

2024

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

Febrero 2024

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



Aprobado: Mauro Rodrigo Palta Cerón / Director 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: 20/03/2024

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 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	5
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	18
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

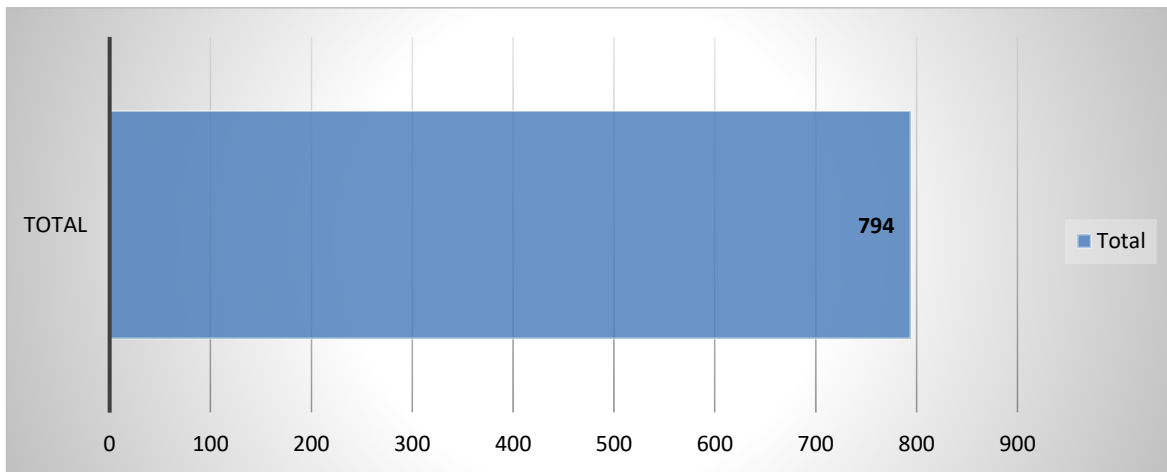
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones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

 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	
Informe	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		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES

En el mes se registraron 537 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 257 que venían del periodo anterior, para un total de 794:

Gráfico 1 Total Peticiones Recibidas



Total general 794

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.



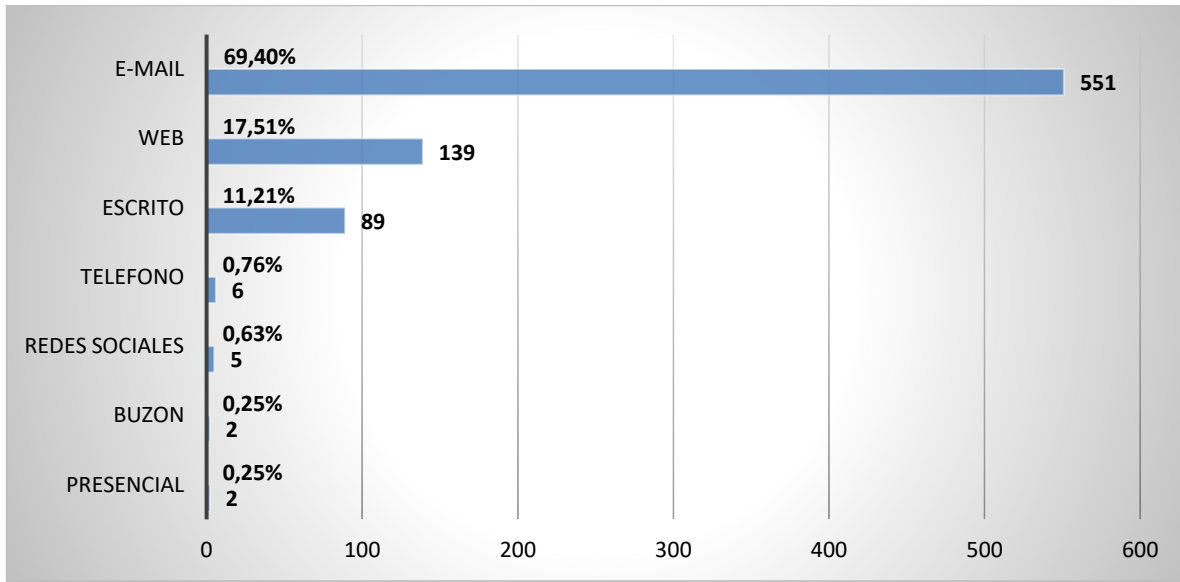
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 6 de 18			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof.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

Gráfico 2 *Canales de Interacción*



Total general **794**



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 551 peticiones que representan el 69.40%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 139 peticiones, que representan el 17.51%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 89 peticiones, que representan el 11.21%.

Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 701 que representan un 88.29% de participación, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con 93 que representan un 11.71%.

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

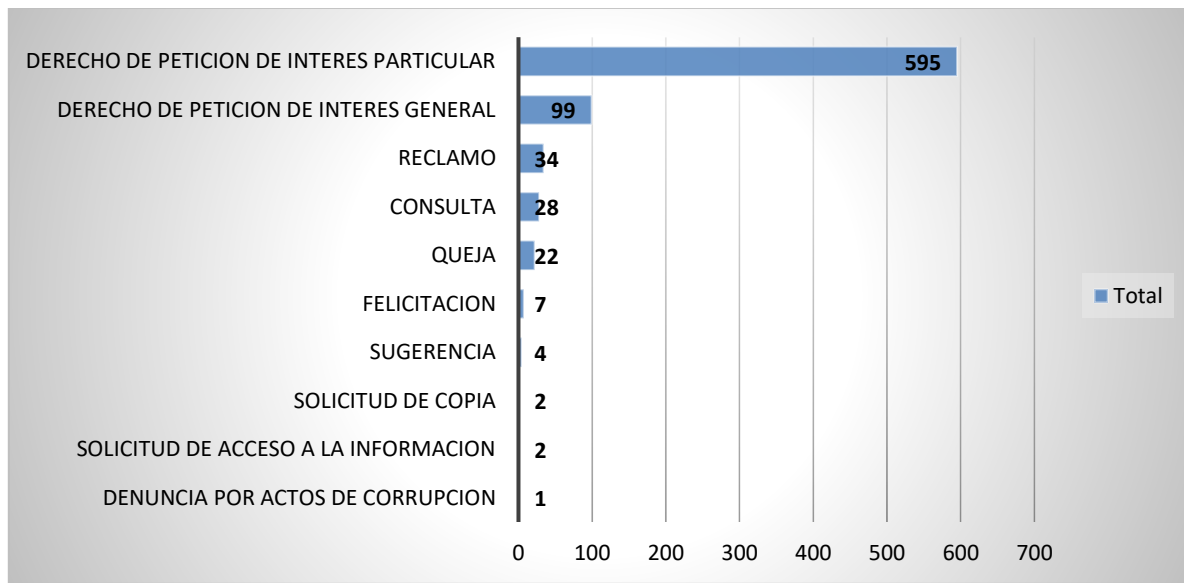
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 7 de 18		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
Revisado por: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

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



Total general 794

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 595 peticiones que representan el 74,93% de participación del total.

 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	
Informe		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
		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	

4.SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Tabla 1 Subtemas

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	214	26,95%
EMPLEO	158	19,90%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	70	8,82%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	53	6,68%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	43	5,42%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	39	4,91%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	33	4,16%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	26	3,27%
ATENCIÓN AL CIUDADANO - DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	22	2,77%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	19	2,39%
MERCADOS CAMPESINOS	15	1,89%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	12	1,51%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	11	1,39%
OFICINA JURÍDICA	11	1,39%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	10	1,26%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8	1,01%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	7	0,88%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	7	0,88%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	6	0,76%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	0,63%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	4	0,50%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,38%

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

DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2	0,25%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	2	0,25%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	0,25%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,25%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	2	0,25%
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL	1	0,13%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,13%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,13%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	1	0,13%
ACTUALIZACION DE DATOS ABIERTOS	1	0,13%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	0,13%
¿Otro? Relacione cual en el campo observaciones	1	0,13%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,13%
Total general	794	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 26.95% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados); seguido por **Empleo** con el 19.90% (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 72 traslados por no competencia.



 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>
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
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			

Tabla 2 Peticiones Trasladas



ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	13	18,06%
SECRETARIA DE HACIENDA	11	15,28%
PERSONERIA DE BOGOTA	9	12,50%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	7	9,72%
IPES	6	8,33%
SECRETARIA MOVILIDAD	4	5,56%
SECRETARIA DE SALUD	4	5,56%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	4,17%
ENTIDAD NACIONAL	2	2,78%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	2,78%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	2,78%
SERVICIO CIVIL	2	2,78%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1,39%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	1,39%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	1,39%
SECRETARIA JURIDICA	1	1,39%
UAESP	1	1,39%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,39%
IDT	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 relevantes con el 18.06% de participación.

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 537 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 358, es decir un 66.67%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender al corte que constituyen el 33.33%, las cuales se encuentran en términos para

 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>
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
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		



preferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron: la Dirección de Desarrollo empresarial y empleo con un 39.29%, seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 17.88% 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	331	211	39,29%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	115	96	17,88%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	27	19	3,54%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	21	11	2,05%
OFICINA JURÍDICA	17	6	1,12%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	7	3	0,56%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	7	1	0,19%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	4	0,74%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	3	2	0,37%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	3	3	0,56%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0,19%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	1	1	0,19%
Total general	537	358	66,67%

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

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	195	195	75,88%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	33	32	12,45%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	8	8	3,11%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8	8	3,11%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	5	1	0,39%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	4	4	1,56%
OFICINA JURÍDICA	3	2	0,78%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	1	0,39%
Total general	257	251	97,67%

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

Para este periodo se solucionaron 251 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 97.67%.

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

 <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 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	



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	22	22	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	94	94	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	435	435	100,00%
QUEJA	17	17	100,00%
RECLAMO	27	27	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	1	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	2	1	50,00%
SUGERENCIA	4	4	100,00%
FELICITACION	6	6	100,00%
Total general	609	608	99,84%

De las 609 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 608 se respondieron dentro de los términos legales de acuerdo con su tipología, la cual se discrimina de la siguiente manera:

- Consulta 30 días hábiles

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



- 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 Tiempo promedio por días gestionados

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			5	10							10
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO			18	6							9
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4		10	8	10	9		9		5	8
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1		7	4	1	2				1	4

 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 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 MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	

OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		9		9					12		10
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN			7				11				9
SECRETARÍA DEL DESPACHO	1		3					1		1	2
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			11	8							9
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO				4							4
OFICINA JURÍDICA			19	9							10
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS				14			1				8
OFICINA DE CONTROL INTERNO				2							2
Total general	3	9	10	7	5	7	1	7	12	3	7

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 siete (7) 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 78.21% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Kennedy y Ciudad Bolívar fueron las más representativas con el 3.14% y 2.64% respectivamente de participación del total recibido.



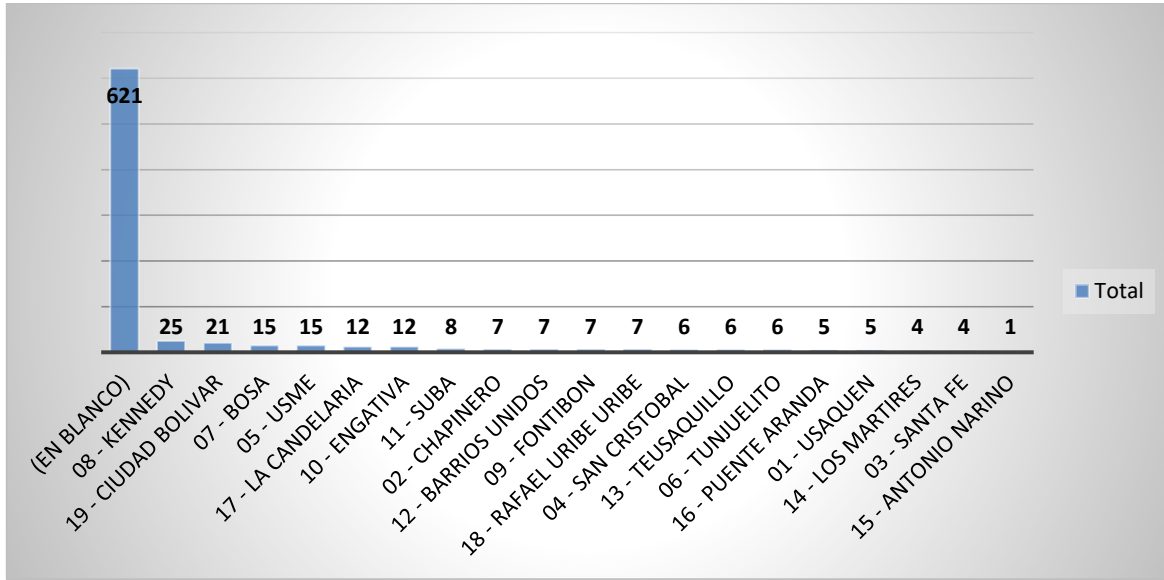
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 16 de 18			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof.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

Gráfico 4 Participación por localidad



Total general 794

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

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 8.81% y 4.78% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



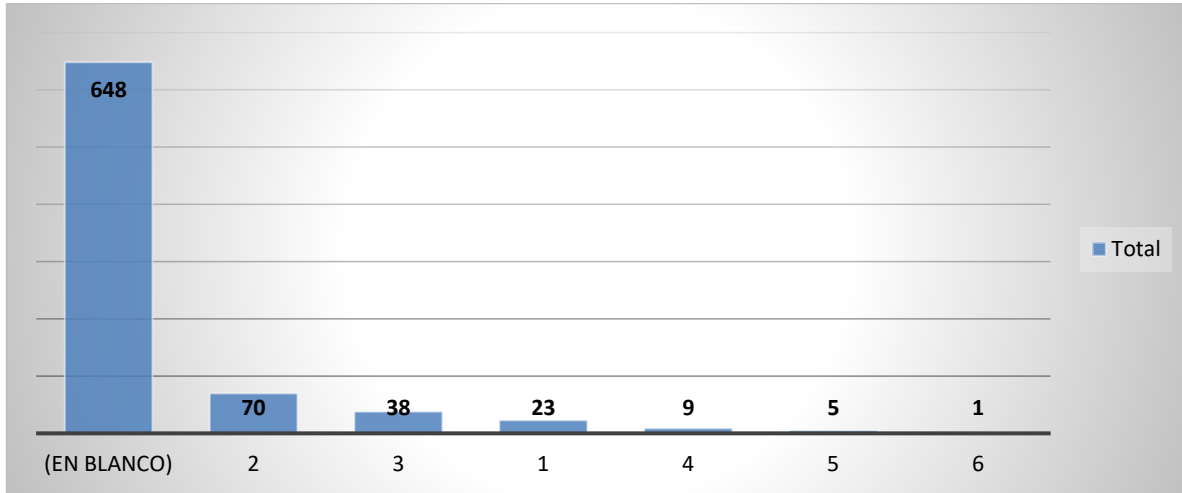
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 17 de 18			
Informe	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

Gráfico 5 Participación por estrato

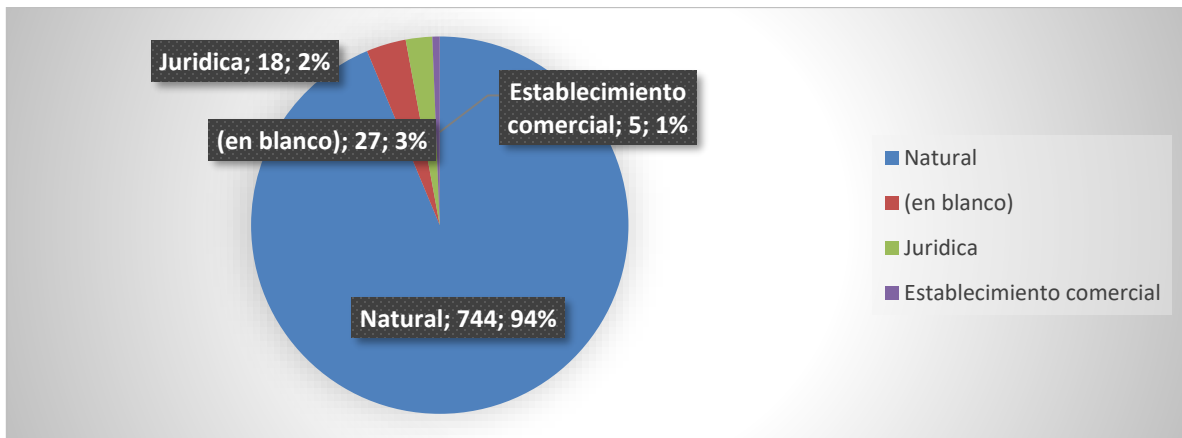


Total general **794**

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 94% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.

Gráfico 6 Participación por tipo de requirente



Total general **794**

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 MIPG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		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	

10. CALIDAD DEL REQUIRENTE

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 97% corresponde a ciudadanos identificados y el 3% a peticiones anónimas.



Tabla 7 Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	767	97%
ANONIMO	27	3%
TOTAL	794	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 551 peticiones que representan el 69.40%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 88.29%.
- 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, siendo las más relevante con el 18.06% de participación.
- El 99.84% 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 331, 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 26.95%.

 <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 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	

- Para este periodo las localidades más representativas de nuestros usuarios son Kennedy y Ciudad Bolívar.
- 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.

Mauro Palta Cerón
Director de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico