

2023

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

Abril 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: 24/05/2023

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	
Fecha:	Abril 2019			
Página:	Página 2 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		

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	13
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO.....	14
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERIENTE	15
10. CALIDAD DEL REQUERENTE	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>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
<p>Informe</p>		<p>Fecha: Abril 2019</p>	
		<p>Página: Página 3 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>	

Presentación

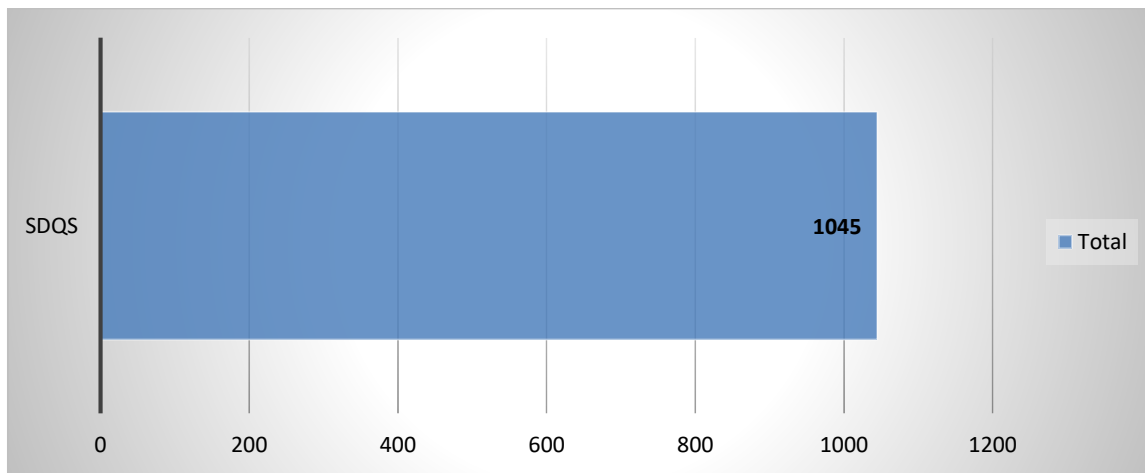
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones 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:	Abril 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 abril se registraron 872 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 173 que venían del periodo anterior, para un total de 1045:


Gráfico 1 Total Peticiones Recibidas



Total general **1045**

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

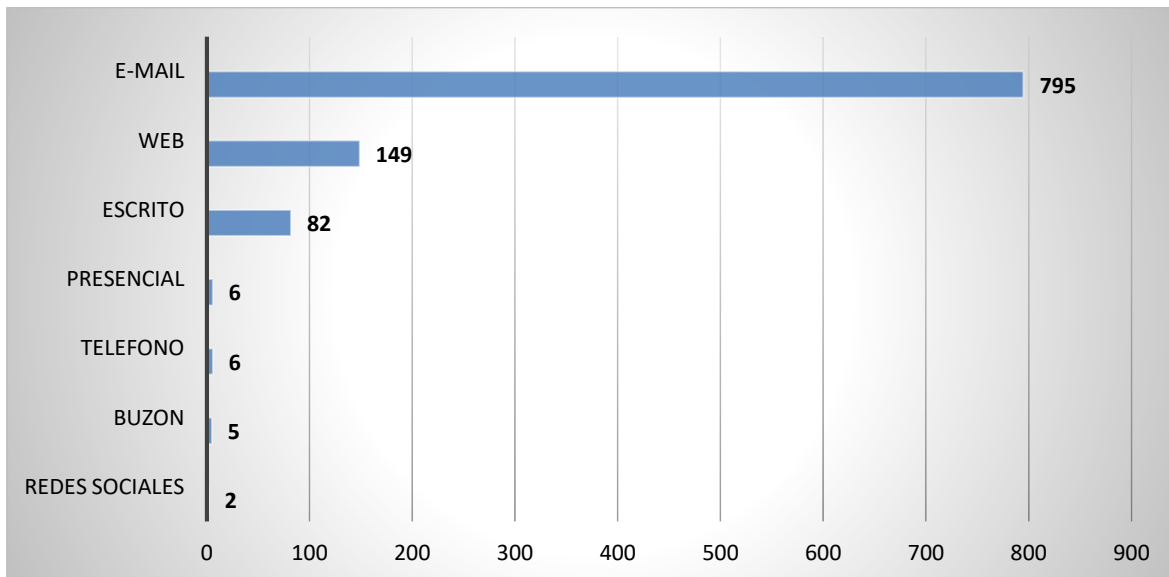
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

<p>Página 5</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Abril 2019			
Página:	Página 5 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		

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 1045

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 abril presentaron el siguiente comportamiento:

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **"E-MAIL"**, con 795 peticiones que representan el 76%.
2. Seguido por el canal **"WEB"** con 149 peticiones, que representan el 14.25%.
3. Por último, el canal **"ESCRITO"** con 82 peticiones, que representan el 7.84%.

<p>Página 6</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Abril 2019			
Página:	Página 6 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		

Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 91.10%, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 8.90%

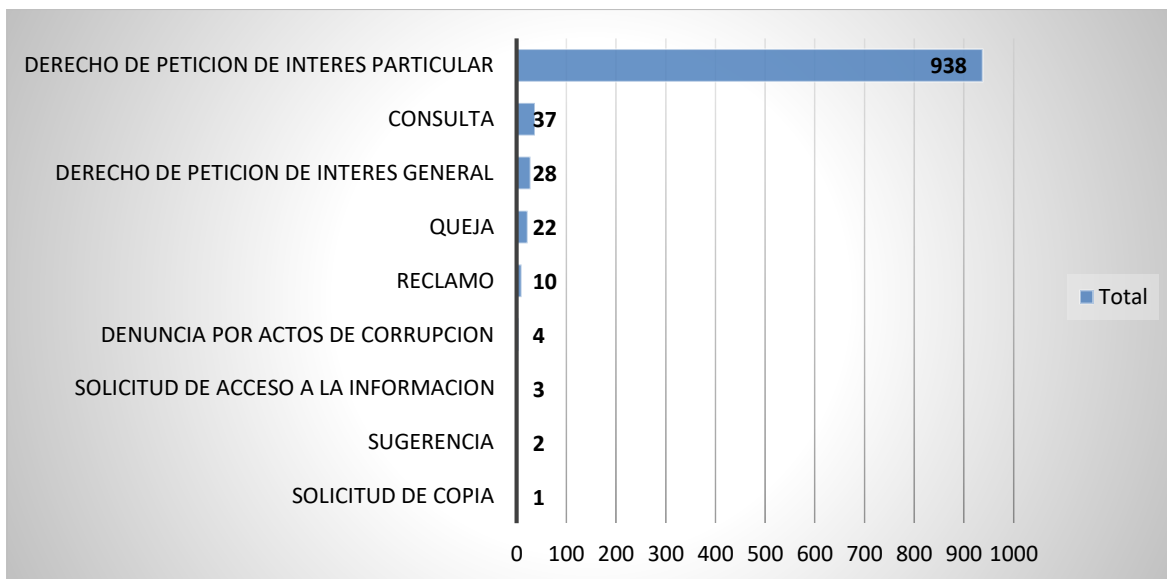
Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

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 abril, 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>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Abril 2019			
Página:	Página 7 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		

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 938 peticiones que representan el 89.76% de participación del total.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Tabla 1 Subtemas

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	335	32,06%
EMPLEO	287	27,46%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	171	16,36%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	64	6,12%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	43	4,11%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	38	3,64%
CIENCIA, TECNOLOGIA E INNOVACION	26	2,49%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	21	2,01%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	13	1,24%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	10	0,96%
MERCADOS CAMPESINOS	7	0,67%
Uso indebido de los bienes del distrito o cuando se permite hacerlo	6	0,57%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	6	0,57%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	6	0,57%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	2	0,19%

<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:	Abril 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		

TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,19%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,19%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	0,19%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,10%
ANALISIS ECONOMICOS, ESTADISTICAS, EDITORIALES, BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,10%
BOGOTA CIELO ABIERTO	1	0,10%
INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	1	0,10%
Total general	1045	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 año con una participación del 32.06% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos como financiamiento, formalización e intermediación de mercados); seguido por **Empleo** con el 27.46% (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 45 traslados por no competencia.

Tabla 2 Subtemas

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	20,00%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	13,33%
IPES	6	13,33%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	8,89%
SECRETARIA DEL HABITAT	4	8,89%

<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:	Abril 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		

SECRETARIA DE EDUCACION	3	6,67%
SECRETARIA DE SALUD	2	4,44%
ENTIDAD NACIONAL	2	4,44%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	4,44%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	2,22%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2,22%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	2,22%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	2,22%
IDU	1	2,22%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	2,22%
TRANSMILENIO	1	2,22%
Total general	45	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 20% de participación.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 872 peticiones de las cuales dio trámite en el mismo mes a 204, es decir un 23.39%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte constituyen el 76.61%, 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 17.09%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 5.39% de participación del total recibido.



<p>Página 10</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Abril 2019			
Página:	Página 10 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		

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	598	149	17,09%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	217	47	5,39%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	26	0	0,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10	3	0,34%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	6	3	0,34%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4	0	0,00%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	0	0,00%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	3	2	0,23%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	0	0,00%
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
Total general	872	204	23,39%

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 abril:



<p>Página 11</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p>Gestión Documental</p>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Abril 2019			
Página:	Página 11 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		



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	128	126	72,83%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	19	19	10,98%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	13	13	7,51%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	3	3	1,73%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	3	1,73%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	3	1,73%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,58%
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	1	0,58%
Total general	173	169	97,69%

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

Para este periodo se solucionaron 169 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 97.69%.

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

<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>Versión: 1</p>	
<p>Informe</p>	<p>Informe</p>	<p>Fecha: Abril 2019</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>	


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	27	27	100%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	4	100%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	20	20	100%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	292	288	99%
QUEJA	17	17	100%
RECLAMO	9	9	100%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	0	0%
SOLICITUD DE COPIA	1	1	100%
SUGERENCIA	1	1	100%
Total general	373	367	98%

De las 373 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado 367 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


Página 13  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental Informe	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Abril 2019			
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			

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 6 Peticiones cerradas del periodo anterior

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			14	11		15			11
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO				5					5
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	16		7	8	5	5	13	6	14
OFICINA ASESORA JURÍDICA				12					12
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	5	6	5	4	1	1			4
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		9							9
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN			13	14					14
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO				13					13
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	6			13					11

Página 14  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental Informe	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Abril 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			

Total general	15	9	8	8	2	4	14	6	14	8
---------------	----	---	---	---	---	---	----	---	----	---

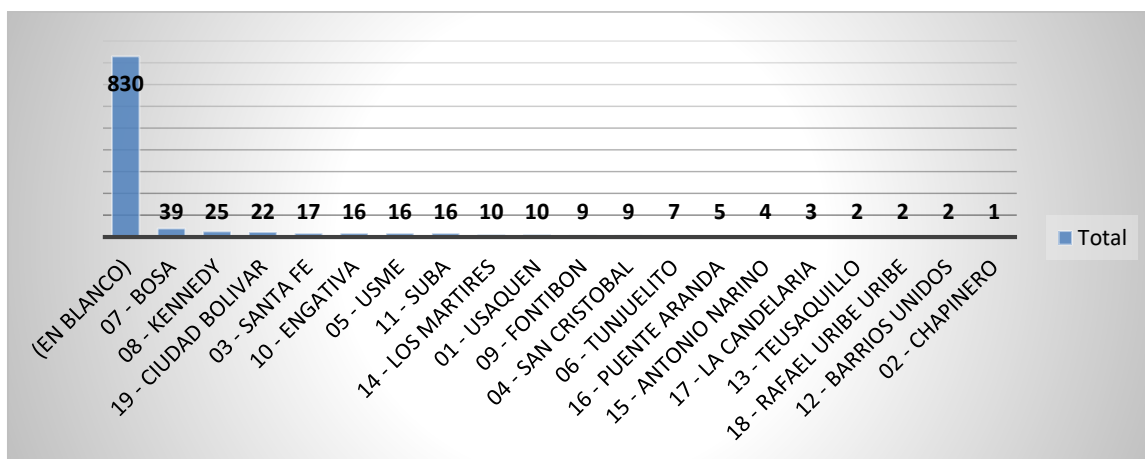
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de abril fue de ocho (8) días.

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 79.42% 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 3.7% y 2.39% respectivamente de participación del total recibido.

Gráfico 4 Participación por localidad



Total general 1045

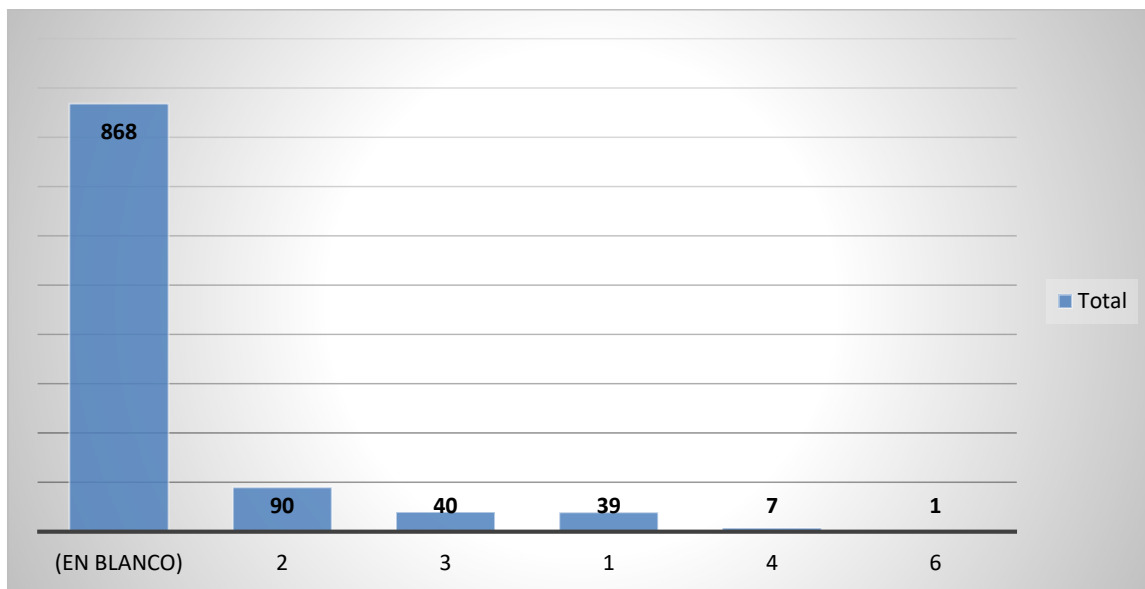
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Página 15  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental Informe	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Abril 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 8.6% y 3.8% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Gráfico 5 Participación por estrato



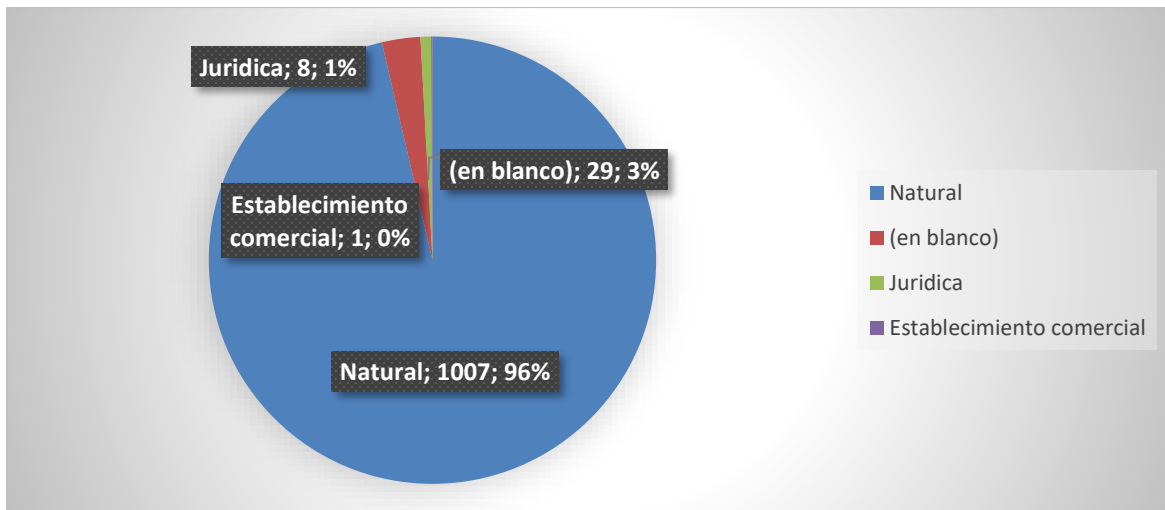
Total general **1045**

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

<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:	Abril 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		

En cuanto al tipo de requirente y de acuerdo a como se muestra en la siguiente gráfica el 96% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.

Gráfico 6 Participación por tipo de requirente



Total general **1045**

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	1016	97%
ANONIMO	29	3%
TOTAL	1045	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>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
<p>Informe</p>		<p>Fecha: Abril 2019</p>	
		<p>Página: Página 17 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>	

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 795 peticiones que representan el 76%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 91.10%.
- 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 98% 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 17,09% del total recibido, por lo que se aconseja estrategias para la atención oportuna de estas peticiones.
- A diferencia de los meses anteriores para este periodo, 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 3% corresponde a peticiones anónimas.



**Gestión
Documental**

Informe

Código:

GD-P1-F24

Versión:

1

Fecha:

Abril 2019

Página:

Página 18 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**



- Se aconseja a las dependencias de la entidad remitir los requerimientos ciudadanos recibidos sin radicar a la Dirección de Gestión Corporativa para registrarlos en el sistema distrital de quejas y soluciones “Bogotá te escucha” y el Sistema de Gestión Documental.
- Se recomienda realizar lo indicado en la circular 062-2022 para realizar el correcto cierre de las peticiones en el sistema de gestión documental que se encuentra integrado con Bogotá te escucha.

Original Firmado

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