

2023

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

Agosto 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:** 25/09/2023

**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	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	



## Índice

Presentación .....	4
1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES .....	5
2. CANALES DE INTERACCION .....	6
3. TIPOLOGIAS O MODALIDADES .....	7
4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO....	8
5. TOTAL, PETICIONES DE TRASLADO POR NO COMPETENCIA. .	9
6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO .....	10
7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS .....	14
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....	15
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE .....	16
10. CALIDAD DEL REQUIRENTE .....	17
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	18

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 4 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## Presentación

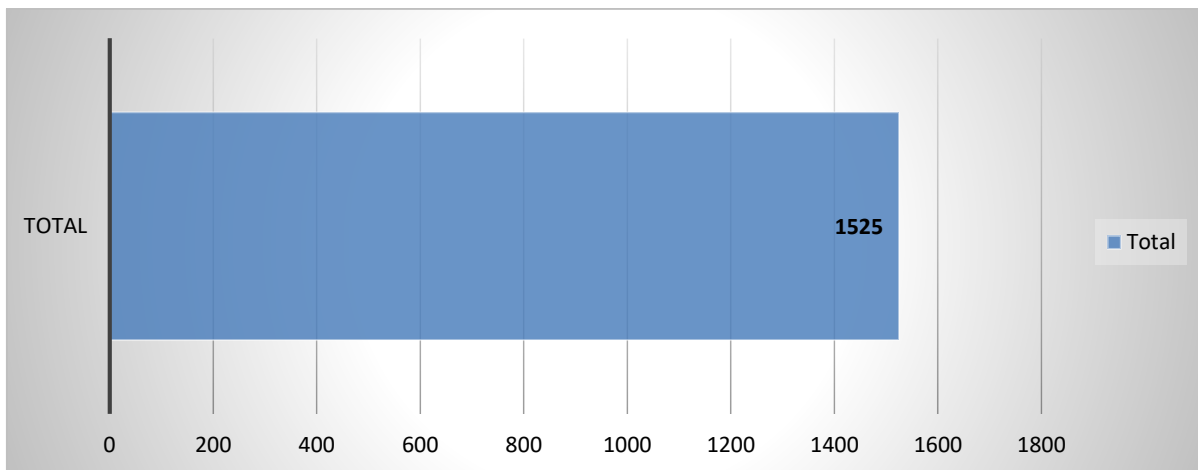
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 5 de 18			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
Informe	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

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

En el mes de agosto se registraron 898 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 627 que venían del periodo anterior, para un total de 1525:



**Gráfico 1** Total Peticiones Recibidas



**Total general** **1525**

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

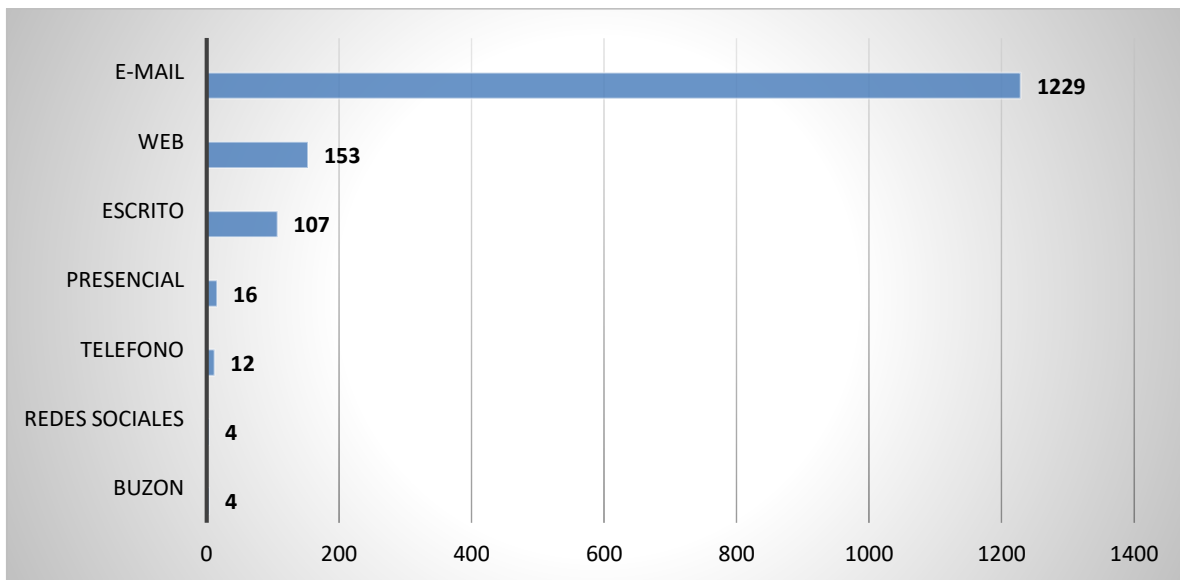
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## 2. CANALES DE INTERACCION

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** **1525**

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

Los canales oficiales con mayor participación presentaron el siguiente comportamiento:

1. El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el **“E-MAIL”**, con 1229 peticiones que representan el 80.59%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 153 peticiones, que representan el 10.03%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 107 peticiones, que representan el 7.01%.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 7 de 18			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
Informe	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 91.67%, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 8.33%.

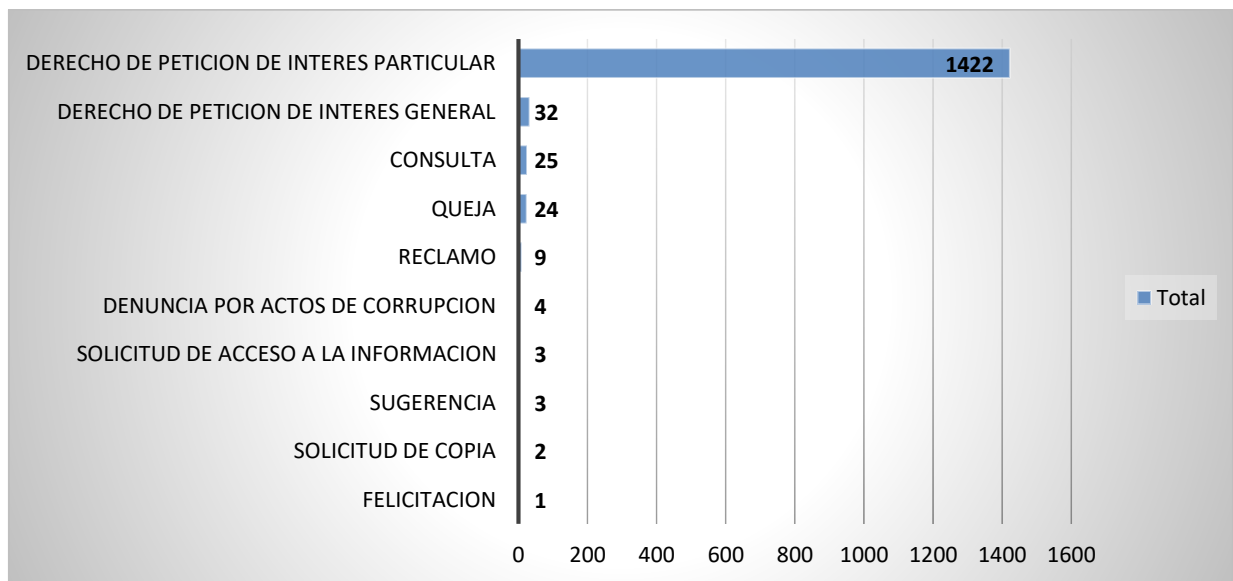
Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

### 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** 1525

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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIG</small> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 8 de 18		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		



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 1422 peticiones que representan el 93.24% 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	550	36,07%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	547	35,87%
EMPLEO	158	10,36%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	66	4,33%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	38	2,49%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	33	2,16%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	32	2,10%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	31	2,03%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	17	1,11%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	16	1,05%
MERCADOS CAMPESINOS	13	0,85%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	6	0,39%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	6	0,39%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	0,26%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	3	0,20%
Participacion en Politica	1	0,07%
ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	1	0,07%



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR <b>MIG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 9 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

TECNOLOGIA, DE RED, CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,07%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO, PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,07%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,07%
Total general	1525	100,00%



Para este periodo los principales subtemas fueron: **Reactivación Económica - Habilitación Manufactura Comercio y Servicios**, siendo el más relevante con una participación del 36.07% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados); seguido por **Proyecto Productivo, Financiación y Negocios** con el 35.87% (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 72 traslados por no competencia.

*Tabla 2 Subtemas*

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	17	23,61%
SECRETARIA DE SALUD	9	12,50%
PERSONERIA DE BOGOTA	8	11,11%
ENTIDAD NACIONAL	6	8,33%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	8,33%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	6,94%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	5,56%
IPES	4	5,56%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	2,78%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	2,78%
IDU	2	2,78%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 10 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

CODENSA	1	1,39%
IDRD	1	1,39%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1,39%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,39%
CATASTRO	1	1,39%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1,39%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1,39%
Total general	72	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 23.61% de participación.



## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 898 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 470, es decir un 52.34%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte que constituyen el 47.66%, 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 36.64%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 8.35% 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	705	356	39,64%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	101	75	8,35%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	65	26	2,90%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 11 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	



DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	13	7	0,78%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5	1	0,11%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	2	0,22%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	0	0,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0,11%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	0,11%
OFICINA JURÍDICA	1	1	0,11%
<b>Total general</b>	<b>898</b>	<b>470</b>	<b>52,34%</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:

*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	538	538	85,81%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	26	26	4,15%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	22	22	3,51%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	15	15	2,39%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 12 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	11	5	0,80%
OFICINA JURÍDICA	5	5	0,80%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	5	0,80%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	4	4	0,64%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	1	1	0,16%
Total general	<b>627</b>	<b>621</b>	<b>99,04%</b>



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

Para este periodo se solucionaron 621 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 99.04%.

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
TIPO DE PETICIÓN	TOTAL RESPUESTAS	RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE DE RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS
CONSULTA	18	18	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1	100,00%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 13 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	31	30	96,77%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1006	1002	99,60%
QUEJA	21	21	100,00%
RECLAMO	8	8	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	2	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	0,00%
SUGERENCIA	3	3	100,00%
FELICITACION	1	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>1091</b>	<b>1086</b>	<b>99,54%</b>

De las 1091 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 1086 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



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 14 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## 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	FELICITACION	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2			7						7
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO			55	66						61
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	7		8	12	7	7	9	14		12
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	5		6	5	4	1	2		1	5
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		6								6
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				13				1		12
SECRETARÍA DEL DESPACHO			27	14						18
OFICINA DE CONTROL INTERNO			15							15
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				10						10
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO				15						15
OFICINA JURÍDICA				12						12
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO				7						7

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 15 de 18
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa
		 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	

<b>Total general</b>	6	6	12	12	6	3	6	10	1	11
----------------------	---	---	----	----	---	---	---	----	---	----

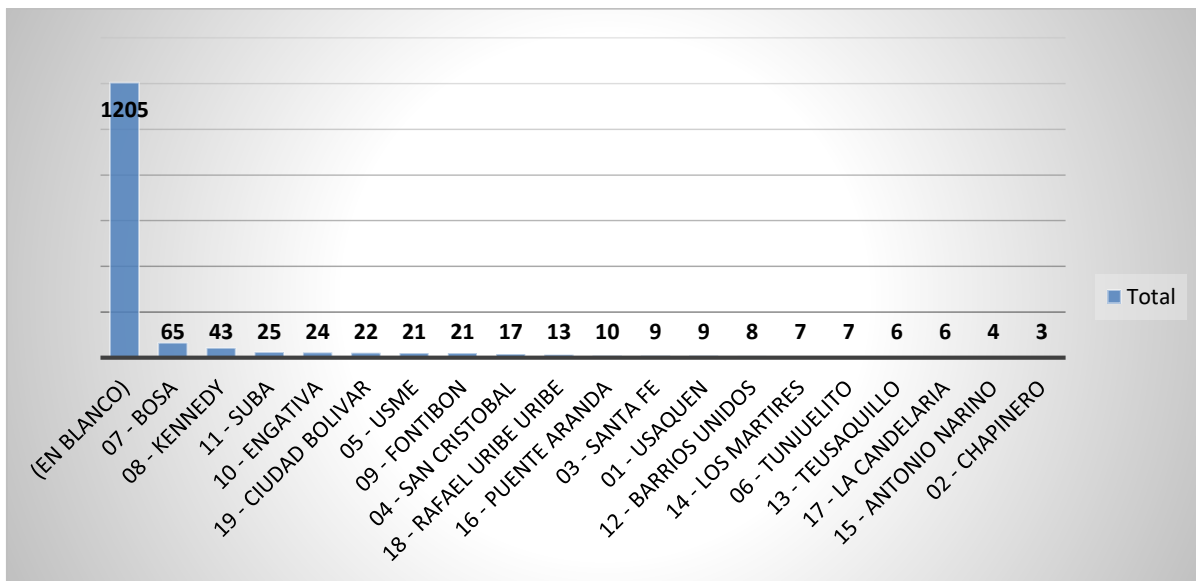
**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de 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 79.01% 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 4.2% y 2.81 respectivamente de participación del total recibido.



**Gráfico 4** Participación por localidad



**Total general**

**1525**

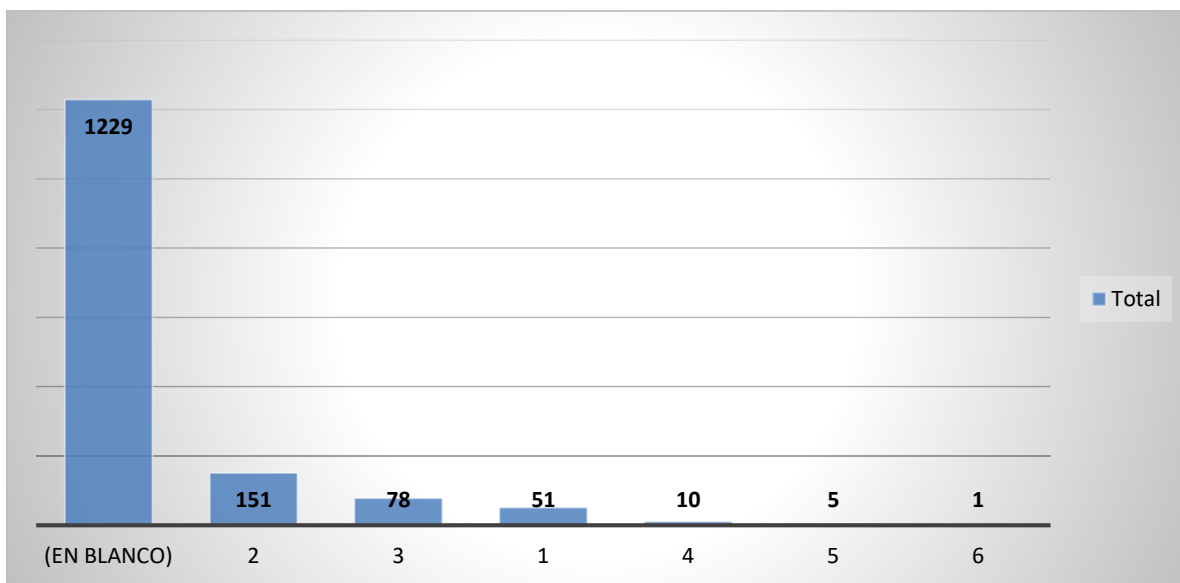
**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 16 de 18			
Informe	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

## 9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUERENTE

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 9.90% y 5.11% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

**Gráfico 5** Participación por estrato



**Total general** 1525

**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.





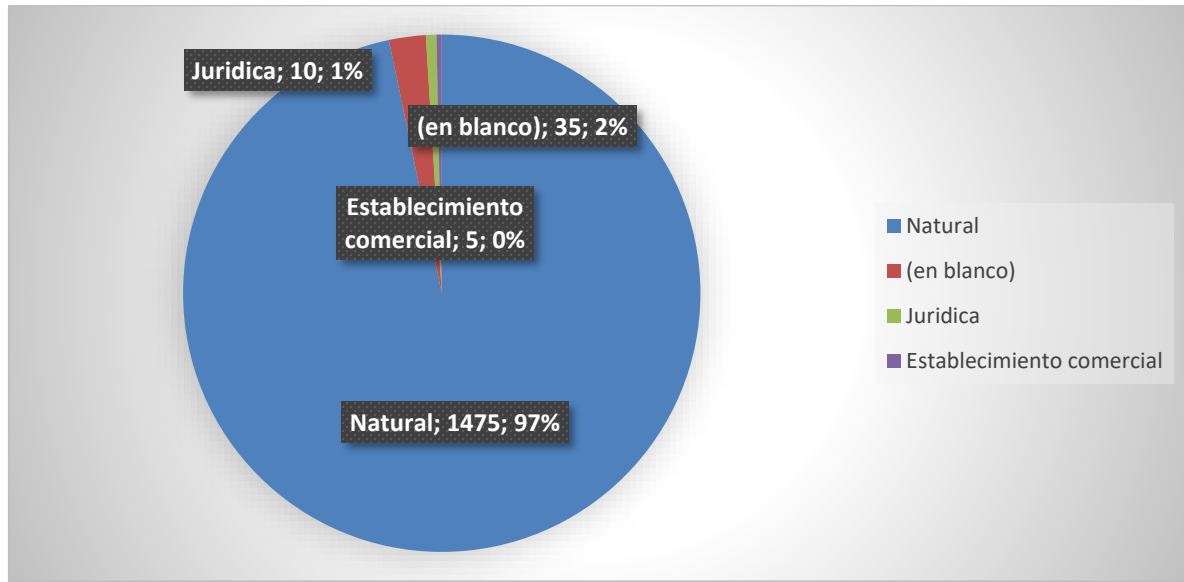
	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 Septiembre de 2023		
	Página:	Página 17 de 18		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

Gráfico 6 Participación por tipo de requirente



**Total general** 1525

**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% corresponde a ciudadanos identificados y el 2% a peticiones anónimas.

Tabla 7 Calidad del requirente



NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	1490	98%
ANONIMO	35	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1525</b>	<b>100%</b>

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 18 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## 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 1229 peticiones que representan el 80.59%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 91.67%.
- 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 99.54% 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 46.22% 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 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.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 19 de 18	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

- 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