



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

## **INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES MARZO 2019**

**BOGOTÁ D.C., ABRIL 2019**

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**

## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – MARZO 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 marzo 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 marzo se registraron 315 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

**Total general**

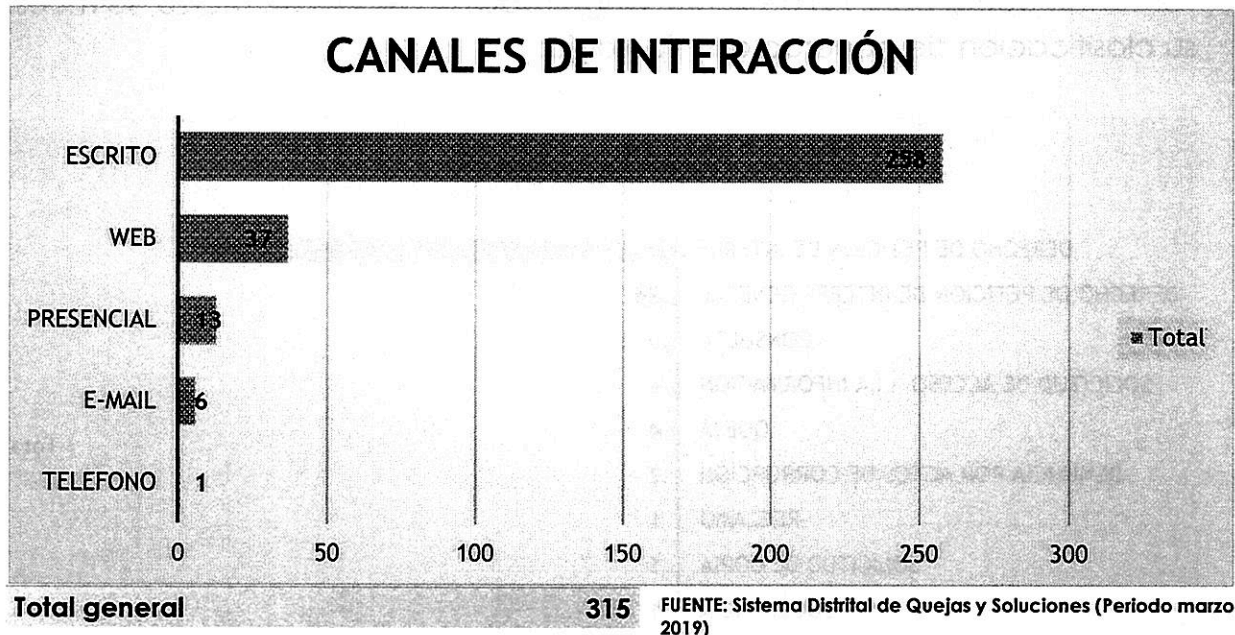
**315**

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 marzo 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 258 peticiones que representan el 81.9%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 37 peticiones, que representan el 11.74%.

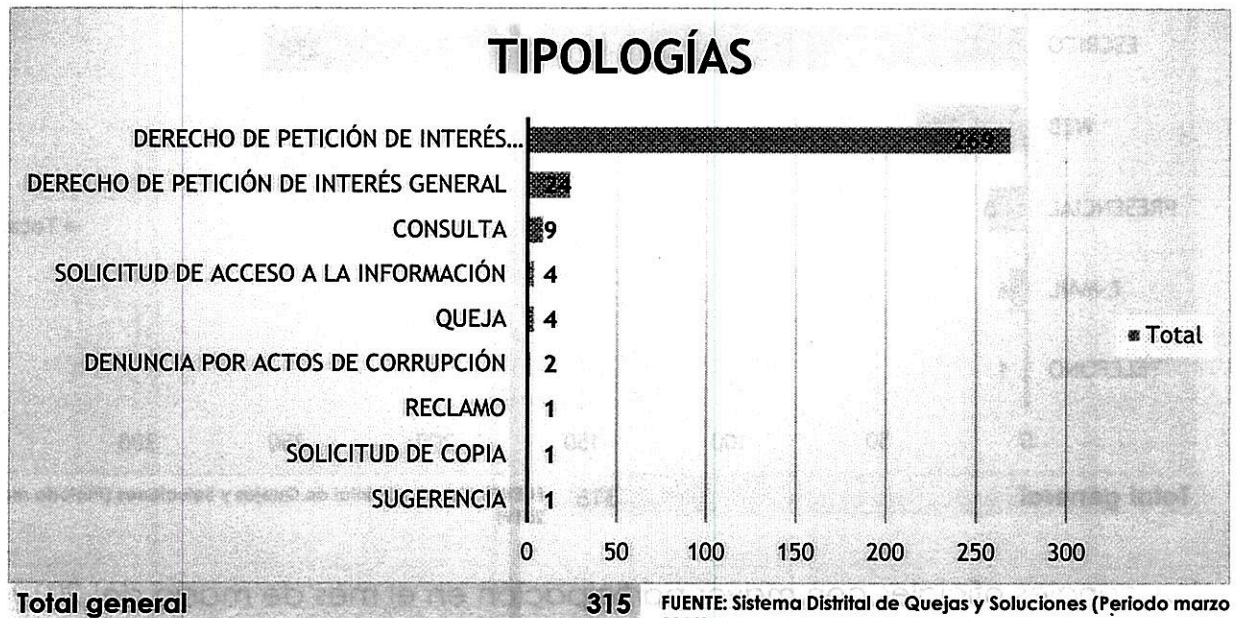
Al comparar las cifras actuales con las del mes inmediatamente anterior, no se observa variación en cuanto al canal utilizado por la ciudadanía, para interponer sus requerimientos.



### 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 marzo, se muestra su clasificación de acuerdo a la tipología:



Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 85.4% 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 24 peticiones que representan el 7.6% del total recibido.



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

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO, FINANCIACION Y NEGOCIOS	230	73,0
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	44	14,0
EMPLEO	26	8,3
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES	3	1,0
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO, PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	3	1,0
MERCADOS CAMPESINOS	2	0,6
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	2	0,6
ENTES DE CONTROL, LICITACIONES, CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,3
TECNOLOGIA, DE RED, CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,3
ANALISIS ECONOMICOS, ESTADISTICOS, EDITORIALES, BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,3
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,3
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	1	0,3
<b>Total general</b>	<b>315</b>	<b>100,0</b>

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de marzo al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 73% 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 47 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DE HABITAT	22	46,8



IPES	5	10,6
POLICIA METROPOLITANA	4	8,5
SECRETARÍA DE SALUD	3	6,4
SECRETARÍA DE GOBIERNO	2	4,3
MINISTERIO DE TRABAJO	2	4,3
SECRETARÍA DE PLANEACION	2	4,3
IDRD	1	2,1
TRANSMILENIO	1	2,1
SERVICIO CIVIL	1	2,1
CATASTRO	1	2,1
MIGRACION COLOMBIA	1	2,1
SECRETARÍA GENERAL	1	2,1
SECRETARÍA MOVILIDAD	1	2,1
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de marzo fue la **Secretaría de Hábitat** con un 46.8% que comprenden solicitudes sobre subsidios de vivienda o entrega de vivienda propia.

## 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 marzo – 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 Marzo del 2019, la entidad realizó el respectivo cierre de 315 requerimientos de los 315 recibidos, es decir el 100% del total recibido, como se muestra a continuación en la siguiente tabla:

**TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO**

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	221	221	100,00
TRASLADO	47	47	100,00
EMPLEO	29	29	100,00
ESTUDIOS	4	4	100,00
ABASTECIMIENTO	3	3	100,00
INTERMEDIACION	2	2	100,00
COMPETITIVIDAD	2	2	100,00
EMPRENDIMIENTO	2	2	100,00
CORPORATIVA	1	1	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	100,00
SISTEMAS	1	1	100,00
JURIDICA	1	1	100,00
RURALIDAD	1	1	100,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>315</b>	<b>315</b>	<b>100,00</b>

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 97 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	40	40	100,00
TRASLADO	25	25	100,00
EMPLEO	14	14	100,00
CORPORATIVA	6	6	100,00
INTERMEDIACION	5	5	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	2	2	100,00
DESPACHO	2	2	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00
EMPRENDIMIENTO	1	1	100,00
PLANEACION Y CORPORATIVA	1	1	100,00
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>97</b>	<b>97</b>	<b>100,00</b>

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

En el mes de marzo se realizó el **cierre total de 412 requerimientos**, de los cuales 315 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 97 peticiones de períodos anteriores.

**8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA**

En el mes de marzo 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 CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO				14			10			12





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

ATENCION AL CIUDADANO			2	1				1	1	
COMPETITIVIDAD			7	11					9	
CORPORATIVA		22	10	8	43		14		17	
DESARROLLO EMPRESARIAL			9	6					6	
DESPACHO				22					22	
EMPLEO	6		15	11	11	14		2	11	
EMPRENDIMIENTO	2			13					9	
ESTUDIOS			7	8					8	
INTERMEDIACION	16		15	12	7				14	
JURIDICA	13								13	
PLANEACION Y CORPORATIVA				12					12	
RURALIDAD	10								10	
SISTEMAS				3					3	
TRASLADO	4	2	3	2	2	2	3		2	
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

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

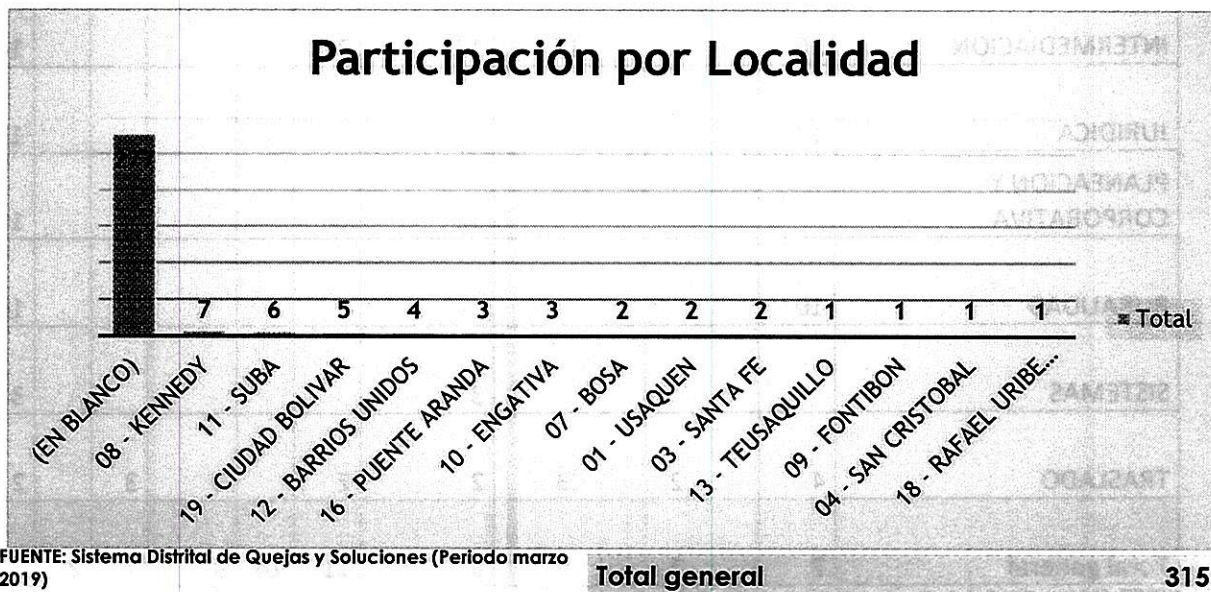
Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que la Dirección de Gestión Corporativa fue el área de la Secretaría con dificultad en responder los requerimientos dentro los

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 87.9% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Kennedy con el 2.22% es la más representativa en el mes de Marzo al igual que en el mes anterior.

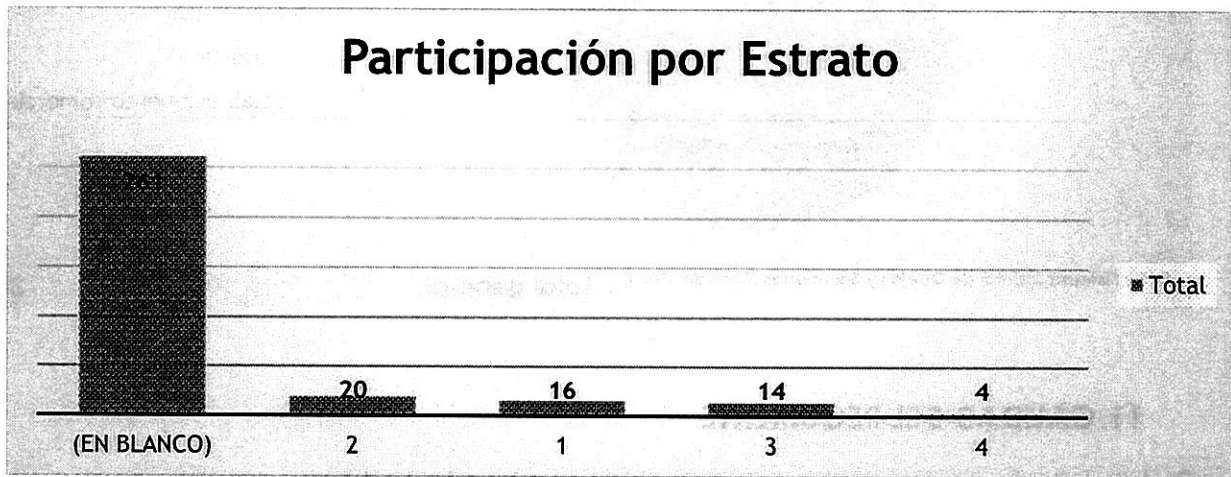
Para la siguiente gráfica se evidencia que la gran mayoría de los ciudadanos no reportan al SDQS, la localidad a la que pertenecen.





## 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 se encuentra en los estratos 1 y 2 que representan el 11.4% de las peticiones recibidas.



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

Total general

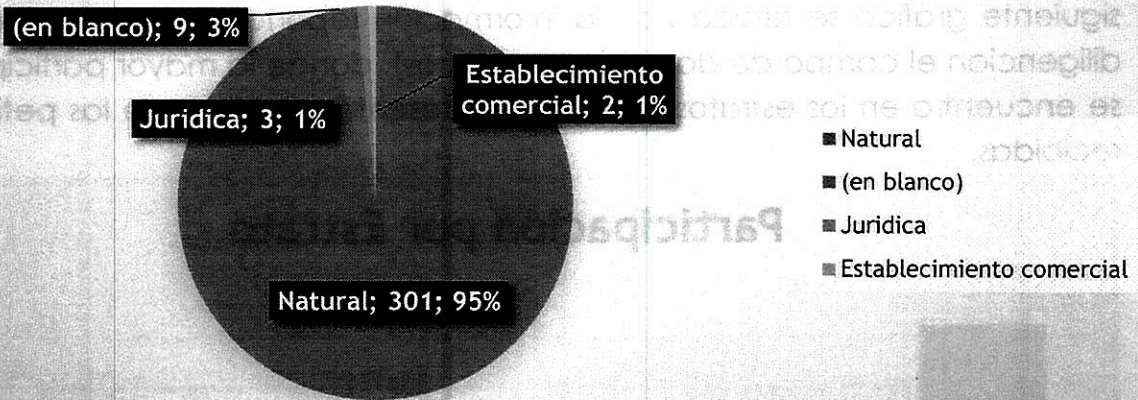
315

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente tabla, el 95% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales, el 2% 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 (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".



## Participación por tipo de Requiriente



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

Total general

315

### 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 97.14% corresponde a ciudadanos identificados y el 2.86% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	306	97,14%
ANONIMO	9	2,86%
TOTAL	315	100%



## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recibieron 315 peticiones ciudadanas en el mes de marzo por Bogotá te escucha.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “**Escrito**”, con 258 peticiones que representan el 81.9%.

El “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 85.4% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de marzo se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 73% del total recibido, los cuales en su gran mayoría son las solicitudes en acompañamiento y asesoría de proyectos productivos.

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de marzo fue la **Secretaría de Hábitat** con un 46.8% que comprenden solicitudes sobre subsidios de vivienda o entrega de vivienda propia.

Se realizó el **cierre total de 412 requerimientos**, de los cuales 315 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 97 peticiones de períodos anteriores.

Los requerimientos se respondieron dentro los términos de ley con un promedio total de **7 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.



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.

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 esta información sobre los usuarios de 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	