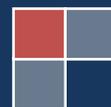


2023

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

JULIO 2023





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

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

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

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

**Fecha de elaboración:** 18/07/2023

**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>	Mayo 2019	
	<b>Informe</b>	<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>13</b>
<b>8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....</b>	<b>14</b>
<b>9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERIENTE .....</b>	<b>15</b>
<b>10. CALIDAD DEL REQUERIENTE .....</b>	<b>17</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>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 2019			
Página:	Página 3 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><b>Informe</b></p>			

## Presentación

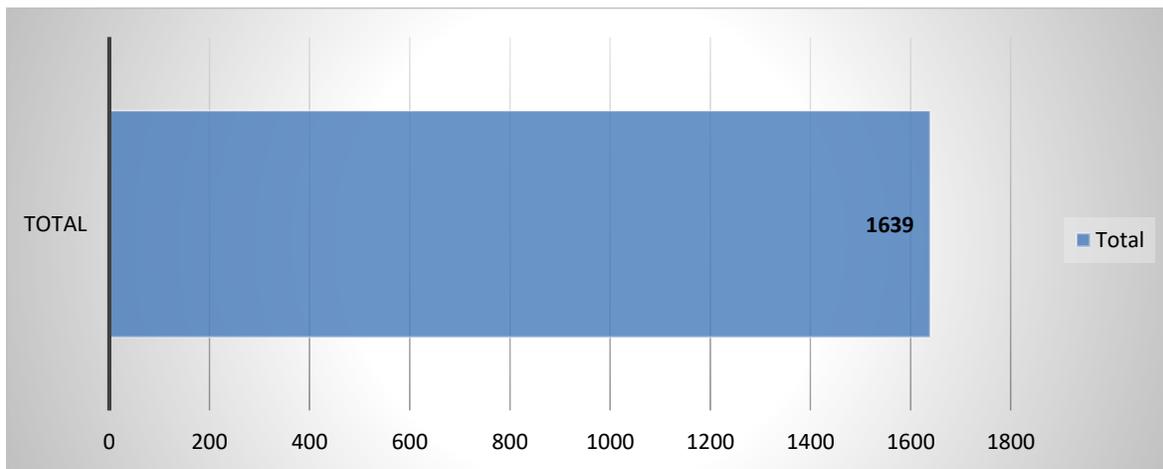
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones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

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

En el mes de julio se registraron 1011 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 628 que venían del periodo anterior, para un total de 1639:

**Gráfico 1** Total Peticiones Recibidas



**Total general** 1639

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

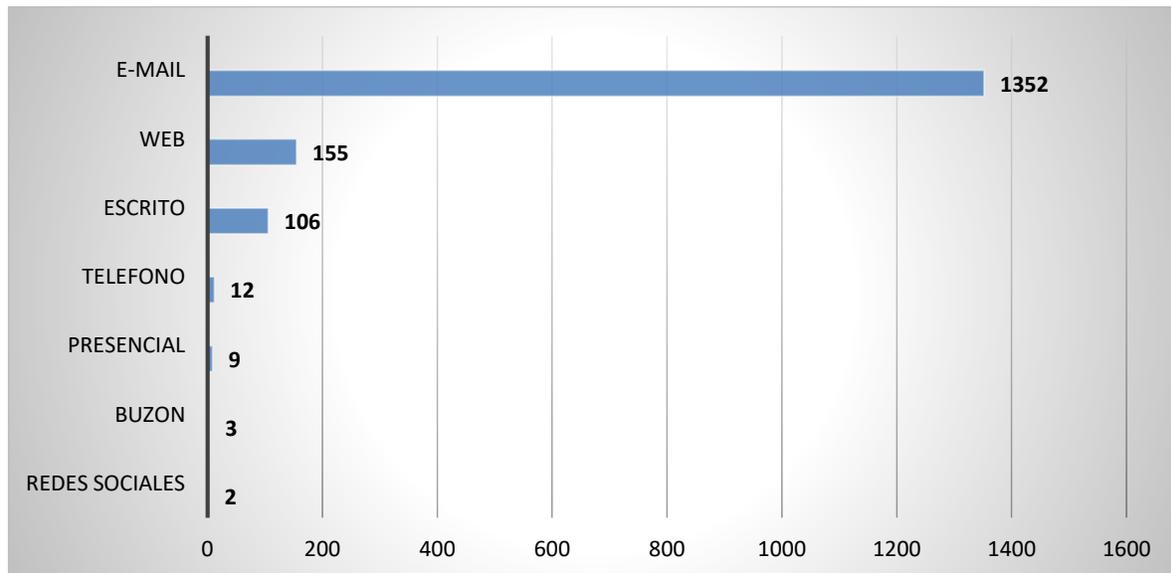
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

Página   5	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Informe	Fecha:	Mayo 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 1639**

**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 julio presentaron el siguiente comportamiento:

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **“E-MAIL”**, con 1352 peticiones que representan el 87.79%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 155 peticiones, que representan el 9.37%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 106 peticiones, que representan el 6.41%.

<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	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 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 92.80%, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 7.20%

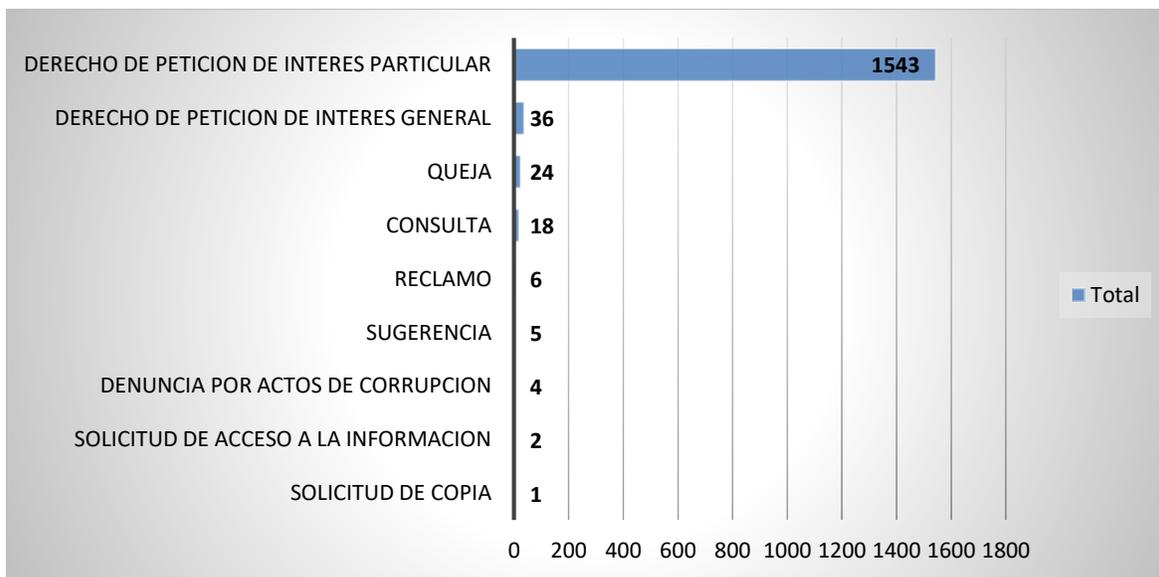
Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

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

**Gráfico 3** Tipologías



**Total general** 1639

**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:	Mayo 2019			
Página:	Página 7 de 18			
<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 1543 peticiones que representan el 94.14% de participación del total.

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

*Tabla 1 Subtemas*

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	680	41,49%
PROYECTO PRODUCTIVO, FINANCIACION Y NEGOCIOS	549	33,50%
EMPLEO	199	12,14%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	54	3,29%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	31	1,89%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	25	1,53%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	21	1,28%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	10	0,61%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	10	0,61%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	10	0,61%
ENTES DE CONTROL, LICITACIONES, CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	9	0,55%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	7	0,43%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	6	0,37%
MERCADOS CAMPESINOS	5	0,31%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	4	0,24%

Gestión  
Documental

Informe

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

INFORMACION Y CONECTIVIDAD		
ABASTECIMIENTO, PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	4	0,24%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	3	0,18%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,18%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	2	0,12%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	0,12%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,06%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	1	0,06%
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones	1	0,06%
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	1	0,06%
Conflicto de intereses	1	0,06%
Total general	1639	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: **Reactivación Económica - Habilitación Manufactura Comercio y Servicios**, siendo el más relevante durante el mes de julio con una participación del 41.49% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados); seguido por **Proyecto Productivo, Financiación y Negocios** con el 33.50% (este subtema incluye todas las solicitudes sobre apoyo financiero a través del programa de impulso local).

## 5. TOTAL, PETICIONES DE TRASLADO POR NO COMPETENCIA

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 58 traslados por no competencia.

<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:	Mayo 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		

*Tabla 2 Subtemas*

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	19	32,76%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	13,79%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	10,34%
ENTIDAD NACIONAL	4	6,90%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	4	6,90%
SECRETARIA DE SALUD	3	5,17%
SECRETARIA DE HABITAT	2	3,45%
IDU	2	3,45%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	2	3,45%
CAPITAL SALUD EPS	1	1,72%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	1,72%
IPES	1	1,72%
CODENSA	1	1,72%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1,72%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1,72%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	1,72%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1,72%
Total general	58	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 32.76% de participación.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 1011 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 353, es decir un 34.92%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte que constituyen el 65.08%, las cuales se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron: la Dirección de

<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:	Mayo 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		

Desarrollo empresarial y empleo con un 26.31%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 5.93% 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	845	266	26,31%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	82	60	5,93%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	39	17	1,68%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	23	7	0,69%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7	1	0,10%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	7	1	0,10%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	0	0,00%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	0	0,00%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	1	0,10%
<b>Total general</b>	<b>1011</b>	<b>353</b>	<b>34,92%</b>

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

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

<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:	Mayo 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	570	567	90,29%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	20	20	3,18%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	11	11	1,75%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	9	9	1,43%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	6	0,96%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	4	0	0,00%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	1	0,16%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	1	0,16%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	2	0,32%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	1	1	0,16%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>628</b>	<b>619</b>	<b>98,57%</b>

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

Para este periodo se solucionaron 619 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 98.57%.

<p>Página   12</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:	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			

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	13	13	100%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	3	75%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	21	21	100%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	910	904	99%
QUEJA	16	16	100%
RECLAMO	5	5	100%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	1	100%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0%
SUGERENCIA	2	2	100%
FELICITACION	0	0	0%
<b>Total general</b>	<b>972</b>	<b>965</b>	<b>99%</b>

<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:	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			
	<b>Informe</b>			

De las 972 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 965 se respondieron dentro de los términos legales de acuerdo con su tipología, la cual se discrimina de la siguiente manera:

- Consulta 30 días hábiles
- Denuncia por actos de corrupción 15 días hábiles
- Derecho de petición de interés general 15 días hábiles
- Derecho de petición de interés particular 15 días hábiles
- Queja 15 días hábiles
- Reclamo 15 días hábiles
- Solicitud de acceso a la información 10 días hábiles
- Solicitud de copia 10 días hábiles
- Sugerencia 15 días hábiles

## 7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS

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 PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			13	11				
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO				7				
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	5		11	13	9	4	1	3

Gestión  
Documental

Informe

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

OFICINA ASESORA JURÍDICA				13				
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	2	9	1	4	4	1		12
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		5		10				
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				14				
SECRETARÍA DEL DESPACHO				15				
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS				5				
OFICINA DE CONTROL INTERNO				15				
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO		27						
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO				13				
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 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 78.15% 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 3.72% y 3.17 respectivamente de participación del total recibido.

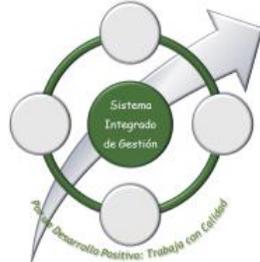
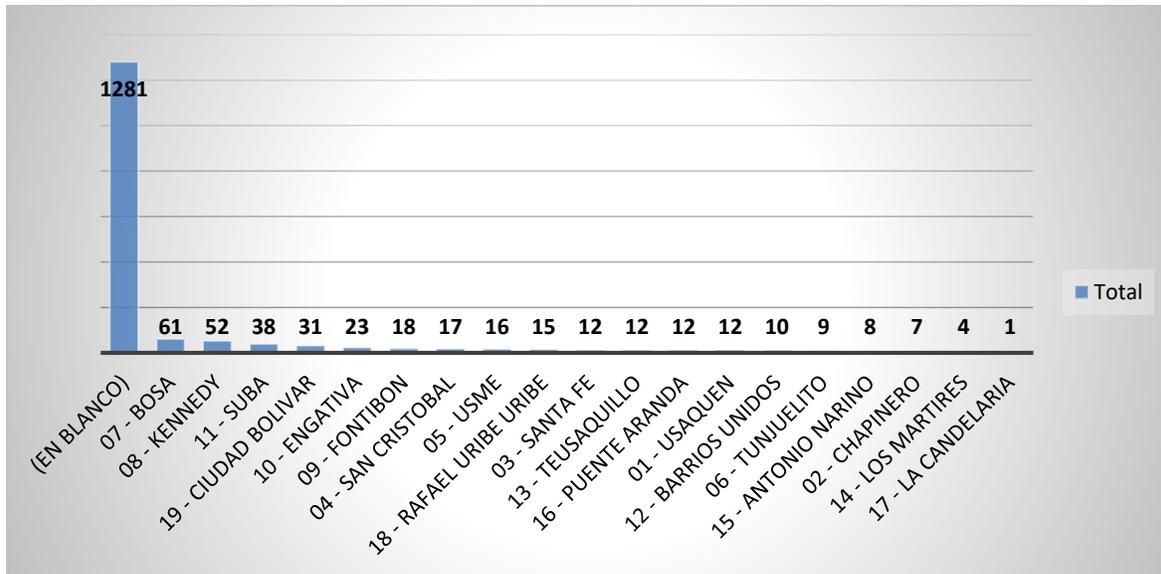
<p>Página   15</p>  <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	<p><b>Gestión Documental</b></p>	<p>Código: GD-P1-F24</p>	
		<p>Versión: 1</p>	
<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Informe</b></p>	<p>Fecha: Mayo 2019</p>	<p>Página: Página 15 de 18</p>
		<p>Elaborado por: Liliana Nieto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

Gráfico 4 Participación por localidad



**Total general 1639**

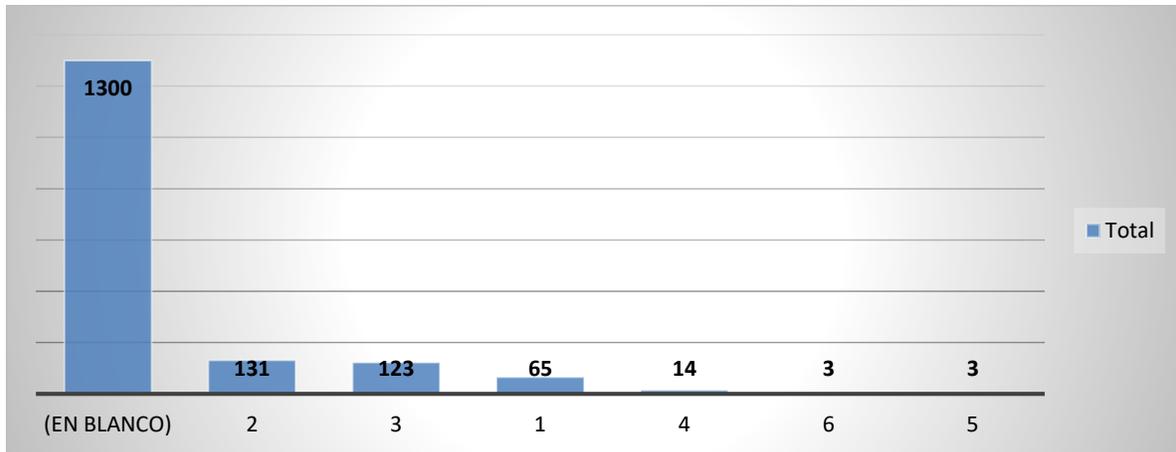
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

## 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 3 con el 7.99% y 7.50% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

<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:	Mayo 2019			
Página:	Página 16 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		

Gráfico 5 Participación por estrato

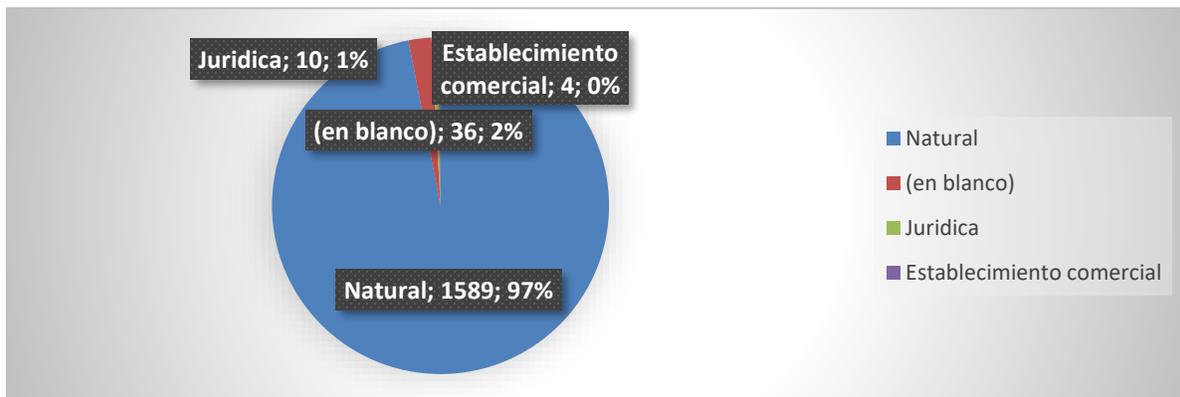


**Total general** 1639

**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 97% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.

Gráfico 6 Participación por tipo de requirente



**Total general** 1639

**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>	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	1	
Fecha:	Mayo 2019			
Página:	Página 17 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			
	<b>Informe</b>			

## 10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 98% corresponde a ciudadanos identificados y el 2% a peticiones anónimas.

*Tabla 7 Calidad del requirente*

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	1603	98%
ANONIMO	36	2%
TOTAL	1639	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 1352 peticiones que representan el 87.79%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 92.80%.
- Al igual que el mes anterior se observó que la mayoría de dependencias de la Secretaría de Desarrollo Económico emplearon un tiempo de respuesta favorable, por lo cual es importante continuar con esta dinámica.
- El 99% 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 26.31% del total recibido, por lo que se aconseja estrategias para la atención oportuna de estas peticiones.

<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> GD-P1-F24</p>	
		<p><b>Versión:</b> 1</p>	
<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Informe</b></p>	<p><b>Fecha:</b> Mayo 2019</p>	<p><b>Página:</b> Página 18 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>	

- Al igual que el mes anterior, el requerimiento más reiterado por nuestros usuarios fueron las solicitudes sobre programas de apoyo a emprendimientos como financiamiento a través del programa impulso local.
- Para este periodo las localidades más representativas de nuestros usuarios son Bosa y 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 2% 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