



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

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
MAYO 2019**



BOGOTÁ D.C., JUNIO 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**

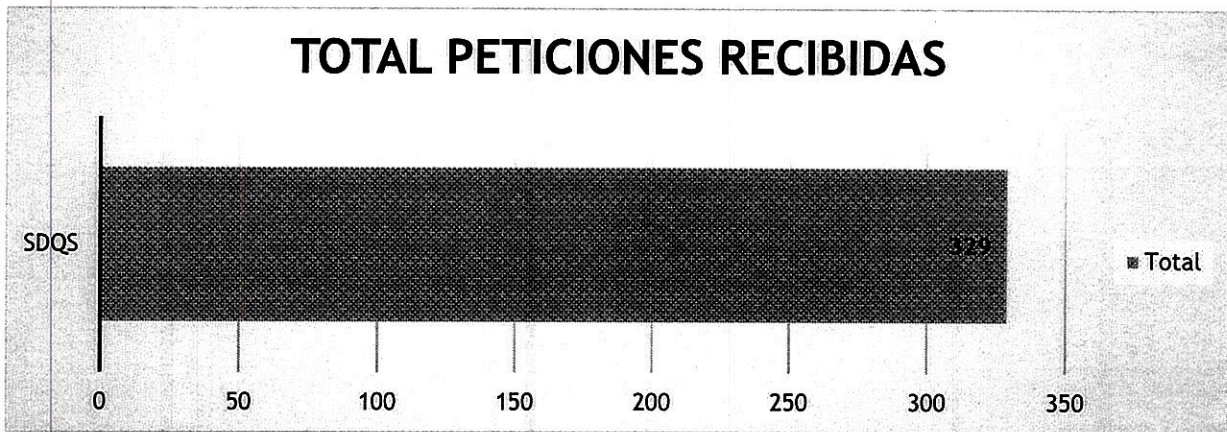
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – MAYO 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 mayo 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 mayo se registraron 329 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

Total general

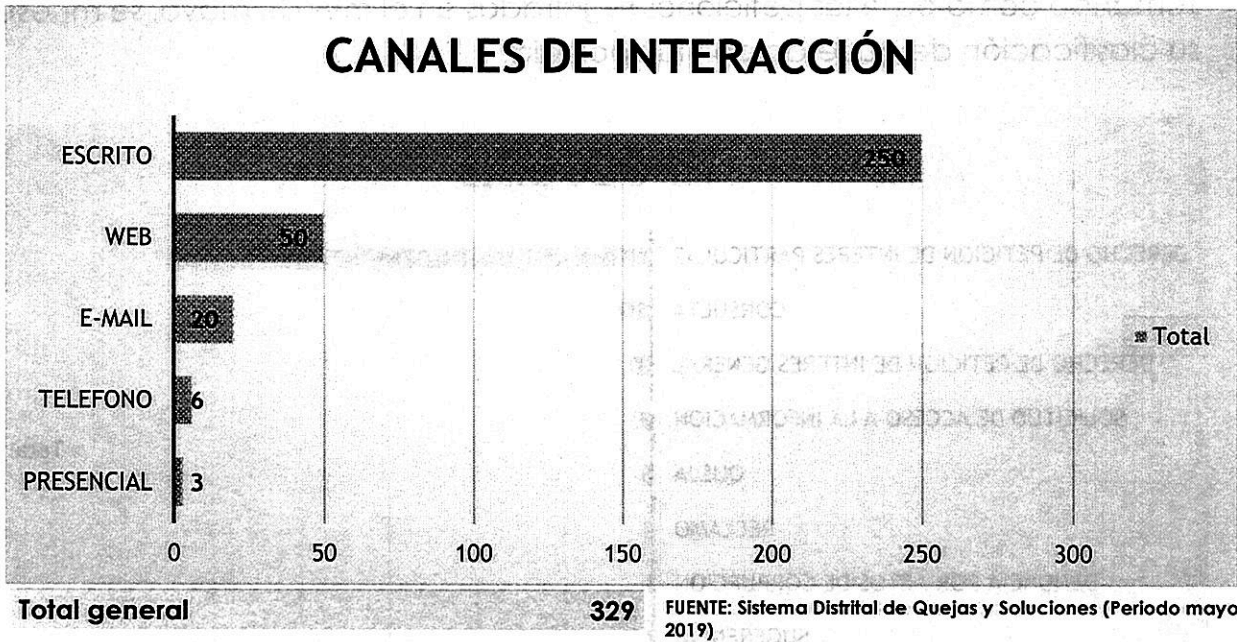
329

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

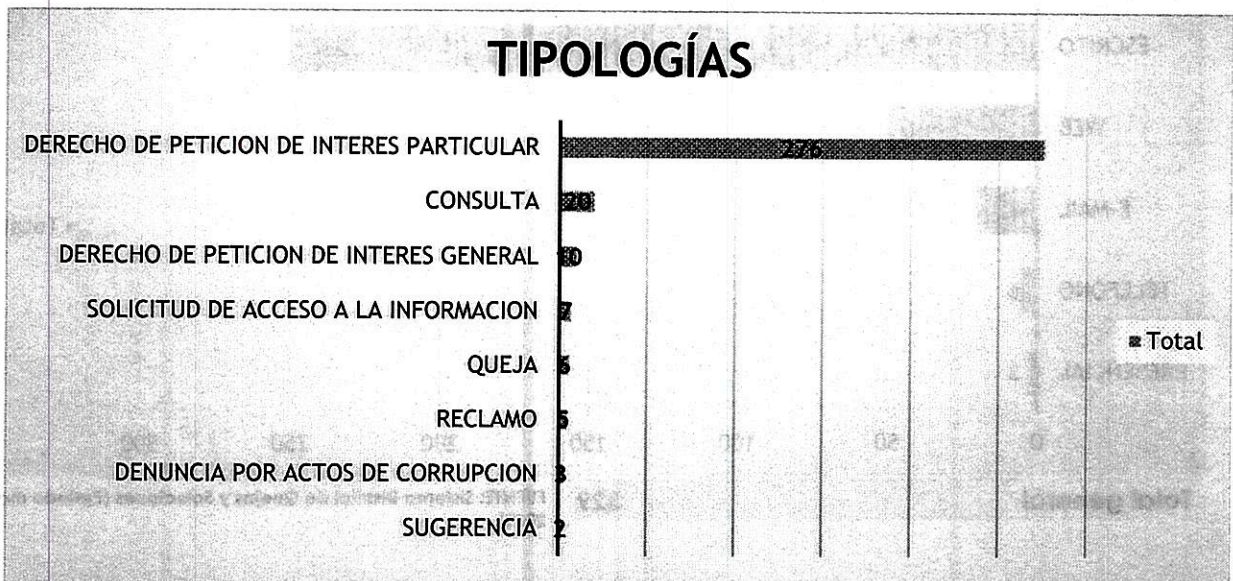
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 250 peticiones que representan el 75.98%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 50 peticiones, que representan el 15.19%.

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



Total general

329

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el "**Derecho de Petición de Interés Particular**" con el 83.89% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la "**Consulta**" con 20 peticiones que representan el 6.1% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	238	72,3%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	39	11,9%
EMPLEO	34	10,3%



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

ANÁLISIS ECONÓMICOS ESTADÍSTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	4	1,2%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	4	1,2%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	3	0,9%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO, PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	3	0,9%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	1	0,3%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,3%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,3%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1	0,3%
TOTAL GENERAL	329	100,0%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de mayo 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 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 39 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DEL HABITAT	8	20,5%
SECRETARIA DE SALUD	5	12,8%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	4	10,3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	10,3%
SECRETARIA GENERAL	3	7,7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	3	7,7%
IPES	2	5,1%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	5,1%



IDRD	2	5,1%
IDT	1	2,6%
IDPAC	1	2,6%
TRANSMILENIO	1	2,6%
IDPYBA	1	2,6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	2,6%
IDU	1	2,6%
TOTAL GENERAL	39	100%

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de mayo fue la **Secretaría de Hábitat** con un 20% que comprenden solicitudes de subsidios sobre 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 mayo – 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 Mayo del 2019, la entidad realizó el respectivo cierre de 329 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

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	223	223	100,00
EMPLEO	43	43	100,00
TRASLADO	39	39	100,00
INTERMEDIACION	4	4	100,00
EMPRENDIMIENTO	4	4	100,00
CORPORATIVA	3	3	100,00
JURIDICA	3	3	100,00
ESTUDIOS	3	3	100,00
RURALIDAD	2	2	100,00
PLANEACION	1	1	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	100,00
DESPACHO	1	1	100,00
FINANCIAMIENTO	1	1	100,00
COMPETITIVIDAD	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	329	329	100,00

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

De los 329 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	43	43	100,00
EMPLEO	20	20	100,00
TRASLADO	7	7	100,00
INTERMEDIACION	5	5	100,00
COMPETITIVIDAD	2	2	100,00
EMPRENDIMIENTO	2	2	100,00
ASUNTO DISIPLINARIOS	1	1	100,00

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**



ATENCION AL CIUDADANO	1	1	100,00
CERRADO - SIN RECURSO DE REPOSICION	1	1	100,00
DESPACHO	1	1	100,00
JURIDICA	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	84	84	100,00

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

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

Para este caso los requerimientos de periodos anteriores corresponden a 84 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de mayo se realizó el **cierre total de 413 requerimientos**, de los cuales 329 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 84 peticiones de periodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de mayo el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **6 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 CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
ASUNTO DISCIPLINARIOS		35							35
ATENCION AL CIUDADANO					1	5			3
COMPETITIVIDAD	31		13	12					19



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

CORPORATIVA				19			27		22
DESARROLLO EMPRESARIAL	5		7	5	14		8		5
DESPACHO			13	6					10
EMPLEO	14	3	19	11	9	13	5		12
EMPRENDIMIENTO	1			9					7
ESTUDIOS				10			11		10
FINANCIAMIENTO				12					12
INTERMEDIACION			9	16	20		8		15
JURIDICA				11					11
PLANEACION				20					20
RURALIDAD			18	12					15
TRASLADO	2	5	3	2	2	4	3	1	2
TOTAL GENERAL	11	12	10	6	7	7	8	1	6

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

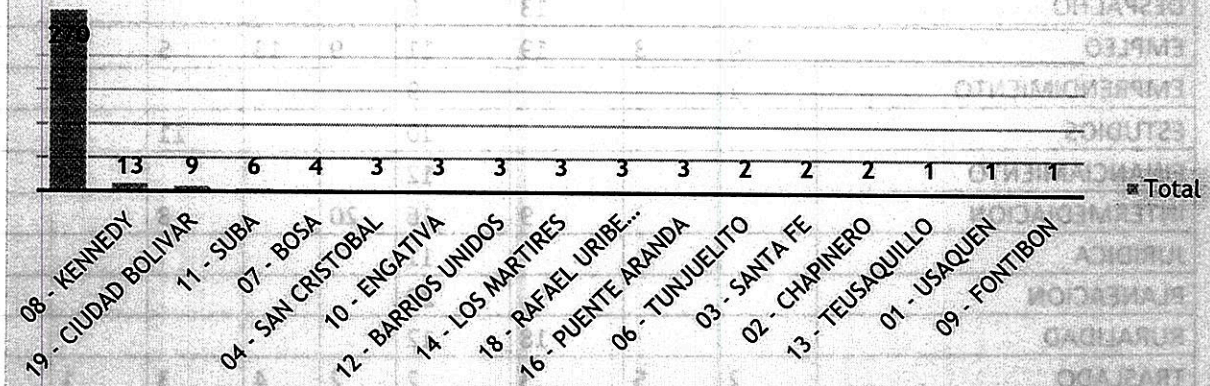
Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que las áreas de la entidad con dificultad en responder los requerimientos dentro los tiempos de respuesta son: corporativa y asuntos disciplinarios; lo que se recomienda a las áreas trasladar 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 82.06% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Kennedy con el 4% es la más representativa en el mes de Mayo 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.

Participación por Localidad

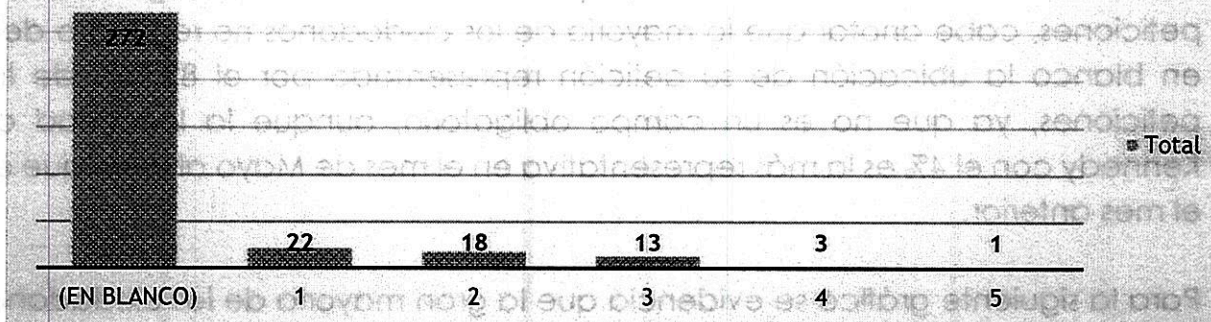


FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo mayo 2019) **Total general 329**

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 12.16% de las peticiones recibidas.

Participación por Estrato

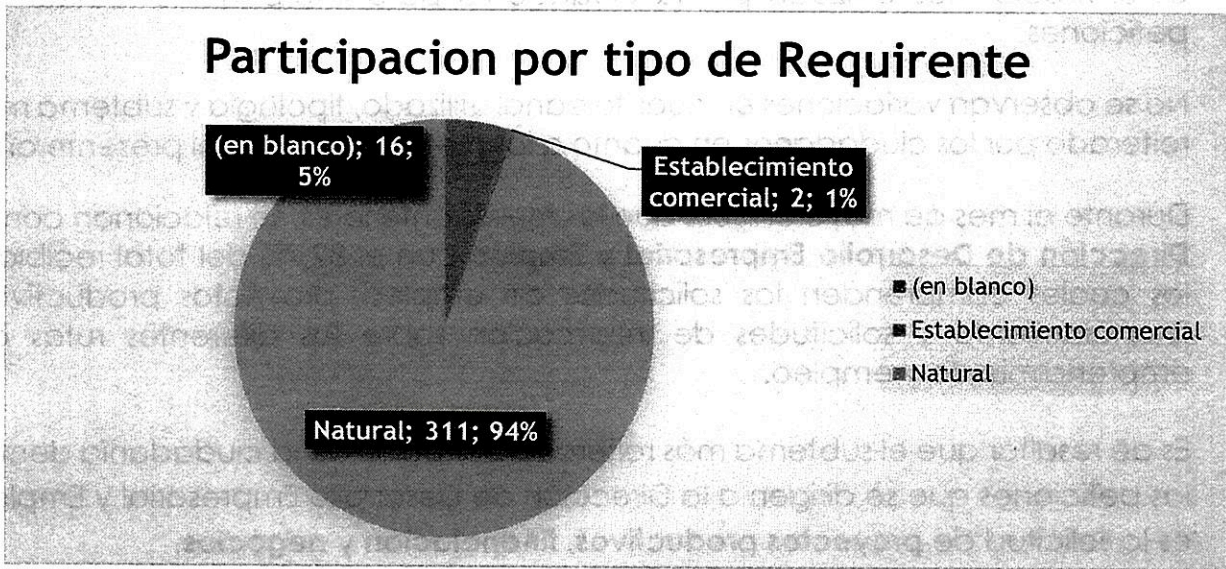


FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo mayo 2019) **Total general 329**



Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente tabla, el 94% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales y el 1% por establecimiento comercial, según la información registrada en el SDQS de los peticionarios que la realizan de manera identificada.

El porcentaje restante (5%) 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 mayo 2019)

Total general

329

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	313	95%
ANONIMO	16	5%
TOTAL	329	100%



12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recibieron 329 peticiones ciudadanas en el mes de mayo por Bogotá te escucha.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 250 peticiones que representan el 75.98%.

El **"Derecho de Petición de Interés Particular"** con el 83.89% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

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.

Durante el mes de mayo 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**.

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de mayo fue la **Secretaría de Hábitat** con un 20% que comprenden solicitudes de subsidios sobre vivienda.

En el mes de mayo se realizó el **cierre total de 413 requerimientos**, de los cuales 329 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 **6 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.



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

La localidad más representativa de nuestros usuarios es la localidad de Kennedy con el 4% de participación del total recibido.

Los estratos más representativos de nuestros usuarios son el estrato 1 y 2 con participación del 12.16% del total recibido.

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 Constan Alvarez	
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	



GOVERNMENT OF THE DISTRICT OF COLUMBIA

La localidad de Washington, D.C. es una ciudad que ha crecido y se ha desarrollado de manera constante, y es por ello que el Gobierno del Distrito de Columbia ha decidido...

Los servicios de salud pública de la ciudad de Washington, D.C. han sido mejorados y se han implementado nuevas medidas de prevención de enfermedades...

Como resultado de estos esfuerzos, el Gobierno del Distrito de Columbia ha logrado reducir el número de casos de enfermedades prevenibles en un 15% durante el último año...

Además, se han implementado programas de educación y promoción de la salud que han ayudado a aumentar la conciencia de la comunidad sobre la importancia de mantenerse saludable...

DIEGO IVAN BERNAL ESPINAL
Director General de Salud Pública
Departamento de Salud y Asistencia Social

Nombre	DIAGO IVAN BERNAL ESPINAL
Cargo	Director General de Salud Pública
Departamento	Departamento de Salud y Asistencia Social
Fecha	15 de Mayo de 2018

RECIBIDO

15 de Mayo de 2018