

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

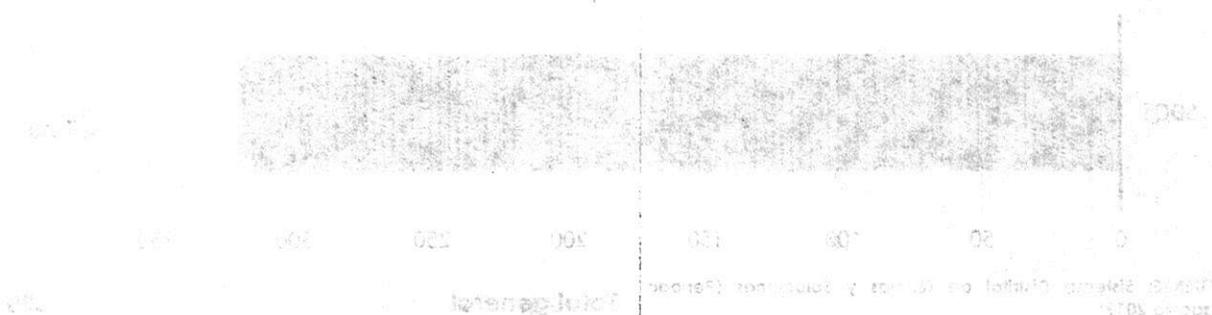
INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIÓN DE REQUERIMIENTOS DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO - AGOSTO 2019

El presente informe tiene como objetivo informar a la ciudadanía sobre el estado de los requerimientos recibidos y atendidos en el mes de agosto de 2019. El sistema de quejas y soluciones permite a los ciudadanos reportar problemas y solicitar soluciones a través de un canal seguro y confiable. Durante el mes de agosto se recibieron un total de 1.000 requerimientos, de los cuales se atendieron 850. El porcentaje de atención fue del 85%.

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

En el mes de agosto se recibieron un total de 1.000 requerimientos a través del sistema distrital de quejas y soluciones.

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS



En la siguiente tabla se detallan los requerimientos recibidos y atendidos en el mes de agosto de 2019. El sistema de quejas y soluciones permite a los ciudadanos reportar problemas y solicitar soluciones a través de un canal seguro y confiable. Durante el mes de agosto se recibieron un total de 1.000 requerimientos, de los cuales se atendieron 850. El porcentaje de atención fue del 85%.

BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – AGOSTO 2019

Dando cumplimiento al Numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Agosto 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 agosto 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 agosto se registraron 320 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

Total general

320

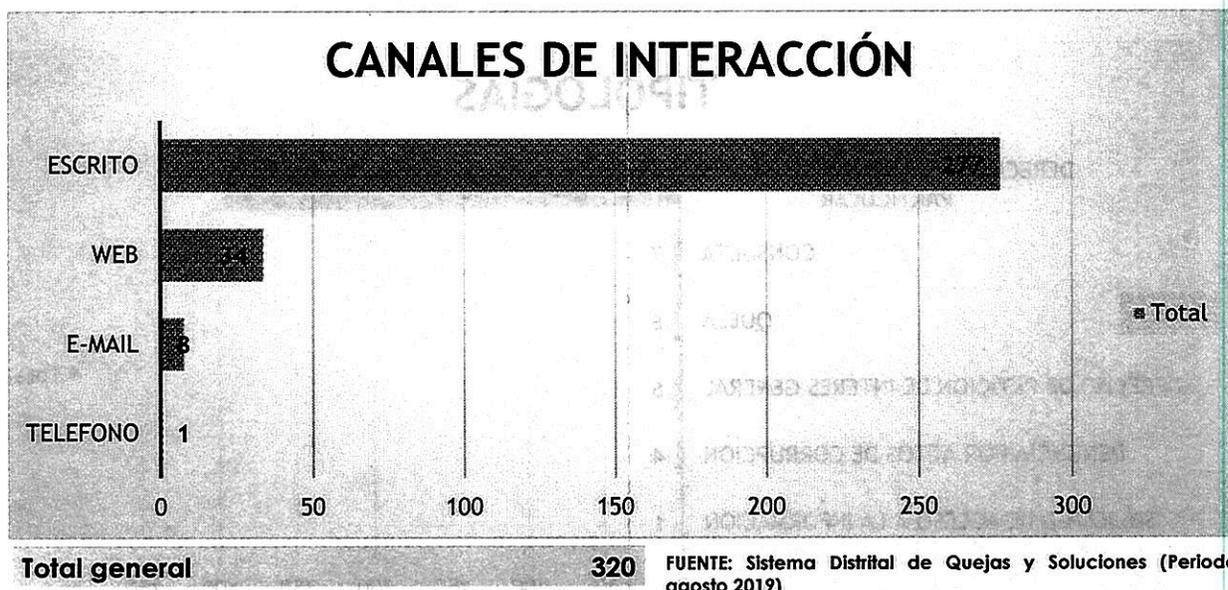
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en



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 agosto 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 277 peticiones que representan el 86.56%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 34 peticiones, que representan el 10.63%.

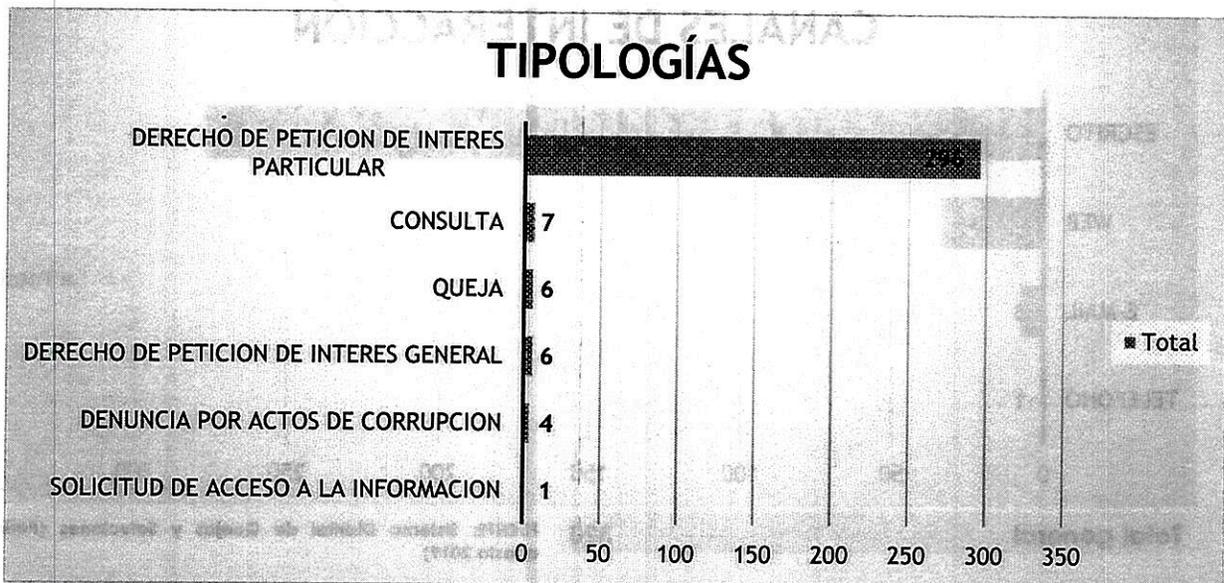
Al comparar las cifras actuales con las del mes inmediatamente anterior, no se observa variación en cuanto al canal utilizado por la ciudadanía, para interponer sus requerimientos.



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



Total general

320

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

Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el "**Derecho de Petición de Interés Particular**" con el 92.5% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, seguido por la "**Consulta**" con 7 peticiones que representan el 2.18% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	238	74,4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	31	9,7%



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

EMPLEO	20	6,3%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	8	2,5%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	4	1,3%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	4	1,3%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	3	0,9%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,6%
MERCADOS CAMPESINOS	2	0,6%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,6%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	0,6%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	2	0,6%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,3%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,3%
TOTAL GENERAL	320	100%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de agosto al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 80.6% 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 33 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
IPES	10	30,3%
SECRETARIA DE HABITAT	5	15,2%
SECRETARIA DE SALUD	4	12,1%

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**



TRANSMILENIO	2	6,1%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	6,1%
ENTIDAD NACIONAL	2	6,1%
IDRD	1	3,0%
SECRETARIA GENERAL	1	3,0%
IDPAC	1	3,0%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	3,0%
POLICIA METROPOLITANA	1	3,0%
IDT	1	3,0%
INTEGRACION SOCIAL	1	3,0%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	3,0%
TOTAL GENERAL	33	100,0%

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

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de agosto fue al **IPES** con 30% del total recibido, que comprenden solicitudes de 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 agosto – 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 320 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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
DESARROLLO EMPRESARIAL	225	225	100
TRASLADO	35	35	100
EMPLEO	19	19	100
INTERMEDIACION	10	10	100
CORPORATIVA	7	7	100
EMPRENDIMIENTO	7	7	100
ABASTECIMIENTO	4	4	100
SUBSECRETARIA	3	3	100
FINANCIAMIENTO	2	2	100
COMUNICACION	2	2	100
RURALIDAD	1	1	100
ATENCION AL CIUDADANO	1	1	100
COMPETITIVIDAD	1	1	100
JURIDICA	1	1	100
PLANEACION	1	1	100
INTERNACIONALIZACION	1	1	100
TOTAL GENERAL	320	320	100

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

De los 320 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	48	48	100,00
EMPLEO	29	29	100,00
INTERMEDIACION	8	8	100,00
TRASLADO	5	5	100,00
CORPORATIVA	4	4	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**



EMPRENDIMIENTO	3	3	100,00
PLANEACION	2	2	100,00
JURIDICA	2	2	100,00
ESTUDIOS	2	2	100,00
FINANCIAMIENTO	1	1	100,00
INTERNACIONALIZACION	1	1	100,00
ABASTECIMIENTO	1	1	100,00
Total general	106	106	100,00

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 106 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de agosto se realizó el **cierre total de 426 requerimientos**, de los cuales 320 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 106 peticiones de períodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de agosto 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	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
ABASTECIMIENTO	4			10					9
ATENCION AL CIUDADANO						10			10
COMPETITIVIDAD				7					7



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

COMUNICACION				8					8
CORPORATIVA	12			6					7
DESARROLLO EMPRESARIAL			5	4					4
EMPLEO	24		11	11		8			13
EMPRENDIMIENTO				11					11
ESTUDIOS				17				17	17
FINANCIAMIENTO				8					8
INTERMEDIACION			14	14					14
INTERNACIONALIZACION							7	9	8
JURIDICA	10		9						9
PLANEACION				8					8
RURALIDAD	10								10
SUBSECRETARIA				10					10
TRASLADO	3	4	4	2	6	3			3
Total general	14	4	8	6	6	5	7	13	6

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

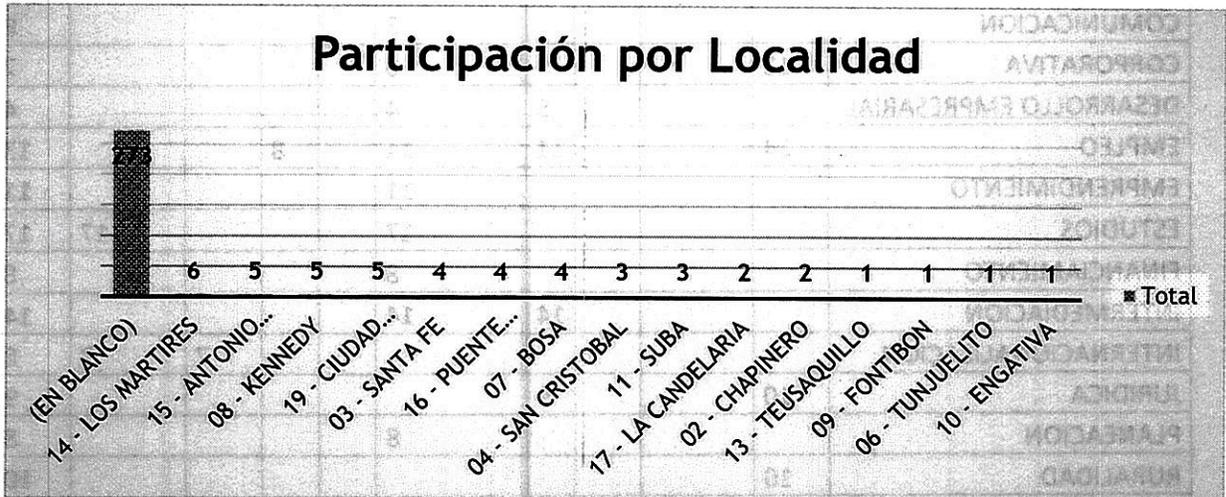
Al revisar el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos cerrados en este período, se evidencia el cumplimiento de los tiempos de respuesta estipulados en la ley.

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 85.31% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Los Martires con el 1.8% es la más representativa.



Participación por Localidad

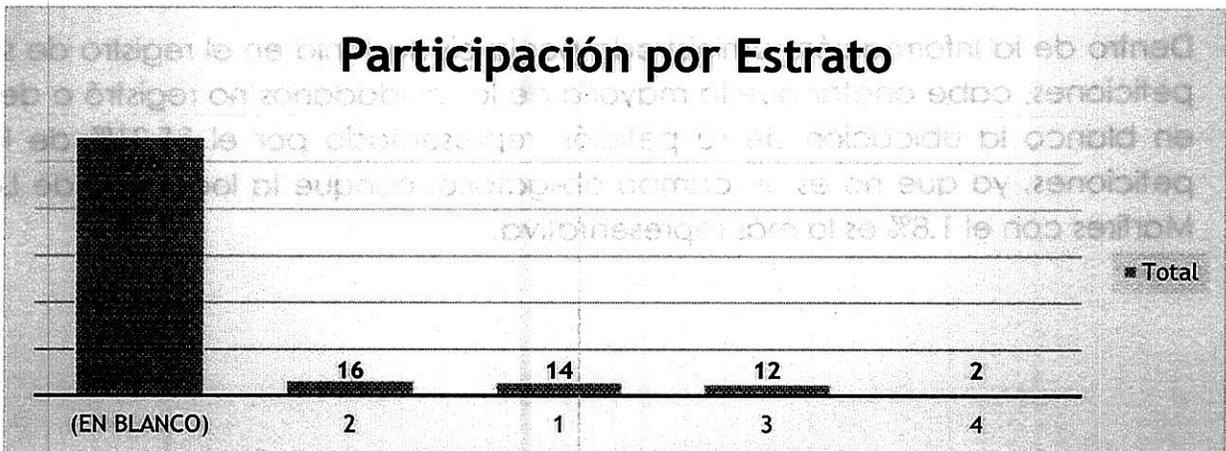


FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo agosto 2019) **Total general 320**

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 2 y 1 que representan el 9.4% de las peticiones recibidas.

Participación por Estrato

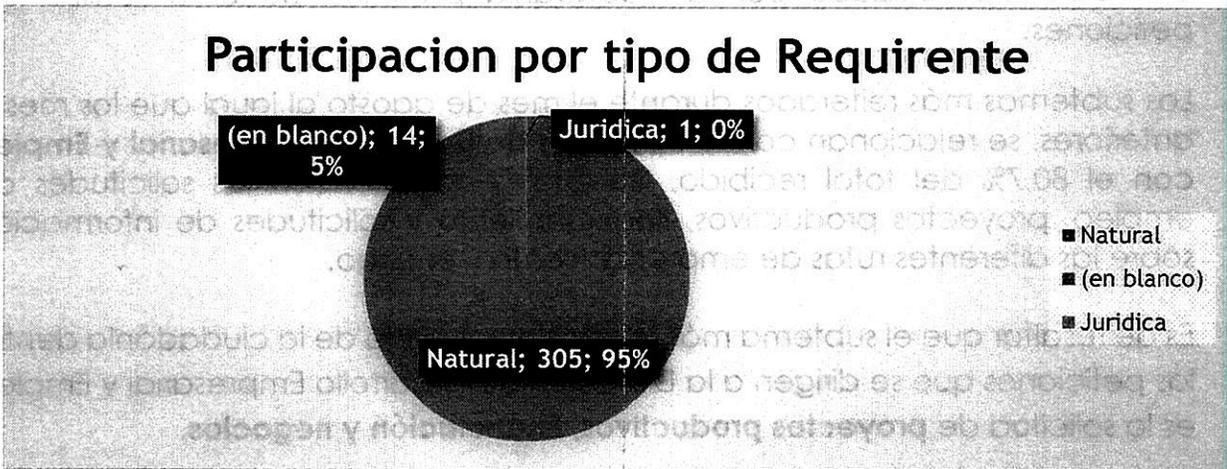


FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo agosto 2019) **Total general 320**



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 0.3% por personas jurídicas, según la información registrada en el SDQS de los peticionarios que la realizan de manera identificada.

El porcentaje restante (4.7%) 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 agosto 2019) **Total general 320**

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	306	95,63%
ANONIMO	14	4,38%
TOTAL	320	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 agosto fue de 320.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 277 peticiones que representan el 86.56%.

El **"Derecho de Petición de Interés Particular"** con el 92.5% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de agosto 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 agosto fue al **IPES** con 30% del total recibido, que comprenden solicitudes de vendedores informales.

En el mes de agosto se realizó el **cierre total de 426 requerimientos**, de los cuales 320 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 106 peticiones de períodos anteriores.

El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **6 días**, de acuerdo con la información reflejada en el punto 8 del presente informe.



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

La localidad más representativa de nuestros usuarios es la localidad de Los Martires con el 1.8% de participación del total recibido.

Los estratos más representativos de nuestros usuarios son el estrato 2 y 1 respectivamente con participación del 9.4% del total de las peticiones que diligencian en el formulario electrónico de Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El 95% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales y el 0.3% por personas jurídicas.

Para este periodo solo el 4.38% de las peticiones fueron anónimas y el porcentaje restante por ciudadanos que se identificaron en el sistema distrital de peticiones quejas y reclamos - Bogotá te Escucha.

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	Finas
Proyectó:	Profesional Universitario Código 219 Grado 18- Diego Constain Alvarez	
Revisó:	Profesional Especializado Grado 27 – Diana Marcela Celins Bustamante	

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**



TO THE HONORABLE SENATE AND ASSEMBLY OF THE STATE OF NEW JERSEY

IN SENATE, JANUARY 13, 1964.

REPORT OF THE COMMISSIONERS OF THE DEPARTMENT OF TREASURY AND BUREAU OF REVENUE

FOR THE YEAR ENDING DECEMBER 31, 1963

Submitted by the Honorable James H. McGreevey, Governor

Submitted by the Honorable Robert B. Meyner, Lieutenant Governor

Submitted by the Honorable James E. Cahill, Secretary of State

Submitted by the Honorable Joseph P. Kamp, Treasurer

Submitted by the Honorable Robert J. B. DeLoach, Director of the Bureau of Revenue

ROBERT J. B. DELOACH
 Director, Bureau of Revenue

15

NEW YORK

STATE OF NEW JERSEY
 DEPARTMENT OF TREASURY
 BUREAU OF REVENUE