

2024

# INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRIITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Enero 2024

**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:** 15/02/2024

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2024

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	<b>GD-P1-F24</b>	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		<b>Versión:</b>	<b>2</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>06 de septiembre de 2023</b>	
	<b>Informe</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 3 de 13</b>	
		<b>Elaborado por:</b>	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>	
		<b>Revisado por:</b>	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>	
		<b>Aprobado por:</b>	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>	

## Índice

<b>Presentación.....</b>	<b>4</b>
<b>1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES .....</b>	<b>5</b>
<b>2. CANALES DE INTERACCION .....</b>	<b>5</b>
<b>3. TIPOLOGIAS 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>8</b>
<b>7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS.....</b>	<b>10</b>
<b>8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....</b>	<b>11</b>
<b>9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE .....</b>	<b>12</b>
<b>10. CALIDAD DEL REQUIRENTE .....</b>	<b>13</b>
<b>11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>13</b>

 <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

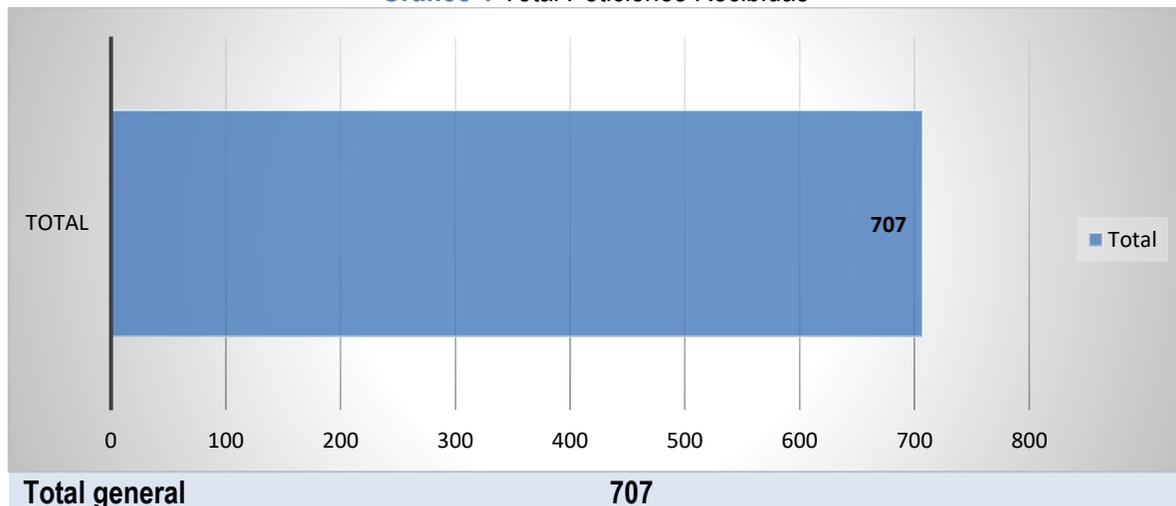
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones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

 <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 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 594 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 113 que venían del periodo anterior, para un total de 707:

Gráfico 1 Total Peticiones Recibidas



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

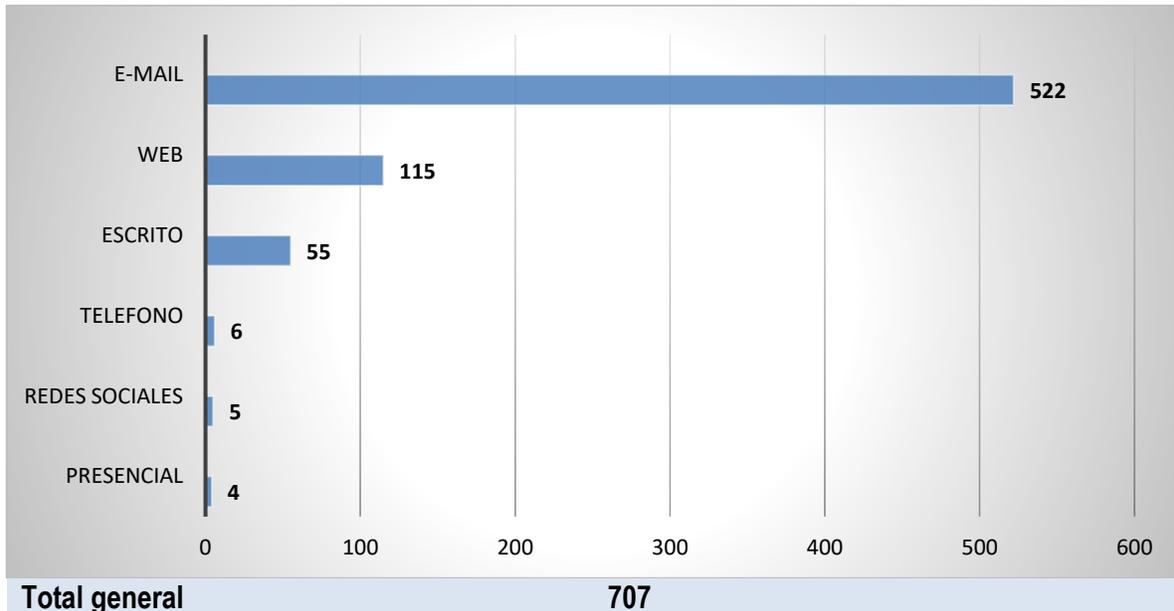
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

## 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

 <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 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

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 522 peticiones que representan el 73.83%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 115 peticiones, que representan el 16.67%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 55 peticiones, que representan el 7.78%.

Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 648 que representan un 91.65% de participación, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con 59 que representan un 8.35%.

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

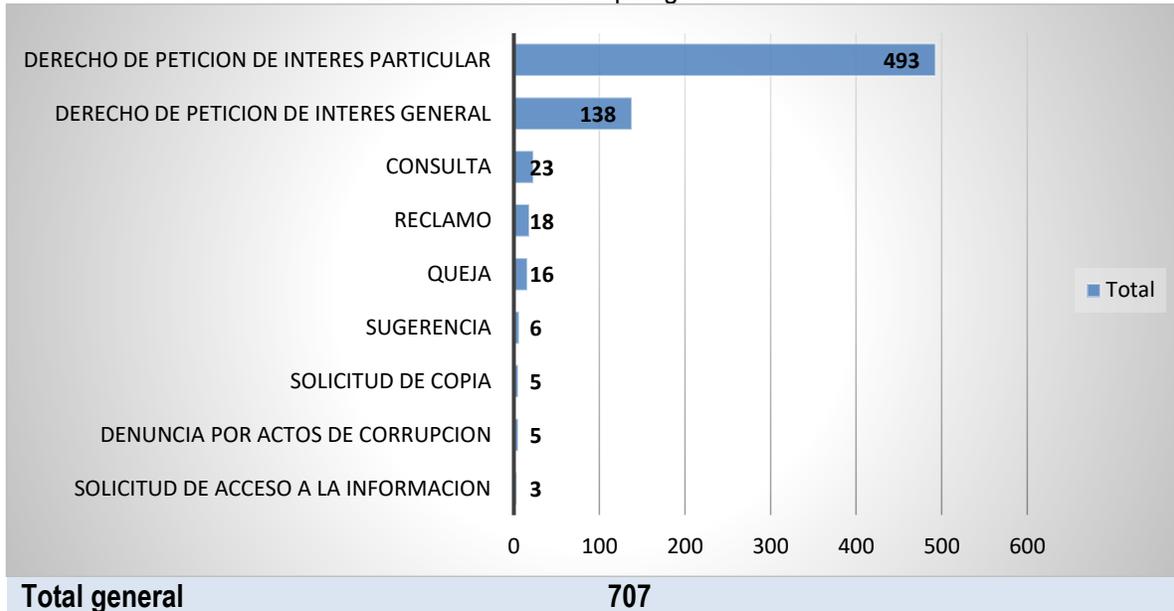
### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

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:

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	<b>GD-P1-F24</b>	 BAJO ESTÁNDAR <b>MIPG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		<b>Versión:</b>	<b>2</b>	
<b>Informe</b>	<b>Fecha:</b>	<b>06 Septiembre de 2023</b>		
	<b>Página:</b>	<b>Página 7 de 13</b>		
	<b>Elaborado por:</b>	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>		
<b>Aprobado por:</b>	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>			

**Gráfico 3** Tipologías



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 493 peticiones que representan el 69.73% de participación del total.

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

**Tabla 1** Subtemas

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	304	43,00%
EMPLEO	175	24,75%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	61	8,63%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	45	6,36%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	37	5,23%
MERCADOS CAMPESINOS	22	3,11%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	12	1,70%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	8	1,13%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	7	0,99%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	7	0,99%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	6	0,85%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	6	0,85%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	6	0,85%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	0,28%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,28%

 <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 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	

ENTES DE CONTROL, LICITACIONES, CONVENIOS: INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION, DESEMPEÑO, RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,28%
NUEVOS DATOS ABIERTOS	1	0,14%
Consumir en sitio de trabajo sustancias prohibidas que produzcan dependencia física o siquica asistir al trabajo en tres o mas ocasiones en estado de embriaguez o bajo el efecto de estupefacientes.	1	0,14%
INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	1	0,14%
Conflicto de intereses	1	0,14%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,14%
Total general	707	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 con una participación del 43% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados); seguido por **Empleo** con el 24.75% (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 Peticiones Trasladas

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	10	23,26%
IPES	10	23,26%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	18,60%
ENTIDAD NACIONAL	6	13,95%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	4,65%
SECRETARIA GENERAL	2	4,65%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	4,65%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	2,33%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	2,33%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	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

Las entidades a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue la **Secretaría de Gobierno y el IPES**, siendo las más relevantes ambas con el 23.26% de participación.

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 594 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 368, es decir un 61.95%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte que constituyen el 38.05%, las cuales se encuentran en términos para proferir respuesta.

 <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 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	

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron: la Dirección de Desarrollo empresarial y empleo con un 43.27%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 15.15% de participación del total recibido.

**Tabla 3** Peticiones cerradas del periodo actual

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	437	257	43,27%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	109	90	15,15%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	12	5	0,84%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	11	3	0,51%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	10	5	0,84%
OFICINA JURÍDICA	6	3	0,51%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	4	0,67%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	3	0	0,00%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	1	0,17%
Total general	<b>594</b>	<b>368</b>	<b>61,95%</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	82	82	72,57%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	19	18	15,93%
OFICINA JURÍDICA	3	3	2,65%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	2	2	1,77%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	2	2	1,77%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	1	0,88%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0,88%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0,88%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,88%
Total general	<b>113</b>	<b>111</b>	<b>98,23%</b>

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

Para este periodo se solucionaron 111 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 98.23%.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		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	

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	18	18	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	5	5	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	59	59	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	370	368	99,46%
QUEJA	11	11	100,00%
RECLAMO	7	7	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	0	0,00%
SOLICITUD DE COPIA	5	5	100,00%
SUGERENCIA	4	4	100,00%
FELICITACION	0	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>479</b>	<b>477</b>	<b>99,58%</b>

De las 479 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 477 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:

 <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 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	

**Tabla 6** Tiempo promedio por días gestionados

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				8					8
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO				77					77
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3		5	8	4	2	8		7
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	3	1	2	4	1	7	1	4	3
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		10						8	9
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN			6	10					8
SECRETARÍA DEL DESPACHO							1		1
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			2	8					6
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO				11					11
OFICINA JURÍDICA		15		8				4	9
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS				14					14
OFICINA DE CONTROL INTERNO				14					14
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

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

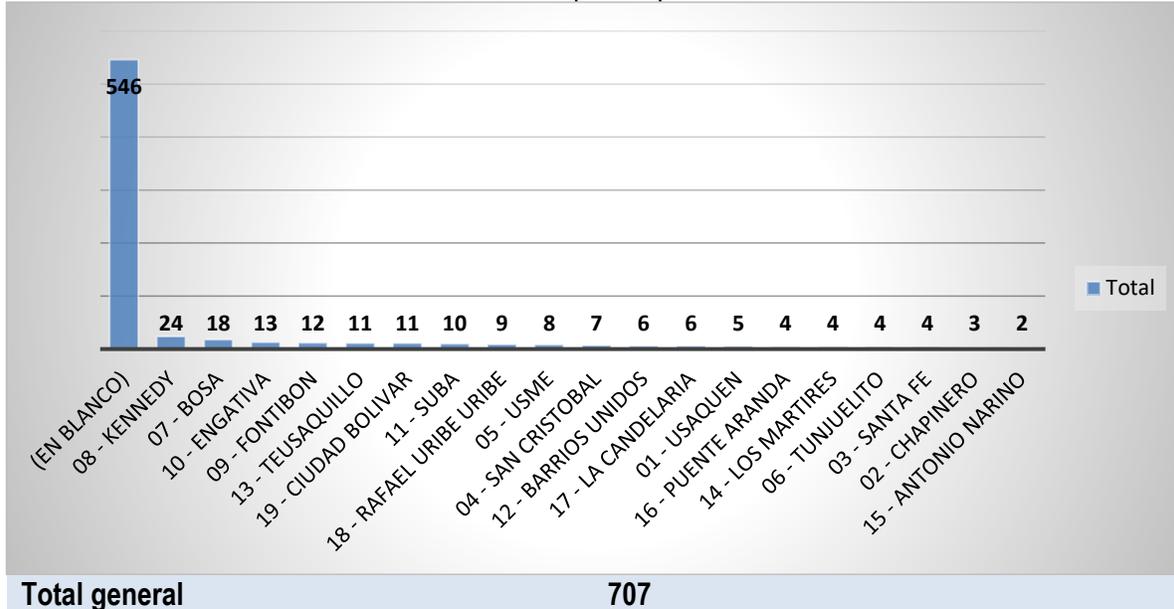
El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de seis (6) días.

## 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 77.22% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Kennedy y Bosa fueron las más representativas con el 3.39% y 2.54% respectivamente de participación del total recibido.

 <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 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 MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	

**Gráfico 4** Participación por localidad

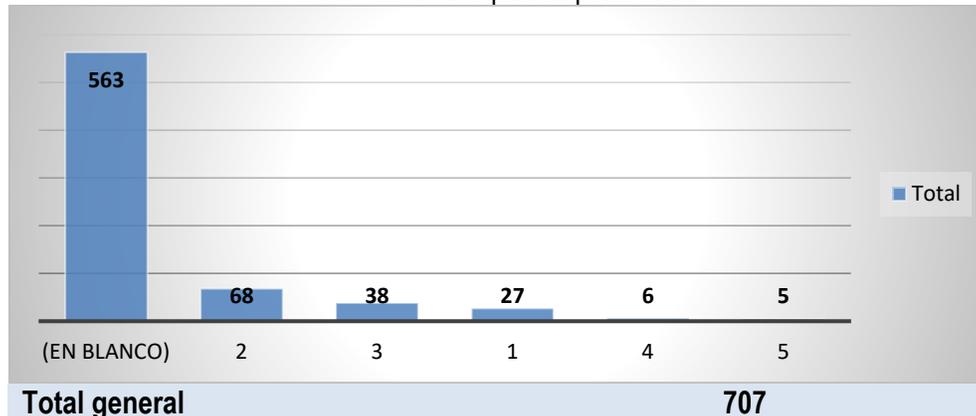


Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

## 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 (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 3 con el 9.61% y 5.37% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

**Gráfico 5** Participación por estrato

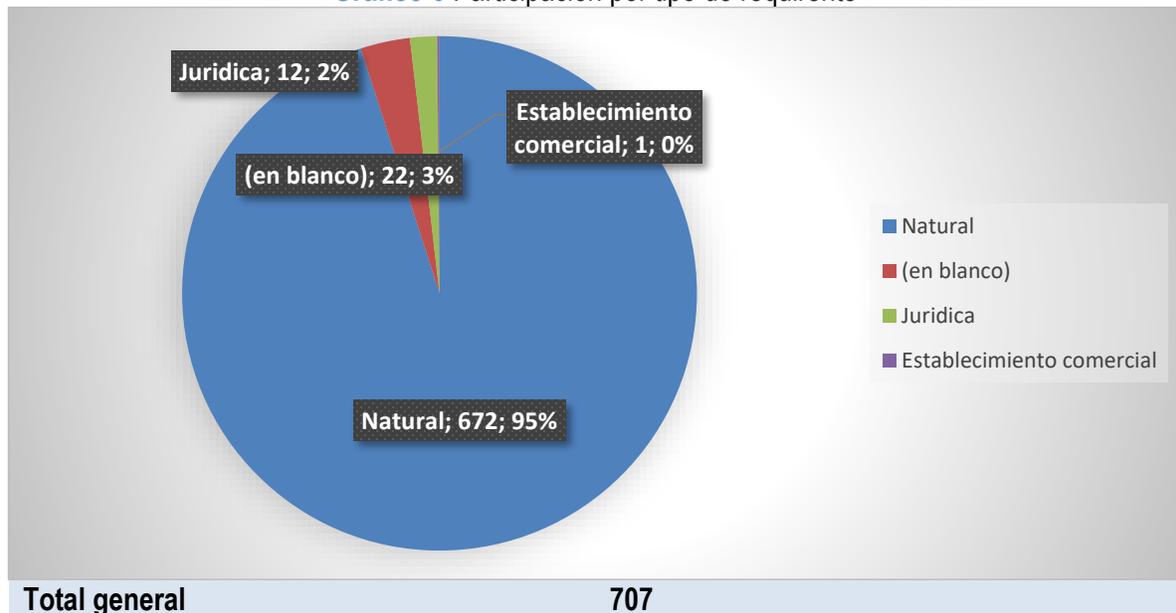


Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		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	

En cuanto al tipo de requirente y de acuerdo a como se muestra en la siguiente gráfica el 95% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.

**Gráfico 6** Participación por tipo de requirente



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	685	97%
ANONIMO	22	3%
<b>TOTAL</b>	<b>707</b>	<b>100%</b>

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 522 peticiones que representan el 73.83%.

 <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>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		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	

- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 91.65%.
- 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.
- Las entidades a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue la Secretaría de Gobierno y el IPES, siendo las más relevantes ambas con el 23.26% de participación.
- El 99.58% 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 437, 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 43%.
- Para este periodo las localidades más representativas de nuestros usuarios son Kennedy y Bosa.
- La mayor participación de los usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la entidad se encuentran en los estratos 2 y 3.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 3% corresponde a peticiones anónimas.
- 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 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