



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

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES SEPTIEMBRE 2019

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 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**

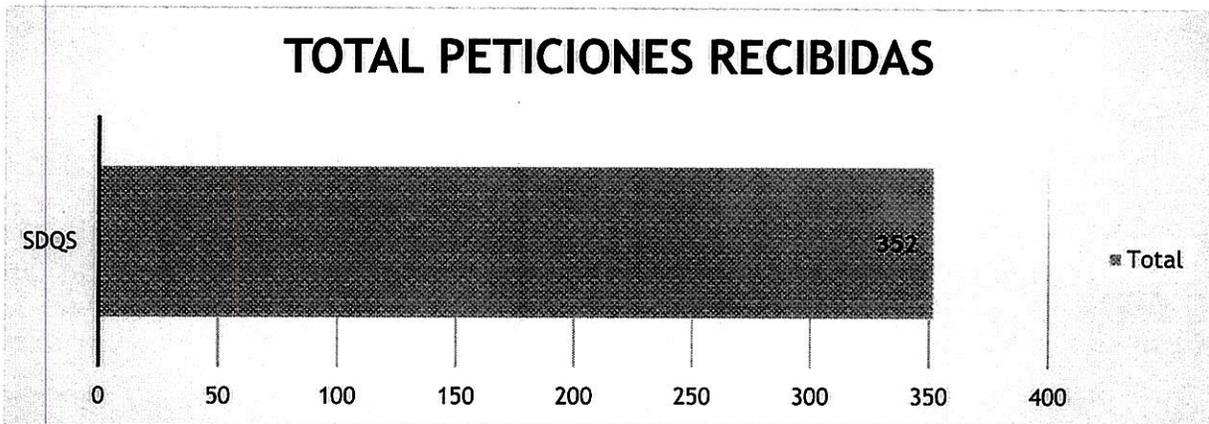
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre se registraron 352 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

Total general

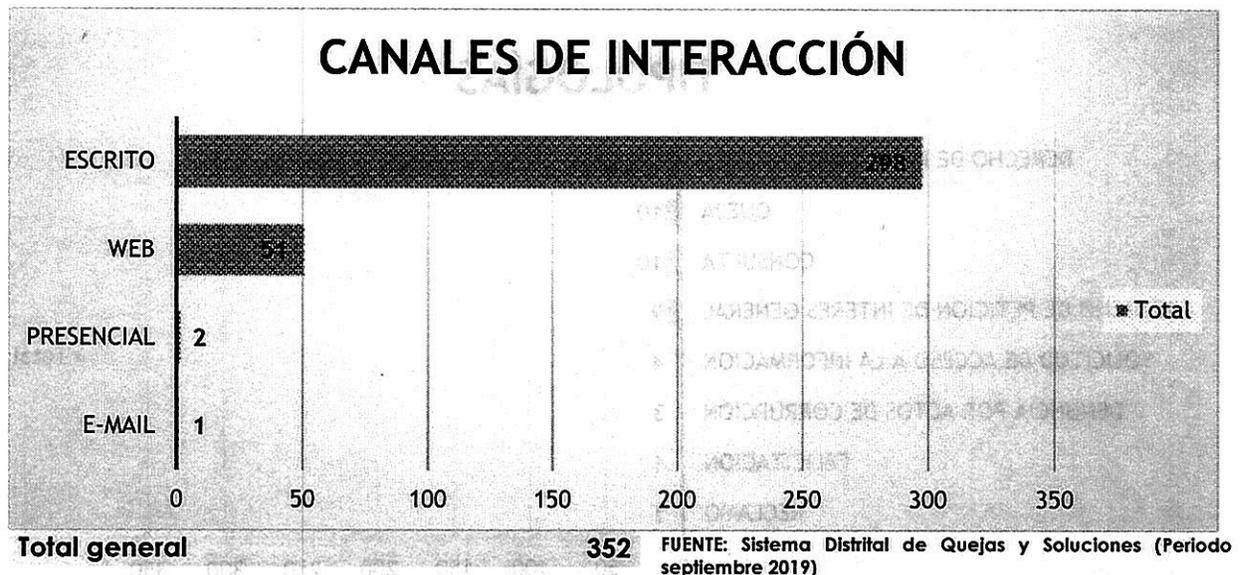
352

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

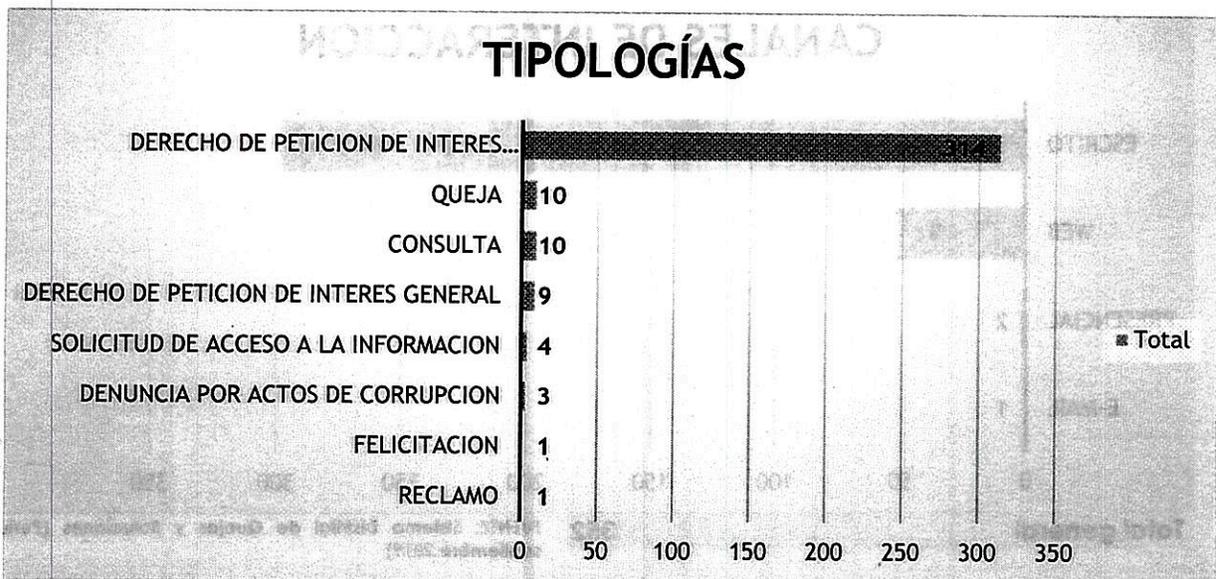
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 298 peticiones que representan el 84.66%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 51 peticiones, que representan el 14.49%.

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



Total general

352

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el **"Derecho de Petición de Interés Particular"** con el 89% 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 2.84% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	246	69,89%
EMPLEO	30	8,52%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	29	7,67%



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

INTERMEDIACION DE MERCADOS	15	4,26%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	6	1,70%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	5	1,70%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	4	1,42%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	4	1,14%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	4	1,14%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	4	1,14%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	2	0,57%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,28%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,28%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,28%
Total general	352	100%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de septiembre al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 80.7% 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.

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	6	17,65%
IPES	5	14,71%
ENTIDAD NACIONAL	5	14,71%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	8,82%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	8,82%

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**



SECRETARIA DE EDUCACION	3	8,82%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	5,88%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	2,94%
ACUEDUCTO - EAB	1	2,94%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2,94%
IDPC	1	2,94%
POLICIA METROPOLITANA	1	2,94%
TRANSMILENIO	1	2,94%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	2,94%
Total general	34	100%

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de septiembre fue a la **Secretaría de Salud** con 17.65% del total recibido, 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 septiembre – 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 352 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	235	235	100%
TRASLADO	34	34	100%
EMPLEO	33	33	100%
INTERMEDIACION	21	21	100%
CORPORATIVA	8	8	100%
ATENCION AL CIUDADANO	5	5	100%
ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS	4	4	100%
DESPACHO	3	3	100%
EMPRENDIMIENTO	3	3	100%
ABASTECIMIENTO	2	2	100%
RURALIDAD	1	1	100%
FINANCIAMIENTO	1	1	100%
JURIDICA	1	1	100%
PLANEACION	1	1	100%
TOTAL GENERAL	352	352	100%

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

De los 352 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	47	47	100,00
EMPLEO	13	13	100,00
INTERMEDIACION	8	8	100,00
EMPRENDIMIENTO	7	7	100,00
CORPORATIVA	4	4	100,00
SUBSECRETARIA	2	2	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**



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

FINANCIAMIENTO	2	2	100,00
COMUNICACION	2	2	100,00
ABASTECIMIENTO	2	2	100,00
RURALIDAD	1	1	100,00
COMPETITIVIDAD	1	1	100,00
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	90	90	100,00

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 90 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de septiembre se realizó el **cierre total de 442 requerimientos**, de los cuales 352 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 90 peticiones de períodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de septiembre 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	FELICITACION	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ABASTECIMIENTO				15				15
ATENCION AL CIUDADANO			2		4	2		3
COMPETITIVIDAD				14				14
COMUNICACION				8				8
CORPORATIVA				10		14		10



DESARROLLO EMPRESARIAL	22		4	5				5
DESPACHO				7				7
EMPLEO	17		7	12		5	10	12
EMPRENDIMIENTO				14				14
FINANCIAMIENTO			13	10				11
INTERMEDIACION	26	15	10	10			10	11
JURIDICA				12				12
PLANEACION				10				10
RURALIDAD	10			8				9
SUBSECRETARIA				12				12
ESTUDIOS SOCIOECONOMICOS				10				10
TOTAL GENERAL	18	15	8	7	4	7	10	7

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período septiembre 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 85.51% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Ciudad Bolívar con el 3% es la más representativa.



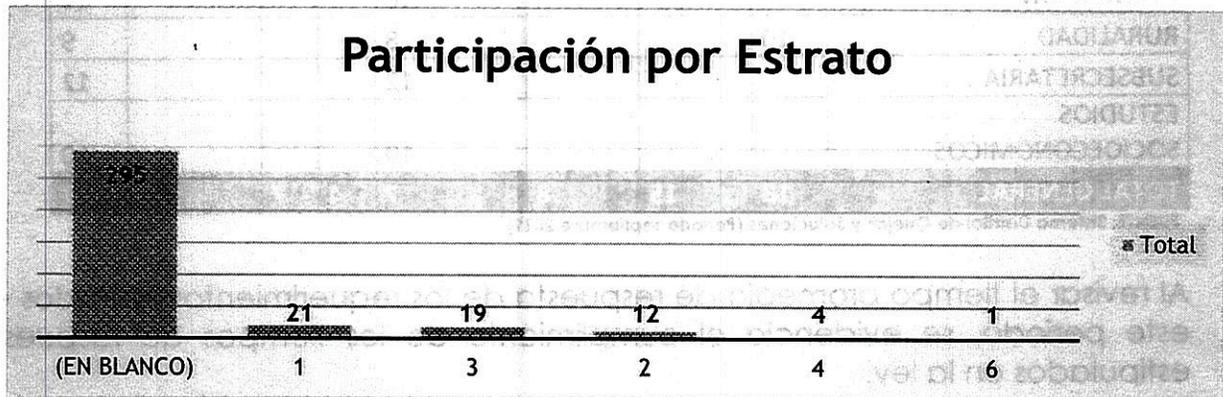
FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período septiembre 2019) **Total general**

352



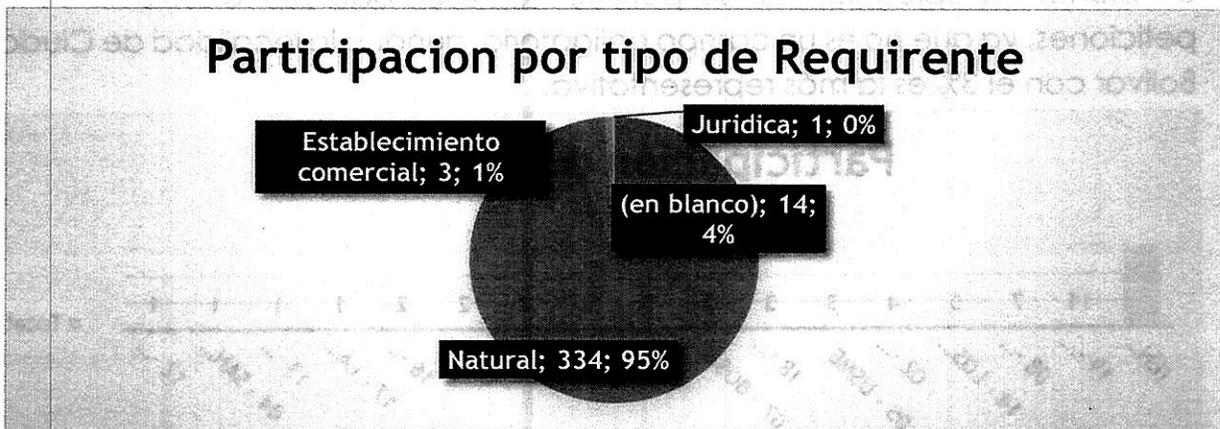
10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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 11.36% de las peticiones recibidas.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período septiembre 2019) **Total general 352**

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 0.85% por establecimientos comerciales, según la información registrada en el SDQS de los petionarios que la realizan de manera identificada.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período septiembre 2019) **Total general 352**



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 95,63% corresponde a ciudadanos identificados y el 4,38% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	338	96,02%
ANONIMO	14	3,98%
TOTAL	352	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 septiembre fue de 352 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%.

El **"Derecho de Petición de Interés Particular"** con el 89% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de septiembre al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 80,7% 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 mayor número de traslados por no competencia en el mes de septiembre fue a la **Secretaría de Salud** con 17,65%

del total recibido, que comprenden solicitudes sobre temas de salubridad en establecimientos comerciales.

En el mes de septiembre se realizó el **cierre total de 442 requerimientos**, de los cuales 352 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 90 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 Ciudad Bolívar con el 3% es la más representativa.

Los estratos más representativos de nuestros usuarios son el estrato 1 y 3 que representan el 11.36% de las peticiones recibidas.

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 0.85% por establecimientos comerciales

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	