



ALCALDÍA DE BOGOTÁ

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO
SISTEMA DE ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE QUEJAS Y SOLICITUDES

Este informe mensual de requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones para el mes de junio de 2019, muestra un total de 1.000 requerimientos recibidos, de los cuales 750 fueron atendidos y 250 se encuentran pendientes de atención. El mayor número de requerimientos se recibió en el sector de Comercio y Servicios, con un total de 350 casos.

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRIAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES JUNIO 2019

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS



BOGOTÁ D.C., JULIO 2019

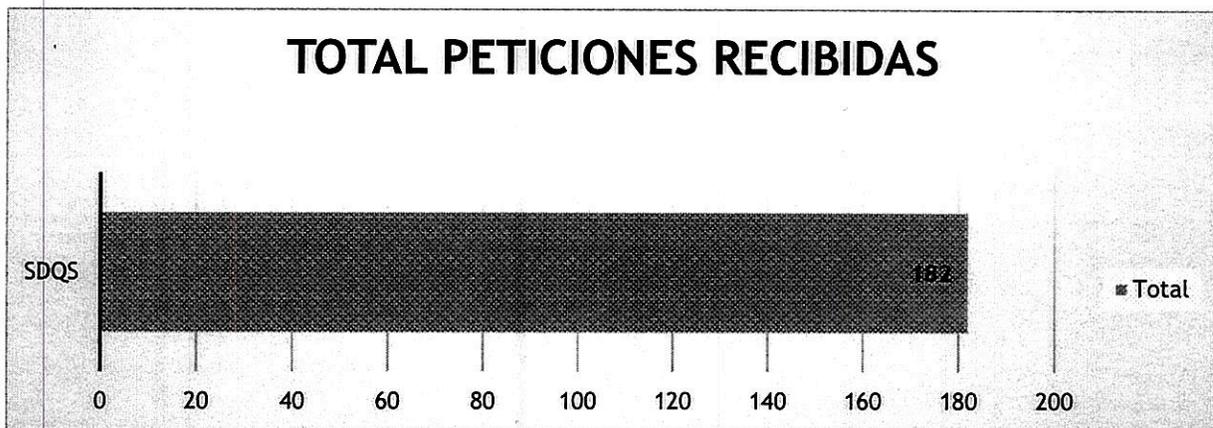
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Junio 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 junio 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 junio se registraron 182 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

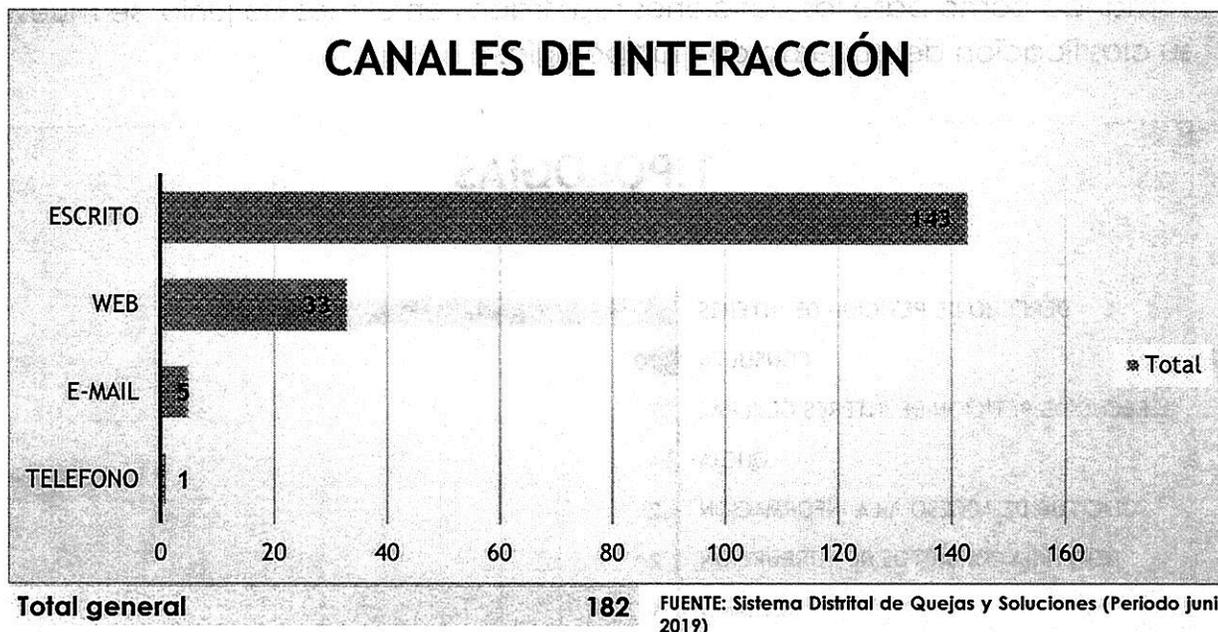
Total general

182

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

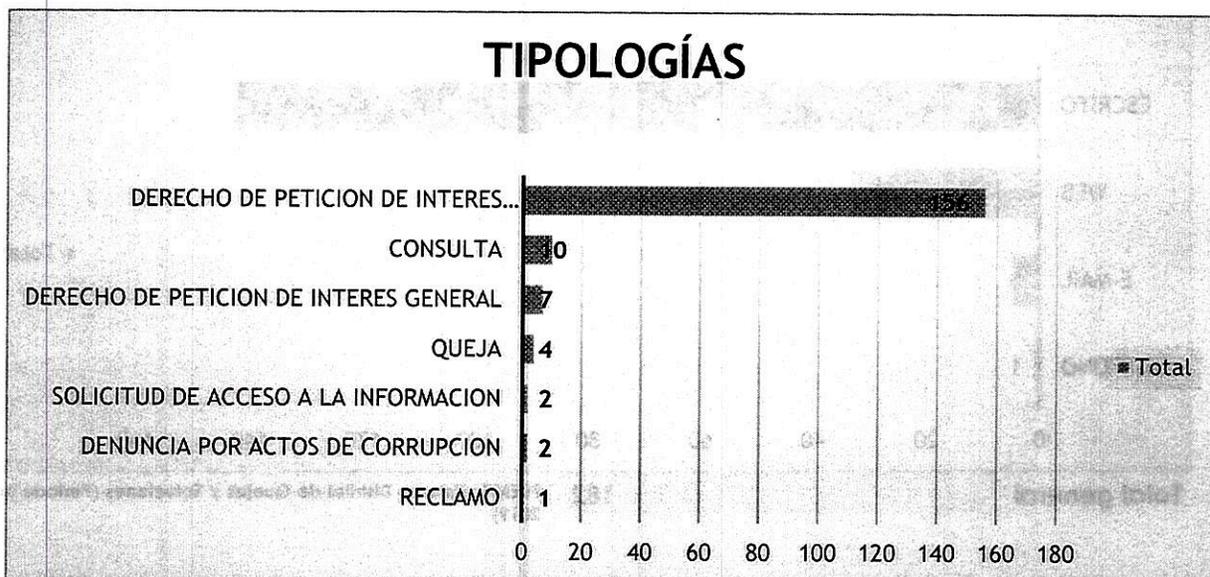
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 143 peticiones que representan el 78.57%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 33 peticiones, que representan el 18.13%.

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



Total general

182

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el "**Derecho de Petición de Interés Particular**" con el 85.71% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la "**Consulta**" con 10 peticiones que representan el 5.5% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	117	64%
EMPLEO	31	17%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	16	9%



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

RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	3	2%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	3	2%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	2	1%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD PLAN MAESTRO DE ABASTECIMIENTO DE ALIMENTOS	2	1%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	1%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	1%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	1%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	1%
TRASLADO A ENTIDAD NACIONAL	1	1%
PROYECTO PRODUCTIVO, FINANCIACION Y NEGOCIOS	1	1%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	1	1%
TOTAL GENERAL	182	100%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de junio al igual que el primer semestre del 2019, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 81% 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 como en los meses anteriores.

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	%
IPES	3	18%
IDU	2	12%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	12%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	12%
POLICIA METROPOLITANA	2	12%
SECRETARIA DE SALUD	2	12%



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

SECRETARIA DE MOVILIDAD - TRANSMILENIO	1	6%
IDRD	1	6%
SUPERINTENDENCIA Y FINANCIERA - COLPENSIONES	1	6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	6%
TOTAL GENERAL	17	100%

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de junio fue al **IPES** con un 18% que comprenden solicitudes de vendedores informales.

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

7. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe que comprende del 1 al 30 de Junio del 2019, la entidad realizó el respectivo cierre de 178 requerimientos ciudadanos 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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	110	110	100
EMPLEO	30	26	86,67
TRASLADO	17	17	100
CORPORATIVA	7	7	100
INTERMEDIACION	5	5	100
ATENCION AL CIUDADANO	2	2	100
EMPRENDIMIENTO	2	2	100
COMUNICACIONES	2	2	100
ABATECIMENTOS	2	2	100
DESPACHO	2	2	100
COMPETITIVIDAD	1	1	100
FINANCIAMIENTO	1	1	100
SUBSECRETARIA	1	1	100
TOTAL GENERAL	182	178	97,8

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

De los 182 requerimientos recibidos en el periodo que se realiza este informe se gestionó el 97.8%.

Las 4 peticiones pendientes son requerimientos que ingresaron al SDQS en el mes de Junio, y su fecha de vencimiento según lo estipulado en la ley 1755 de 2015 ocurrirá en agosto como se describe a continuación:

No.	No. PETICIÓN SDQS	FECHA INGRESO	FECHA REGISTRO	FECHA ASIGNACION	FECHA INICIO TERMINOS	FECHA VENCIMIENTO
	Numero petición	Fecha ingreso	Fecha registro	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento
1	1406952019	13/06/2019	14/06/2019	2019-06-19	19/06/2019	2019-08-01
2	1460562019	19/06/2019	20/06/2019	2019-06-20	20/06/2019	2019-08-02
3	1519742019	26/06/2019	27/06/2019	2019-06-28	02/07/2019	2019-08-13
4	1529092019	26/06/2019	27/06/2019	2019-06-28	02/07/2019	2019-08-13

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**



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	60	60	100,00
EMPLEO	23	23	100,00
TRASLADO	5	5	100,00
INTERMEDIACION	4	4	100,00
CORPORATIVA	3	3	100,00
EMPRENDIMIENTO	3	3	100,00
RURALIDAD	2	2	100,00
COMPETITIVIDAD	2	2	100,00
ESTUDIOS	2	2	100,00
DESPACHO	2	2	100,00
JURIDICA	2	2	100,00
PLANEACION	1	1	100,00
FINANCIAMIENTO	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	110	110	100,00

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

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

Para este caso los requerimientos de periodos anteriores corresponden a 110 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de junio se realizó el **cierre total de 288 requerimientos**, de los cuales 178 correspondían a peticiones que ingresaron en este periodo y 110 peticiones de periodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de junio 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:



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

TIEMPO PROMEDIO POR DÍAS GESTIONADOS

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ABATECIMENTOS				10				10
ATENCION AL CIUDADANO	4			3				4
COMPETITIVIDAD	31		13	18				21
COMUNICACIONES			9	16				13
CORPORATIVA				12	4		27	12
DESARROLLO EMPRESARIAL			8	5			8	5
DESPACHO			13	6				11
EMPLEO	25	7	21	13	11	13	5	15
EMPRENDIMIENTO				16				16
FINANCIAMIENTO				18				18
INTERMEDIACION			10	12				12
INTERMEDIACION				12	9			11
JURIDICA				11				11
PLANEACION				20				20
RURALIDAD			18	12				15
SUBSECRETARIA				4				4
TRASLADO	4	4	8	4		4	3	4
ESTUDIOS				12			11	12
Total general	20	5	13	7	9	7	10	8

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

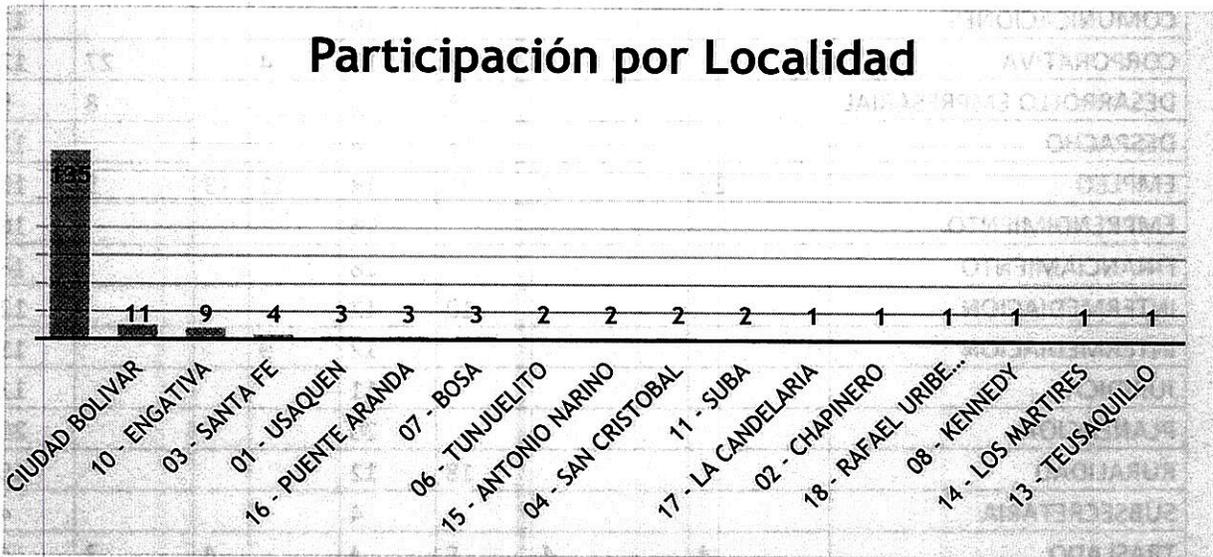
Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que las áreas de la entidad con dificultad en responder los requerimientos dentro los tiempos de respuesta son: corporativa, empleo y planeación, lo que se recomienda a las áreas trasladar las respuestas 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 74.18% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Ciudad Bolívar con el 6% es la más representativa.

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 Junio 2019)

Total general

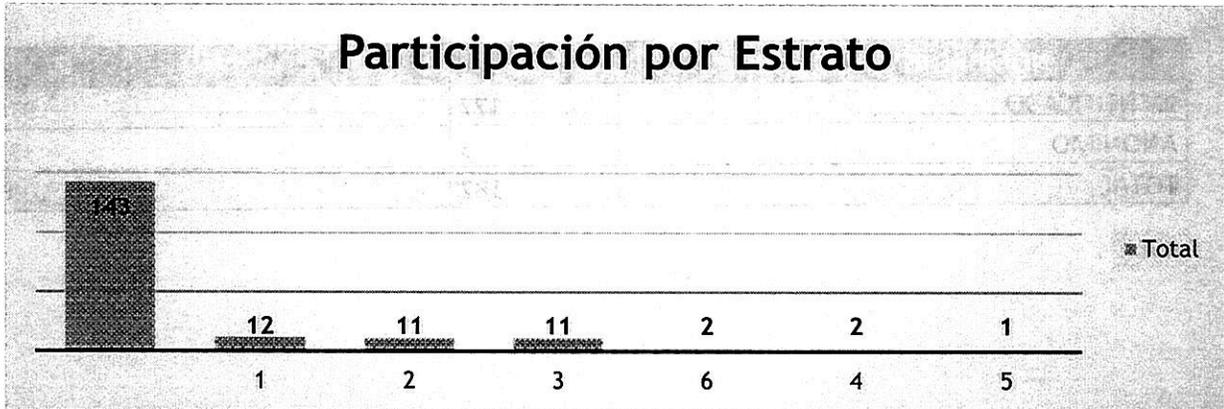
182

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 (petitionarios que diligencian el campo de datos demográficos), donde la mayor participación



se encuentra en los estratos 1 y 2 que representan el 12.63% de las peticiones recibidas.



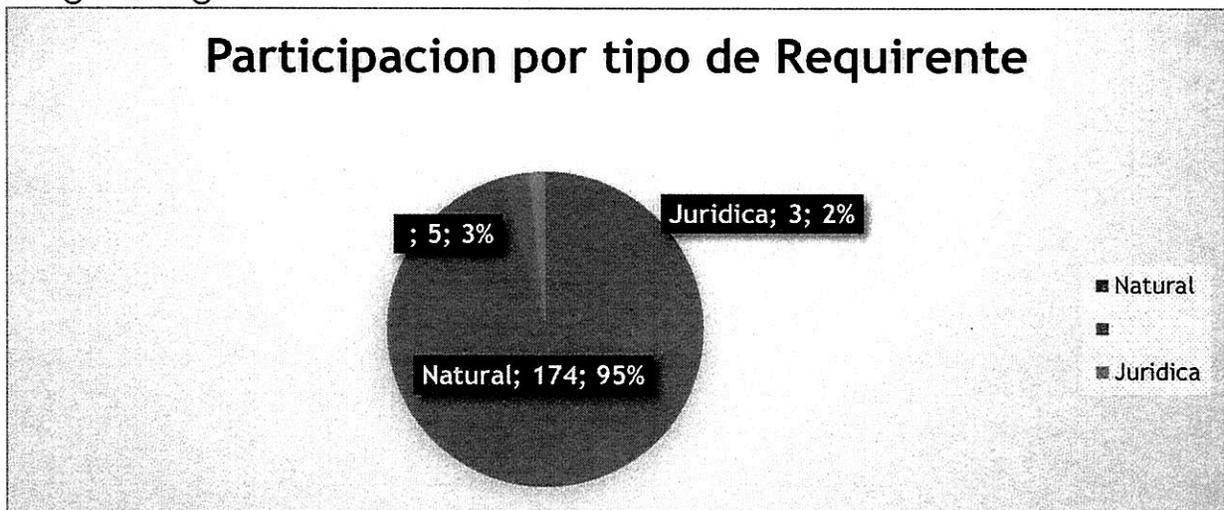
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo junio 2019)

Total general

182

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica, el 95% 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 (3%) 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 (Periodo junio 2019)

Total general

182



11. CALIDAD DEL REQUERENTE

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	177	97%
ANONIMO	5	3%
TOTAL	182	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 junio fue de 182.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “**Escrito**”, con 143 peticiones que representan el 75.98%.

El “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 85.71% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de junio al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 82,7% 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 junio número de traslados por no competencia en el mes de junio fue **IPES** con un 18% que comprenden solicitudes de vendedores ambulantes.

En el mes de junio se realizó el **cierre total de 288 requerimientos**, de los cuales 178 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 110 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, aunque al revisar los tiempos promedios por dependencia, se evidencia algunas áreas de la Entidad que sobrepasan los tiempos establecidos, por lo



que se recomienda trasladar las respuestas 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.

La localidad más representativa de nuestros usuarios es la localidad de Ciudad Bolívar con el 6% de participación del total recibido.

Los estratos más representativos de nuestros usuarios son el estrato 1 y 2 con participación del 12.63% del total recibido.

El 95% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales y el 2% 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	