



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

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS  
SISTEMA DISTRIAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES  
NOVIEMBRE 2019**

**BOGOTÁ D.C., ENERO 2020**

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

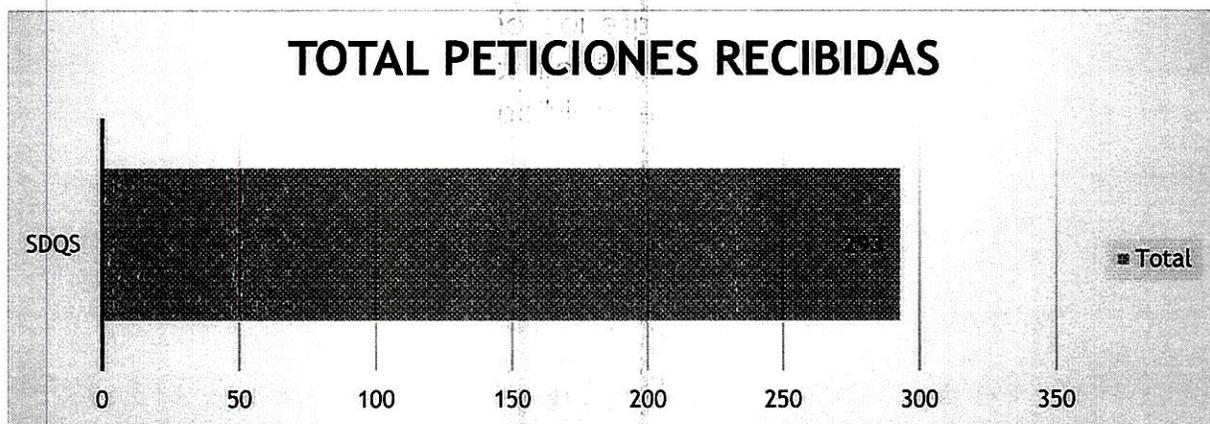
## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – NOVIEMBRE 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 noviembre 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 noviembre se registraron 293 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS.



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

Total general

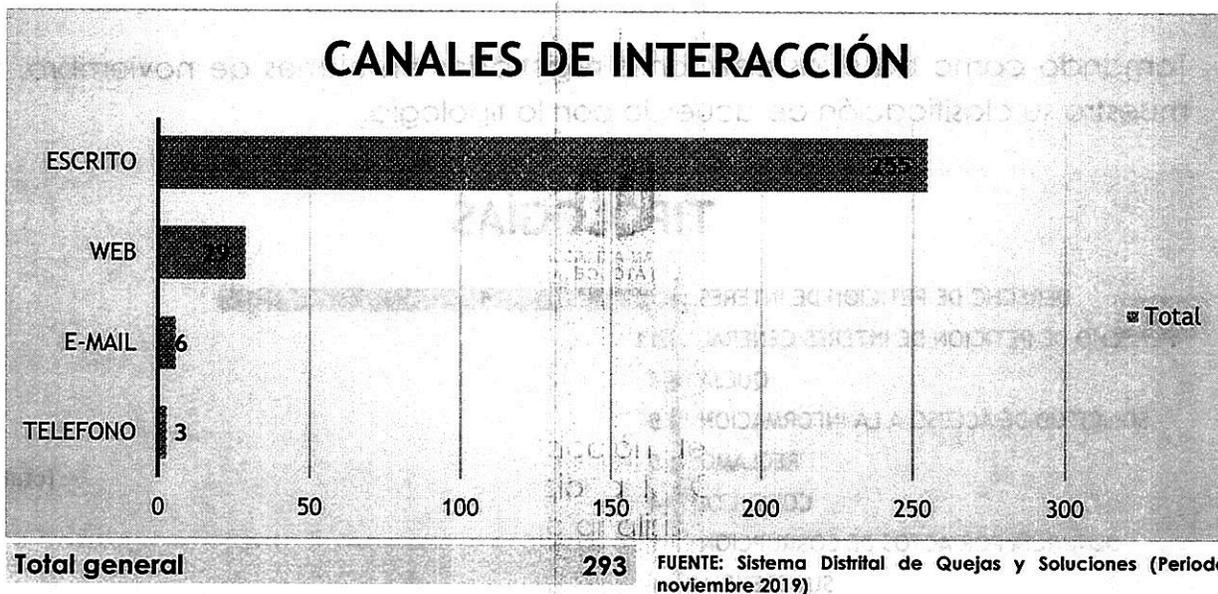
293

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

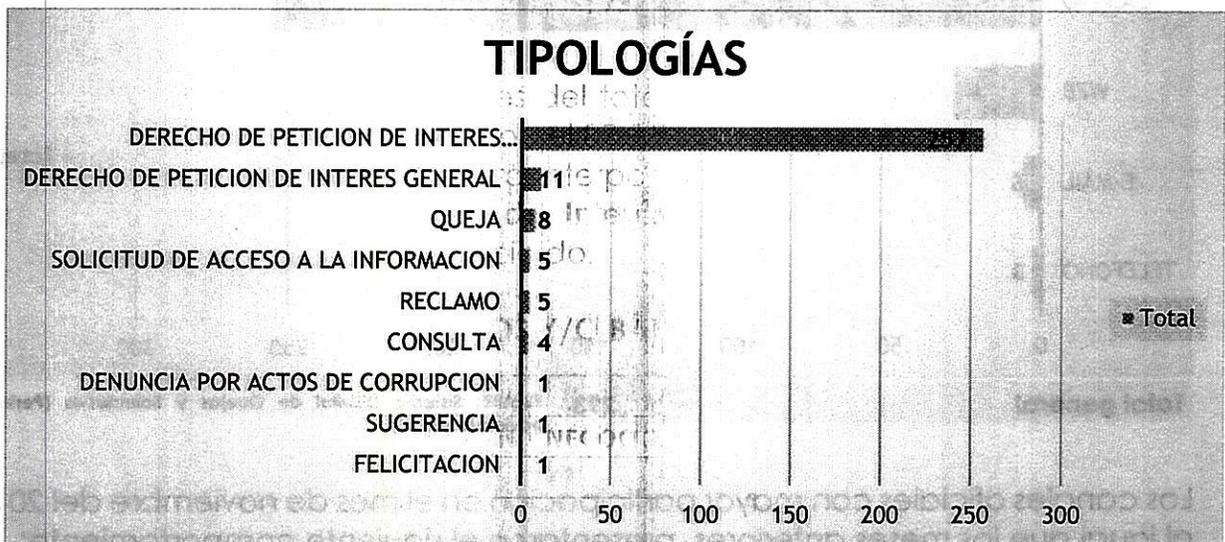
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 255 peticiones que representan el 87.03%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 29 peticiones, que representan el 10%.

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



**Total general**

**293**

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 87.71% 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 11 peticiones que representan el 3.8% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIÓS	198	67,58%
EMPLEO	20	6,48%



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

INTERMEDIACION DE MERCADOS	19	6,48%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	12	4,44%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	10	3,41%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	5	1,71%
INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	5	1,71%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	4	1,37%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	3	1,02%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	1,02%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	3	1,02%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	3	1,02%
CERRADO - SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	2	0,68%
TECNOLOGIA DE RED, CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	2	0,68%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,68%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,34%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,34%
<b>Total general</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de noviembre al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 80.55% del total recibido, los cuales comprenden las solicitudes de empleo, proyectos productivos, financiamiento e intermediación de mercados.

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 15 traslados por no competencia.



ENTIDAD	TOTAL	%
ENTIDAD NACIONAL	3	20,00%
IPES	3	20,00%
SECRETARIA DE SALUD	2	13,33%
POLICIA METROPOLITANA	2	13,33%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	6,67%
SECRETARIA GENERAL	1	6,67%
IDU	1	6,67%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	6,67%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	6,67%
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

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

Las entidades a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de noviembre fue a **Entidades Nacionales** y el **IPES** ambos con el 20% del total recibido, que comprenden solicitudes sobre temas de derechos laborales y 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 noviembre – 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 293 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	%
EMPRESARIADO	207	207	100%
EMPLEO	22	22	100%
TRASLADO	16	16	100%
INTERMEDIACION	8	8	100%
CORPORATIVA	8	8	100%
FINANCIAMIENTO	5	5	100%
COMPETITIVIDAD	5	5	100%
DESARROLLO EMPRESARIAL	4	4	100%
JURIDICA	3	3	100%
ATENCION AL CIUDADANO	3	3	100%
SUBSECRETARIA	2	2	100%
SISTEMAS	2	2	100%
CERRADO - SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	2	2	100%
ABASTECIMIENTO	2	2	100%
ESTUDIOS	2	2	100%
RURALIDAD	1	1	100%
DESPACHO	1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>293</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>

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

**De los 293 requerimientos recibidos en el periodo que se realiza este informe se gestionó el 100%.**



### TABLA DE PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO ANTERIOR

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERÍODOS ANTERIORES	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	97	97	100%
EMPLEO	26	26	100%
INTERMEDIACION	11	11	100%
EMPRENDIMIENTO	8	8	100%
CORPORATIVA	6	6	100%
TRASLADO	5	5	100%
ABASTECIMIENTO	4	4	100%
PLANEACION	4	4	100%
DESPACHO	4	4	100%
RURALIDAD	3	3	100%
JURIDICA	3	3	100%
FINANCIAMIENTO	3	3	100%
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	100%
ESTUDIOS	1	1	100%
COMPETITIVIDAD	1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>177</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 177 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de noviembre se realizó el **cierre total de 470 requerimientos**, de los cuales 293 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 177 peticiones de períodos anteriores.



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

En el mes de noviembre 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

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	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO				15					15
ATENCION AL CIUDADANO						3			3
COMPETITIVIDAD				13					13
CORPORATIVA		8		10	16		8		10
DESARROLLO EMPRESARIAL			17	7					7
DESPACHO	2		14	15					12
EMPLEO	23		12	12	13	14	13	1	14
EMPRENDIMIENTO	29			5	14				5
ESTUDIOS			4	6			9		6
FINANCIAMIENTO				6					6
INTERMEDIACION			14	11					12
JURIDICA			8	15		6	4		9
PLANEACION				12					12
RURALIDAD	19			13					16
SISTEMAS				14					14
SUBSECRETARIA			8	1					5
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>8</b>		<b>7</b>

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

Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en este período, se evidencia el cumplimiento de los tiempos de respuesta estipulados en la ley.

## 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 87.71% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Kennedy con el 3.4% es la más representativa para este periodo.



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

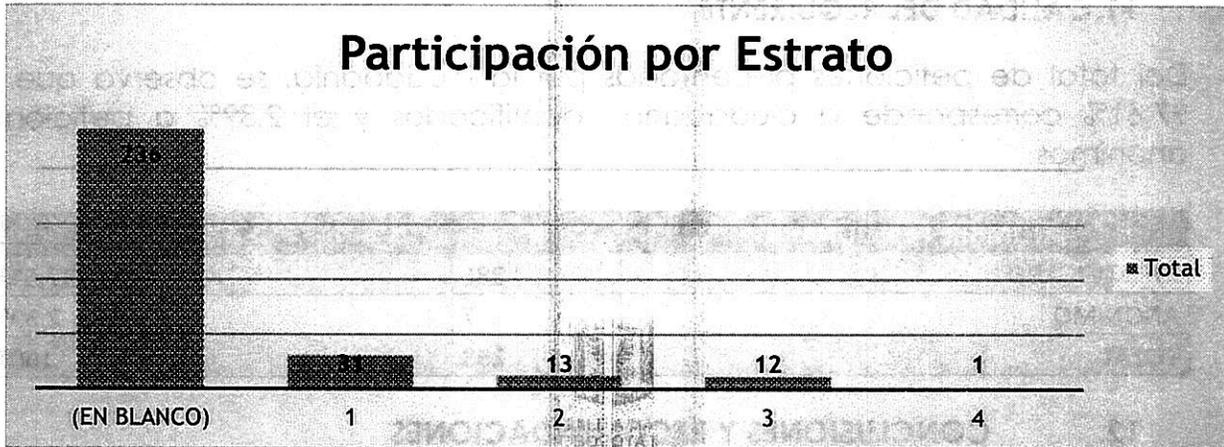
293

## 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, 2 y 3 que representan el 19.11% de las peticiones recibidas para este periodo.



## Participación por Estrato



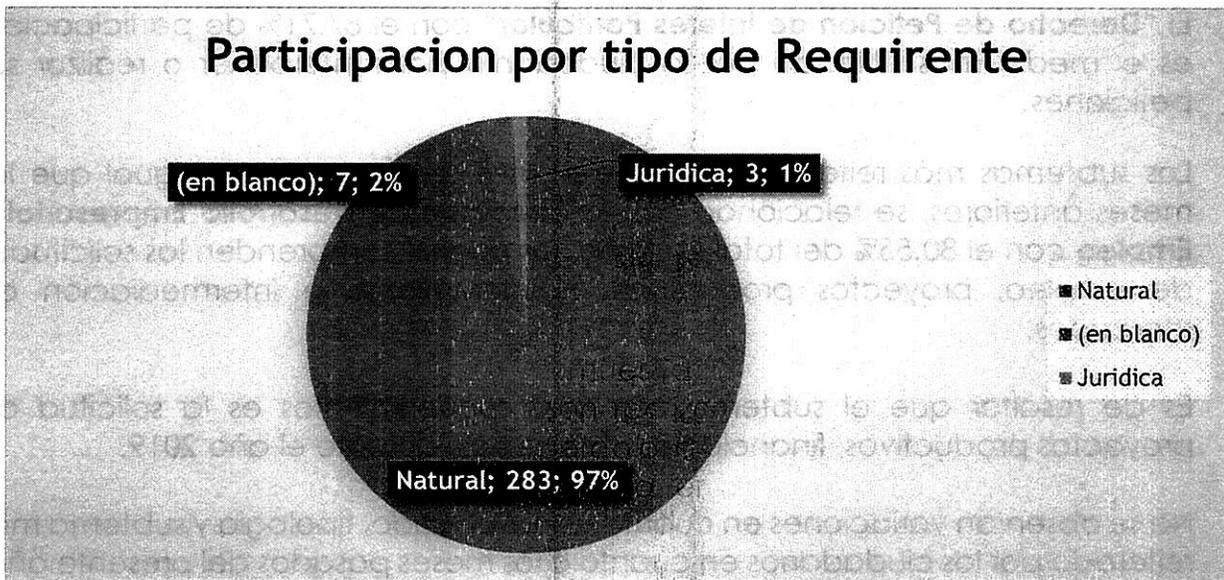
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período noviembre 2019)

**Total general**

**293**

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica, el 97% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales y el 1.02% por personas jurídicas, de acuerdo a la información registrada en el SDQS de los peticionarios que la realizan de manera identificada.

## Participación por tipo de Requirente



**Total general**

**293**



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

## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 97,61% corresponde a ciudadanos identificados y el 2,39% a peticiones anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	286	97,61%
ANONIMO	7	2,39%
<b>TOTAL</b>	<b>293</b>	<b>100%</b>

## 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 noviembre fue de 293 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 255 peticiones que representan el 84,66%, al igual que los meses anteriores.

El **"Derecho de Petición de Interés Particular"** con el 87,71% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de noviembre al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 80,55% del total recibido, los cuales comprenden las solicitudes de empleo, proyectos productivos, financiamiento e intermediación de mercados.

Es de resaltar que el subtema con más requerimientos es la solicitud de proyectos productivos, financiación y negocios, durante el año 2019.

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.



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

Las entidades a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de noviembre fue a **Entidades Nacionales** y el **IPES** ambos con el 20% del total recibido, que comprenden solicitudes sobre temas de derechos laborales y vendedores informales.

En el mes de noviembre se realizó el **cierre total de 470 requerimientos**, de los cuales 293 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 177 peticiones de períodos anteriores.

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **7 días**, de acuerdo con la información reflejada en el punto 8 del presente informe.

La localidad más representativa de nuestros usuarios es la localidad de **Kennedy** con el 3.4% es la más representativa para este periodo.

Los estratos más representativos de nuestros usuarios son el estrato 1, 2 y 3 que representan el 19.11% de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente el 97% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales, el 1.02% por personas jurídicas y el 2.39% restante fueron peticiones anónimas.

  
**LUZ MARY PERALTA RODRIGUEZ**  
Directora de Gestión Corporativa (e)  
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	
Aprobó:	Directora de Gestion Corporativa (e) – Luz Mary Peralta Rodriguez	



DEPARTMENT OF JUSTICE  
FEDERAL BUREAU OF INVESTIGATION

MEMORANDUM FOR THE DIRECTOR, FBI  
FROM: SAC, NEW YORK (100-100000)  
SUBJECT: [Illegible]

Reference is made to New York letter to Bureau dated 1/15/54, captioned as above.

Enclosed for the Bureau are two copies of a letterhead memorandum dated and captioned as above.

Very truly yours,  
[Illegible Signature]

Special Agent in Charge

Enclosure

MARY HELEN ROBERTS  
Director of the Bureau of Investigation

100-100000-100

SEARCHED  
SERIALIZED  
INDEXED  
FILED