



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

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATRIBUCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO - JULIO 2019

El presente informe tiene como objetivo mostrar el cumplimiento de las funciones de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante el mes de julio de 2019, en relación con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Se detallan los requerimientos recibidos, su estado y la entidad responsable de su atención.

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRIAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES

JULIO 2019

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



BOGOTÁ D.C., AGOSTO 2019

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Julio 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 julio 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 julio se registraron 332 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

Total general

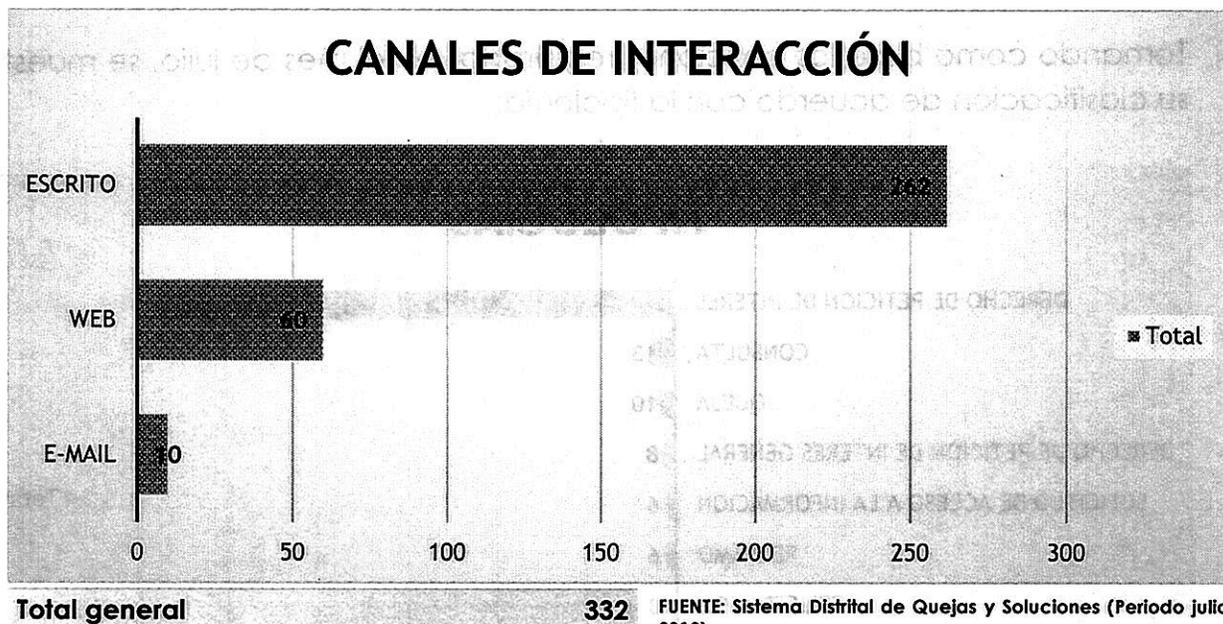
332

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.



Los canales oficiales con mayor participación en el mes de julio del 2019 al igual que los meses anteriores, presentaron el siguiente comportamiento:

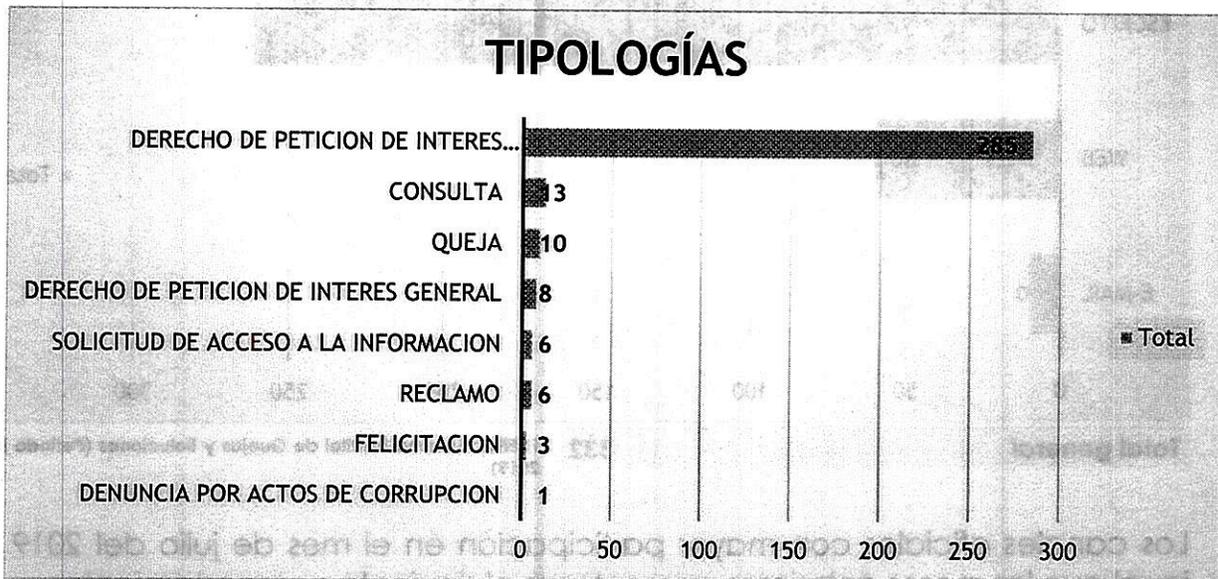
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **“Escrito”**, con 262 peticiones que representan el 78.91%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 60 peticiones, que representan el 18.07%.

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 julio, se muestra su clasificación de acuerdo con la tipología:



Total general

332

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el "**Derecho de Petición de Interés Particular**" con el 85.84% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la "**Consulta**" con 13 peticiones que representan el 3.9% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	219	65,96%
EMPLEO	42	12,65%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRIATALES	35	10,54%



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

INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	10	3,01%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	7	2,11%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	3	0,90%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	3	0,90%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	3	0,90%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,60%
PRESUPUESTO, CONTABILIDAD, TESORERIA	2	0,60%
INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	2	0,60%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0,30%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,30%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	1	0,30%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,30%
Total general	332	100%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de julio al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 78.61% 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 con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 17 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE SALUD	6	17%
SECRETARIA DE HABITAT	5	14%
PERSONERIA DE BOGOTA	5	14%
IPES	3	8%
UAESP	2	6%



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

POLICIA METROPOLITANA	2	6%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	6%
TRANSMILENIO	1	3%
MINISTERIO DE TRABAJO	1	3%
SERVICIO CIVIL	1	3%
IDT	1	3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	3%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	3%
ACUEDUCTO - EAAB	1	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	3%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	3%
Total general	36	100%

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de julio fue a la **Secretaría de Salud** con 17% del total recibido, que comprenden solicitudes de inspecciones y vigilancia de los establecimientos comerciales en la manipulación de los alimentos.

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 julio - 2019, 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 332 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	210	210	100
EMPLEO	41	41	100
TRASLADO	36	36	100
INTERMEDIACION	13	13	100
COMPETITIVIDAD	6	6	100
CORPORATIVA	6	6	100
ABASTECIMIENTO	4	4	100
EMPRENDIMIENTO	4	4	100
FINANCIAMIENTO	3	3	100
ESTUDIOS ECONOMICOS	3	3	100
PLANEACION	2	2	100
JURIDICA	2	2	100
DESPACHO	1	1	100
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	100
Total general	332	332	100

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

De los 332 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	54	54	100,00
EMPLEO	31	31	100,00



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

INTERMEDIACION	6	6	100,00
TRASLADO	5	5	100,00
CORPORATIVA	4	4	100,00
COMPETITIVIDAD	3	3	100,00
EMPRENDIMIENTO	3	3	100,00
DESPACHO	2	2	100,00
ABATECIMIENTO	2	2	100,00
COMUNICACIONES	2	2	100,00
FINANCIAMIENTO	1	1	100,00
Total general	113	113	100,00

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 113 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de julio se realizó el **cierre total de 445 requerimientos**, de los cuales 332 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 113 peticiones de períodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de julio el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **8 días**, a continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia:



TIEMPO PROMEDIO POR DÍAS GESTIONADOS

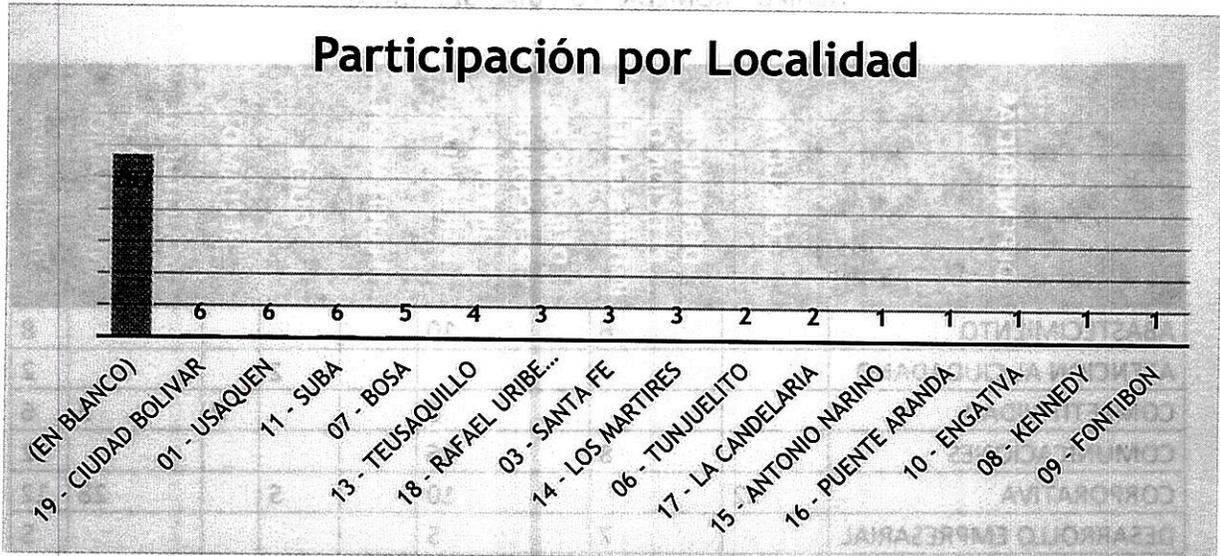
DEPENDENCIAS	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ABASTECIMIENTO		6	10					8
ATENCION AL CIUDADANO					2			2
COMPETITIVIDAD			6			8	3	6
COMUNICACIONES		8	16					12
CORPORATIVA	12		10		5		28	12
DESARROLLO EMPRESARIAL		7	5					5
DESPACHO		16	6					13
EMPLEO	22	18	13		16	17	7	15
EMPRENDIMIENTO			16					16
ESTUDIOS ECONOMICOS			12				13	12
FINANCIAMIENTO			10					10
INTERMEDIACION		15	15	2	9		5	12
JURIDICA	10	12						11
PLANEACION			12				9	11
TOTAL GENERAL	20	13	7	2	11	11	9	8

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

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 86.44% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Ciudad Bolívar con el 1.8% es la más representativa, al igual que el mes anterior.

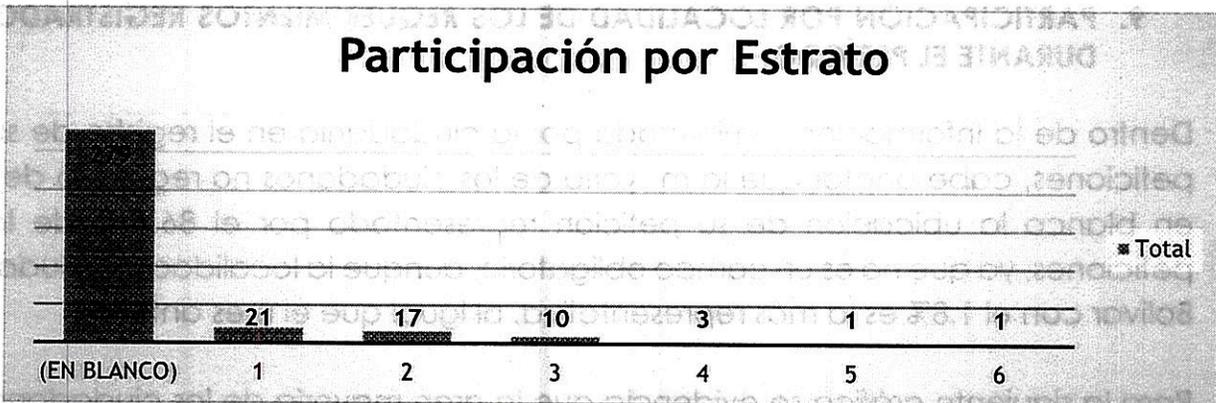
Para la siguiente gráfica se evidencia que la gran mayoría de los ciudadanos no reportan al SDQS, la localidad a la que pertenecen.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo julio 2019) **Total general 332**

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

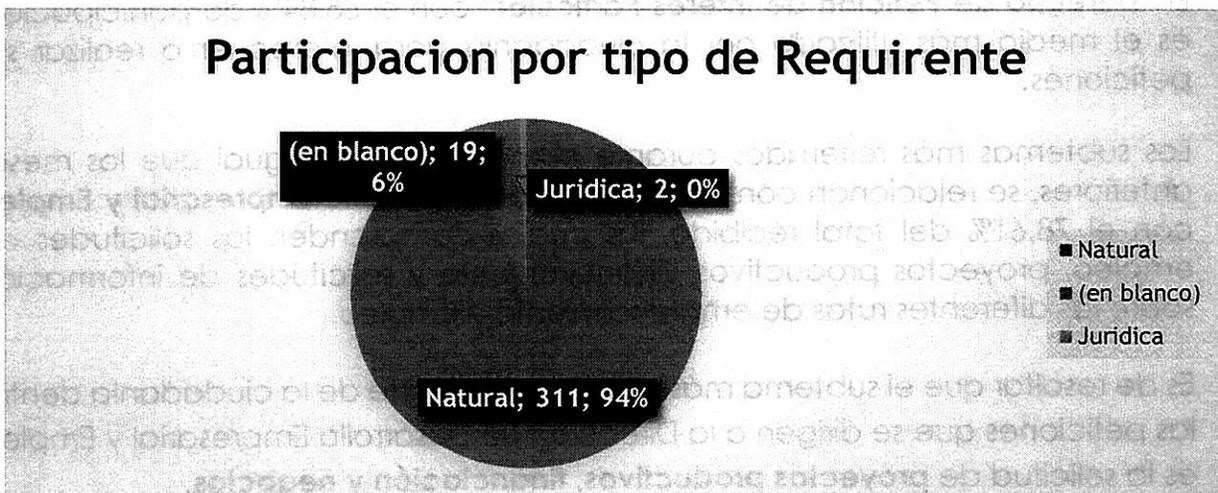
Al igual que la gráfica anterior este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta SDQS, por lo que el siguiente gráfico se realiza con la información reportada (peticionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 1 y 2 que representan el 11.44% de las peticiones recibidas.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo julio 2019) **Total general 332**

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica, el 93.67% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales y el 0.6% por personas jurídicas, según la información registrada en el SDQS de los peticionarios que la realizan de manera identificada.

El porcentaje restante (5.7%) corresponde a los peticionarios que presentan las peticiones de manera anónima o no diligencian este campo, representado en la siguiente gráfica como "en blanco".



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período julio 2019) **Total general 332**

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 97% corresponde a ciudadanos identificados y el 3% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	313	94%
ANONIMO	19	6%
TOTAL	332	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 julio fue de 332.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el "**Escrito**", con 262 peticiones que representan el 78.91%.

El "**Derecho de Petición de Interés Particular**" con el 85.84% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de julio al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 78,61% 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 más reiterado por parte de la ciudadanía dentro las peticiones que se dirigen a la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo es la solicitud de **proyectos productivos, financiación y negocios**.

No se observan variaciones en cuanto canal utilizado, tipología y subtema más reiterado por los ciudadanos en cuanto a los meses pasados del presente año.

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de julio fue a la **Secretaría de Salud** con 17% del total recibido, que comprenden solicitudes de inspecciones y vigilancia de los establecimientos comerciales en la manipulación de los alimentos.

En el mes de julio se realizó el **cierre total de 445 requerimientos**, de los cuales 332 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 113 peticiones de períodos anteriores.

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



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

La localidad más representativa de nuestros usuarios es la localidad de Ciudad Bolívar con el 1.8% de participación del total recibido.

Los estratos más representativos de nuestros usuarios son el estrato 1 y 2 con participación del 11.44% del total de las peticiones que diligencian en el formulario electrónico de Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El 93.67% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales y el 0.6% por personas jurídicas.

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.

Al igual que los informes anteriores se recomienda en el formulario electrónico de Bogotá te escucha SDQS, poner obligatorio la opción de localidad y estrato, ya que los ciudadanos no lo diligencian, lo cual en el reporte de la información en su mayoría es en blanco, por lo que no se puede realizar un análisis de fondo sobre esta información sobre los usuarios de la SDDE.

DIEGO IVÁN BERNAL BERNAL
Director 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	

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

