.94%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 34 peticiones, que representan el 8.4%.

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 febrero, se muestra su clasificación de acuerdo a la tipología:



Total general

406

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 86.7% 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 35 peticiones que representan el 8.6% del total recibido.



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

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO, FINANCIACION Y NEGOCIOS	167	41,1
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	132	32,5
DESARROLLO EMPRESARIAL	59	14,5
EMPLEO	34	8,4
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	2	0,5
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO, PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	2	0,5
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	2	0,5
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	2	0,5
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,5
INTERMEDIACION DE MERCADOS	2	0,5
TECNOLOGIA, DE RED, CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,2
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,2
Total general	406	100,0

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de febrero al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 64% 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, financiación y negocios.

5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo al análisis del Sistema SDQS, se evidencian 134 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DEL HÁBITAT	118	88,1

SECRETARIA DE SALUD	4	3,0
IPES	3	2,2
IDPAC	2	1,5
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	1,5
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0,7
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0,7
MINISTERIO DE TRABAJO	1	0,7
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,7
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	0,7
TOTAL GENERAL	134	100,0

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de febrero fue la **Secretaría de Hábitat** con un 88.1% que 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 febrero – 2019, no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe que comprende del 1 al 28 de Febrero del 2019, la entidad realizó el respectivo cierre de 404 requerimientos de los 406 recibidos, es decir el 99.51% del total recibido, 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	219	218	99,54
TRASLADO	134	134	100,00
EMPLEO	36	35	97,22
INTERMEDIACION	5	5	100,00
CORPORATIVA	4	4	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	3	3	100,00
EMPRENDIMIENTO	2	2	100,00
DESPACHO	2	2	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00
Total general	406	404	99,51

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 65 los cuales se gestionaron el 98.48%.

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	42	42	100,00
INTERMEDIACION	7	6	85,71
EMPLEO	7	7	100,00
CORPORATIVA	5	5	100,00
EMPRENDIMIENTO	2	2	100,00
TRASLADO	1	1	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00



ESTUDIOS	1	1	100,00
Total general	66	65	98,48

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

En el mes de febrero se realizó el **cierre total de 469 requerimientos**, de los cuales 404 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 65 peticiones de períodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de febrero el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **4 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				1	7			4
ATENCION AL CIUDADANO	2		13	2				6
CORPORATIVA	6	22	14	12	43			17
DESARROLLO EMPRESARIAL	2		3	5				4
DESPACHO				1				1
EMPLEO	5		10	9	5		4	8
EMPRENDIMIENTO	16			7				10
ESTUDIOS	33							33
INTERMEDIACION	1		6	9	12			7
TRASLADO		2	2	2	1	1		2
Total general	7	9	6	4	8	1	4	4

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

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

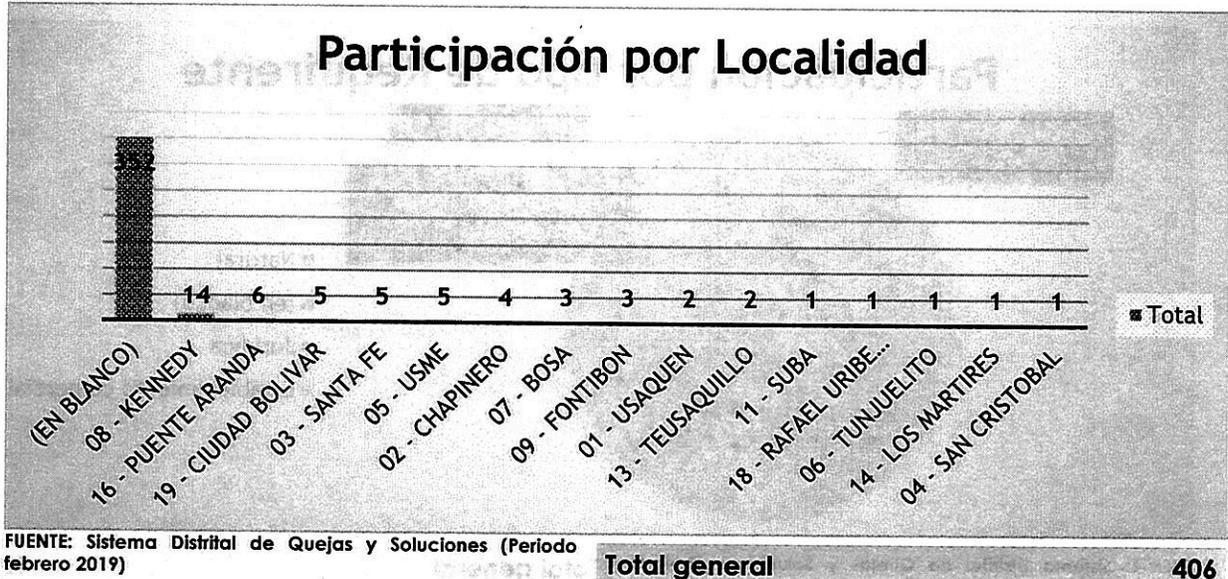


área de la Secretaría con dificultad en responder los requerimientos dentro los tiempos de respuesta establecidos por ley, por lo que se recomienda trasladar la respuesta al peticionario y a la oficina de atención al ciudadano dentro de los términos para subirlo a Bogotá te escucha antes de la fecha de vencimiento.

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

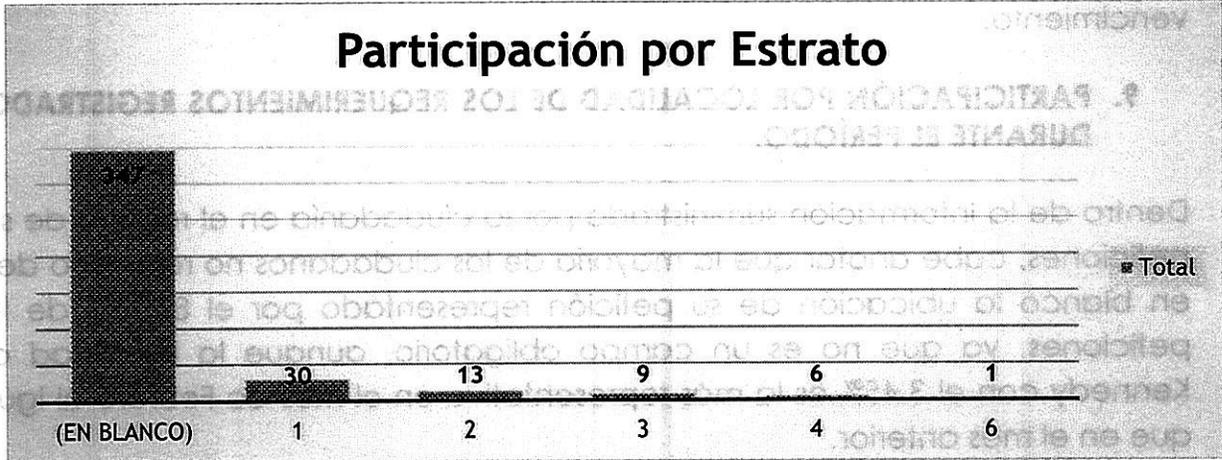
Dentro de la Información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe anotar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición representado por el 87.13% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Kennedy con el 3.45% es la más representativa en el mes de Febrero al igual que en el mes anterior.

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

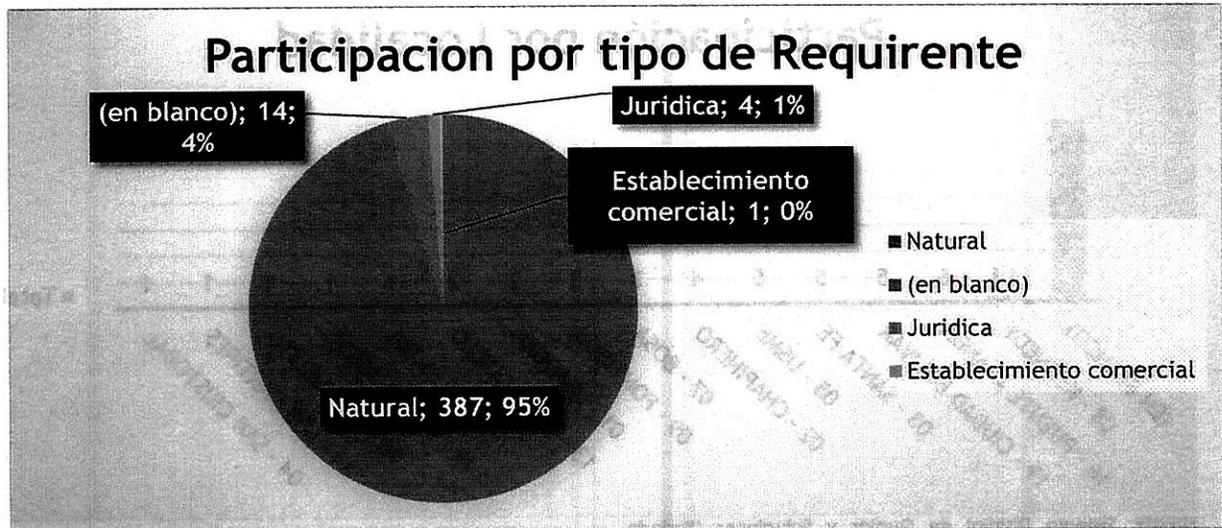


10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 2019) **Total general 406**



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo febrero 2019) **Total general 406**



Para el tipo de requirente como se muestra en la tabla anterior, el 95% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales, el 1% por personas jurídicas y establecimientos comerciales, 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 96.55% corresponde a ciudadanos identificados y el 3.45% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	392	96,55%
ANONIMO	14	3,45%
TOTAL	406	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recibieron 406 peticiones ciudadanas en el mes de febrero por Bogotá te escucha.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el "**Escrito**", con 353 peticiones que representan el 86.94%.

El "**Derecho de Petición de Interés Particular**" con el 86.7% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de febrero se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 64% del total recibido, los cuales en su gran mayoría son las solicitudes en acompañamiento y asesoría de proyectos productivos.



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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de febrero fue la **Secretaría de Hábitat** con un 88.1% que comprenden solicitudes sobre subsidios de vivienda.

Se realizó el **cierre total de 469 requerimientos**, de los cuales 404 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 65 peticiones de períodos anteriores.

Los requerimientos se respondieron dentro los términos de ley con un promedio total de **4 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.

DIEGO IVÁN BERNAL BERNAL
Director de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

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