



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

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO - SEDE

El presente informe mensual de requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) para el mes de abril de 2019, muestra un total de 1.234 requerimientos recibidos, de los cuales 1.014 fueron atendidos y 220 no lo fueron. El mayor número de requerimientos se recibió en el barrio de Chapinero, con un total de 187. El menor número de requerimientos se recibió en el barrio de San Antonio, con un total de 12. El mayor número de requerimientos se recibió en el barrio de Chapinero, con un total de 187. El menor número de requerimientos se recibió en el barrio de San Antonio, con un total de 12.

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES ABRIL 2019

TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS



BOGOTÁ D.C., MAYO 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

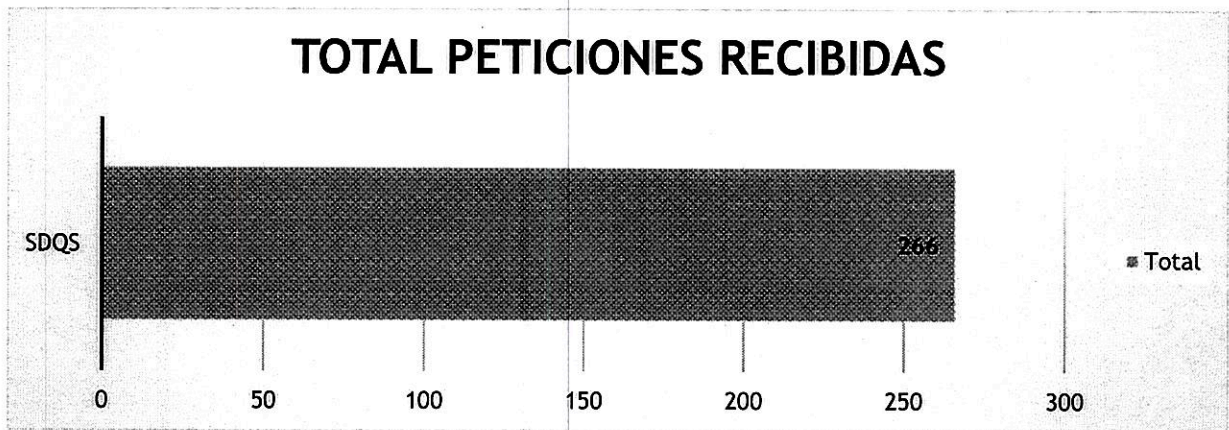
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – ABRIL 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 abril 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 abril se registraron 266 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS.



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

Total general

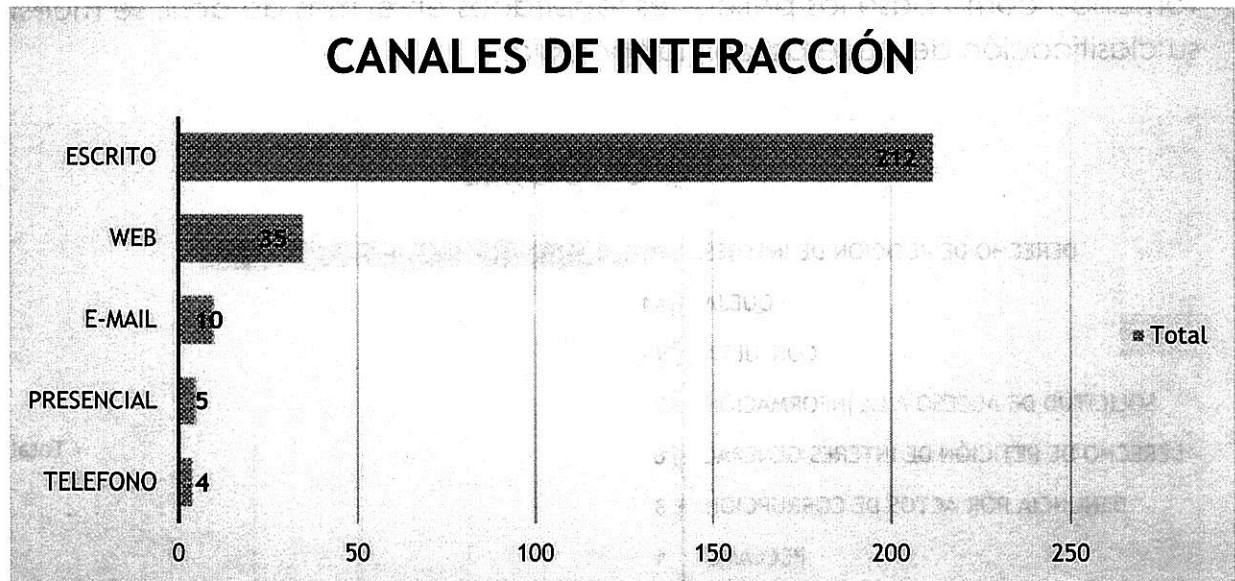
266

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.



Total general

266

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

Los canales oficiales con mayor participación en el mes de abril 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 212 peticiones que representan el 79.69%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 37 peticiones, que representan el 13.90%.

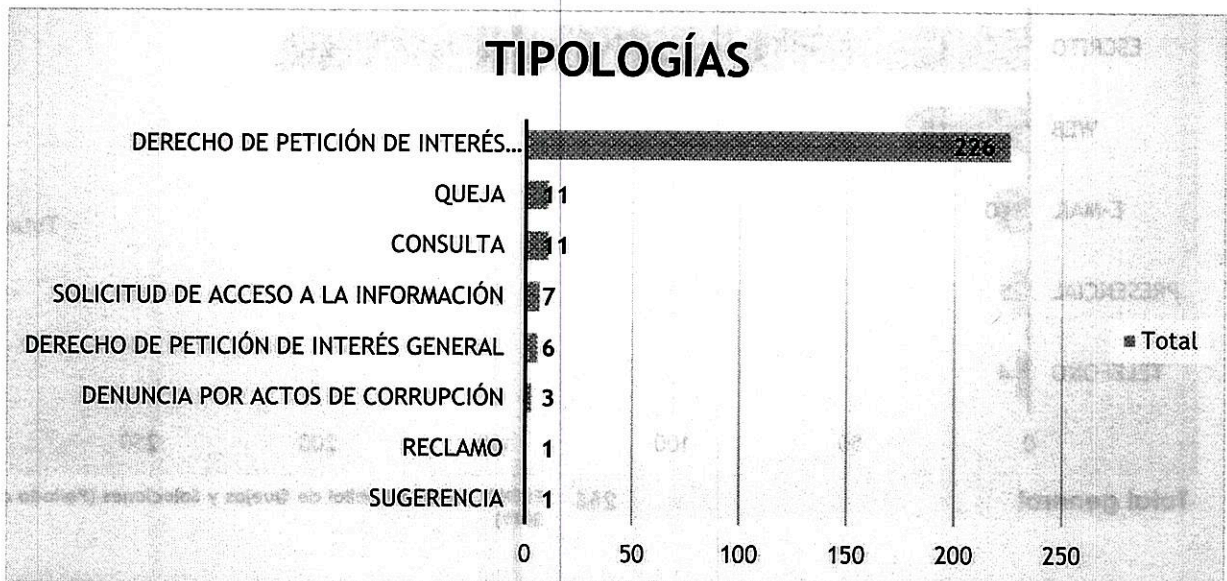
Al comparar las cifras actuales con las del mes inmediatamente anterior, no se observa variación en cuanto al canal utilizado por la ciudadanía, para interponer sus requerimientos.



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



Total general

266

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 84.96% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la **“Queja y Consulta”** ambas con 11 peticiones que representan el 8.27% del total recibido.



4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO, FINANCIACION Y NEGOCIOS	193	72,6
EMPLEO	28	10,5
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	28	10,5
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	5	1,9
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO, PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	2	0,8
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,8
COMUNICACIONES - ENTES DE CONTROL	2	0,8
TECNOLOGIA, DE RED, CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,4
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	1	0,4
PRESUPUESTO , CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,4
ANALISIS ECONOMICOS, ESTADISTICOS, EDITORIALES, BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,4
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,4
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	1	0,4
TOTAL GENERAL	266	100,0

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de abril al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 83,1% 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 28 traslados por no competencia.



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

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARÍA DE INTEGRACION SOCIAL	7	25,0
SECRETARÍA DE HABITAT	5	17,9
SECRETARÍA DE SALUD	3	10,7
IPES	3	10,7
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	7,1
POLICIA METROPOLITANA	2	7,1
SECRETARÍA DE SEGURIDAD	1	3,6
CODENSA	1	3,6
ACUEDUCTO - EAB	1	3,6
IDPAC	1	3,6
IDRD	1	3,6
CATASTRO	1	3,6
TOTAL GENERAL	28	100,0

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de abril fue la **Secretaría de Integración Social** con un 25% que comprenden solicitudes de ayuda humanitarias y subsidios monetarios.

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 abril - 2019, no se registraron peticiones de veedurías ciudadanas.



7. PETICIONES CERRADAS AL PERÍODO.

Para el período de este informe que comprende del 1 al 30 de Abril del 2019, la entidad realizó el respectivo cierre de 264 requerimientos de los 266 recibidos, es decir el 99.25% del total recibido, 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	181	181	100,00
EMPLEO	33	33	100,00
TRASLADO	28	28	100,00
INTERMEDIACION	6	6	100,00
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	4	100,00
COMPETITIVIDAD	3	2	66,67
EMPRENDIMIENTO	2	1	50,00
JURIDICA	2	2	100,00
CORPORATIVA	2	2	100,00
ABASTECIMIENTO	2	2	100,00
SISTEMA	1	1	100,00
ASUNTO DISIPLINARIOS	1	1	100,00
DESPACHO	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	266	264	99,25

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 142 los cuales se gestionaron el 99.30%.



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	98	97	98,98
EMPLEO	27	27	100,00
TRASLADO	7	7	100,00
JURIDICA	2	2	100,00
INTERMEDIACION	2	2	100,00
ESTUDIOS	1	1	100,00
COMPETITIVIDAD	1	1	100,00
DESPACHO	1	1	100,00
SISTEMA	1	1	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00
CORPORATIVA	1	1	100,00
EMPRENDIMIENTO	1	1	100,00
TOTAL GENERAL	143	142	99,30

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

En el mes de abril se realizó el **cierre total de 406 requerimientos**, de los cuales 264 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 142 peticiones de períodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de abril 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 INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO				7			11		8
ASUNTO DISCIPLINARIOS		14							14
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3					5			3
COMPETITIVIDAD	1			13					9
CORPORATIVA				14			13		14
DESARROLLO EMPRESARIAL	6		13	6					6
DESPACHO				8					8
EMPLEO	8		15	11	10	13	6		11
EMPRENDIMIENTO	31			10					21
ESTUDIOS			26						26
INTERMEDIACION	16		22	11			10		14
JURIDICA	13		10	3					7
SISTEMA	2			20					11
TRASLADO		3	4	2	2		4	3	3
Total general	8	7	13	6	6	9	7	3	7

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

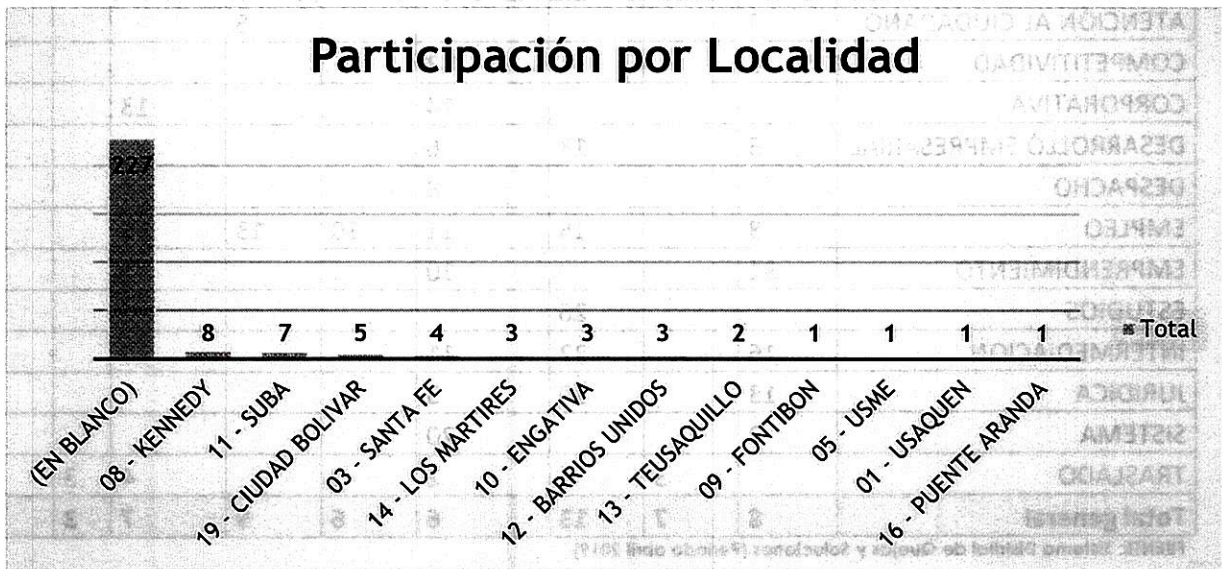
Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en el período actual, se evidencia que la Dirección de Estudios fue el área de la Secretaría con dificultad en responder los requerimientos dentro los tiempos de respuesta establecidos por ley, por lo que se recomienda trasladar 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 85.34% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Kennedy con el 3% es la más representativa en el mes de Abril 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.



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

Total general

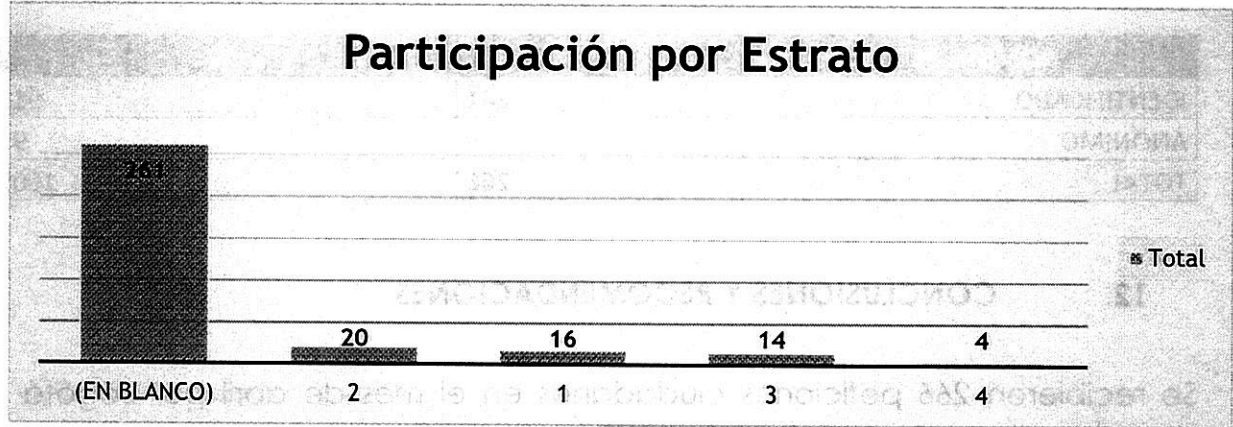
266

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



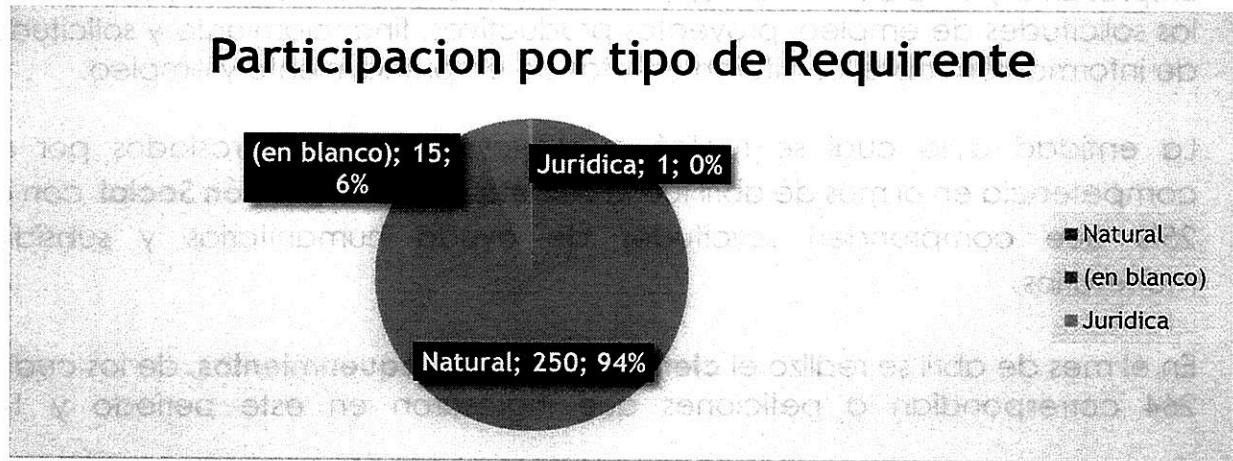
se encuentra en los estratos 2 y 1 que representan el 13.5% de las peticiones recibidas.



FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período abril 2019) **Total general 266**

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 0.35% por personas jurídicas, según la información registrada en el SDQS de los petitionarios que la realizan de manera identificada.

El porcentaje restante (6%) corresponde a los petitionarios 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 abril 2019) **Total general 266**



11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 91% corresponde a ciudadanos identificados y el 9% a ciudadanos anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	241	91%
ANONIMO	25	9%
TOTAL	266	100%

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se recibieron 266 peticiones ciudadanas en el mes de abril por Bogotá te escucha.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el "**Escrito**", con 212 peticiones que representan el 76.69%.

El "**Derecho de Petición de Interés Particular**" con el 84.96% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de abril al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 83,1% 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.

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de abril fue la **Secretaría de Integración Social** con un 25% que comprenden solicitudes de ayuda humanitarias y subsidios monetarios.

En el mes de abril se realizó el **cierre total de 406 requerimientos**, de los cuales 264 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 142



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

peticiones de períodos anteriores, para un porcentaje total del 99.26% de la gestión de las solicitudes presentadas por la ciudadanía en la entidad.

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	NOMBRE, CARGO O CONTRATO	Firmas
Proyectó:	Profesional Universitario Código 219 Grado 18- Diego Constain Alvarez	
Revisó:	Profesional Universitario Código 219 Grado 18 - Johana Uribe	



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

El present informe té per objecte informar sobre el resultat de l'auditoria realitzada a l'empresa [nom de l'empresa] per part de l'auditor [nom de l'auditor] en relació amb el balanç de tancament del 31 de desembre de 2002.

El balanç de tancament del 31 de desembre de 2002 ha estat elaborat i presentat a l'assemblea general ordinària de l'empresa [nom de l'empresa] el dia 28 de desembre de 2002, i ha estat aprovat per unanimitat dels socis.

El balanç de tancament del 31 de desembre de 2002 ha estat elaborat i presentat a l'assemblea general ordinària de l'empresa [nom de l'empresa] el dia 28 de desembre de 2002, i ha estat aprovat per unanimitat dels socis.

El balanç de tancament del 31 de desembre de 2002 ha estat elaborat i presentat a l'assemblea general ordinària de l'empresa [nom de l'empresa] el dia 28 de desembre de 2002, i ha estat aprovat per unanimitat dels socis.

El balanç de tancament del 31 de desembre de 2002 ha estat elaborat i presentat a l'assemblea general ordinària de l'empresa [nom de l'empresa] el dia 28 de desembre de 2002, i ha estat aprovat per unanimitat dels socis.

DIEGO IVAN BERNAL BERNAL
Auditor de Gestió Corporativa
Societat de Gestió de Recursos Humans

El present informe té per objecte informar sobre el resultat de l'auditoria realitzada a l'empresa [nom de l'empresa] per part de l'auditor [nom de l'auditor] en relació amb el balanç de tancament del 31 de desembre de 2002.

10/10

El present informe té per objecte informar sobre el resultat de l'auditoria realitzada a l'empresa [nom de l'empresa] per part de l'auditor [nom de l'auditor] en relació amb el balanç de tancament del 31 de desembre de 2002.