

2024

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

Mayo 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:** 05/06/2024

**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 <b>MIPG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 16	
		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

<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>9</b>
<b>7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS.....</b>	<b>12</b>
<b>8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....</b>	<b>14</b>
<b>9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE .....</b>	<b>14</b>
<b>10. CALIDAD DEL REQUIRENTE .....</b>	<b>16</b>
<b>11. SUGERENCIAS DE CIUDADANOS .....</b>	<b>16</b>
<b>12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>16</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 16	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## PRESENTACIÓN

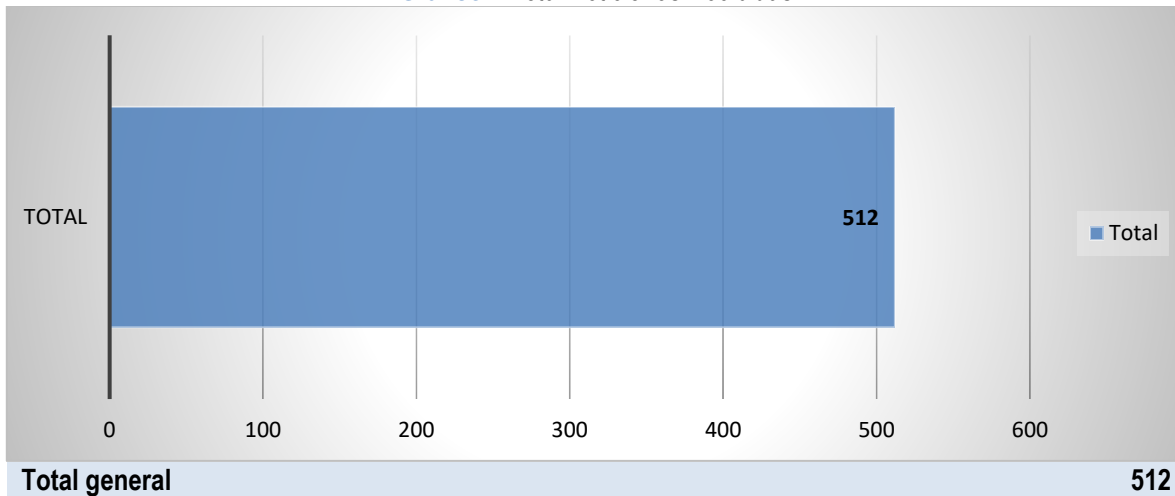
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, que es una herramienta gerencial y de control que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando así evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 16	
		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 389 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 123 que venían del periodo anterior, para un total de 512:

Gráfico 1 Total Peticiones Recibidas





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

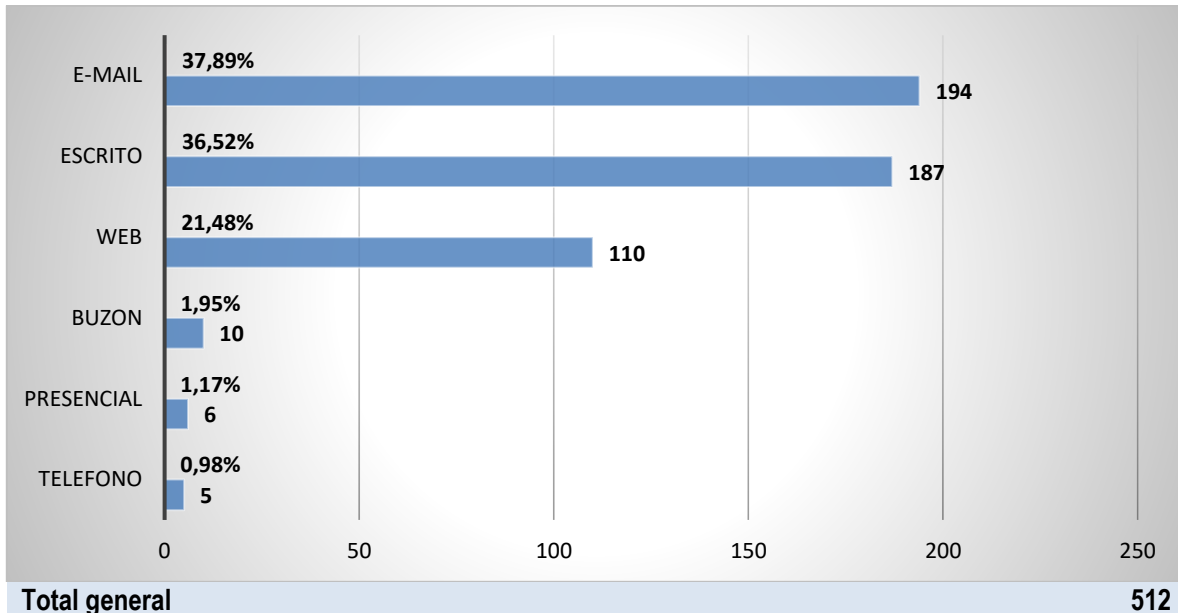
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

## 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</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 16	
		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 194 peticiones que representan el 37.89%.
2. Seguido por el canal “**ESCRITO**” con 187 peticiones, que representan el 36.52%.
3. Por último, el canal “**WEB**” con 110 peticiones, que representan el 21.48%.

Los canales no presenciales (E-mail, WEB y Teléfono ) son los más utilizados por la ciudadanía con 309 que representan un 60.35% de participación, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con 203 que representan un 39.64%.

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:



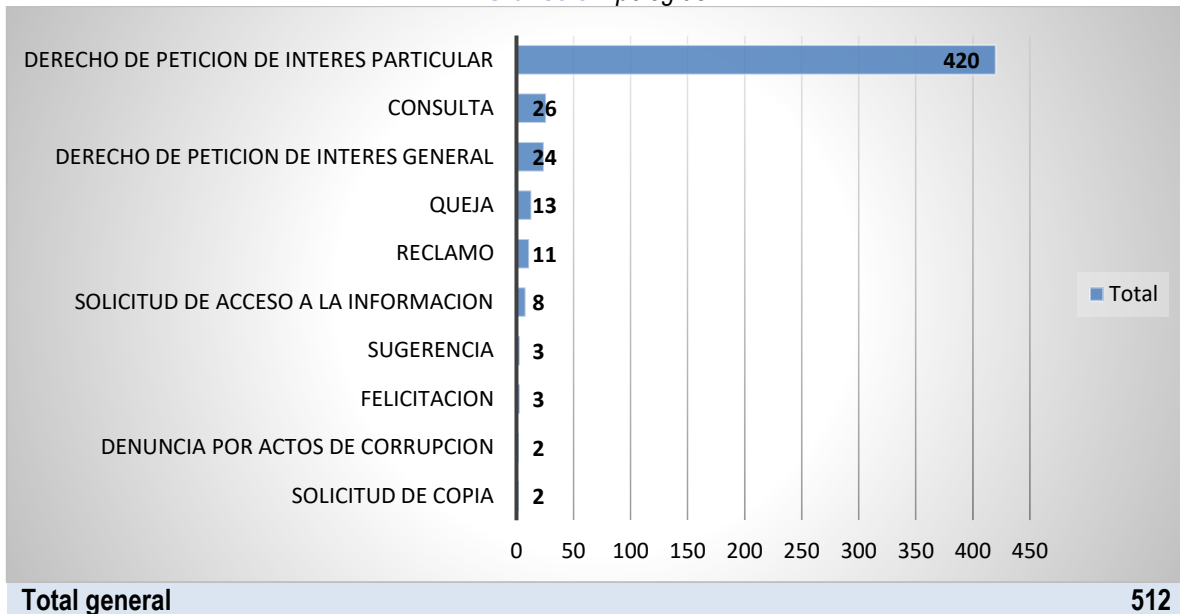
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 7 de 16		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
Revisado por:		Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

Gráfico 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 420 peticiones que representan el 82.03% de participación del total.

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

Tabla 1 Subtemas

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
EMPLEO	168	32,81%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	69	13,48%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	63	12,30%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	54	10,55%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	44	8,59%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	29	5,66%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	29	5,66%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	19	3,71%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 8 de 16	
		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	

INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	15	2,93%
MERCADOS CAMPESINOS	8	1,56%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	4	0,78%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	3	0,59%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,39%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	1	0,20%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,20%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	0,20%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,20%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,20%
Total general	<b>512</b>	<b>100,00%</b>

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 32.81% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral); seguido por **Atención del personal hacia el ciudadano**, con una participación del 13.48% (las cuales comprenden solicitudes relacionadas con la información general de la entidad).



## 5. TOTAL, PETICIONES DE TRASLADO POR NO COMPETENCIA.

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 57 traslados por no competencia.

Tabla 2 Peticiones Trasladas

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	17	29,82%
SECRETARIA DE SALUD	7	12,28%
IPES	6	10,53%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	8,77%
SECRETARIA MOVILIDAD	4	7,02%
ENTIDAD NACIONAL	3	5,26%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	3,51%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	3,51%
SECRETARIA JURIDICA	2	3,51%
IDU	1	1,75%
ACUEDUCTO – EAAB-ESP	1	1,75%



 <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 9 de 16	
		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	

SECRETARIA DE HACIENDA	1	1,75%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	1,75%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	1,75%
SUBRED NORTE	1	1,75%
CODENSA	1	1,75%
TRANSMILENIO	1	1,75%
IDRD	1	1,75%
Total general	<b>57</b>	<b>100,00%</b>

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 29.82% de participación.



## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 389 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 254, es decir un 65,29%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender corresponden con un 34,70%, 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 25.71% seguido por la Dirección Gestión Corporativa con un 20.82% 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	158	100	25,71%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	96	81	20,82%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	37	18	4,63%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	9	2,31%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	15	5	1,29%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	13	6	1,54%

 <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 10 de 16	
		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	



SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	12	6	1,54%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	11	10	2,57%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	9	7	1,80%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7	6	1,54%
OFICINA JURÍDICA	4	1	0,26%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	4	3	0,77%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	1	0	0,00%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	1	1	0,26%
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL	1	1	0,26%
<b>Total</b>	<b>389</b>	<b>254</b>	<b>65,30%</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
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	32	32	26,02%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	29	29	23,58%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	18	18	14,63%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN,	7	7	5,69%



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 11 de 16	
		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	

FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN			
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	7	7	5,69%
POBLACIONES – SECRETARÍA DEL DESPACHO	6	6	4,88%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	6	6	4,88%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	5	5	4,07%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	5	4,07%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	3	3	2,44%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	1,63%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	1	1	0,81%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,81%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,81%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

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

Para este periodo se solucionaron 123 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 100%.

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.

 <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 12 de 16	
		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 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	17	17	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	2	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	22	20	90,91%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	300	298	99,33%
QUEJA	12	12	100,00%
RECLAMO	10	10	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	8	6	75,00%
SOLICITUD DE COPIA	1	1	100,00%
SUGERENCIA	3	3	100,00%
FELICITACION	2	2	100,00%
<b>Total general</b>	<b>377</b>	<b>371</b>	<b>98,41%</b>

De las 377 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 371 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	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 13 de 16	
		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>				

*Tabla 6 Tiempo promedio por días gestionados*

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJAS	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				13							13
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO			53	68							58
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO				13							13
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	8		3	3	2	1	1	10	1	1	3
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		3		2							3
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				11		1 6	13			12	11
SECRETARÍA DEL DESPACHO				5							5
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				11							11
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO							2				2
OFICINA JURÍDICA				8							8
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS				8							8
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	3		7	4	3	6	3				4
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	9			7							7
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD				15							15
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS			14	10			9				10
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	1			5							5
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	12			7		5					7
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN			14	13		1 5					13
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL				4							4
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

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

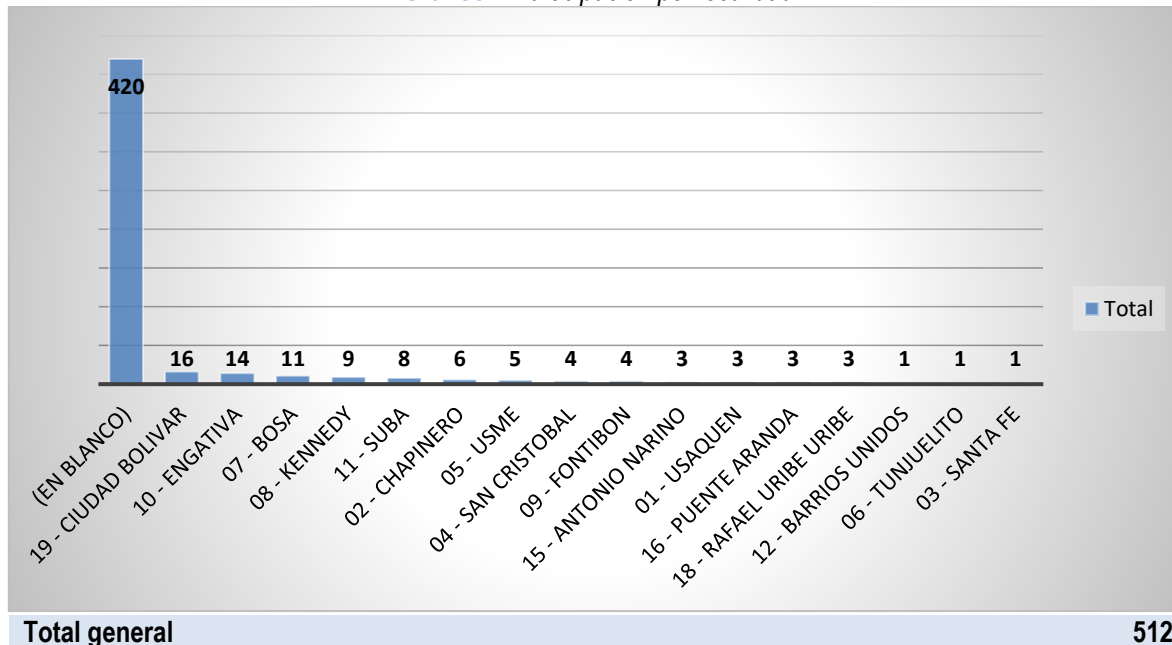
El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de siete (7) días.

 <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 14 de 16	
		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 82.03% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio. No obstante, las localidades Ciudad Bolívar y Engativá fueron las más representativas con el 3.13% y 2.73% respectivamente de participación del total recibido.

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 9.77% y 4.30% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



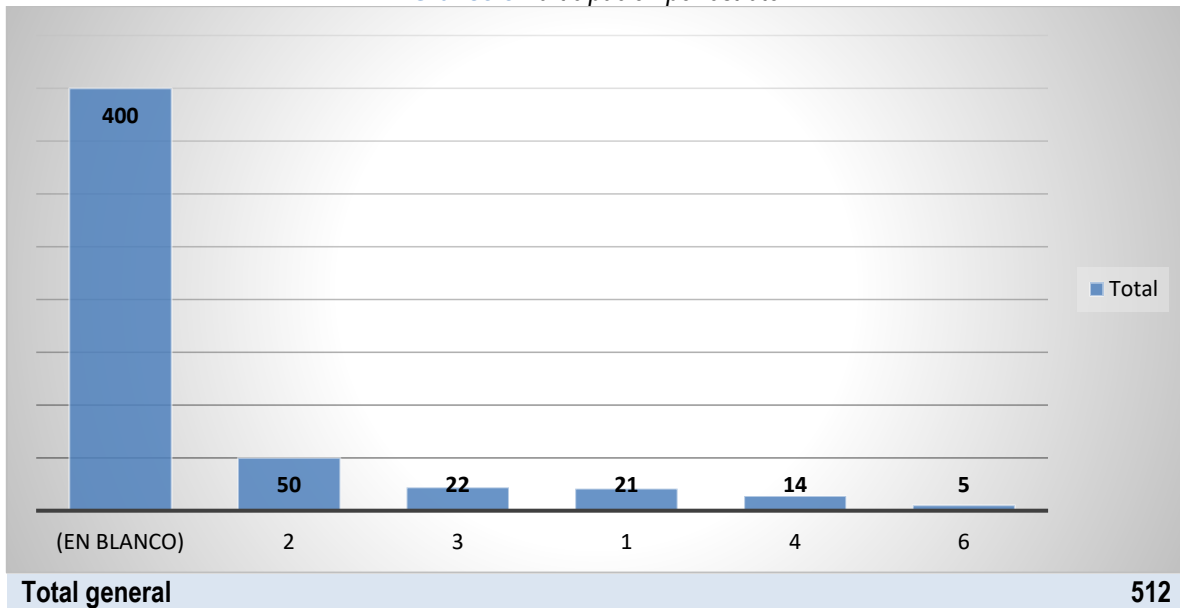
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 15 de 16			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
Informe	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

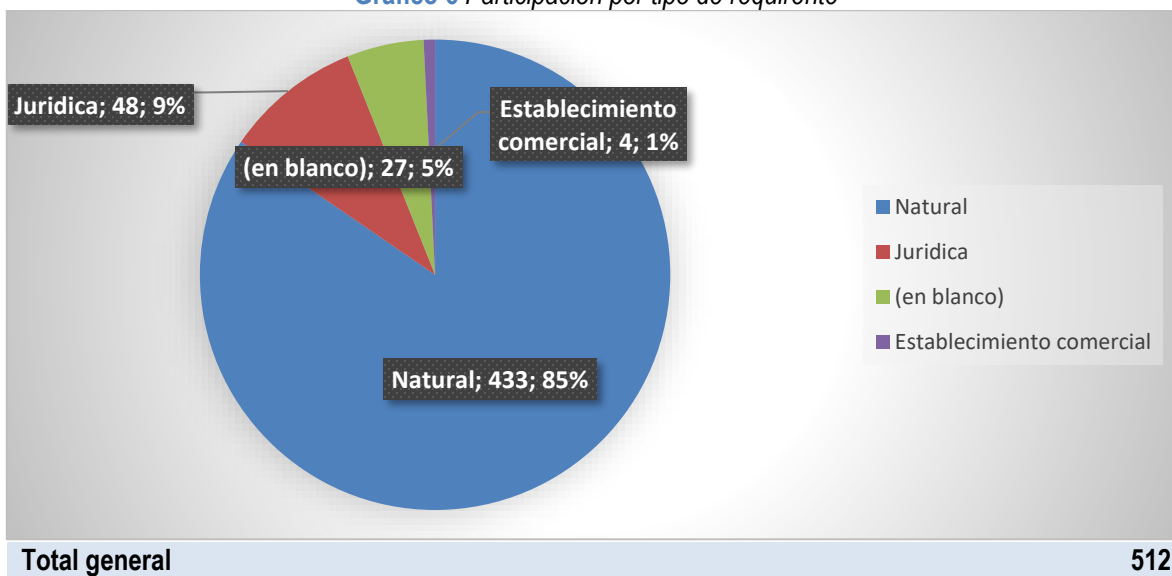
Gráfico 5 Participación por estrato





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 85% 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

 <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 16 de 16	
		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 95% corresponde a ciudadanos identificados y el 5% a peticiones anónimas.

*Tabla 7 Calidad del requirente*

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	485	95%
ANONIMO	27	5%
<b>TOTAL</b>	<b>512</b>	<b>100%</b>

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

## 11. SUGERENCIAS DE CIUDADANOS



En cumplimiento del numeral 2 del Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 el cual establece que se debe informar sobre las “Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”.

En este sentido, se indica que no se han recibido sugerencias de la ciudadanía en los aspectos mencionados en la norma.

## 12. 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 194 peticiones que representan el 37.89%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB y Teléfono) son los más utilizados por la ciudadanía con un 60.35%.
- 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 29.82% de participación.
- El 98.41% 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 158, por lo que se aconseja estrategias para la atención oportuna de estas peticiones.



 <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 17 de 16	
		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 mes el requerimiento más reiterado por nuestros usuarios fue sobre Empleo, siendo el más relevante con una participación del 32.81%.
- Para este periodo, se identificó que las localidades mas representativas correspondieron con Ciudad Bolívar 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 3.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 5% 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 Ciudadanas “Bogotá te escucha” y el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con el párrafo segundo del artículo segundo de la resolución 292 de 2024
- 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**  
 Director de Gestión Corporativa  
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

