

2024

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

Abril 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: Jose Julian Martinez Dorado /
Profesional Universitario / Dirección de Gestión
Corporativa

Fecha de elaboración: 06/05/2024

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 19	
		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	16
9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE	17
10. CALIDAD DEL REQUIRENTE	18
11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	19

 <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>
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 4 de 19		
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

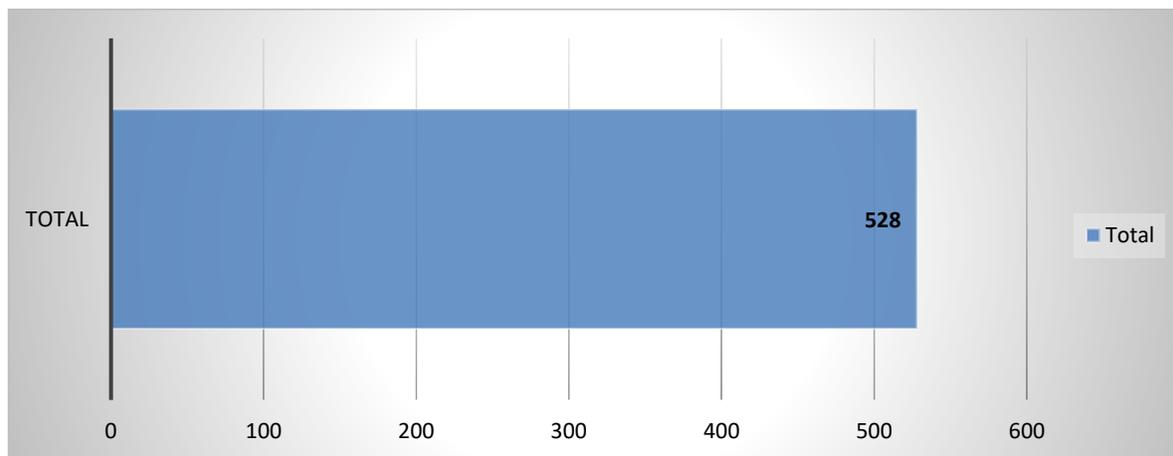
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones 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	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 19	
		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 381 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 147 que venían del periodo anterior, para un total de 528:

Gráfico 1 Total Peticiones Recibidas



Total general **528**

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

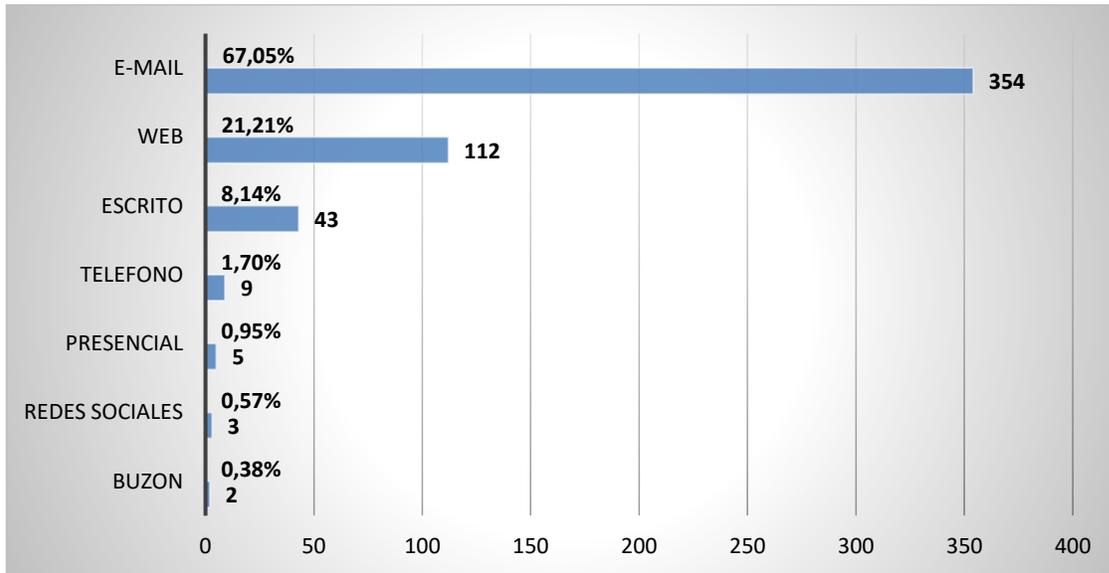
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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 MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 6 de 19			
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			
	Informe			

Gráfico 2 *Canales de Interacción*



Total general **528**

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 354 peticiones que representan el 67.05%.
2. Seguido por el canal **“WEB”** con 112 peticiones, que representan el 21.21%.
3. Por último, el canal **“ESCRITO”** con 43 peticiones, que representan el 8.14%.

Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 478 que representan un 90.53% de participación, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con 50 que representan un 9.47%.

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

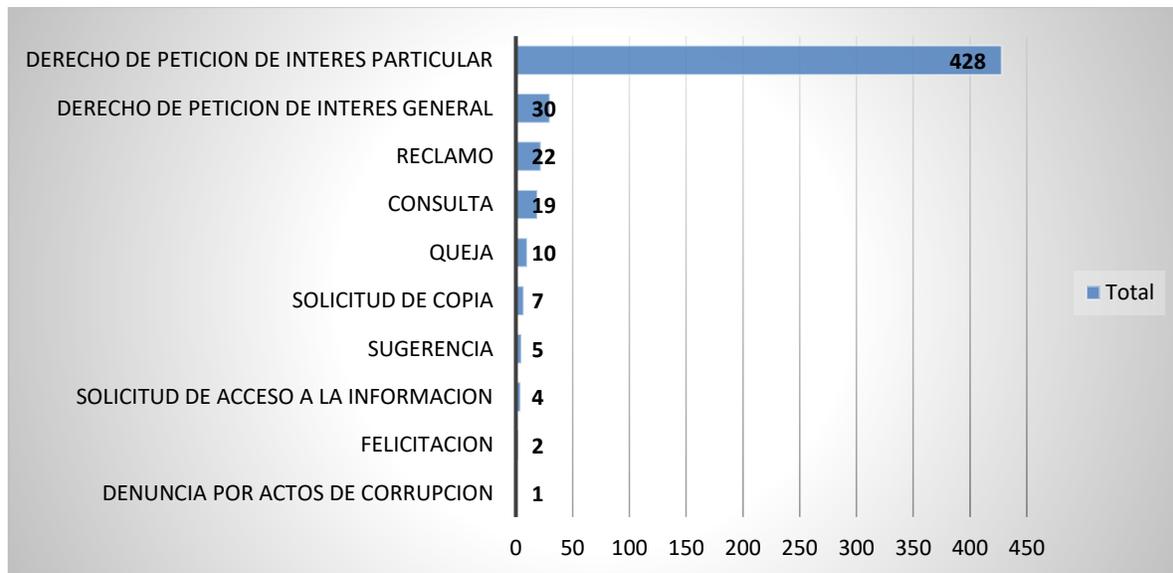
	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 Septiembre de 2023		
	Página:	Página 7 de 19		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra 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 528

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 428 peticiones que representan el 81.06% de participación del total.

 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
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 8 de 19			
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		

4.SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

Tabla 1 Subtemas

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
EMPLEO	160	30,30%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	129	24,43%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	62	11,74%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	55	10,42%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	39	7,39%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	19	3,60%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	12	2,27%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	11	2,08%
MERCADOS CAMPESINOS	9	1,70%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	9	1,70%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	9	1,70%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	6	1,14%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	3	0,57%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	2	0,38%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,19%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	0,19%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	1	0,19%
Total general	528	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: **Empleo** siendo el más relevante con el 30.30% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por **Proyecto Productivo Financiación Y Negocios**, con una

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 Septiembre de 2023		
	Página:	Página 9 de 19		
	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			

participación del 24.43% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados).

5. TOTAL, PETICIONES DE TRASLADO POR NO COMPETENCIA.

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 56 traslados por no competencia.

Tabla 2 Peticiones Trasladas

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	16	28,57%
IPES	7	12,50%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	8,93%
SECRETARIA DEL HABITAT	5	8,93%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	8,93%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	3	5,36%
PERSONERIA DE BOGOTA	3	5,36%
IDRD	2	3,57%
SECRETARIA DE SALUD	2	3,57%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	3,57%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	1,79%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	1,79%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	1,79%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	1,79%
UAESP	1	1,79%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1,79%
Total general	56	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 28.57% de participación.

 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 19	
		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	

6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 381 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 275, es decir un 72.18%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender corresponden con un 27.82%, las cuales se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron: Subdirección de Empleo y Formación con un 25.20% seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 19.69% 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
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	128	96	25,20%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	79	75	19,69%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	66	33	8,66%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	21	15	3,94%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	13	13	3,41%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	12	10	2,62%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	12	5	1,31%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10	5	1,31%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	9	5	1,31%

 <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 11 de 19	
		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	8	3	0,79%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	7	5	1,31%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	3	0,79%
OFICINA JURÍDICA	5	4	1,05%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	2	2	0,52%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	2	1	0,26%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0,00%
Total	381	275	72,18%

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
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	33	33	22,45%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	32	32	21,77%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	25	25	17,01%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	11	11	7,48%

 <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 12 de 19	
		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	8	3	2,04%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	6	6	4,08%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	5	5	3,40%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	5	5	3,40%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	5	5	3,40%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	3	2,04%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	2,04%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	2,04%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	1	0,68%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	1,36%
OFICINA JURÍDICA	2	2	1,36%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1	1	0,68%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	1	0,68%
Total	147	141	95,92%

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 19	
		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 se solucionaron 141 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 95.92%.

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	1	1	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	21	20	95,24%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	334	331	99,10%
QUEJA	9	9	100,00%
RECLAMO	19	19	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	2	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	7	7	100,00%
SUGERENCIA	4	4	100,00%
FELICITACION	1	1	100,00%
Total general	416	412	99,04%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 14 de 19	
		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	

De las 416 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 412 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 Tiempo promedio por días gestionados

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	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				12							12
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO			94	37							56
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO				11				1			9
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	1		2	3	3	2		2		12	3

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 15 de 19
		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
		 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	

OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		3		1					5		3
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				5	14	4					7
SECRETARÍA DEL DESPACHO			3	4							4
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				18							18
OFICINA JURÍDICA				16							16
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS				14			7				9
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	4		4	5	3	6		4			5
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15			9		14					11
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD				19							19
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	12			8							9
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA				11							11
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			11	10		2					11
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN				12							12
Total general	4	3	8	7	5	6	7	3	5	12	6

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

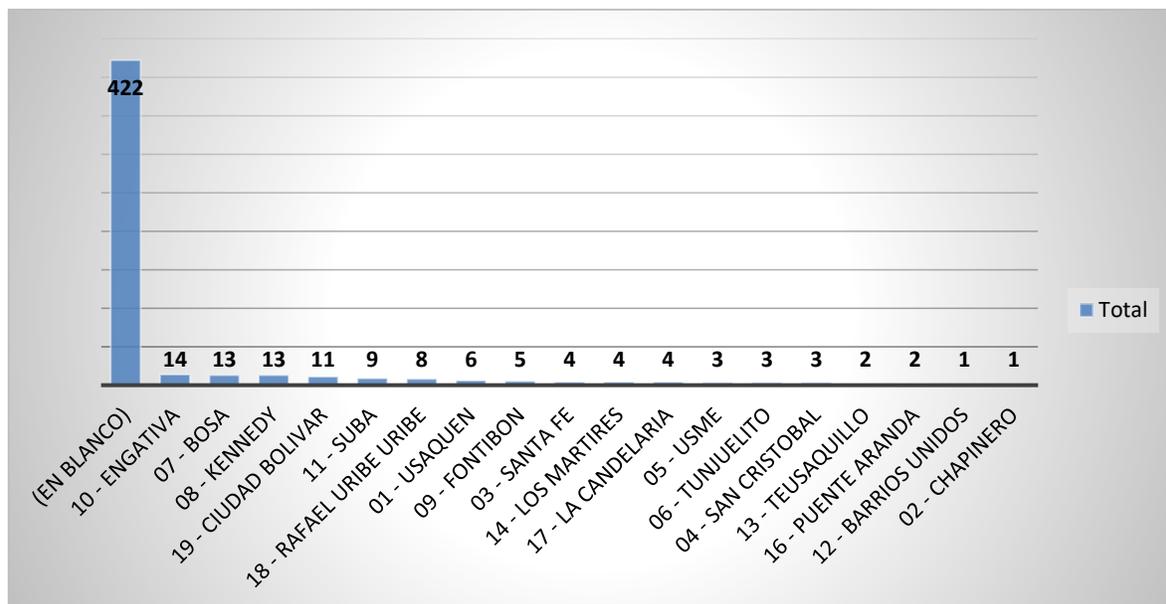
El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de seis (6) días.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 Septiembre de 2023		
	Página:	Página 16 de 19		
	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			

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 79.92% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Engativá y Bosa fueron las más representativas con el 2.65% y 2.46% respectivamente de participación del total recibido.

Gráfico 4 Participación por localidad



Total general

528

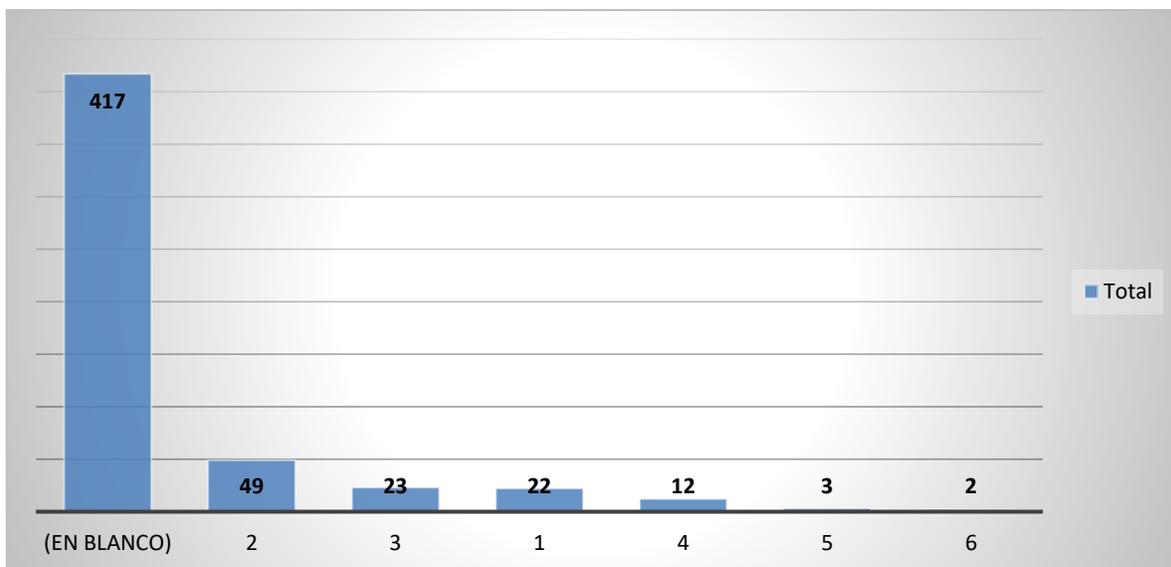
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 17 de 19	
		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 9.28% y 4.36% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Gráfico 5 Participación por estrato



Total general

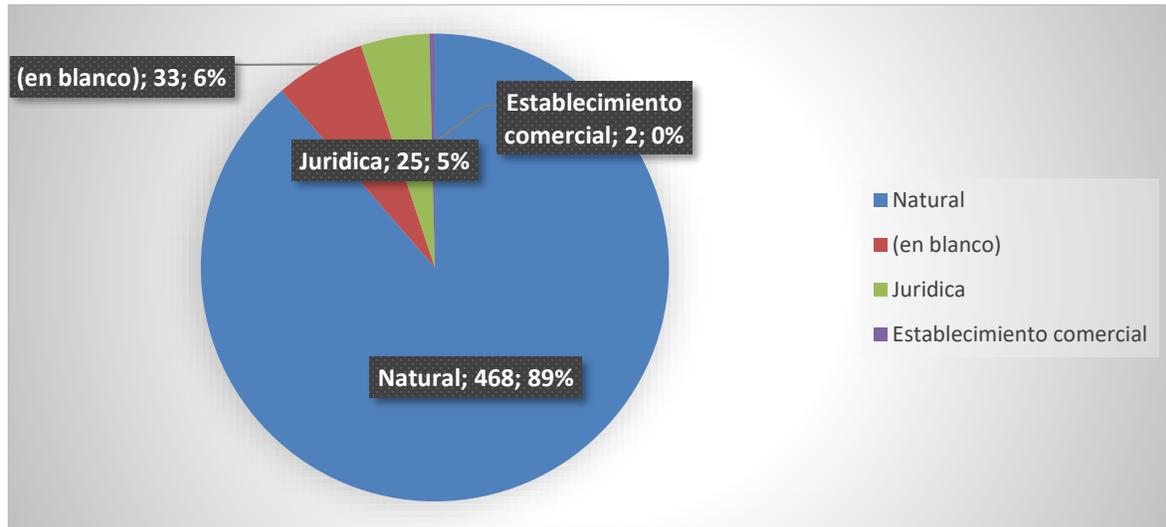
528

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 89% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.

 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			
Informe	Página:	Página 18 de 19		
	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

612

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 94% corresponde a ciudadanos identificados y el 6% a peticiones anónimas.

Tabla 7 Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	495	94%
ANONIMO	33	6%
TOTAL	528	100%

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 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 19 de 19	
		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 354 peticiones que representan el 67.05%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 90.53%.
- 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 28.57% de participación.
- El 99.04% 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 Subdirección de Empleo y Formación es el área con más requerimientos recibidos del periodo con 128, por lo que se aconseja estrategias para la atención oportuna de estas peticiones.
- Para este mes el requerimiento más reiterado por nuestros usuarios fue sobre Empleo, siendo el más relevante con una participación del 30.30%.
- Para este periodo, se identificó que las localidades mas representativas correspondieron con Engativá 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 6% 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 para la Gestión de Peticiones

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 20 de 19	
		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	

Ciudadanas “Bogotá te escucha” y el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con el párrafo segundo del artículo 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 Rodrigo Palta Cerón *SCB*
 Director de Gestión Corporativa
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico