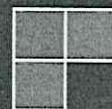
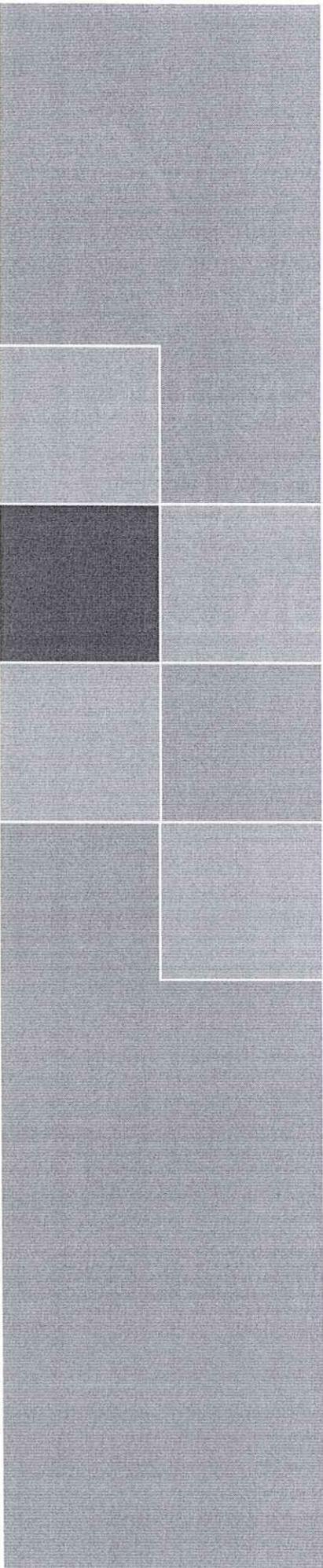


2023

# INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Enero 2023





**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA  
DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES  
CIUDADANAS**

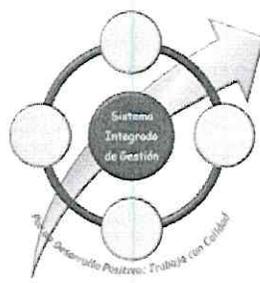
**Revisado:** Sonia Imelda Camargo Bernal/ Profesional Especializado / Dirección de Gestión Corporativa

**Aprobado:** Gloria Edith Martínez Sierra/ Directora de Gestión Corporativa

**Elaborado por:** Diego Alejandro Constain Álvarez / Profesional Universitario / Dirección de Gestión Corporativa

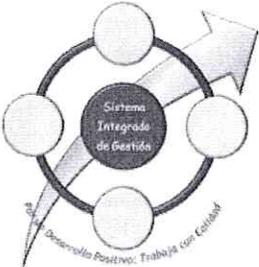
**Fecha de elaboración:** 21/02/2023

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2023

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
	Informe	Versión:	1	
Fecha:		Marzo 2019		
Página:		Página 2 de 16		
Elaborado por:		Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
Revisado por:		Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

# Índice

<b>Presentación.....</b>	<b>3</b>
1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES .....	4
2. CANALES DE INTERACCIÓN .....	5
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES .....	6
4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO .....	7
5. TOTAL, PETICIONES DE TRASLADO POR NO COMPETENCIA.....	8
6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO .....	9
7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS .....	11
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....	12
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE.....	13
10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE .....	15
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	15

Página   3	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Informe	Página:	Página 3 de 16		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

## Presentación

---

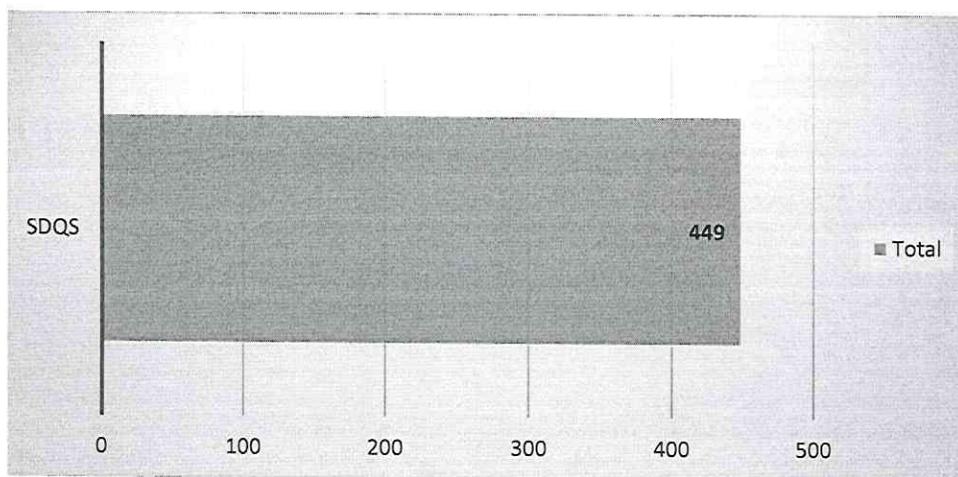
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas en el mes de enero de 2023 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, que es una 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 así evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

Página   4	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 4 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES

En el mes de enero se registraron 352 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 97 que venían del periodo anterior, para un total de 449:

Gráfico 1 Total Peticiones Recibidas

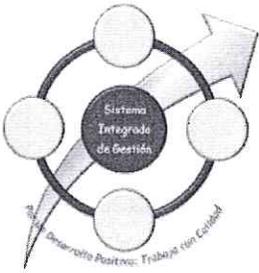


**Total general**

**449**

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

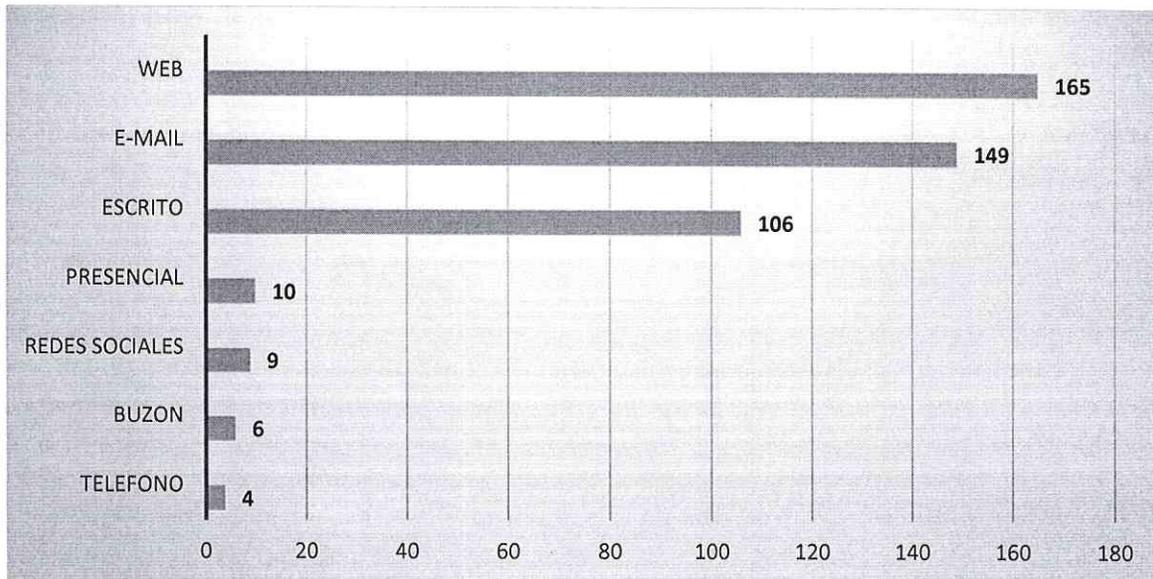
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

Página   5  <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>Gestión Documental</b>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 5 de 16			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			
	<b>Informe</b>			

## 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 847 de 2019 y su respectivo análisis.

Gráfico 2 Canales de Interacción



**Total general 449**

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Los canales oficiales con mayor participación en el mes de enero presentaron el siguiente comportamiento:

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “**WEB**”, con 165 peticiones que representan el 36.75%.
2. Seguido por el canal “**EMAIL**” con 149 peticiones, que representan el 33.18%.
3. Por último, el canal “**ESCRITO**” con 106 peticiones, que representan el 23.61%.

Página   6	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 6 de 16			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Informe	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 72,83%, frente a los no presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 27,17%

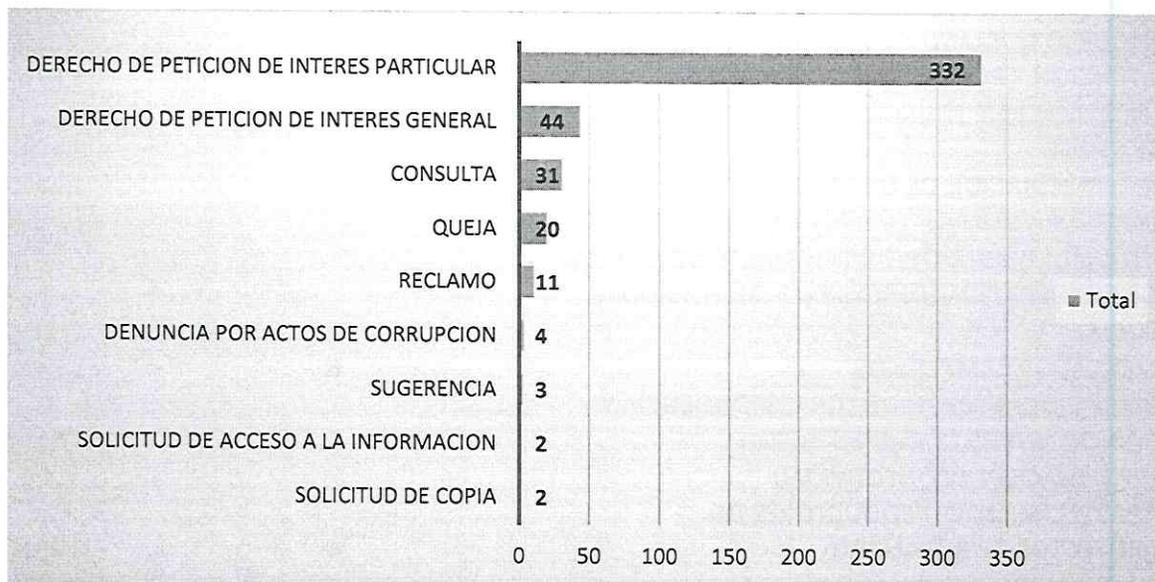
Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Se realiza la clasificación de las tipologías o modalidades actuales de las peticiones según se encuentran parametrizadas en Bogotá te escucha, lo anterior se ajusta a la modalidad de peticiones de la ley 1755 de 2015.

Tomando como base las peticiones solucionadas y registradas en el mes de enero, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:

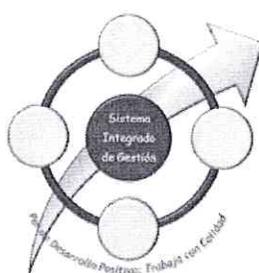
Gráfico 3 *Tipologías*



**Total general**

**449**

**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

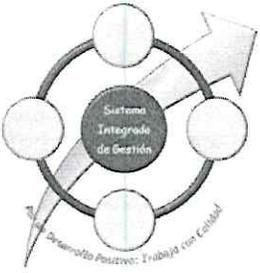
Página   7	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 7 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Para este periodo al igual que los meses anteriores el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” es el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones con 332 peticiones que representan el 73.94% de participación del total.

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

Tabla 1 Subtemas

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
EMPLEO	248	55,23%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	51	11,36%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	42	9,35%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	37	8,24%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	16	3,56%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	12	2,67%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	9	2,00%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	6	1,34%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	6	1,34%
MERCADOS CAMPESINOS	6	1,34%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	5	1,11%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	4	0,89%
Conflicto de intereses	4	0,89%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,45%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,22%
Total general	449	100,00%

Página   8	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Informe	Página:	Página 8 de 16		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

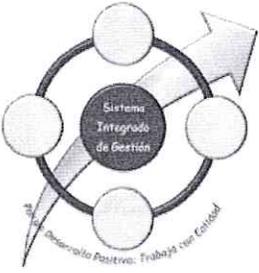
Para este periodo los principales subtemas fueron: **Empleo**, siendo el más relevante durante el año con una participación del 55,23% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por **Traslado a entidades distritales** con el 11,36% y **proyecto productivo financiación y negocios con el 9.35%** (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos como financiamiento, formalización e intermediación de mercados).

## 5. TOTAL, PETICIONES DE TRASLADO POR NO COMPETENCIA

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 51 traslados por no competencia.

*Tabla 2 Subtemas*

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE HACIENDA	10	19,61%
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	13,73%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	11,76%
IPES	4	7,84%
SECRETARIA GENERAL	3	5,88%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	3	5,88%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	5,88%
VEEDURIA DISTRITAL	2	3,92%
SECRETARIA DE CULTURA	2	3,92%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	1,96%
IDT	1	1,96%
TRANSMILENIO	1	1,96%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	1,96%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1,96%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1,96%

Página   9	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 9 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

IDU	1	1,96%
SECRETARIA DE SALUD	1	1,96%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1,96%
IDPAC	1	1,96%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	1,96%
<b>Total general</b>	<b>51</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue la **Secretaría de Hacienda**, siendo la más relevante con 19.61% de participación.

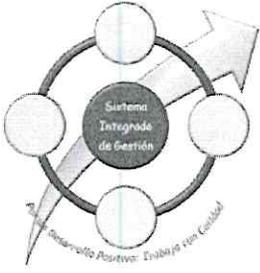
## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 352 peticiones de las cuales dio trámite en el mismo mes a 113, es decir un 32.10%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 67.9%, las cuales se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron: la Dirección de Gestión Corporativa con un 18.47%, seguido por la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo con un 11.65% de participación del total recibido.

*Tabla 3 Peticiones cerradas del periodo actual*

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	254	41	11,65%
GESTION CORPORATIVA	76	65	18,47%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8	4	1,14%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	0	0,00%

Página   10	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 10 de 16			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Informe	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	3	1	0,28%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	0	0,00%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	2	0,57%
Total general	352	113	32,10%

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

A continuación, se detalla el número de peticiones recibidas en periodos anteriores y cerradas durante el mes de enero:

Tabla 4 Peticiones cerradas del periodo anterior

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	PORCENTAJE
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	52	51	52,58%
GESTION CORPORATIVA	26	26	26,80%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10	10	10,31%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	4	4	4,12%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	2	2,06%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1,03%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	1,03%
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	1,03%
Total general	97	96	98,97%

Página   11	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 11 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Para este periodo se solucionaron 96 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 98.97%.

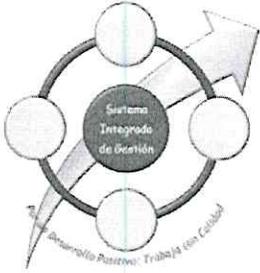
Al respecto, hay que aclarar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas durante el mismo, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, incluso sin considerarse vencida.

## 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS

A continuación, se detalla el tiempo promedio por días de respuesta teniendo en cuenta la tipología y dependencia:

*Tabla 4 Peticiones cerradas del periodo anterior*

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION	DERECHO DE PETICION DE INTERNO	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1		10	9	12	10	1	1	4	10
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		8	4							7
GESTION CORPORATIVA	4		4	6	1	2	7	1		5
ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				6						6

Página   12	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 12 de 16			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Informe	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

	1					1				
OFICINA ASESORA JURIDICA	5		8			6			10	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			11						11	
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO			12	14					13	
OFICINA DE CONTROL INTERNO			1						1	
Total general	9	8	8	9	7	8	2	9	4	9

Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de enero fue de nueve (9) días, se constató que todas las áreas de la entidad dieron respuesta en los términos, atendiendo lo establecido en la ley 1755 de 2015.

## 8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, cabe destacar que la mayoría de los ciudadanos no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición, representado por el 65.25% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Bosa y Ciudad Bolívar fueron las más representativas con el 5.57% y 4.7% respectivamente de participación del total recibido.

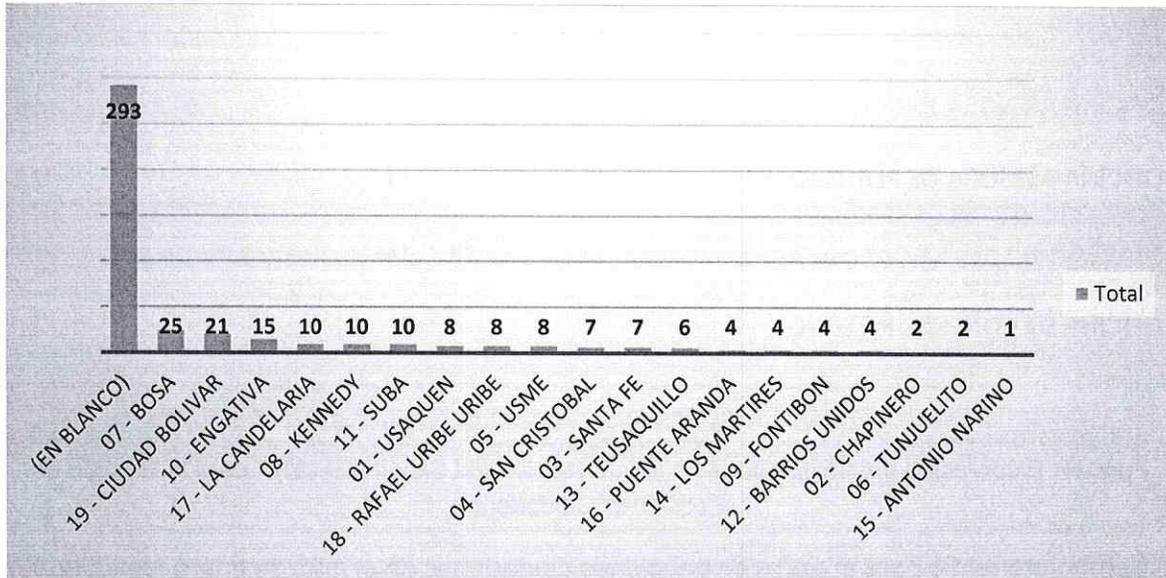
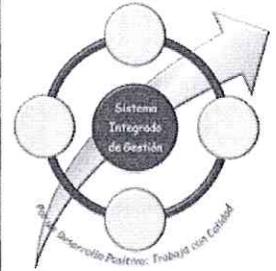
Gráfico 4 Participación por localidad



Gestión Documental

Informe

Código:	GD-P1-F24
Versión:	1
Fecha:	Marzo 2019
Página:	Página 13 de 16
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero



**Total general** **449**

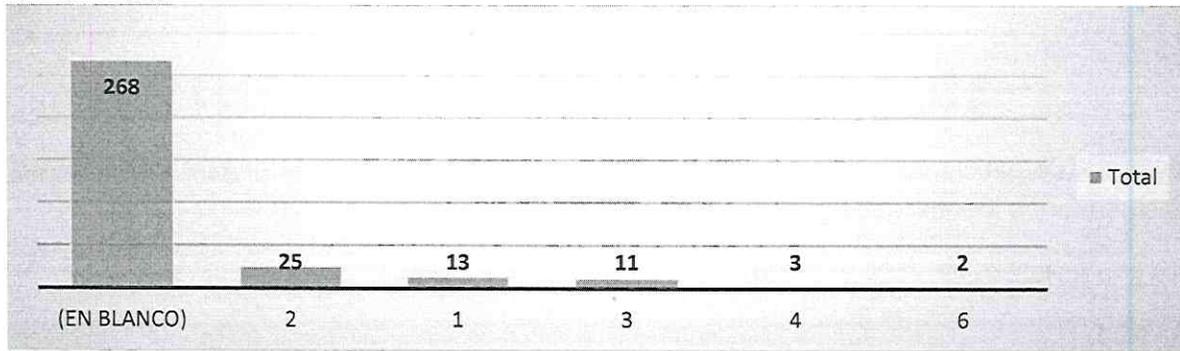
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

## 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE

Al igual que el anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 1 con el 5,56% y 2,89% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

*Gráfico 5 Participación por estrato*

Página   14	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 14 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

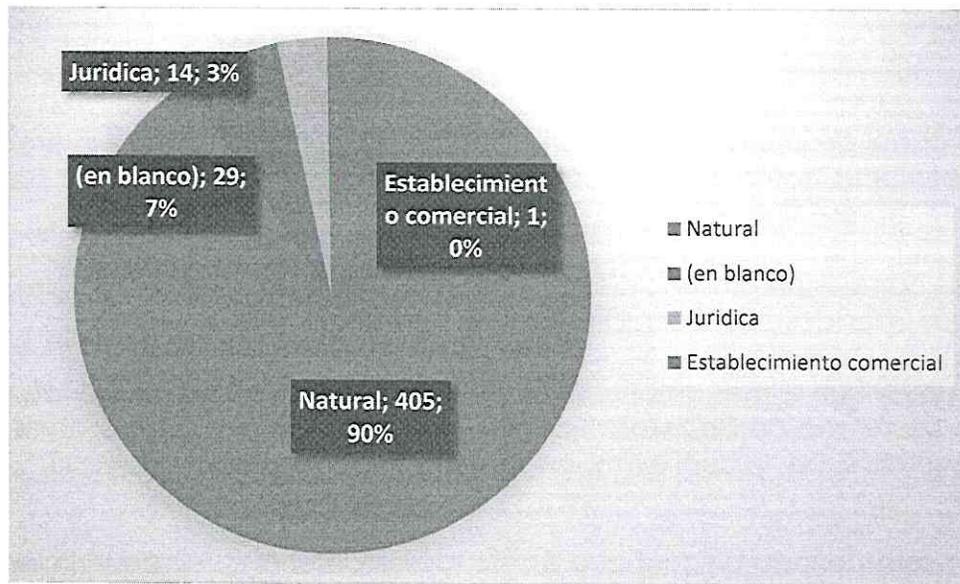


**Total general** 449

**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

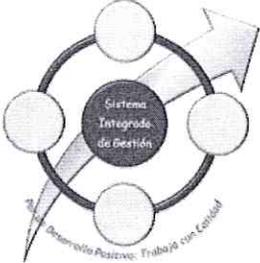
En cuanto al tipo de requirente y de acuerdo a como se muestra en la siguiente gráfica el 90% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.

**Gráfico 6 Participación por tipo de requirente**



**Total general** 449

**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de

Página   15  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 15 de 16			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Peticiones Ciudadanas

## 10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 94% corresponde a ciudadanos identificados y el 6% a peticiones anónimas.

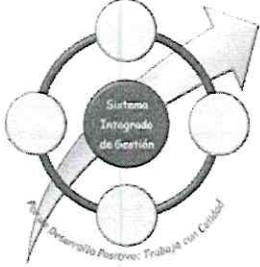
*Tabla 5 Calidad del requirente*

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	420	94%
ANONIMO	29	6%
<b>Total general</b>	<b>449</b>	<b>100,00%</b>

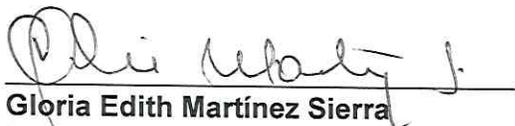
**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

## 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones como en los meses anteriores fue el “WEB”, con 165 peticiones que representan el 36.75%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 72,83%.
- Al igual que el mes anterior se observó que la mayoría de dependencias de la Secretaría de Desarrollo Económico emplearon un tiempo de respuesta favorable, por lo cual es importante continuar con esta dinámica.
- En este periodo al igual que en los meses anteriores, el requerimiento más reiterado por nuestros usuarios fueron las solicitudes por ofertas laborales, por lo que se recomienda a la subdirección de empleo y formación estrategias para la atención oportuna de estas peticiones.

Página   16	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Informe	Página:	Página 16 de 16		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

- Para este periodo las localidades más representativas de nuestros usuarios son Bosa y Ciudad Bolívar.
- La mayor participación de los usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la entidad se encuentran en los estratos 2 y 1.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 6% corresponde a peticiones anónimas.
- Se aconseja a las dependencias de la entidad remitir los requerimientos ciudadanos recibidos sin radicar a la Dirección de Gestión Corporativa para registrarlos en el sistema distrital de quejas y soluciones "Bogotá te escucha" y el Sistema de Gestión Documental.
- Se recomienda realizar lo indicado en la circular 062-2022 para realizar el correcto cierre de las peticiones en el sistema de gestión documental que se encuentra integrado con Bogotá te escucha.

  
**Gloria Edith Martínez Sierra**  
 Directora de Gestión Corporativa  
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Reviso: Sonia Camargo Bernal – Profesional DGC

