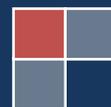


2023

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

Marzo 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 / Profesional Universitario / Dirección de Gestión Corporativa

**Fecha de elaboración:** 14/04/2023

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2023

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<b>Gestión Documental</b>          <b>Informe</b>	<b>Código:</b>	GD-P1-F24	
		<b>Versión:</b>	1	
<b>Fecha:</b>	Marzo 2019			
<b>Página:</b>	Página 2 de 18			
<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>12</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 REQUIRIENTE .....</b>	<b>14</b>
<b>10. CALIDAD DEL REQUERENTE .....</b>	<b>16</b>
<b>11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>17</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> GD-P1-F24</p>	
	<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	
<p><b>Página:</b> Página 3 de 18</p>		<p><b>Elaborado por:</b> Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	
<p><b>Revisado por:</b> Javier Suárez Profesional SAF</p>		<p><b>Aprobado por:</b> Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

## Presentación

---

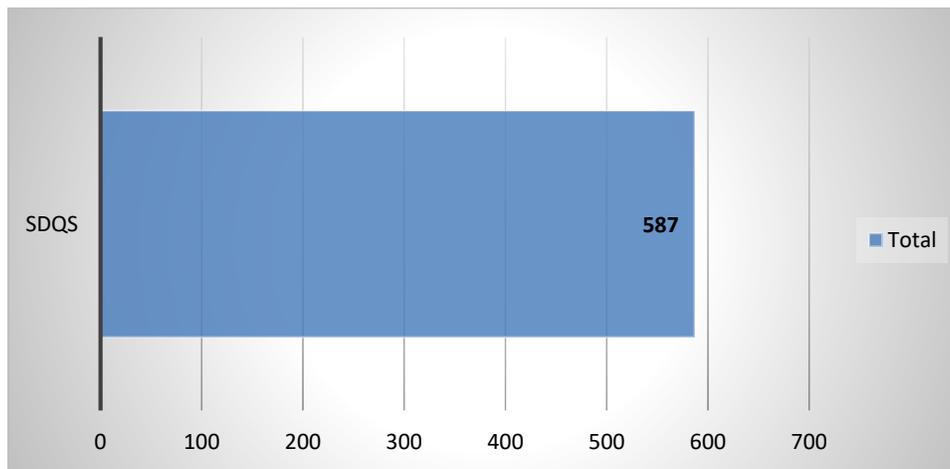
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones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

<p>Página   4</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 4 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		

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

En el mes de marzo 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 587**

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

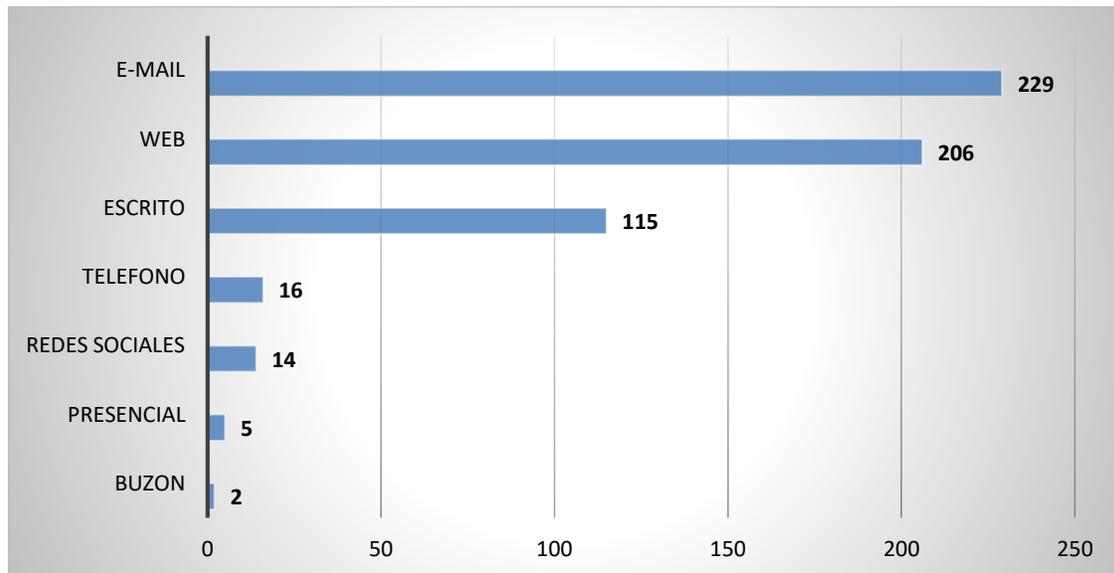
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

Página   5  <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>Gestión Documental</b>  <b>Informe</b>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 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** **587**

**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 marzo presentaron el siguiente comportamiento:

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **“E-MAIL”**, con 229 peticiones que representan el 39%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 206 peticiones, que representan el 35%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 115 peticiones, que representan el 16%.

<p>Página   6</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	Código:	GD-P1-F24	 <p>Sistema Integrado de Gestión Desarrollo Positivo: Trabaja con Calidad</p>
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 6 de 18			
<p><b>Informe</b></p>	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 79.22%, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 20.78%

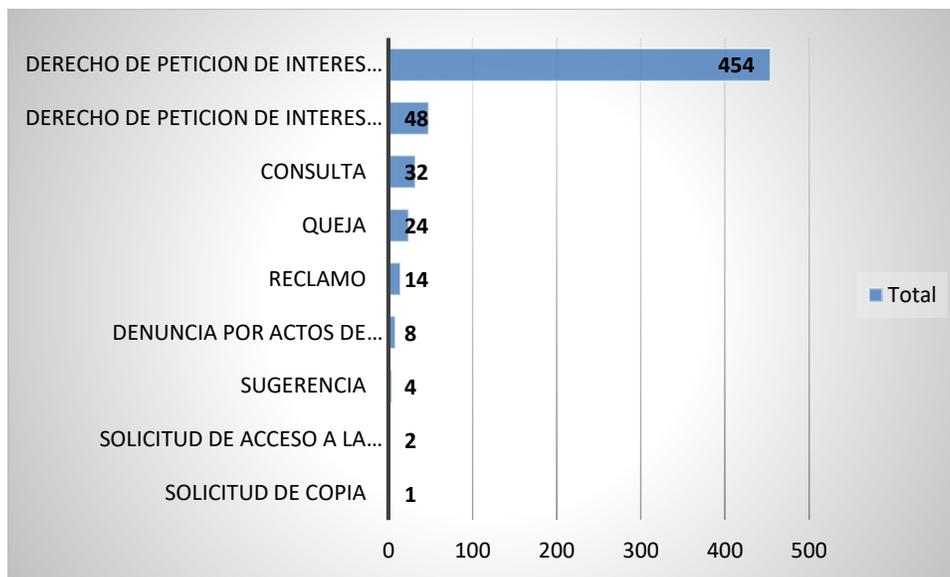
Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

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

Gráfico 3 Tipologías



**Total general**

**587**

**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><b>Gestión Documental</b></p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 7 de 18			
<p><b>Informe</b></p>	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 454 peticiones que representan el 77.34% de participación del total.

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

*Tabla 1 Subtemas*

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
EMPLEO	378	64,40%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	65	11,07%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	42	7,16%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	17	2,90%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	13	2,21%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	12	2,04%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	11	1,87%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	9	1,53%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	8	1,36%
MERCADOS CAMPESINOS	6	1,02%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	6	1,02%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	4	0,68%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	3	0,51%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	3	0,51%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES - INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,51%
Adoptar decisión administrativa o concepto técnico o jurídico para favorecer intereses	1	0,17%

<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:	Marzo 2019			
Página:	Página 8 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		

propios o ajenos en contravía del bien común o del ordenamiento jurídico u obligar a otro servidor (...)		
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	1	0,17%
HE RADICADO MI SOLICITUD Y NO HE RECIBIDO RESPUESTA	1	0,17%
No cumplir orden de policia o fallo judicial	1	0,17%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,17%
Conflicto de intereses	1	0,17%
BOGOTA CIELO ABIERTO	1	0,17%
Total general	587	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 64.40% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por **proyecto productivo financiación y negocios** con el 11.07% (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 42 traslados por no competencia.

*Tabla 2 Subtemas*

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	7	16,67%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	14,29%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	14,29%
IPES	4	9,52%
SECRETARIA DE SALUD	3	7,14%

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

TRANSMILENIO	2	4,76%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	4,76%
IDU	2	4,76%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	4,76%
SECRETARIA GENERAL	1	2,38%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2,38%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	2,38%
EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	2,38%
CATASTRO	1	2,38%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	2,38%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2,38%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2,38%
Total general	42	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 16.67% de participación.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 387 peticiones de las cuales dio trámite en el mismo mes a 234, es decir un 60.47%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 39.53%, 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 44.19%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 10.59% de participación del total recibido.

<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:	Marzo 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	

*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	284	171	44,19%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	56	41	10,59%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	23	10	2,58%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	4	1,03%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	5	3	0,78%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	3	0,78%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	1	0,26%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	3	1	0,26%
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>387</b>	<b>234</b>	<b>60,47%</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 marzo:

<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:	Marzo 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	

*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	175	168	84,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	11	11	5,50%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	3	3	1,50%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	2	1,00%
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	2	1,00%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	2	1,00%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,50%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	0,50%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0,50%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0,50%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	0,50%
<b>Total general</b>	<b>200</b>	<b>193</b>	<b>96,50%</b>

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

Página   12  <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Gestión Documental</b>  <b>Informe</b>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 12 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			

Para este periodo se solucionaron 193 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 96.50%.

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 5 Peticiones cerradas del periodo anterior*

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES COMUNICACIONAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			11	9						10
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO			15	5						11
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1 4		11	9	3	6	4	5	1 5	10
OFICINA ASESORA JURÍDICA				12			8			12
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	5	4	2	4	4	1			1	3

<p>Página   13</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Marzo 2019			
Página:	Página 13 de 18			
<p><b>Informe</b></p>	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	9								9
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN		8	11						10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			4						4
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO			13						13
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO		5	15						11
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO			13						13

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

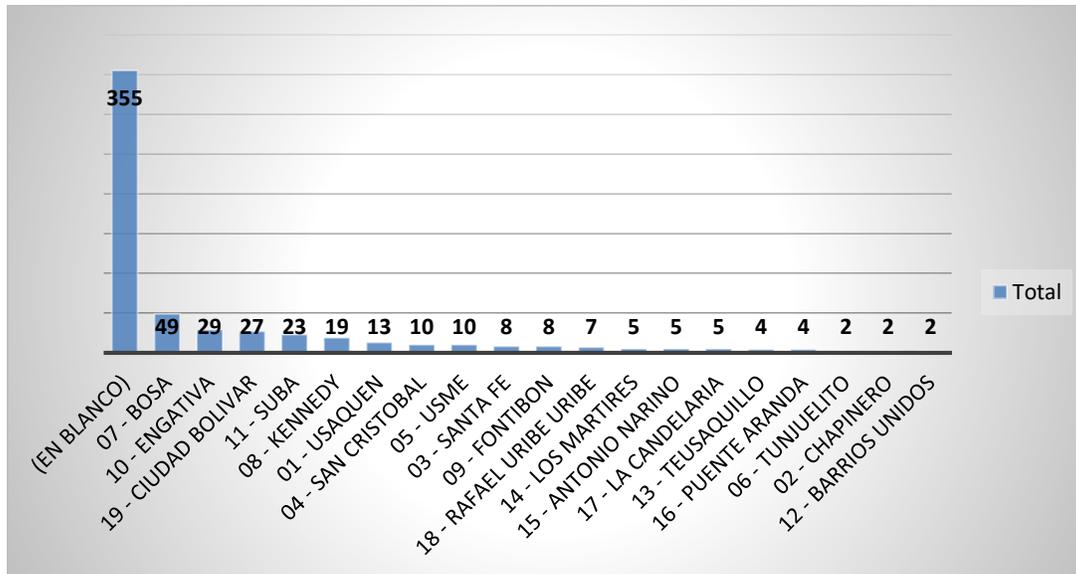
El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de marzo fue de trece (13) días, se constató que todas las áreas de la entidad dieron respuesta en los términos, atendiendo lo establecido en la ley 1755 de 2015.

## 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 60.47% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Bosa y Engativá fueron las más representativas con el 8.34% y 4.94% respectivamente de participación del total recibido.

<p>Página   14</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 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			

Gráfico 4 Participación por localidad



**Total general** 587

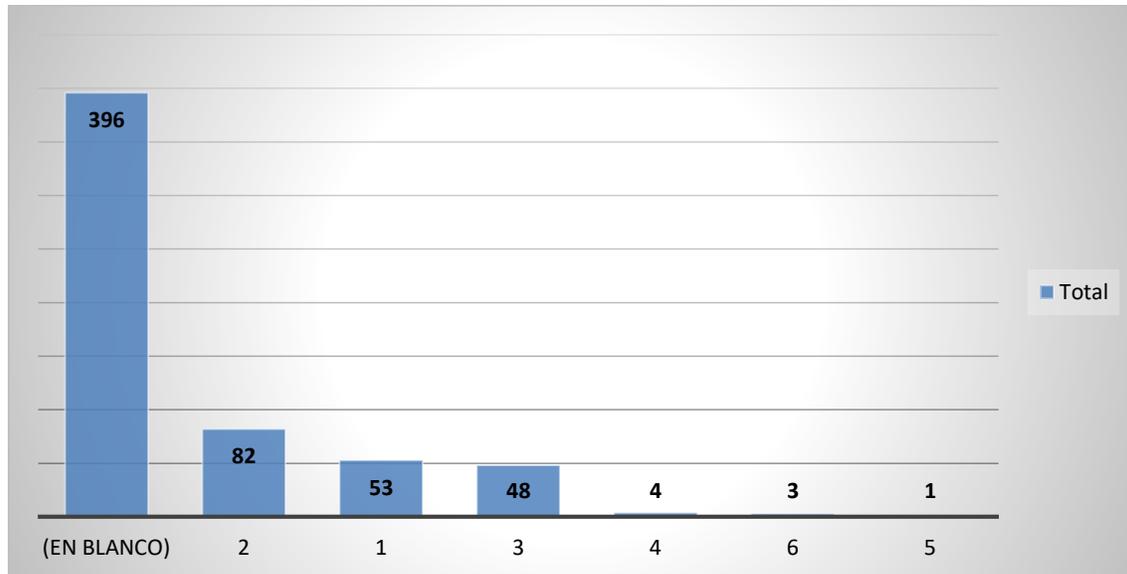
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

## 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 13.96% y 9.02% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Página   15  <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Gestión Documental</b>  <b>Informe</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 15 de 18</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>			

**Gráfico 5** Participación por estrato



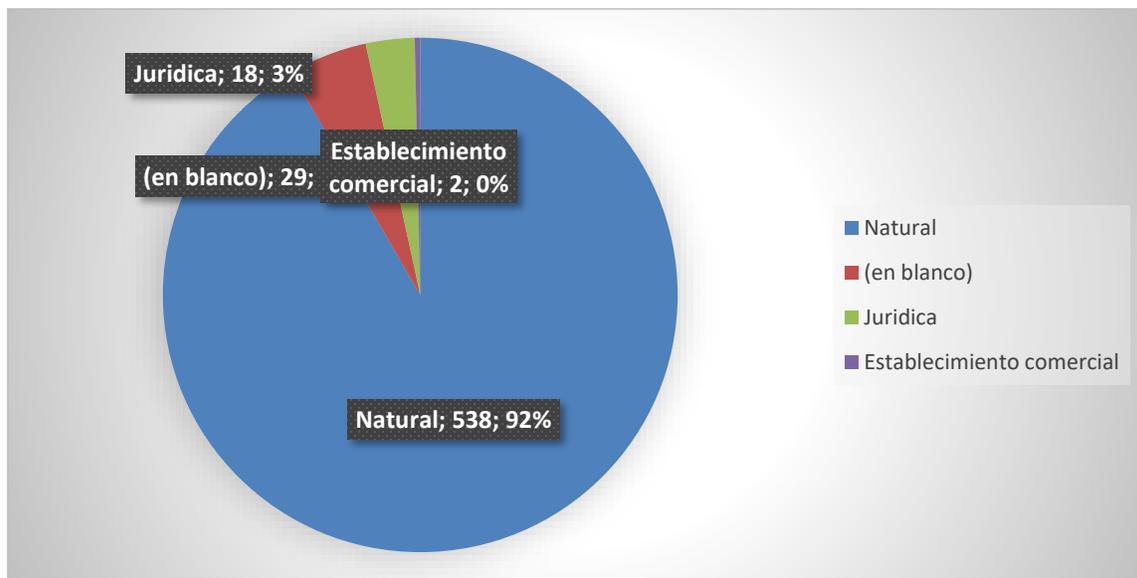
**Total general** **587**

**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 92% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.

**Gráfico 6** Participación por tipo de requirente

<p>Página   16</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
<p><b>Informe</b></p>	Fecha:	Marzo 2019		
	Página:	Página 16 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			



**Total general** **587**

**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 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% a peticiones anónimas.

*Tabla 6 Calidad del requirente*

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	558	95%
ANONIMO	29	5%
<b>TOTAL</b>	<b>587</b>	<b>100%</b>

**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><b>Gestión Documental</b></p>	<p><b>Código:</b> GD-P1-F24</p>	
		<p><b>Versión:</b> 1</p>	
<p><b>Informe</b></p>		<p><b>Fecha:</b> Marzo 2019</p>	
		<p><b>Página:</b> Página 17 de 18</p>	
		<p><b>Elaborado por:</b> Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p>	
		<p><b>Revisado por:</b> Javier Suárez Profesional SAF</p>	
		<p><b>Aprobado por:</b> Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p>	

## 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 229 peticiones que representan el 39%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 79.22%.
- 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 Engativá.
- 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, al igual que el mes anterior.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 5% 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   18</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 18 de 18</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