

2023

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

JUNIO 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: 18/07/2023

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: | Mayo 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 REQUIRENTE | 15 |
| 10. CALIDAD DEL REQUIRENTE | 16 |
| 11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 17 |

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

Presentación

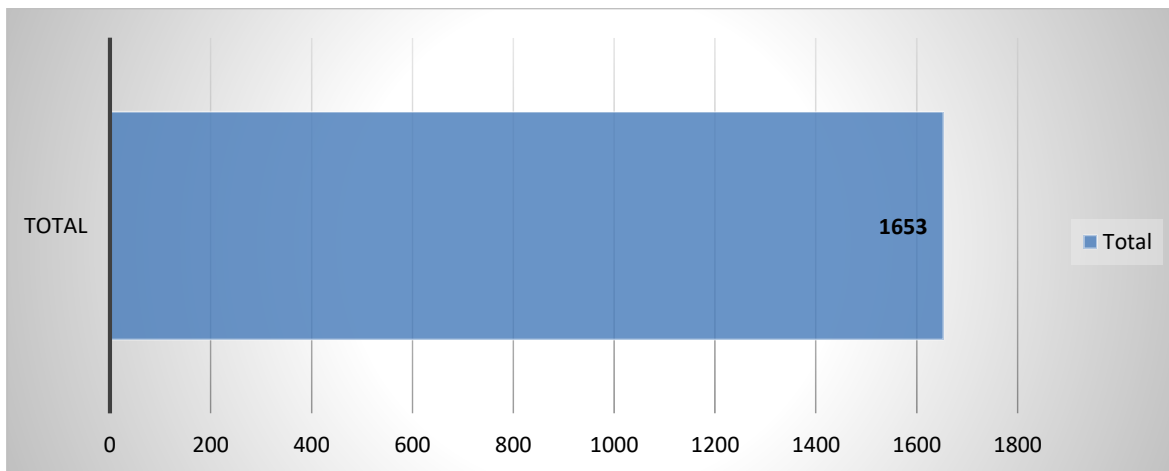
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, que es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando así evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

| | | | | |
|------------|--------------------|---|-----------|---|
| Página 4 | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  |
| | | Versión: | 1 | |
| Fecha: | Mayo 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 mayo se registraron 905 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 748 que venían del periodo anterior, para un total de 1653:



Gráfico 1 Total Peticiones Recibidas



Total general 1653

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

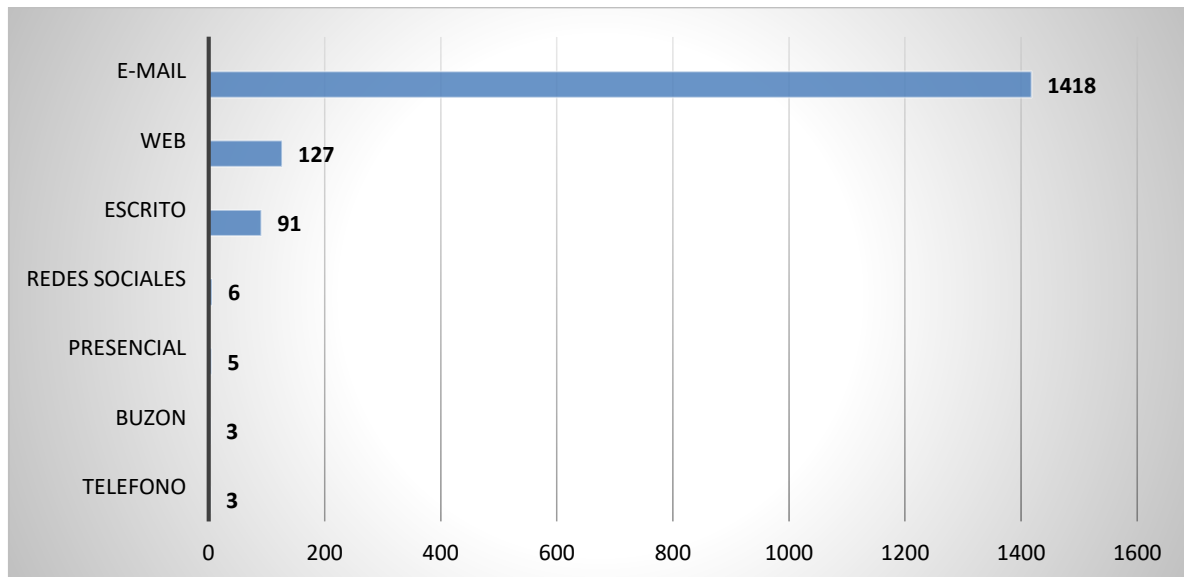
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

| | | | | |
|--|---------------------------|---|-----------|---|
| Página 5  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small> | Gestión Documental | Código: | GD-P1-F24 |  |
| | | Versión: | 1 | |
| Fecha: | Mayo 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 **1653**

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 junio presentaron el siguiente comportamiento:

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **“E-MAIL”**, con 1418 peticiones que representan el 85.78%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 127 peticiones, que representan el 7.68%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 91 peticiones, que representan el 5.50%.

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

Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 94.01%, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 5.99%

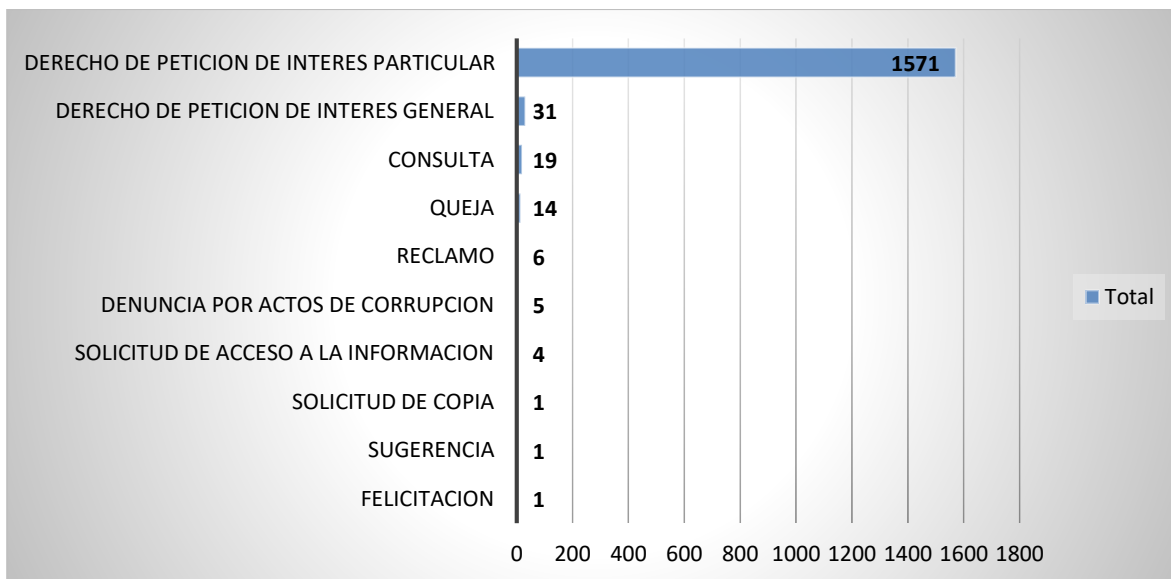
Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

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

Gráfico 3 Tipologías



Total general **1653**

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



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

Para este periodo al igual que los meses anteriores el “**Derecho de Petición de Interés Particular**” es el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones con 1571 peticiones que representan el 95,03% de participación del total.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Tabla 1 Subtemas

| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|-------|------------|
| PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS | 1229 | 74,35% |
| EMPLEO | 257 | 15,55% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 43 | 2,60% |
| INTERMEDIACION DE MERCADOS | 22 | 1,33% |
| INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD | 20 | 1,21% |
| ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS | 17 | 1,03% |
| INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION | 16 | 0,97% |
| MERCADOS CAMPESINOS | 10 | 0,60% |
| ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO | 10 | 0,60% |
| CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION | 9 | 0,54% |
| ENTES DE CONTROL, LICITACIONES, CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL | 7 | 0,42% |
| RECURSO HUMANO Y CONTRATACION | 7 | 0,42% |
| INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA | 3 | 0,18% |
| ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL | 1 | 0,06% |
| BOGOTA CIELO ABIERTO | 1 | 0,06% |

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

| | | |
|---|------|---------|
| Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor | 1 | 0,06% |
| Total general | 1653 | 100,00% |

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



Para este periodo los principales subtemas fueron: **Proyecto Productivo Financiación y Negocios**, siendo el más relevante durante el mes de mayo con una participación del 74.35% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos como financiamiento, formalización e intermediación de mercados); seguido por **Empleo** con el 15.55% (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 43 traslados por no competencia.

Tabla 2 Subtemas

| ENTIDAD | TOTAL | PORCENTAJE |
|----------------------------------|-------|------------|
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 13 | 30,23% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 6 | 13,95% |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 3 | 6,98% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 3 | 6,98% |
| SECRETARIA DE SALUD | 2 | 4,65% |
| SECRETARIA DE HABITAT | 2 | 4,65% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 2 | 4,65% |
| SECRETARIA GENERAL | 2 | 4,65% |
| LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 1 | 2,33% |
| IDPYBA | 1 | 2,33% |
| ACUEDUCTO - EAAB-ESP | 1 | 2,33% |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 1 | 2,33% |
| ETB - EMPRESA DE TELEFONOS | 1 | 2,33% |

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

| | | |
|----------------------------------|----|---------|
| IDRD | 1 | 2,33% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 1 | 2,33% |
| IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | 1 | 2,33% |
| IPES | 1 | 2,33% |
| IDU | 1 | 2,33% |
| Total general | 43 | 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 Integración Social**, siendo la más relevante con el 30.23% de participación.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 905 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 298, es decir un 32.93%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte que constituyen el 67.07%, 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 26.96%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 4.20% 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 | 798 | 245 | 26,96% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA | 47 | 37 | 4,20% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 29 | 8 | 0,88% |


 Gestión
Documental

Informe

Código:

GD-P1-F24

Versión:

1

Fecha:

Mayo 2019

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


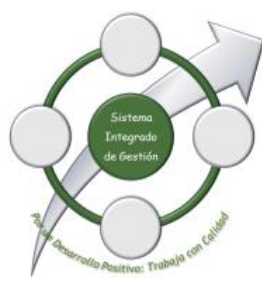
| | | | |
|--|------------|------------|---------------|
| DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 9 | 0 | 0,00% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 9 | 1 | 0,11% |
| DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 5 | 4 | 0,44% |
| SECRETARÍA DEL DESPACHO | 3 | 1 | 0,11% |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 3 | 1 | 0,11% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 | 0 | 0,00% |
| DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS | 1 | 1 | 0,11% |
| Total general | 905 | 298 | 32,93% |

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

A continuación, se detalla el número de peticiones recibidas en periodos anteriores y cerradas durante el mes de mayo:

Tabla 4 Peticiones cerradas del periodo anterior

| DEPENDENCIAS | TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES | PORCENTAJE |
|--|--|--|------------|
| DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 687 | 687 | 91,71% |
| DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | 17 | 17 | 2,27% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA | 16 | 16 | 2,27% |

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

| | | | |
|--|------------|------------|---------------|
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 15 | 15 | 2,01% |
| POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO | 7 | 3 | 0,40% |
| DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 4 | 4 | 0,53% |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 1 | 1 | 0,13% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 1 | 1 | 0,13% |
| Total general | 748 | 744 | 99,47% |



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

Para este periodo se solucionaron 744 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 99.47%.

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 | 16 | 15 | 94% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 4 | 3 | 75% |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 19 | 19 | 100% |

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

| | | | |
|---|-------------|-------------|------------|
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 982 | 965 | 98% |
| QUEJA | 9 | 9 | 100% |
| RECLAMO | 6 | 6 | 100% |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 3 | 2 | 67% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 1 | 100% |
| SUGERENCIA | 1 | 1 | 100% |
| FELICITACION | 1 | 0 | 0% |
| Total general | 1042 | 1021 | 98% |

De las 1042 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado 1021 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

| | | | | |
|--|---|---|-----------|---|
| <p>Página 13</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <p>Gestión Documental</p> | Código: | GD-P1-F24 |  |
| | | Versión: | 1 | |
| <p>Informe</p> | Fecha: | Mayo 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 | DERECHO DE PETICION DE INTERES | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | FELICITACION | Total general |
|--|-----------|-----------------------|--------------------------------|---|----------|----------|--------------------------------------|--------------------|------------|--------------|---------------|
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | | | | 10 | | | | | | | 10 |
| POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO | | | | 11 | | | | | | | 11 |
| DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO | 11 | 11 | 12 | 12 | 8 | 3 | 14 | 10 | 14 | 17 | 12 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | | | | 11 | | | | | | | 11 |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA | 5 | 14 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | | | | 4 |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | | 13 | | 20 | | | | | | | 17 |
| DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN | | | | 15 | | | | | | | 15 |
| DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO | 8 | 27 | | 8 | | | | | | | 11 |
| SECRETARÍA DEL DESPACHO | | | | 15 | | | | | | | 15 |
| DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS | | | | 3 | | | | | | | 3 |
| Total general | 10 | 16 | 10 | 11 | 8 | 3 | 5 | 10 | 14 | 17 | 11 |

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

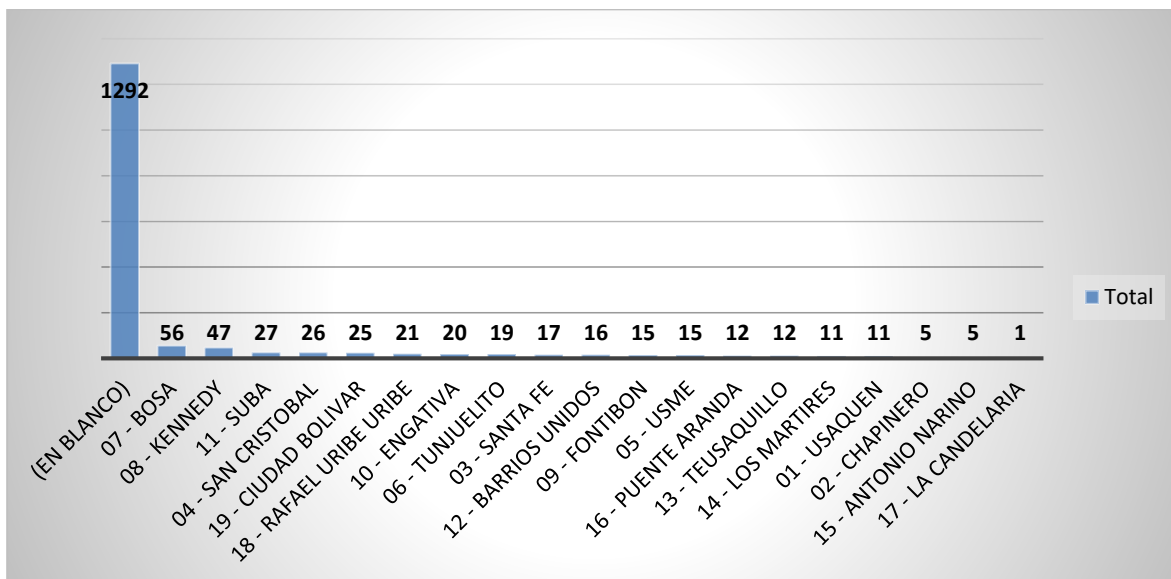
| | | | | |
|--|---|----------|-----------|---|
| <p>Página 14</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <p>Gestión Documental</p> | Código: | GD-P1-F24 |  |
| | | Versión: | 1 | |
| Fecha: | Mayo 2019 | | | |
| Página: | Página 14 de 18 | | | |
| Elaborado por: |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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas en el mes de mayo fue de once (11) 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 78.16% 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 3.38% y 2.84% respectivamente de participación del total recibido.



Gráfico 4 Participación por localidad



Total general

1653

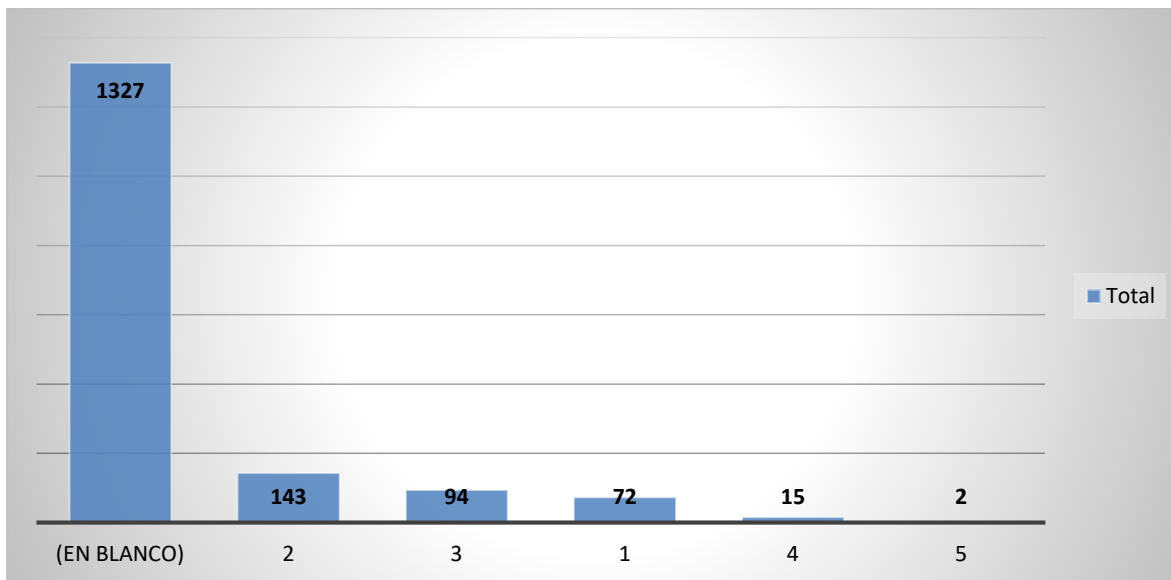
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

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

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE

Al igual que el anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 3 con el 8.65% y 5.68% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



Gráfico 5 Participación por estrato



Total general

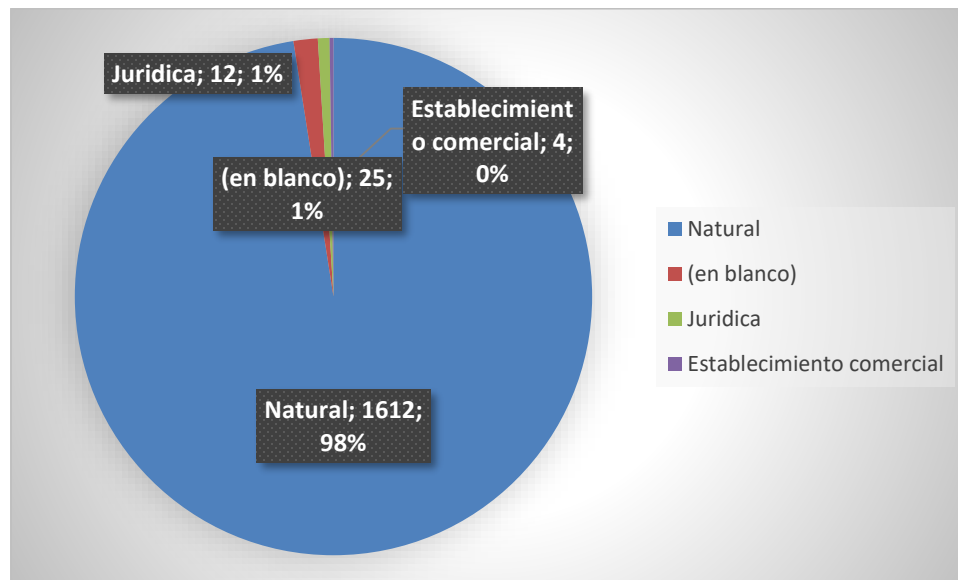
1653

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> | <p>Código: GD-P1-F24</p> |  |
| | | <p>Versión: 1</p> | |
| <p>Fecha: Mayo 2019</p> | | | |
| <p>Página: Página 16 de 18</p> | | | |
| <p>Elaborado por: Liliana Nieto D. Profesional Especializado OAP</p> | | | |
| <p>Revisado por: Javier Suárez Profesional SAF</p> | | | |
| <p>Informe</p> | <p>Aprobado por: Juan Armando Miranda Subdirector Administrativo y Financiero</p> | | |

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 **1653**



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 98,48% corresponde a ciudadanos identificados y el 3% a peticiones anónimas.

Tabla 7 Calidad del requirente

| NOMBRE PETICIONARIO | NUMERO | PORCENTAJE |
|---------------------|--------|------------|
| IDENTIFICADO | 1628 | 98,48% |



| | | | | |
|--|----------------------------------|---|-----------|---|
| <p>Página 17</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <p>Gestión Documental</p> | Código: | GD-P1-F24 |  |
| | | Versión: | 1 | |
| Fecha: | Mayo 2019 | | | |
| Página: | Página 17 de 18 | | | |
| <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 | | |

| | | |
|---------|------|-------|
| ANONIMO | 25 | 1,51% |
| TOTAL | 1653 | 100% |

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

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 1418 peticiones que representan el 85.78%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 94.01%.
- 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 48.22% del total recibido, por lo que se aconseja estrategias para la atención oportuna de estas peticiones.
- Al igual que el mes anterior, el requerimiento más reiterado por nuestros usuarios fueron las solicitudes sobre programas de apoyo a emprendimientos como financiamiento a través del programa Bogotá productiva local.
- Para este periodo las localidades más representativas de nuestros usuarios son Bosa y Kennedy.
- La mayor participación de los usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la entidad se encuentran en los estratos 2 y 3.

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

- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 1,51% 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.
- 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