

2023

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

MAYO 2023





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

Revisado: Leidy Angélica Gómez/ Profesional Especializado / Dirección de Gestión Corporativa

Aprobado: Jenny Andrea Torres Bernal / Directora de Gestión Corporativa (e)

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

Fecha de elaboración: 26/06/2023

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	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Mayo 2019		
	Página:	Página 2 de 18		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

Índice

Presentación	3
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	12
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.....	14
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE	15
10. CALIDAD DEL REQUIRENTE	16
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	17

<p>Página 3</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 2019			
Página:	Página 3 de 18			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Presentación

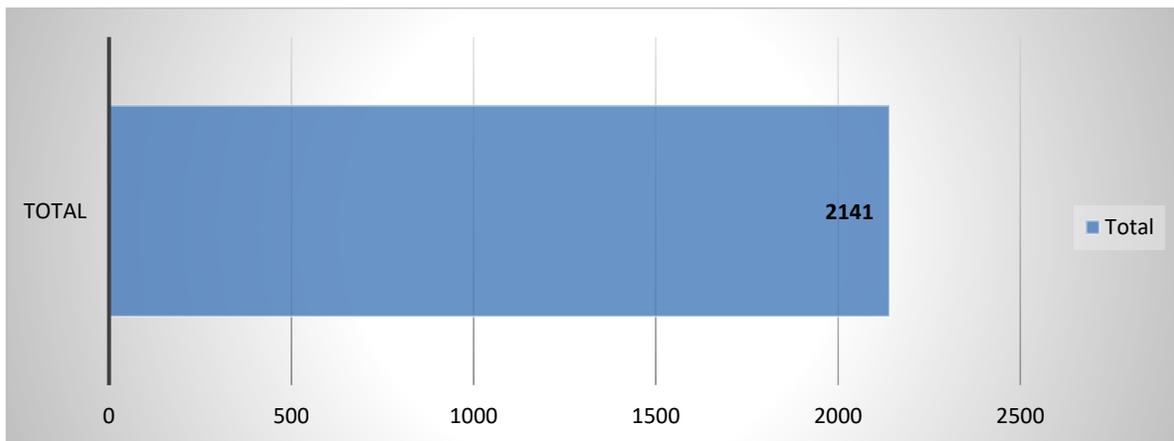
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones 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	
Informe	Fecha:	Mayo 2019		
	Página:	Página 4 de 18		
	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 mayo se registraron 1.458 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 683 que venían del periodo anterior, para un total de 2.141:

Gráfico 1 Total Peticiones Recibidas



Total general **2.141**

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

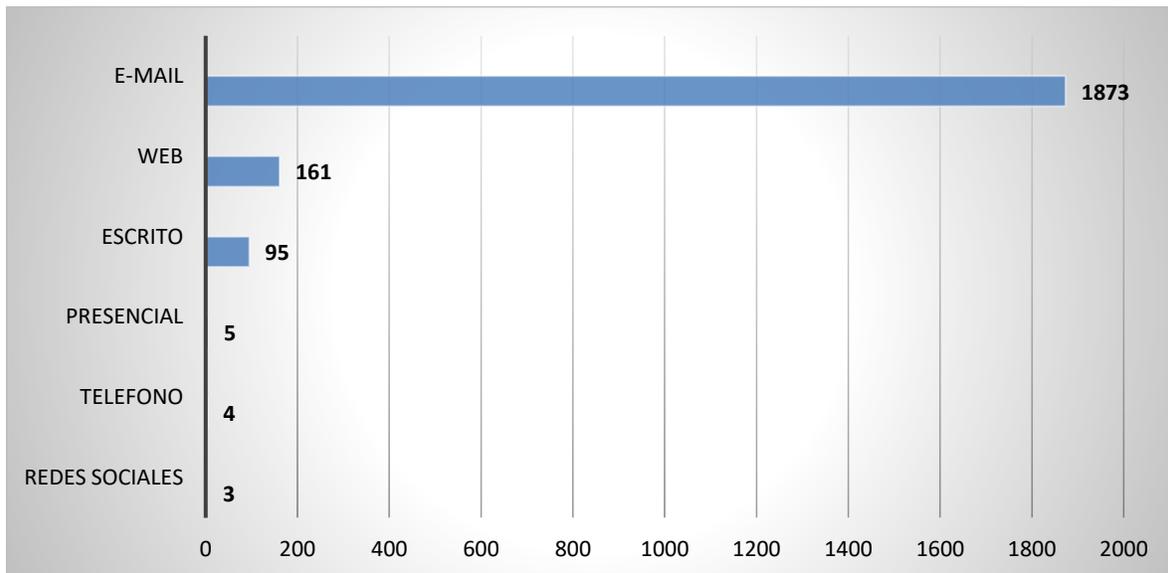
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

Página 5	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Mayo 2019		
	Página:	Página 5 de 18		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

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 2.141

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 mayo presentaron el siguiente comportamiento:

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **“E-MAIL”**, con 1.873 peticiones que representan el 87.48%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 161 peticiones, que representan el 8.59%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 95 peticiones, que representan el 4.43%.

Página 6  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Mayo 2019		
	Página:	Página 6 de 18		
	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	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 95.33%, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 4.67%.

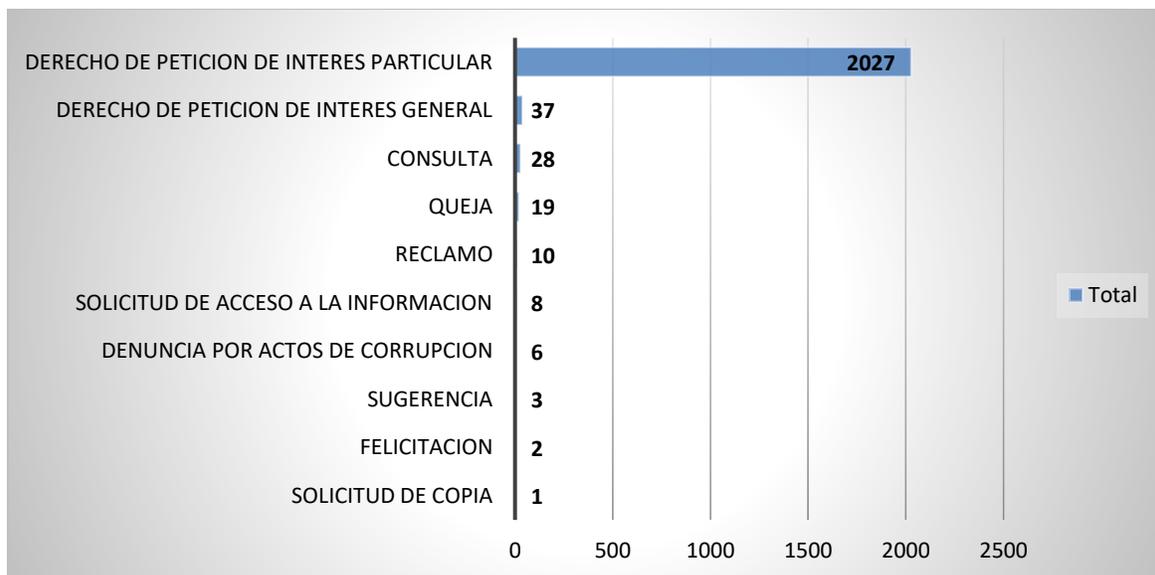
Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

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 mayo, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:

Gráfico 3 Tipologías



Total general **2.141**

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

<p>Página 7</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 2019			
Página:	Página 7 de 18			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			
	Informe			

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 2.027 peticiones que representan el 94.67% de participación del total.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Tabla 1 Subtemas

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO, FINANCIACION Y NEGOCIOS	1.459	68,15%
EMPLEO	300	14,01%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	175	8,17%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	54	2,52%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	33	1,54%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD		
ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	24	1,12%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	21	0,98%
MERCADOS CAMPESINOS	20	0,93%
CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	17	0,79%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	15	0,70%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	6	0,28%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	6	0,28%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	4	0,19%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,09%
BOGOTA CIELO ABIERTO	2	0,09%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,09%

<p>Página 8</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 2019			
Página:	Página 8 de 18			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	1	0,05%
Total general	2.141	100,00%

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

Para este periodo los principales subtemas fueron: **Proyecto Productivo Financiación y Negocios**, siendo el más relevante durante el mes de mayo con una participación del 68.15% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos como financiamiento, formalización e intermediación de mercados); seguido por **Empleo** con el 14.01% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral).

5. TOTAL, PETICIONES DE TRASLADO POR NO COMPETENCIA

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 54 traslados por no competencia.

Tabla 2 Subtemas

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	12	22,22%
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	18,52%
IPES	5	9,26%
SECRETARIA DE SALUD	4	7,41%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	7,41%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	5,56%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	5,56%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	3,70%
CATASTRO	2	3,70%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	3,70%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	3,70%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	1,85%
SECRETARIA GENERAL	1	1,85%

<p>Página 9</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 2019			
Página:	Página 9 de 18			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

TRANSMILENIO	1	1,85%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	1,85%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1,85%
Total general	54	100,00%

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

La entidad a la cual se le realizó el mayor número de traslados por no competencia durante el mes de mayo, fue la **Secretaría de Integración Social**, siendo la más relevante con el 22.22% de participación.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 1.458 peticiones de las cuales dio trámite en el mismo mes a 704, es decir un 48.29%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 51.71%, las cuales se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron: la Dirección de Desarrollo empresarial y empleo con un 42.39%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 3.91% 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
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1.317	618	42,39%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	69	57	3,91%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	32	15	1,03%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	21	5	0,34%

<p>Página 10</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Mayo 2019	
	Informe	Página:	Página 10 de 18	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	6	2	0,14%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5	3	0,21%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	3	0,21%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	0	0,00%
DIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	1	1	0,07%
Total general	1.458	704	48,29%

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 mayo:

Tabla 4 Peticiones cerradas del periodo anterior

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	460	459	67,20%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	172	172	25,18%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	26	26	3,81%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	7	1,02%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	4	0,59%

<p>Página 11</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Mayo 2019	
	Informe	Página:	Página 11 de 18	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	4	0,59%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	3	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	0,44%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	2	0,29%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	1	0,15%
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	1	0,15%
Total general	683	679	99,41%

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

Para este periodo, se solucionaron 679 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 99.41%.

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.

Tabla 5 Peticiones respondidas en términos por tipología

TIPO DE PETICIÓN	TOTAL RESPUESTAS	RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE DE RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS
CONSULTA	22	22	100%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	4	100%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24	24	100%

<p>Página 12</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
	<p>Informe</p>	<p>Versión: 1</p>	
<p>Página: Página 12 de 18</p>		<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	
<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>		<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1301	1293	99%
QUEJA	16	16	100%
RECLAMO	9	9	100%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	0	0%
SUGERENCIA	2	2	100%
FELICITACION	1	1	100%
Total general	1383	1371	99%

De las 1.383 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado 1.371 se respondieron dentro de los términos legales de acuerdo con su tipología, la cual se discrimina de la siguiente manera:

- Consulta 30 días hábiles
- Denuncia por actos de corrupción 15 días hábiles
- Derecho de petición de interés general 15 días hábiles
- Derecho de petición de interés particular 15 días hábiles
- Queja 15 días hábiles
- Reclamo 15 días hábiles
- Solicitud de acceso a la información 10 días hábiles
- Solicitud de copia 10 días hábiles
- Sugerencia 15 días hábiles

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:

<p>Página 13</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Mayo 2019	
	Informe	Página:	Página 13 de 18	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

Tabla 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES	QUEJEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			12	11						11
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO			12	5						9
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	7	8	6	10	4	2		9		10
OFICINA ASESORA JURÍDICA				12	5					13
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA			4	12	4	2	7		15	11
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		3		14	1	2				10
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	10			14						13
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO				10						10
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				10				9		10
SECRETARÍA DEL DESPACHO				11						11
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS				14						14
DIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION				1						1
Total general	7	5	6	11	5	2	7	9	15	10

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

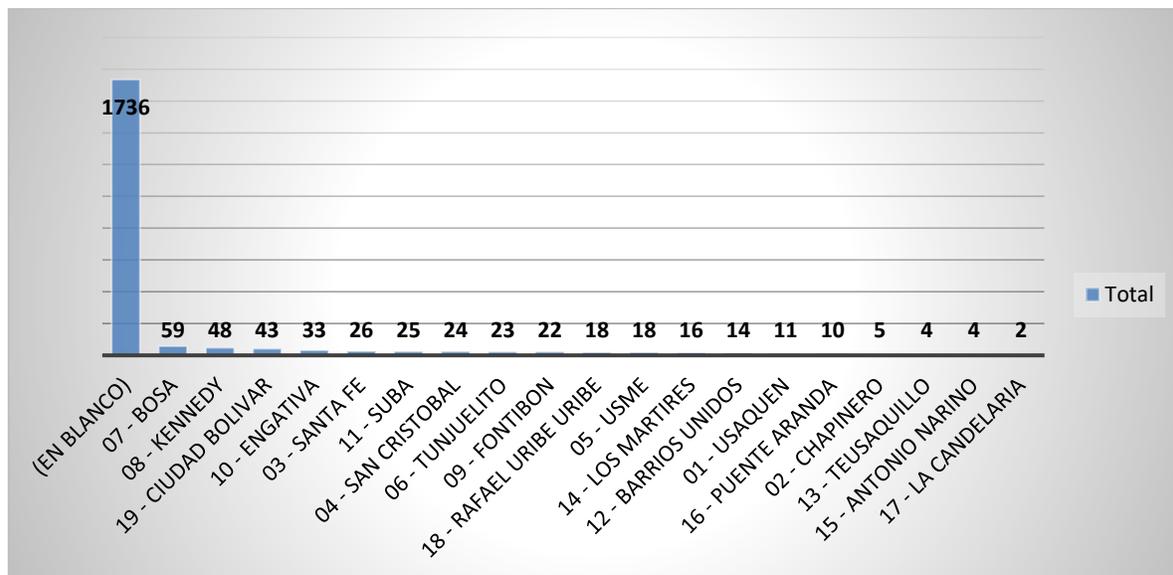
El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de mayo fue de diez (10) días.

Página 14  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental Informe	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 2019			
Página:	Página 14 de 18			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

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 81.08% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Bosa y Kennedy fueron las más representativas con el 2.75% y 2.24% respectivamente de participación del total recibido.

Gráfico 4 Participación por localidad



Total general

2.141

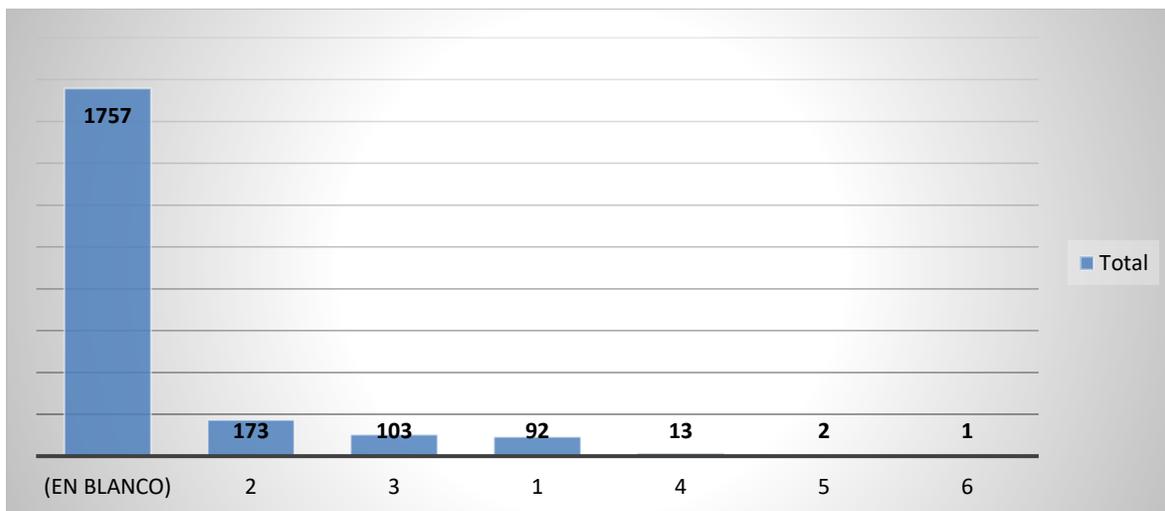
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Página 15  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental Informe	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 2019			
Página:	Página 15 de 18			
Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP			
Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF			
Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero			

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 3 con el 8.8% y 4.8% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Gráfico 5 Participación por estrato



Total general

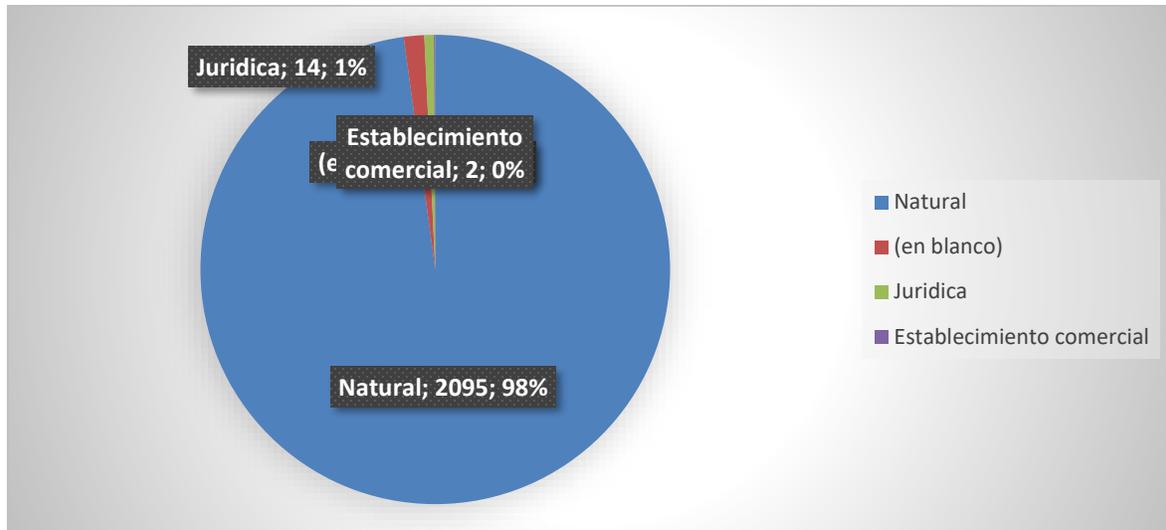
2.141

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 98% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.

<p>Página 16</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 2019			
Página:	Página 16 de 18			
<p>Informe</p>	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

Gráfico 6 Participación por tipo de requirente



Total general **2.141**

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

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 97% corresponde a ciudadanos identificados y el 3% a peticiones anónimas.

Tabla 7 Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	2.111	99%
ANONIMO	30	1%
TOTAL	2.141	100%

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

<p>Página 17</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 2019			
Página:	Página 17 de 18			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones como los meses anteriores fue el “**E-MAIL**”, con 1.873 peticiones que representan el 87.48%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 95.33%.
- 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.
- El 99% de las peticiones respondidas durante el periodo se respondieron en términos de acuerdo a su tipología estipulada en la ley 1755 de 2015.
- Para este periodo la Dirección de Desarrollo Empresarial y Empleo es el área con más requerimientos recibidos con el 42.39% del total recibido, por lo que se aconseja estrategias para la atención oportuna de estas peticiones.
- Al igual que el mes anterior, el requerimiento más reiterado por nuestros usuarios fueron las solicitudes sobre programas de apoyo a emprendimientos como financiamiento a través del programa Bogotá productiva local.
- Para este periodo las localidades más representativas de nuestros usuarios son Bosa y Kennedy.
- 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 3.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 1% 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

<p>Página 18</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
	<p>Fecha: Mayo 2019</p>		
<p>Informe</p>	<p>Página: Página 18 de 18</p>		
	<p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>		
	<p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p>		
	<p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>		

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.

Jenny Andrea Torres Bernal

Directora de Gestión Corporativa (e)

Lago Secretaría Distrital de Desarrollo Económico