

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS
SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
DICIEMBRE 2019**

BOGOTÁ D.C., ENERO 2020

Carrera 60 No. 63A-52,
Plaza de los Artesanos
Teléfonos: 3693777
www.desarrolloeconomico.gov.co
Información: Línea 195

GD-P3-F19



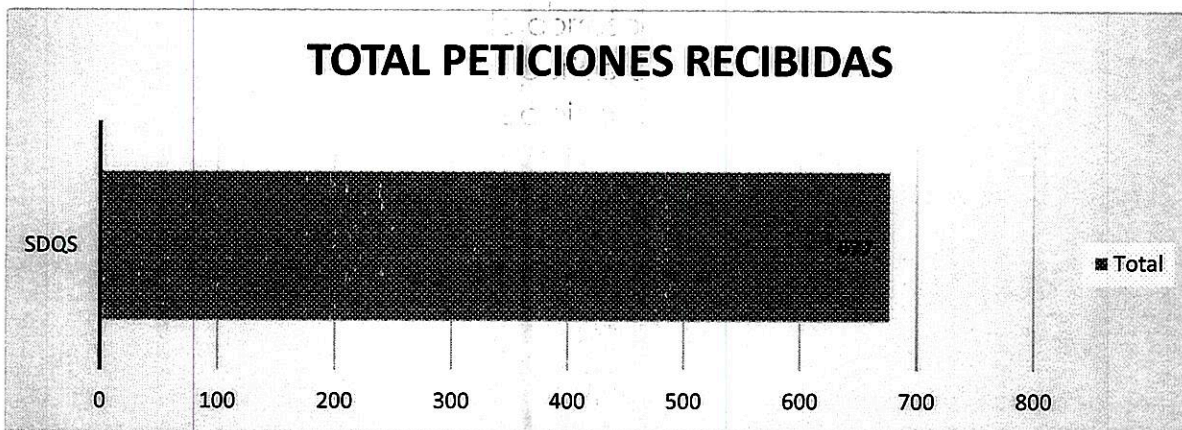
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INFORME DE ATENCIÓN Y DIRECCIONAMIENTO DE REQUERIMIENTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO – DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre se registraron 677 peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.



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

Total general

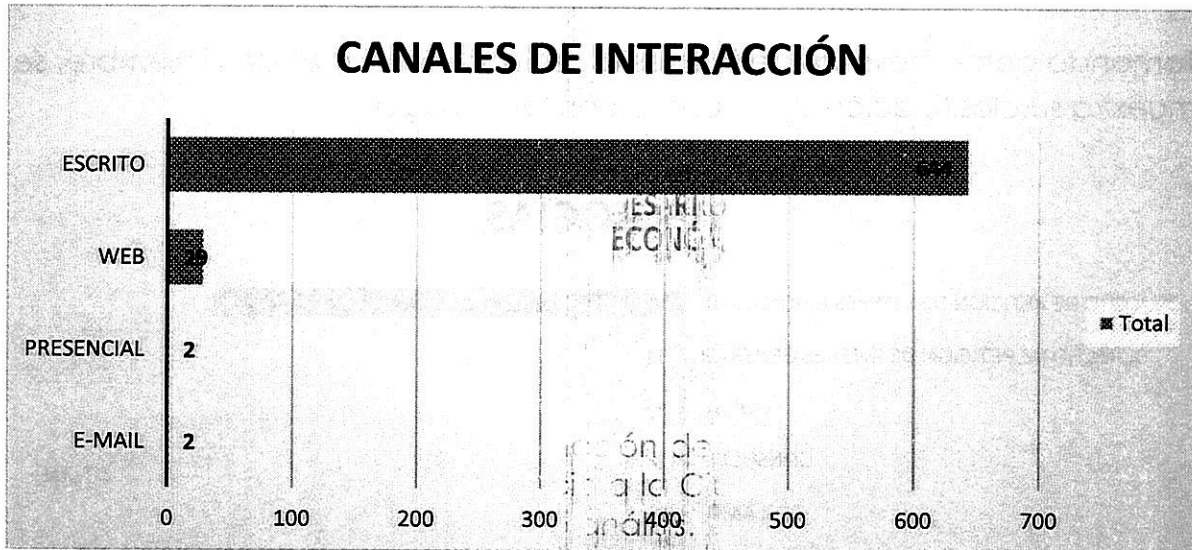
677

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

677

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

Los canales oficiales con mayor participación en el mes de diciembre del 2019 al igual que los meses anteriores, presentaron el siguiente comportamiento:

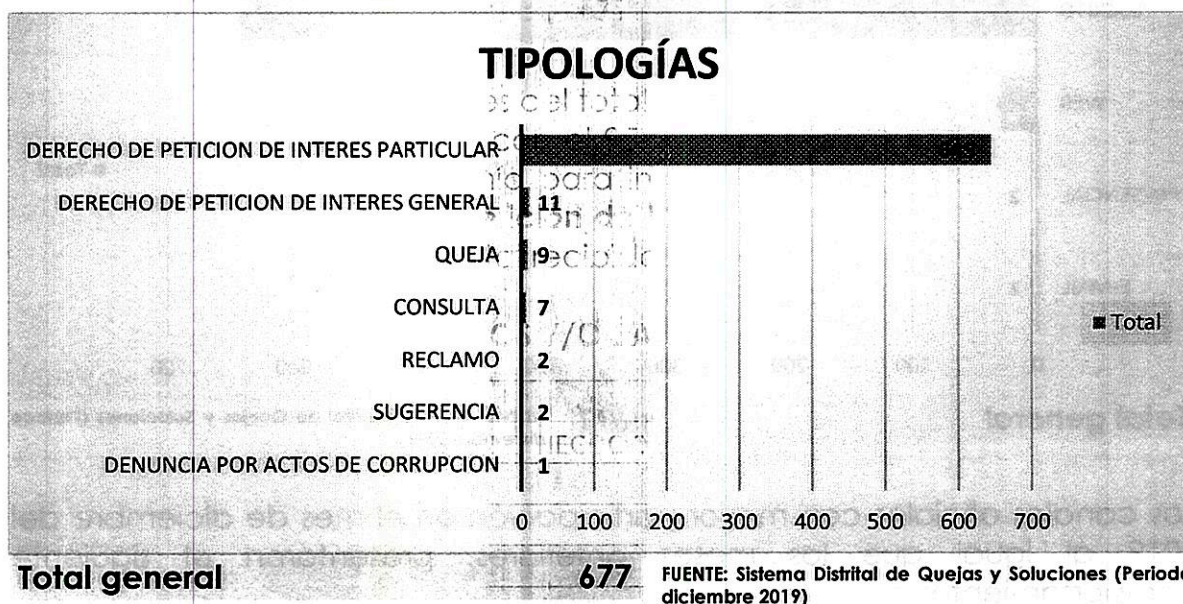
1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el **"Escrito"**, con 644 peticiones que representan el 95.13%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 29 peticiones, que representan el 4.5%.

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



Al igual que los meses anteriores del total de requerimientos, el **“Derecho de Petición de Interés Particular”** con el 95.27% 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 1.6% del total recibido.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMA	TOTAL	%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	620	91,58%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	20	2,95%
EMPLEO	18	2,66%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	10	1,48%

INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	5	0,74%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,30%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	0,30%
TOTAL GENERAL	677	100%

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

La tabla indica que los subtemas más reiterados durante el mes de diciembre al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 95.72% 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 20 traslados por no competencia.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	15,00%
SECRETARIA DE SALUD	3	15,00%
POLICIA METROPOLITANA	3	15,00%
IPES	2	10,00%
TRANSMILENIO	2	10,00%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	10,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	10,00%
GAS NATURAL	1	5,00%
ENTIDAD NACIONAL	1	5,00%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	5,00%
Total general	20	100,00%

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

Las entidades a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de diciembre fue a **Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud y Policía Metropolitana** los tres con el 20% de traslado del total recibido.

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 diciembre – 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	%
EMPRENDIMIENTO	311	311	100,00
DESARROLLO EMPRESARIAL	297	297	100,00
TRASLADO	21	21	100,00
INTERMEDIACION	20	20	100,00
EMPLEO	17	17	100,00
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	100,00
RURALIDAD	2	2	100,00
FINANCIAMIENTO	2	2	100,00
CERRADO - SIN RECURSO DE REPOSICIÓN	2	2	100,00
ABASTECIMIENTO	2	2	100,00
ESTUDIOS ECONOMICOS	1	1	100,00
Total general	677	677	100,00

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

De los 677 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	32	32	100,00
EMPLEO	3	3	100,00
INTERNACIONALIZACION	2	2	100,00
INTERMEDIACION	2	2	100,00
TRASLADO	1	1	100,00
COMUNICACIONES	1	1	100,00
Total general	41	41	100%

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

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

Para este caso los requerimientos de períodos anteriores corresponden a 41 los cuales se gestionaron en su totalidad.

En el mes de diciembre se realizó el **cierre total de 718 requerimientos**, de los cuales 677 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 41 peticiones de períodos anteriores.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

En el mes de diciembre el tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **5 días**, a continuación se detalla el tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia:

TIEMPO PROMEDIO POR DÍAS GESTIONADOS

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES	QUEJA	SUGERENCIA	Total general
ABASTECIMIENTO			15	13		14
DESARROLLO EMPRESARIAL			4			4
EMPLEO	9	14	9		11	10
EMPRENDIMIENTO	13	15	5	13		5
ESTUDIOS ECONOMICOS	18					18
FINANCIAMIENTO			2			2
INTERMEDIACION		13	6	6		7
OFICINA ASESORA JURIDICA		4	16			10
RURALIDAD			2			2
Total general	11	12	4	11	11	5

FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Período diciembre 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 86.71% de las peticiones, ya que no es un campo obligatorio, aunque la localidad de Bosa con el 5.7% es la más representativa para este periodo.

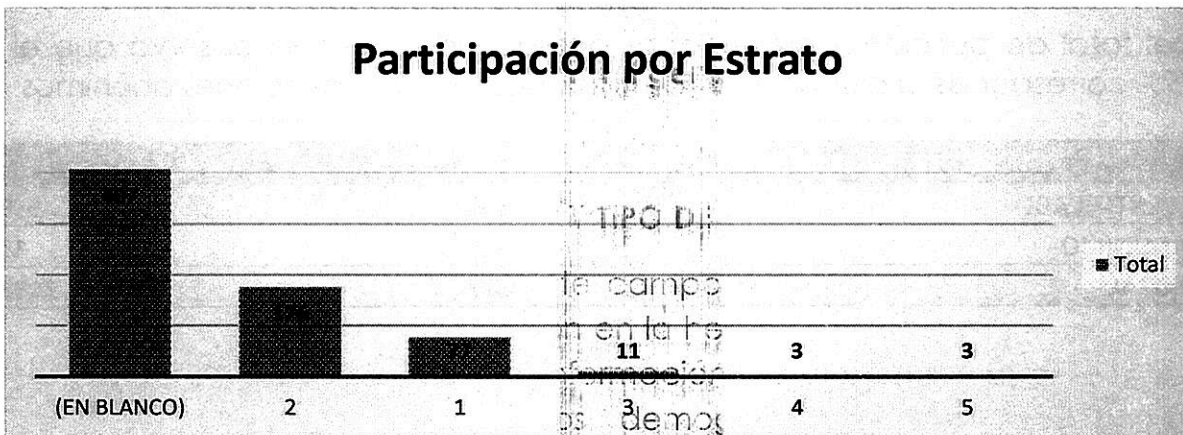


FUENTE: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Periodo diciembre 2019)

Total general 677

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 el estrato 2 con el 25.99% de las peticiones recibidas para este periodo.



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

Total general 677

Para el tipo de requirente como se muestra en la siguiente gráfica, el 98% de las peticiones para este período son realizadas por personas naturales, el 0.59% por personas jurídicas y el 1.41% restante fueron peticiones que no registraron el tipo de requirente, de acuerdo a la información registrada en el SDQS de los peticionarios que la realizan de manera identificada.



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

Total general

293

11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 99% corresponde a ciudadanos identificados y el 1% a peticiones anónimos.

NOMBRE PETICIONARIO	N	%
IDENTIFICADO	667	99%
ANONIMO	10	1%
TOTAL	677	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 diciembre fue de 677 peticiones.

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones es el “**Escrito**”, con 644 peticiones que representan el 95.13%, al igual que los meses anteriores.

El “**Derecho de Petición de Interés Particular**” con el 95.27% de participación, es el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones.

Los subtemas más reiterados durante el mes de diciembre al igual que los meses anteriores, se relacionan con la **Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo** con el 95.72% 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.

Las entidades a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia en el mes de diciembre fue a **Secretaría de Gobierno, Secretaría de Salud y Policía Metropolitana** los tres con el 20% de traslado del total recibido.

En el mes de diciembre se realizó el **cierre total de 718 requerimientos**, de los cuales 677 correspondían a peticiones que ingresaron en este período y 41 peticiones de períodos anteriores.

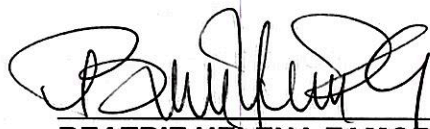
El tiempo promedio total para el cierre de peticiones ciudadanas fue de **5 días**, de acuerdo con la información reflejada en el punto 8 del presente informe.

La localidad más representativa de nuestros usuarios es la localidad de **BOSA** con el 5.7% es la más representativa para este periodo.


El estrato más representativo de nuestros usuarios es el estrato **2** con participación del 25.99% de las peticiones recibidas para este periodo.

Para el tipo de requirente el 98% de las peticiones para este período son realizadas por **personas naturales**, el 0.59% por personas jurídicas y el 1.41% restante fueron peticiones que no registraron el tipo de requirente.

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, se observa que el 99% corresponde a **ciudadanos identificados** y el 1% a peticiones anónimos.



BEATRIZ HELENA ZAMORA GONZALEZ
 Directora 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	