

2023

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRIITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Diciembre 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: 17/01/2024

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2024

 <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 13	
		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	5
3. TIPOLOGIAS 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.....	8
7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS.....	10
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	11
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE	12
10. CALIDAD DEL REQUIRENTE	13
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13

 <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 13	
		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

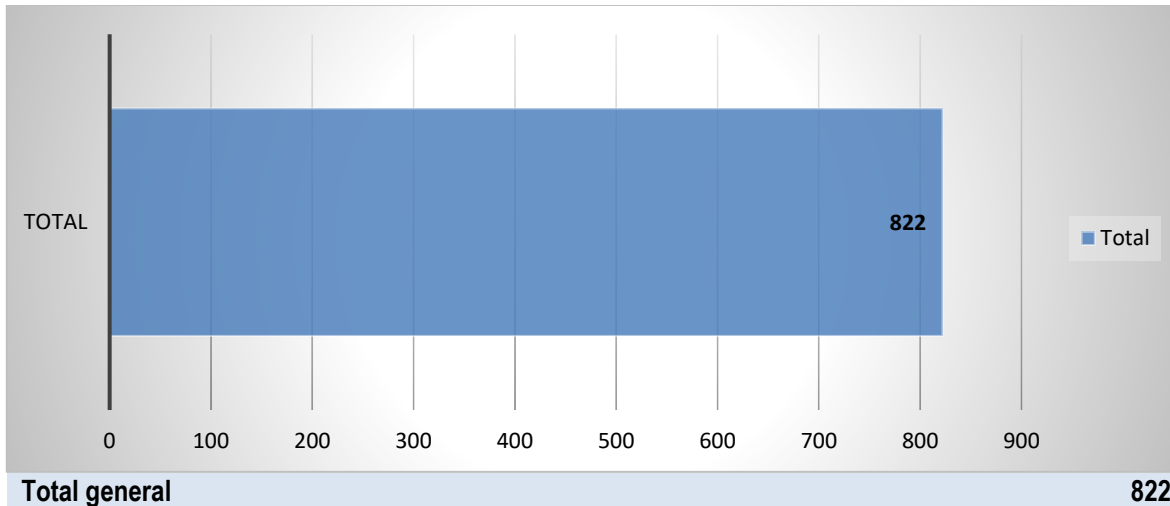
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones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

 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 5 de 13	
		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	

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES

En el mes se registraron 378 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 444 que venían del periodo anterior, para un total de 822:

Gráfico 1 Total Peticiones Recibidas





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

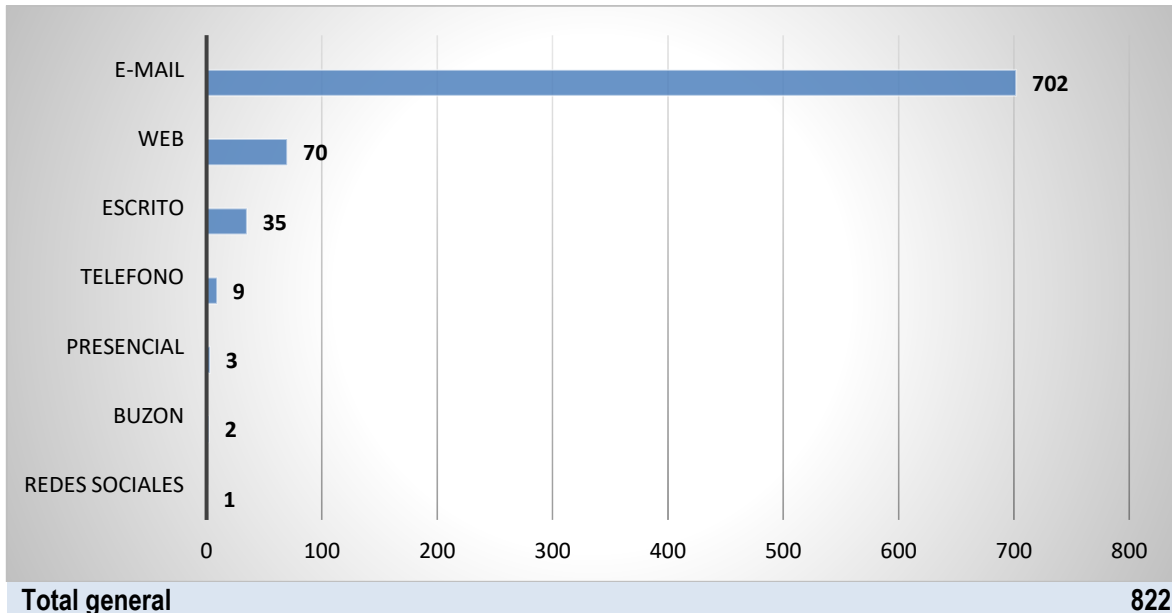
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <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 6 de 13			
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		



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 702 peticiones que representan el 85.40%.
2. Seguido por el canal “WEB” con 70 peticiones, que representan el 8.5%.
3. Por último, el canal “ESCRITO” con 35 peticiones, que representan el 4.3%.



Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 95.13%, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con un 4.87%.

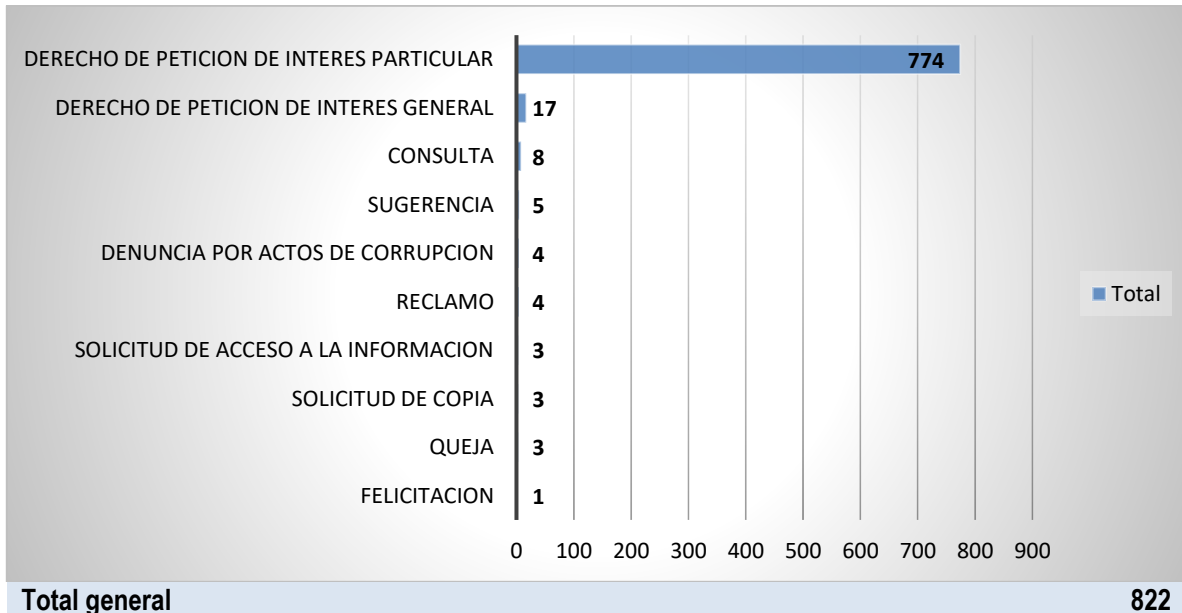
Se mantiene la tendencia del uso de los canales no presenciales.

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, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías:

Gráfico 3 Tipologías

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Informe		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
		Página:	Página 7 de 13	
		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	



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



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 774 peticiones que representan el 94.16% de participación del total.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Tabla 1 Subtemas

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	596	72,51%
EMPLEO	74	9,00%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	39	4,74%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	30	3,65%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	27	3,28%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	14	1,70%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	11	1,34%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	8	0,97%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	5	0,61%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	4	0,49%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3	0,36%
MERCADOS CAMPESINOS	3	0,36%
ENTES DE CONTROL, LICITACIONES, CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	3	0,36%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	0,24%
ANALISIS ECONOMICOS, ESTADISTICOS, EDITORIALES, BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,24%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO, PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,12%
Total general	822	100,00%

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 8 de 13	
		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 los principales subtemas fueron: **Proyecto Productivo Financiación Y Negocios**, siendo el más relevante con una participación del 72.51% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados); seguido por **Empleo** con el 9% (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 32 traslados por no competencia.

Tabla 2 Subtemas

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
IPES	8	25,00%
ENTIDAD NACIONAL	5	15,63%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	12,50%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	6,25%
JBB – JARDIN BOTANICO	2	6,25%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	3,13%
SECRETARIA DE SALUD	1	3,13%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	3,13%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	3,13%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	3,13%
IDU	1	3,13%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	3,13%
OFB – ORQUESTA FILARMONICA	1	3,13%
SECRETARIA GENERAL	1	3,13%
SERVICIO CIVIL	1	3,13%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	3,13%
Total general	32	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 al **IPES**, siendo la más relevante con el 25% de participación.



6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 378 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 278, es decir un 73.54%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte que constituyen el 26.46%, 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 57.94%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 12.70% 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	295	219	57,94%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	61	48	12,70%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 9 de 13	
		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	

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8	7	1,85%
OFICINA JURÍDICA	4	1	0,26%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	3	1	0,26%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	2	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	1	0,26%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0,00%
POBLACIONES – SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	1	1	0,26%
Total general	378	278	73,54%

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	385	385	86,71%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	19	19	4,28%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	16	16	3,60%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	6	5	1,13%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5	5	1,13%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	5	5	1,13%
OFICINA JURÍDICA	3	3	0,68%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	2	0,45%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	1	0,23%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,23%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	1	1	0,23%
Total general	444	443	99,77%



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

Para este periodo se solucionaron 443 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 99.77%.

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	6	6	100,00%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 10 de 13	
		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	

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	3	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16	16	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	680	676	99,41%
QUEJA	3	3	100,00%
RECLAMO	3	3	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	2	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	2	2	100,00%
SUGERENCIA	5	5	100,00%
FELICITACION	1	0	0,00%
Total general	721	716	99,31%

De las 721 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 716 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	FELICITACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			14	15							14
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO				40							40
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4		5	11	11	5		7	16		11

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 11 de 13
		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
		 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1		2	5		1	9	6		1	4
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		10			11						10
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				13							13
SECRETARÍA DEL DESPACHO				5							5
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				9							9
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO				10							10
OFICINA JURÍDICA				11							11
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	21						10				16
Total general	7	10	4	11	11	2	10	7	16	1	11

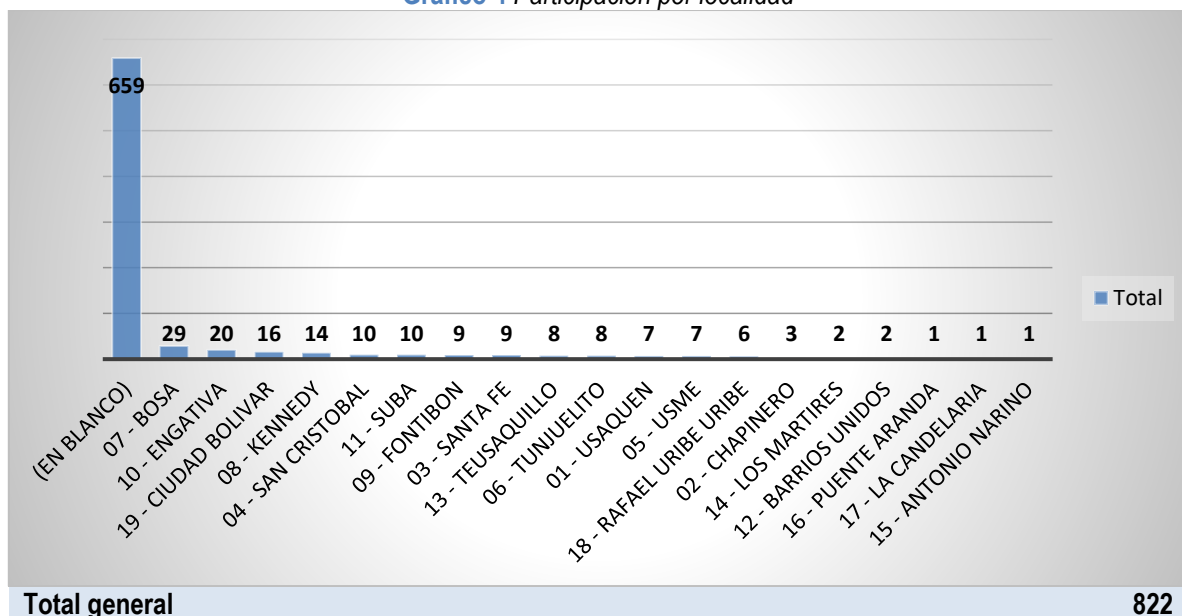
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas



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 80.17% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Bosa y Engativá fueron las más representativas con el 3.52% y 2.43% respectivamente de participación del total recibido.

Gráfico 4 Participación por localidad



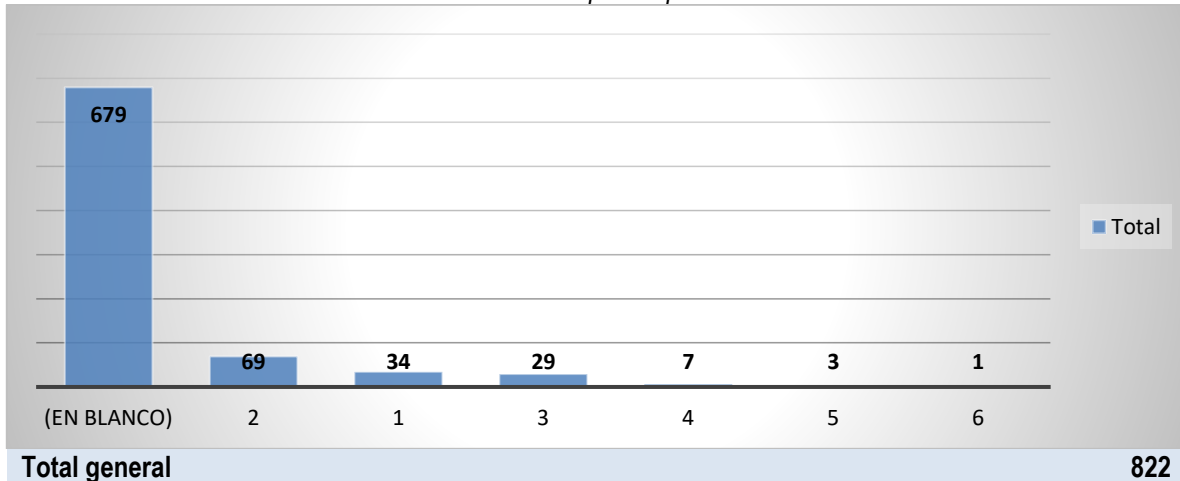
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 12 de 13
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa
			 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>

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

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE

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 (petitionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 1 con el 8.39% y 4.13% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

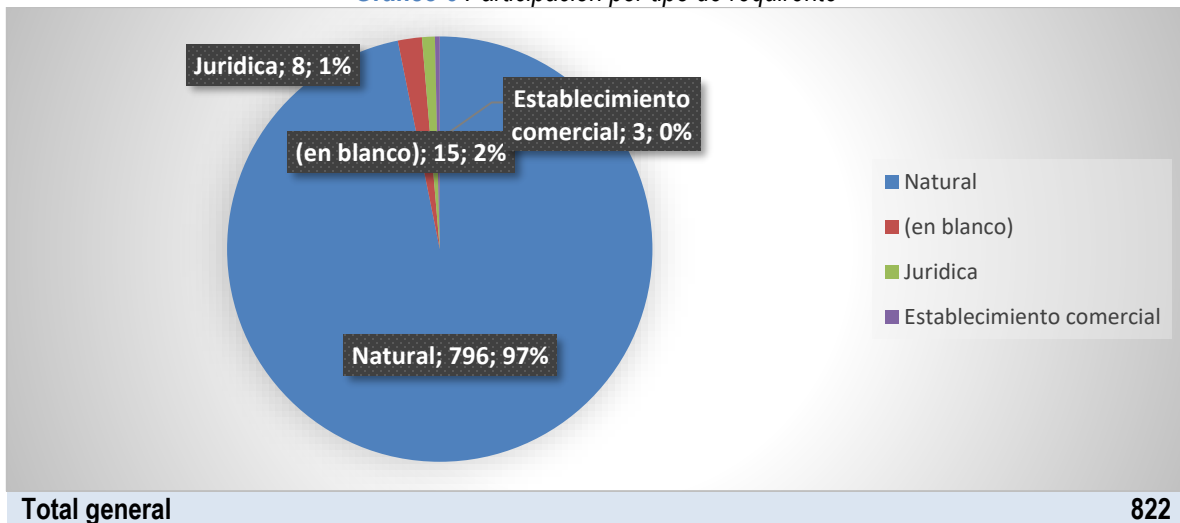
Gráfico 5 Participación por estrato





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



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 13 de 13	
		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	

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 99% corresponde a ciudadanos identificados y el 1% a peticiones anónimas.



Tabla 7 Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	807	98%
ANONIMO	15	2%
TOTAL	822	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 702 peticiones que representan el 85.40%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 95.13%.
- 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.
- La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue el IPES, siendo la más relevante con el 25% de participación.
- El 99.31% 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 del periodo con 295, 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 sobre proyecto productivo financiación y negocios, siendo el más relevante con una participación del 72.51%
- Para este periodo las localidades más representativas de nuestros usuarios son Bosa y Engativá.
- La mayor participación de los usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la entidad se encuentran en los estratos 2 y 1.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 2% corresponde a peticiones anónimas.
- Se recuerda a las dependencias de la entidad la obligación de remitir los requerimientos ciudadanos recibidos sin radicar a la Dirección de Gestión Corporativa para registrarlos en el sistema distrital de

 <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 14 de 13	
		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	

quejas y soluciones “Bogotá te escucha” y el Sistema de Gestión Documental de acuerdo al artículo segundo párrafo segundo de la resolución 519 de 2023

- 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.

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