

2023

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

Febrero 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:** 17/03/2023

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2023

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	GD-P1-F24	
		<b>Versión:</b>	1	
		<b>Fecha:</b>	Marzo 2019	
	<b>Informe</b>	<b>Página:</b>	Página 2 de 17	
		<b>Elaborado por:</b>	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		<b>Revisado por:</b>	Javier Suárez Profesional SAF	
		<b>Aprobado por:</b>	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

# Índice


<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CANALES DE INTERACCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO .....</b>	<b>7</b>
<b>5. TOTAL, PETICIONES DE TRASLADO POR NO COMPETENCIA .....</b>	<b>8</b>
<b>6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO .....</b>	<b>9</b>
<b>7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS .....</b>	<b>11</b>
<b>8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....</b>	<b>13</b>
<b>9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERIENTE .....</b>	<b>14</b>
<b>10. CALIDAD DEL REQUERENTE .....</b>	<b>15</b>
<b>11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>16</b>

<p>Página   3</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	<p><b>Código:</b></p>	<p><b>GD-P1-F24</b></p>	
		<p><b>Versión:</b></p>	<p><b>1</b></p>	
<p><b>Fecha:</b></p>	<p><b>Marzo 2019</b></p>			
<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Página:</b></p>	<p><b>Página 3 de 17</b></p>		
	<p><b>Elaborado por:</b></p>	<p><b>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</b></p>		
	<p><b>Revisado por:</b></p>	<p><b>Javier Suárez Profesional SAF</b></p>		
	<p><b>Aprobado por:</b></p>	<p><b>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</b></p>		

## Presentación

---

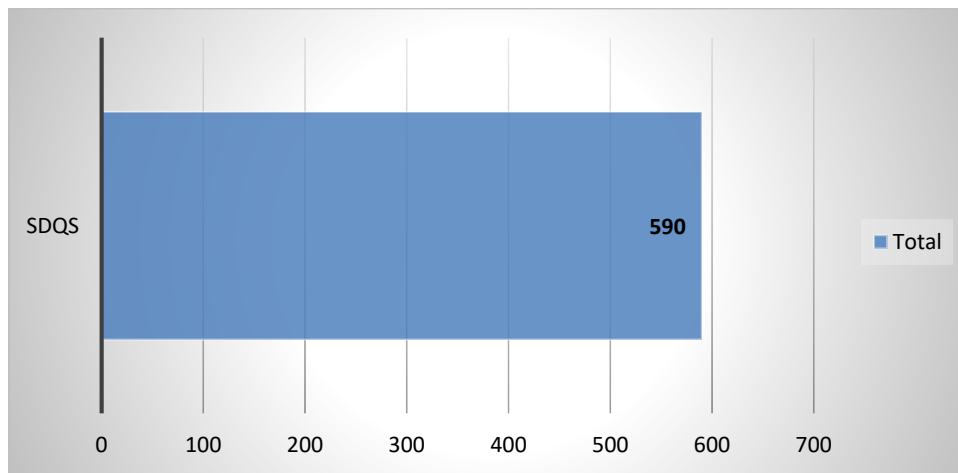
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones 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	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 4 de 17			
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 febrero se registraron 341 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 249 que venían del periodo anterior, para un total de 590:

**Gráfico 1** Total Peticiones Recibidas



**Total general 590**

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

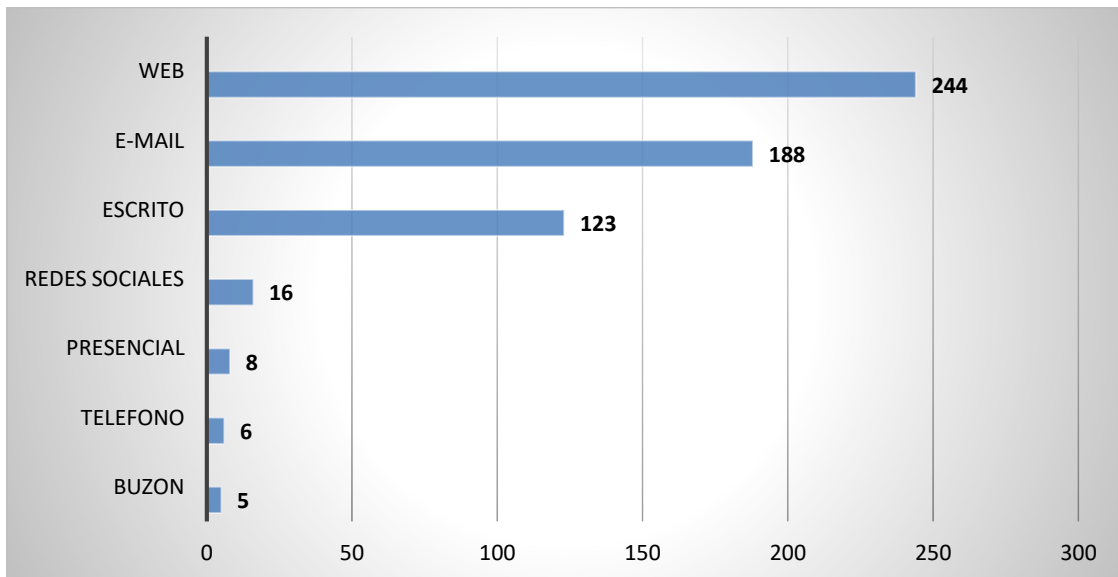
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

Página   5	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 5 de 17			
Informe	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 590**

**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 febrero presentaron el siguiente comportamiento:

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **“WEB”**, con 244 peticiones que representan el 41.36%.
2. Seguido por el canal **“EMAIL”** con 188 peticiones, que representan el 31.86%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 123 peticiones, que representan el 20.84%.

Página   6  <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 6 de 17			
<b>Informe</b>	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 76.95%, frente a los no presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 23.05%

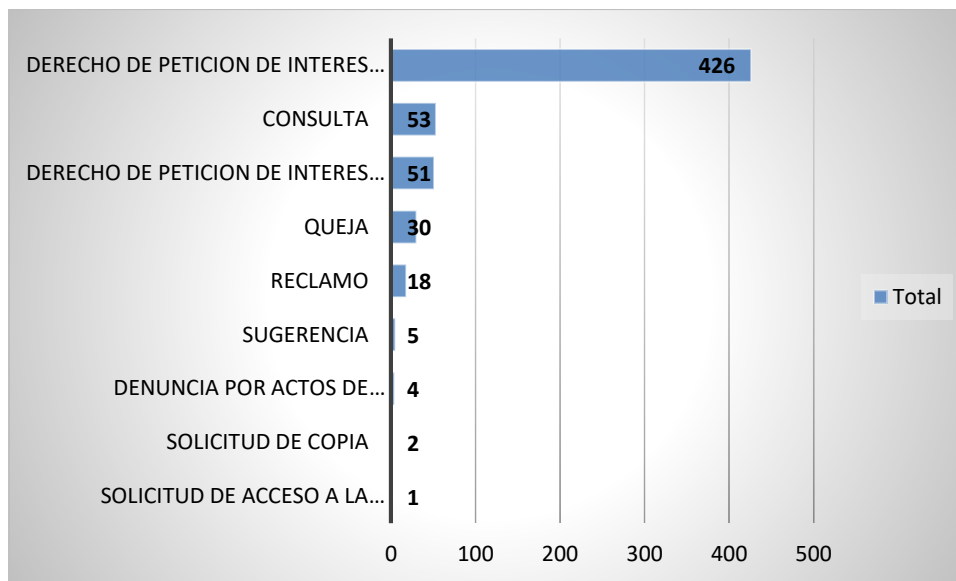
Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

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

Gráfico 3 Tipologías



**Total general** **590**

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

Página   7  <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 7 de 17			
<b>Informe</b>	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 426 peticiones que representan el 72.20% de participación del total.

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

*Tabla 1 Subtemas*

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
EMPLEO	411	69,66%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	55	9,32%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	26	4,41%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	18	3,05%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	18	3,05%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	13	2,20%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	11	1,86%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	6	1,02%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	6	1,02%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	5	0,85%
CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	3	0,51%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	0,51%
MERCADOS CAMPESINOS	3	0,51%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,34%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	0,34%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	2	0,34%



Gestión  
Documental

Informe

Código:

GD-P1-F24

Versión:

1

Fecha:

Marzo 2019

Página:

Página 8 de 17

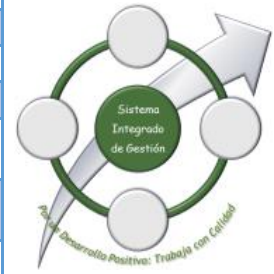
Elaborado por:

Liliana Nieto D.  
Profesional Especializado OAP

Revisado por:

Javier Suárez  
Profesional SAF

Aprobado por:

Juan Armando Miranda  
Subdirector Administrativo y  
Financiero

PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	2	0,34%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	2	0,34%
CAMPAÑA, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	0,17%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	1	0,17%
Total general	590	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: **Empleo**, siendo el más relevante durante el año con una participación del 69.66% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por **Traslado a entidades distritales** con el 9.32% y **proyecto productivo financiación y negocios con el 4.41%** (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 58 traslados por no competencia.

*Tabla 2 Subtemas*

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE SALUD	13	22,41%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	11	18,97%
SECRETARIA DE CULTURA	10	17,24%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	8,62%
ENTIDAD NACIONAL	3	5,17%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	3,45%
IPES	2	3,45%
SECRETARIA GENERAL	2	3,45%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	3,45%

<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:	Marzo 2019			
Página:	Página 9 de 17			
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	1,72%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1,72%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,72%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	1,72%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	1,72%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1,72%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	1,72%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1,72%
<b>Total general</b>	<b>58</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 Salud**, siendo la más relevante con 21.88% de participación.



## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 351 peticiones de las cuales dio trámite en el mismo mes a 152, es decir un 44.57%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 55.43%, 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 20.82%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 17.89% 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	241	71	20,82%

<p>Página   10</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>Sistema Integrado de Gestión Alcaldía de Desarrollo Positivo: Trabaja con Calidad</p>
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 10 de 17	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	68	61	17,89%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	14	13	3,81%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	5	2	0,59%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	2	0,59%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	3	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	2	1	0,29%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1	0,29%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,29%
<b>Total general</b>	<b>341</b>	<b>152</b>	<b>44,57%</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 mes de febrero:

*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	220	219	87,95%

Gestión  
Documental

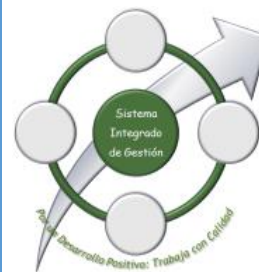
Informe

Código: GD-P1-F24

Versión: 1

Fecha: Marzo 2019

Página: Página 11 de 17

Elaborado por: Liliana Nieto D.  
Profesional Especializado OAPRevisado por: Javier Suárez  
Profesional SAFAprobado por: Juan Armando Miranda  
Subdirector Administrativo y  
Financiero

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	13	13	5,22%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	6	2,41%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	4	1,61%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	2	0,80%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	1	0,40%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,40%
Total general	<b>249</b>	<b>246</b>	<b>98,80%</b>



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

Para este periodo se solucionaron 246 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 98.80%.

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:

<p>Página   12</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
		Fecha:	Marzo 2019	
	Informe	Página:	Página 12 de 17	
		Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP	
		Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF	
		Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero	

**Tabla 5** Peticiones cerradas del periodo anterior

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTEDEC CENEDAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES QUEJEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				8					8
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO			15	6					9
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1 3		14	13	1 1	11	1 1	1 6	13
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2 8		16	14			1 0		15
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	3	6	5	2	1			4
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		13	15			1			11
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			13	7					10
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN			9	6					7
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS				13					13
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				1					1
Total general	9	11	13	12	8	10	1 1	1 6	11

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

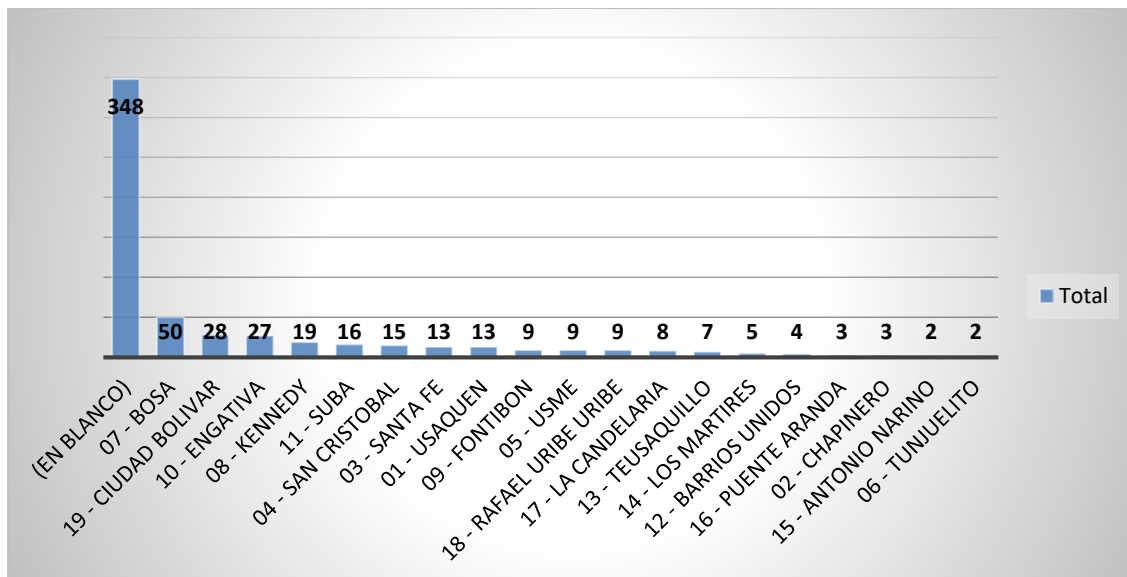
Página   13	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 13 de 17			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de febrero fue de once (11) 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 58.98% 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 8.47% y 4.75% respectivamente de participación del total recibido.



**Gráfico 4** Participación por localidad



**Total general**

**590**

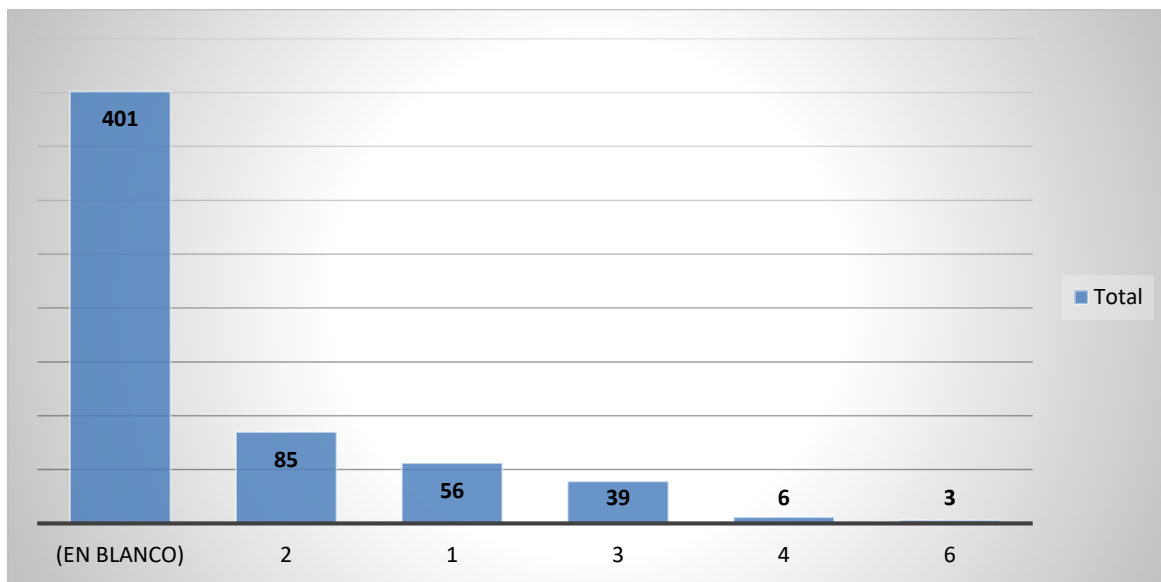
**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Página   14  <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>	
		<b>Versión:</b>	<b>1</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>Marzo 2019</b>			
<b>Página:</b>	<b>Página 14 de 17</b>			
<b>Informe</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Javier Suárez Profesional SAF</b>		
	<b>Aprobado por:</b>	<b>Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</b>		

## 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 14.40% y 9.49% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

**Gráfico 5** Participación por estrato



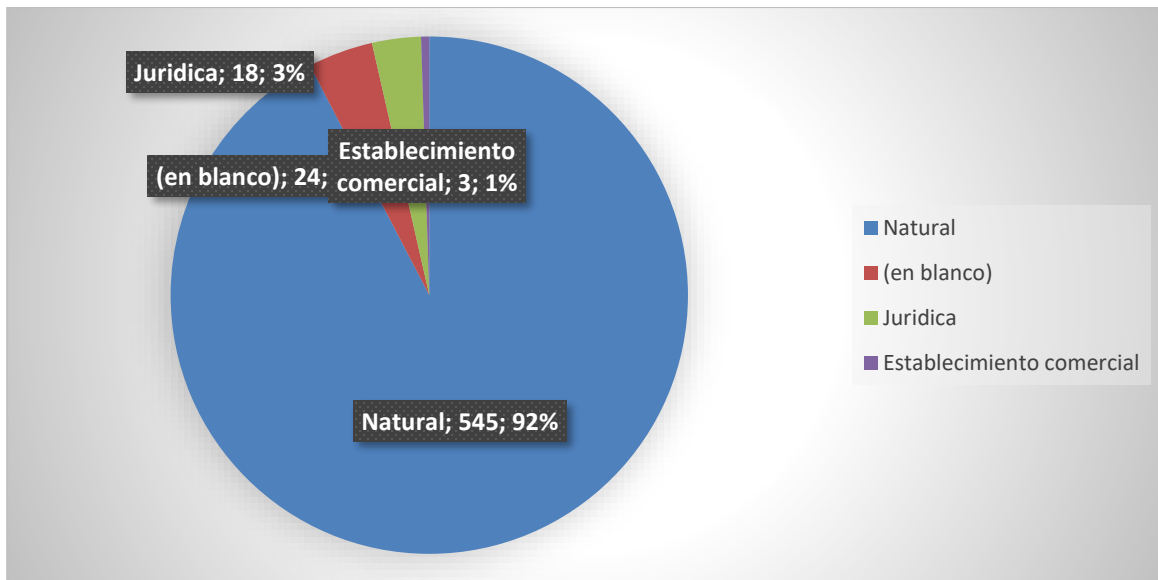
**Total general** **590**

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

Página   15	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 15 de 17			
Informe	Elaborado por:	Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP		
	Revisado por:	Javier Suárez Profesional SAF		
	Aprobado por:	Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero		

En cuanto al tipo de requirente y de acuerdo a como se muestra en la siguiente gráfica el 92% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.

**Gráfico 6** Participación por tipo de requirente



**Total general** **590**

**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 96% corresponde a ciudadanos identificados y el 4% a peticiones anónimas.

**Tabla 6** Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	566	96%
ANONIMO	24	4%
<b>TOTAL</b>	<b>590</b>	<b>100%</b>



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



Página   16	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 16 de 17			
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 **“WEB”**, con 244 peticiones que representan el 41.36%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 76.95%.
- 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.
- 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 4% 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.

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

- 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.

Original Firmado

---

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