

2023

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

Octubre 2023

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

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

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

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

**Fecha de elaboración:** 14/11/2023

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2023

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	<b>GD-P1-F24</b>	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		<b>Versión:</b>	<b>2</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>06 de septiembre de 2023</b>	
	<b>Informe</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 3 de 18</b>	
		<b>Elaborado por:</b>	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>	
		<b>Revisado por:</b>	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>	
		<b>Aprobado por:</b>	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>	

## Índice

<b>Presentación .....</b>	<b>4</b>
<b>1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES .....</b>	<b>5</b>
<b>2. CANALES DE INTERACCION .....</b>	<b>6</b>
<b>3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES .....</b>	<b>7</b>
<b>4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO....</b>	<b>8</b>
<b>5. TOTAL, PETICIONES DE TRASLADO POR NO COMPETENCIA. .</b>	<b>9</b>
<b>6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO .....</b>	<b>10</b>
<b>7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS .....</b>	<b>13</b>
<b>8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....</b>	<b>15</b>
<b>9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE .....</b>	<b>16</b>
<b>10. CALIDAD DEL REQUIRENTE .....</b>	<b>17</b>
<b>11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>18</b>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 4 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## Presentación

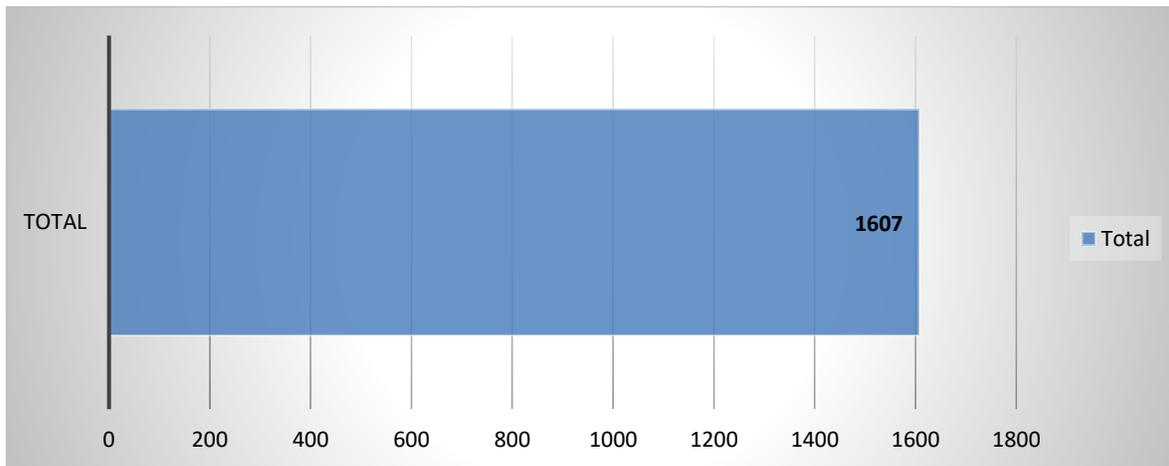
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones 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.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 Septiembre de 2023		
	Página:	Página 5 de 18		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

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

En el mes se registraron 1281 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 326 que venían del periodo anterior, para un total de 1607:

**Gráfico 1** Total Peticiones Recibidas



**Total general** **1607**

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

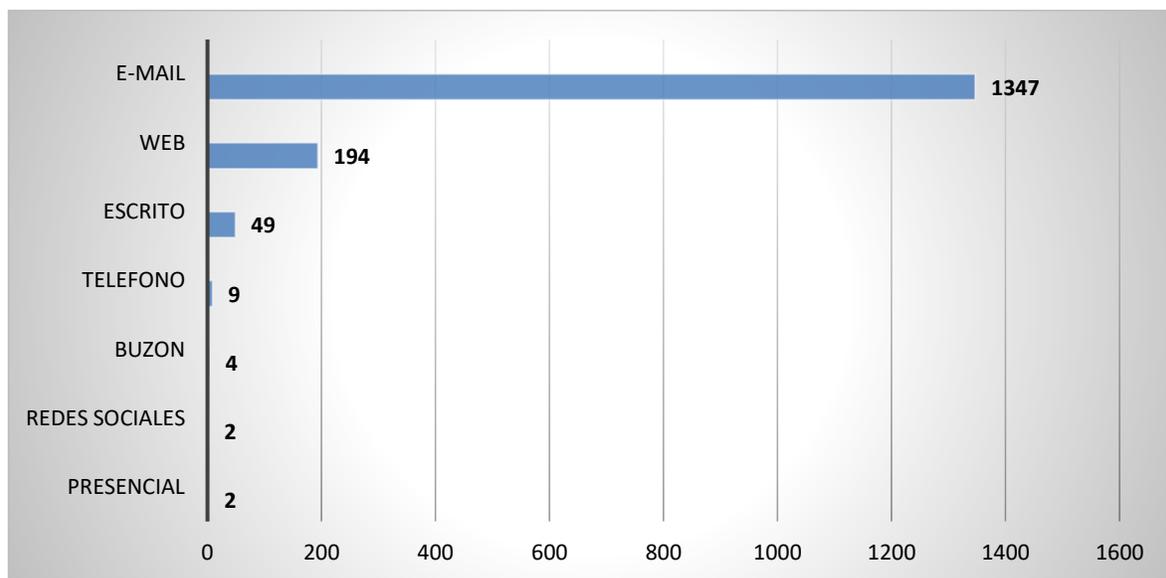
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## 2. CANALES DE INTERACCION

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** **1607**

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

Los canales oficiales con mayor participación presentaron el siguiente comportamiento:

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **“E-MAIL”**, con 1347 peticiones que representan el 83.82%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 194 peticiones, que representan el 12.07%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 49 peticiones, que representan el 3.04%.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 Septiembre de 2023		
	Página:	Página 7 de 18		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 96.58%, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 3.42%.

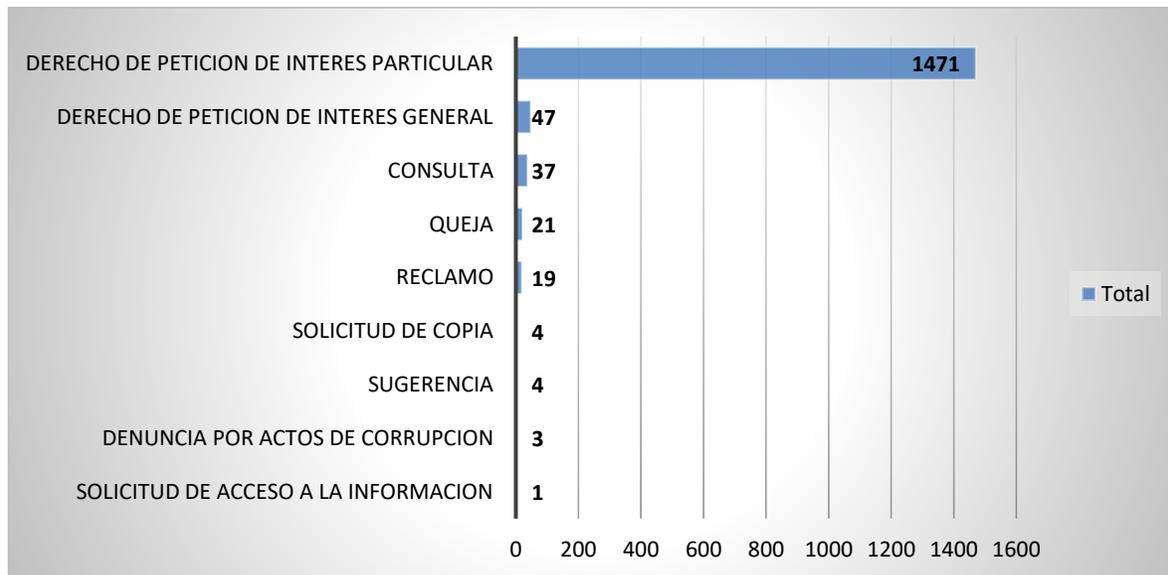
Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

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

**Gráfico 3** Tipologías



**Total general** 1607

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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 8 de 18			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
Informe	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

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 1471 peticiones que representan el 91.53% de participación del total.

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

*Tabla 1 Subtemas*

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	1056	65,71%
EMPLEO	206	12,82%
MERCADOS CAMPESINOS	109	6,78%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	46	2,86%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	45	2,80%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	36	2,24%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	29	1,80%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	23	1,43%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	14	0,87%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	10	0,62%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	9	0,56%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	5	0,31%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	3	0,19%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,19%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,12%
BOGOTA CIELO ABIERTO	2	0,12%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	0,12%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 9 de 18			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
Informe	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	2	0,12%
DESEO APORTAR UNA SUGERENCIA PARA MEJORAR EL SERVICIO QUE SE PRESTA EN LA ENTIDAD	1	0,06%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0,06%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	0,06%
ENTES DE CONTROL, LICITACIONES, CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,06%
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones	1	0,06%
Total general	1607	100,00%

Para este periodo los principales subtemas fueron: **Proyecto Productivo Financiación Y Negocios**, siendo el más relevante con una participación del 65.71% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados); seguido por **Empleo** con el 12.82% (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 36 traslados por no competencia.

*Tabla 2 Subtemas*

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	27,78%
IPES	6	16,67%
SECRETARIA MOVILIDAD	4	11,11%
SECRETARIA DE SALUD	4	11,11%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	11,11%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR <b>MIPG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 10 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

SECRETARIA DEL HABITAT	2	5,56%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	2,78%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	2,78%
FONCEP	1	2,78%
IDPYBA	1	2,78%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	2,78%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2,78%
Total general	36	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 realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue la **Secretaría de Gobierno**, siendo la más relevante con el 27.78% de participación.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 1281 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 532, es decir un 41.53%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte que constituyen el 58.47%, 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 34.66%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 5% 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	1124	444	34,66%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	87	64	5,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	35	13	1,01%

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 11 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	11	3	0,23%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	9	5	0,39%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	6	1	0,08%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	3	0	0,00%
OFICINA JURÍDICA	2	1	0,08%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1	0,08%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0,00%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
Total general	<b>1281</b>	<b>532</b>	<b>41,53%</b>

**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 periodo:

*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	265	265	81,29%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	30	29	8,90%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	11	11	3,37%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 12 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

<b>POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO</b>	6	3	0,92%
<b>DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN</b>	5	5	1,53%
<b>OFICINA JURÍDICA</b>	5	5	1,53%
<b>OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	3	3	0,92%
<b>DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	1	1	0,31%
<b>Total general</b>	<b>326</b>	<b>322</b>	<b>98,77%</b>

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

Para este periodo se solucionaron 322 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 98.77%.

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	31	31	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	3	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	39	38	97,44%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 13 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	735	733	99,73%
QUEJA	19	19	100,00%
RECLAMO	19	19	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	0	0,00%
SOLICITUD DE COPIA	4	4	100,00%
SUGERENCIA	4	4	100,00%
FELICITACION	0	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>854</b>	<b>851</b>	<b>99,65%</b>

De las 854 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 851 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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 14 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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

**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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				8					8
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO				13					13
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4		7	10	6	5		5	9
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	11	15	6	6	4	5	1		6
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		14			5	13			11
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				13					13
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	7		6	5					6
OFICINA JURÍDICA			18	14					15
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>

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

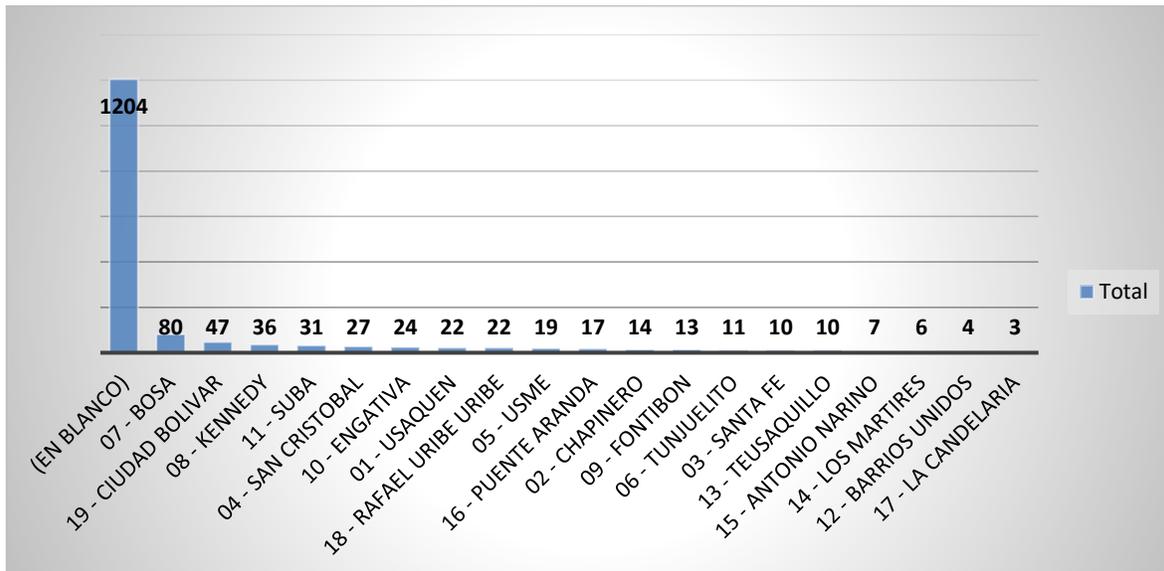
El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de nueve (9) días.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 Septiembre de 2023		
	Página:	Página 15 de 18		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

## 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 74.92% 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 4.97% y 2.92% respectivamente de participación del total recibido.

Gráfico 4 Participación por localidad



**Total general** 1607

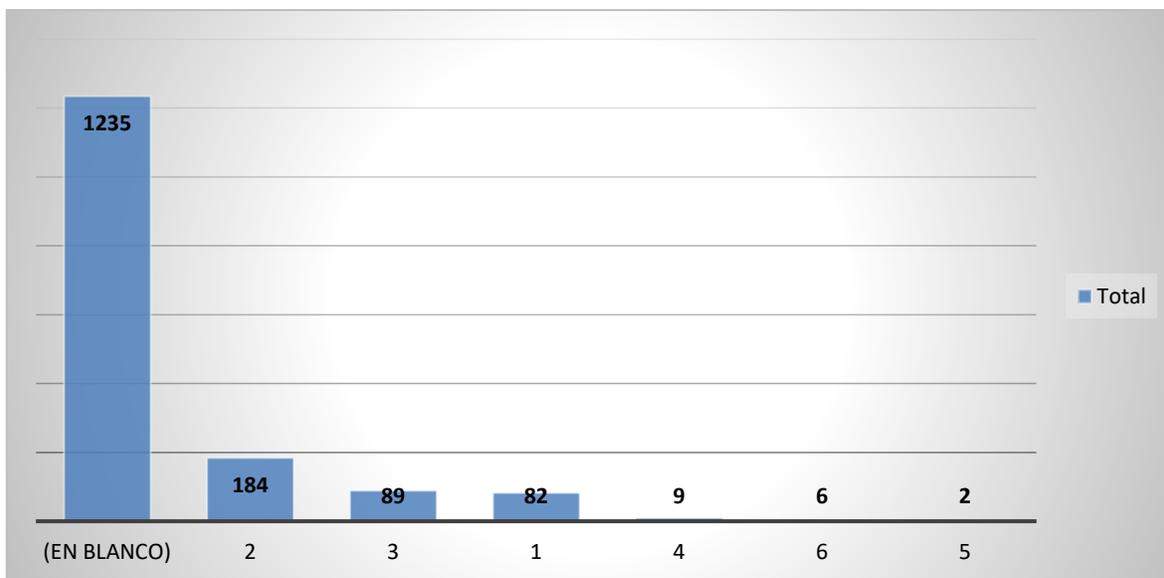
**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 16 de 18		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

## 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

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 11.44% y 5.53% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

**Gráfico 5** Participación por estrato



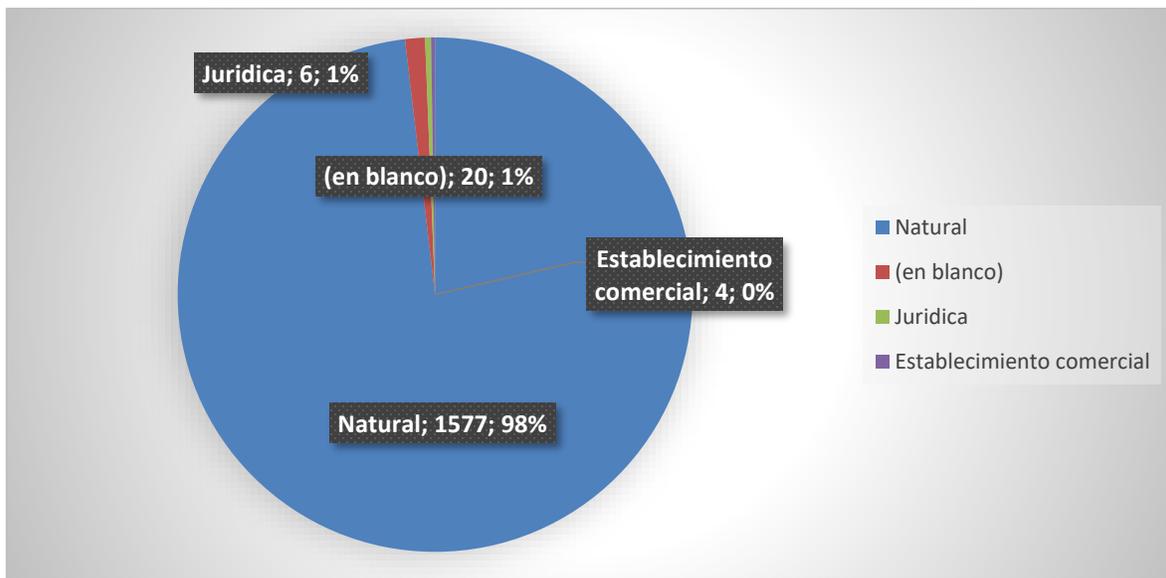
**Total general** **1607**

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 17 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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.

**Gráfico 6** Participación por tipo de requirente



**Total general**

**1607**

**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 99% corresponde a ciudadanos identificados y el 1% a peticiones anónimas.

**Tabla 7** Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	1587	99%
ANONIMO	20	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1607</b>	<b>100%</b>

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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 18 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## 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 1347 peticiones que representan el 83.82%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 96.58%.
- 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 99.65% 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 69.94% del total, 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 impulso local.
- 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 3.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 1% corresponde a peticiones anónimas.
- Se recuerda a las dependencias de la entidad la obligación de 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 de acuerdo al artículo segundo párrafo segundo de la resolución 519 de 2023

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 19 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

- 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 