



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

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

**BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE 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**

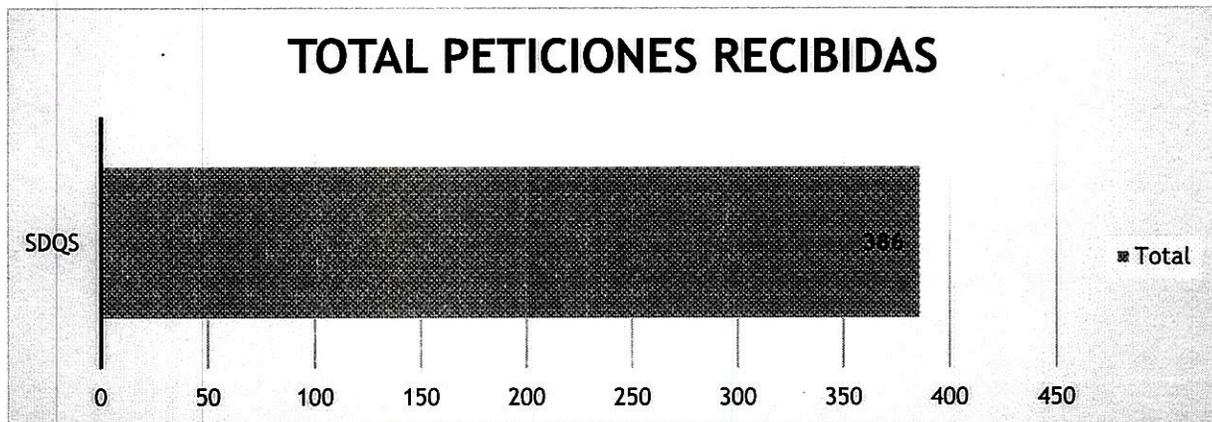
## OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – OCTUBRE 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 octubre 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 octubre se registraron 386 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

Total general

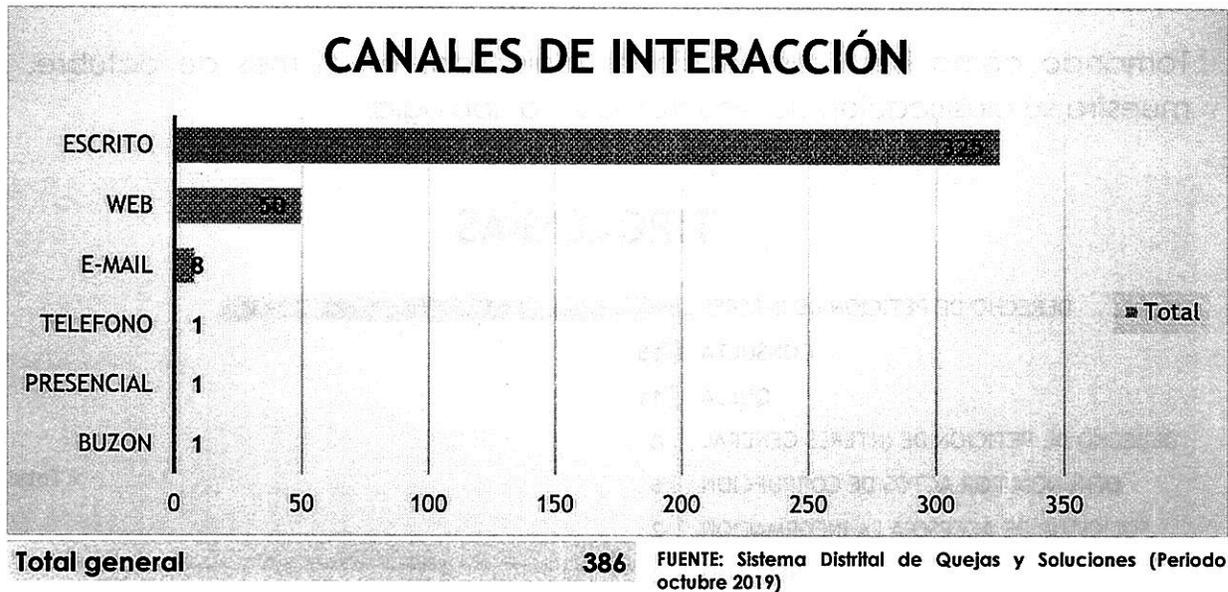
386

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

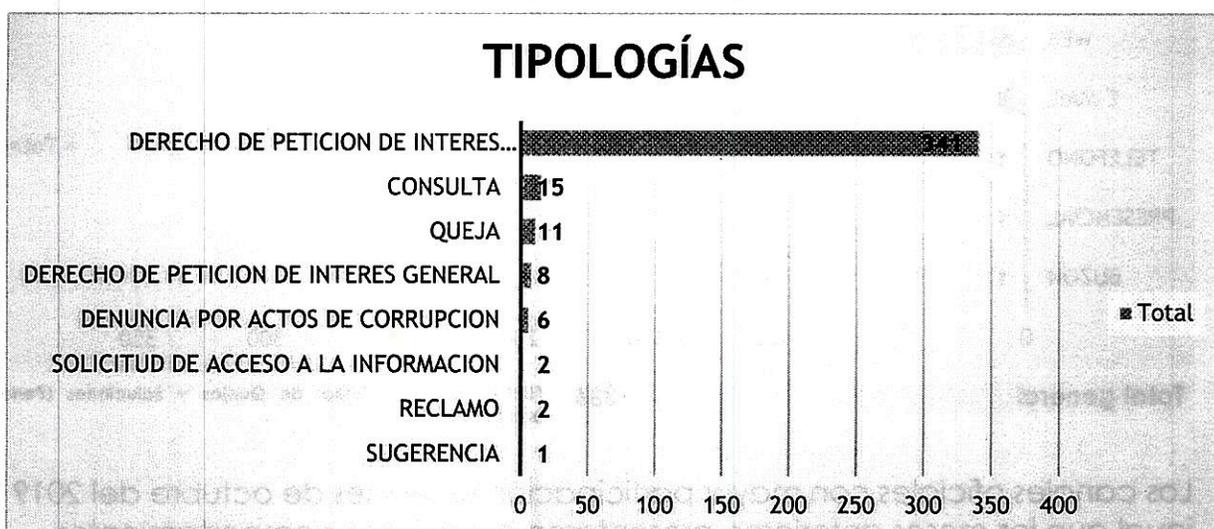
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 298 peticiones que representan el 84.66%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 50 peticiones, que representan el 13%.

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



**Total general**

**386**

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 88.34% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **“Consulta”** con 15 peticiones que representan el 3.88% del total recibido.

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

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	237	59,74%
EMPLEO	41	10,65%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	30	8,83%



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

TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	29	7,79%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	11	2,86%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	9	2,34%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	7	1,82%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	5	1,30%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	5	1,04%
INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	4	1,04%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	3	0,78%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	2	0,78%
CERRADO - SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	1	0,52%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,26%
MERCADOS CAMPESINOS	1	0,26%
<b>Total general</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de octubre al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 70.39% 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.

Intermediación de mercados tuvo un incremento del 50% de los requerimientos recibidos, debido a la solicitud de permisos en espacio público para la realización de ferias en época decembrina.

## 5. Total de Peticiones de Traslado Por No Competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 34 traslados por no competencia.



ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE SALUD	8	23,53%
IPES	6	17,65%
ENTIDAD NACIONAL	5	14,71%
SECRETARIA DEL HABITAT	4	11,76%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	8,82%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	8,82%
IDPYBA	1	2,94%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	2,94%
SECRETARIA DE GOBIENRO	1	2,94%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2,94%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	2,94%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>34</b>	<b>100,00%</b>

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de octubre fue a la **Secretaría de Salud** con 23.53% del total recibido al igual que el mes anterior, que comprenden solicitudes sobre temas de salubridad en establecimientos comerciales.

## 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 octubre – 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 386 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	229	229	100%
EMPLEO	41	41	100%
TRASLADO	34	34	100%
INTERMEDIACION	29	29	100%
CORPORATIVA	13	13	100%
ATENCION AL CIUDADANO	6	6	100%
DESPACHO	6	6	100%
EMPRENDIMIENTO	6	6	100%
PLANEACION	4	4	100%
COMPETITIVIDAD	4	4	100%
ABASTECIMIENTO	4	4	100%
FINANCIAMIENTO	3	3	100%
JURIDICA	3	3	100%
RURALIDAD	2	2	100%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	2	100%
<b>Total general</b>	<b>386</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>

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

**De los 386 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	%
-------------------------	--	--	---



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

DESARROLLO EMPRESARIAL	46	46	100%
INTERMEDIACION	12	12	100%
EMPLEO	11	11	100%
TRASLADO	5	5	100%
CORPORATIVA	3	3	100%
ESTUDIOS	2	2	100%
ATENCION AL CIUDADANO	2	2	100%
ABASTECIMIENTO	2	2	100%
EMPRENDIMIENTO	2	2	100%
FINANCIAMIENTO	1	1	100%
PLANEACION	1	1	100%
DESPACHO	1	1	100%
JURIDICA	1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>89</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 89 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de octubre se realizó el **cierre total de 475 requerimientos**, de los cuales 386 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 89 peticiones de períodos anteriores.

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

En el mes de octubre el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **3 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				6					6
ASUNTOS DISCIPLINARIOS				1					1
ATENCION AL CIUDADANO	1			6				3	5
COMPETITIVIDAD				1					1
CORPORATIVA		3	2	3	18				4
DESARROLLO EMPRESARIAL	12	1	9	2					2
DESPACHO	17		3	7	3				7
EMPLEO	14		4	5	1		15		6
EMPRENDIMIENTO	2			6					6
ESTUDIOS				17					17
FINANCIAMIENTO				4					4
INTERMEDIACION	6	4	9	4					4
JURIDICA				7		1	3		5
PLANEACION				4					4
RURALIDAD	1			1					1
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

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

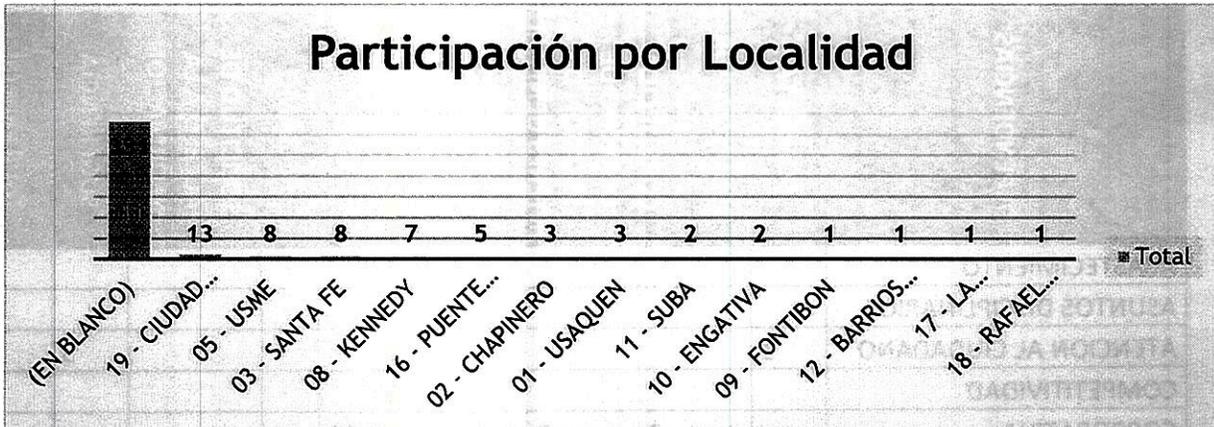
Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en este período, se evidencia el cumplimiento de los tiempos de respuesta estipulados en la ley.

### 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 85.75% de las



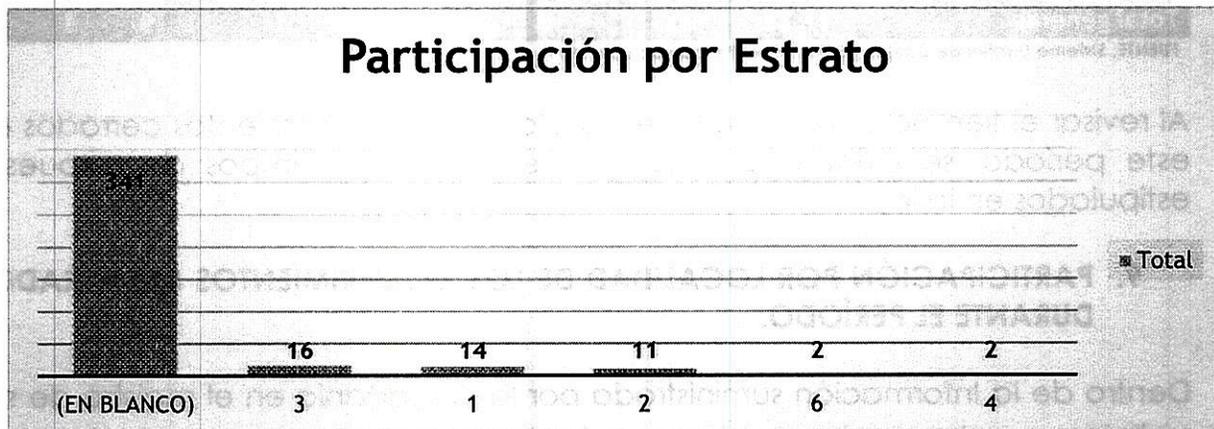
peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Ciudad Bolívar con el 3.37% es la más representativa al igual que el mes anterior.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo octubre 2019) **Total general 386**

## 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 3 que representan el 7.77% de las peticiones recibidas al igual que el mes anterior.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo octubre 2019) **Total general 386**



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 0.77% por personas jurídicas, según la información registrada en el SDQS de los peticionarios que la realizan de manera identificada.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período octubre 2019) **Total general 386**

## 11. CALIDAD DEL REQUERENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 95,85% corresponde a ciudadanos identificados y el 4,38% a peticiones anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	370	95,85%
ANONIMO	16	4,15%
<b>TOTAL</b>	<b>386</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 octubre fue de 386 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el "**Escrito**", con 298 peticiones que representan el 84.66%.



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

El “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 88.34% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de octubre al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 70.39% 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.

Intermediación de mercados tuvo un incremento del 50% de los requerimientos recibidos, debido a la solicitud de permisos en espacio público para la realización de ferias en época decembrina.

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 octubre fue a la **Secretaría de Salud** con 23.53% del total recibido al igual que el mes anterior, que comprenden solicitudes sobre temas de salubridad en establecimientos comerciales.

En el mes de octubre se realizó el **cierre total de 475 requerimientos**, de los cuales 386 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 89 peticiones de períodos anteriores.

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **3 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 Ciudad Bolívar con el 3.337% es la más representativa al igual que el mes anterior.



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

Los estratos más representativos de nuestros usuarios son el estrato que representan el 7.77% de las peticiones recibidas al igual que el mes anterior.

Para el tipo de requirente el 95% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales y el 0.77% por personas jurídicas.

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	

1940

1941

1942

1943

1944

1945

1946

1947

1948

1949

1950

1951

1952

1953

1954

1955

1956

1957

1958