

2024

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

Junio 2024

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

**Aprobado:** Álvaro Pérez Tirado / Director de Gestión Corporativa (E)

**Revisado:** Sonia Camargo Bernal/ Profesional Especializado / Dirección de Gestión Corporativa

**Elaborado por:** José Julián Martínez Dorado / Profesional Universitario / Dirección de Gestión Corporativa

Ronald Andrés Mora / Profesional Universitario / Dirección de Gestión Corporativa

**Fecha de elaboración:** 05/06/2024

**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 18</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>7</b>
<b>4. SUBTEMAS MAS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO....</b>	<b>8</b>
<b>5. TOTAL, PETICIONES DE TRASLADO POR NO COMPETENCIA. .</b>	<b>9</b>
<b>6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO .....</b>	<b>10</b>
<b>7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA EN DÍAS .....</b>	<b>13</b>
<b>8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO .....</b>	<b>15</b>
<b>9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRENTE .....</b>	<b>16</b>
<b>10. CALIDAD DEL REQUIRENTE .....</b>	<b>17</b>
<b>11. SUGERENCIAS DE CIUDADANOS.....</b>	<b>18</b>
<b>12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>18</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 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

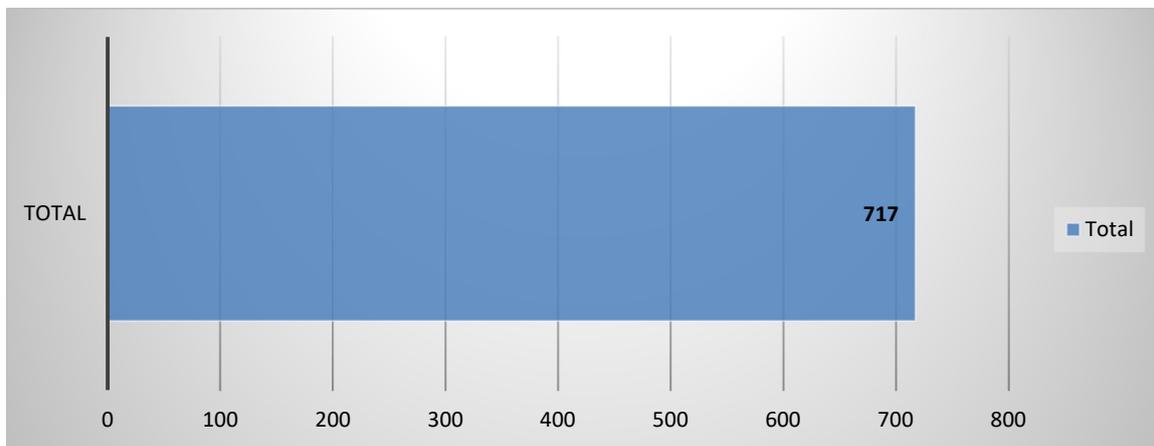
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones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

 <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			
Página:	Página 5 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		

## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS Y SOLUCIONADAS DE PERIODOS ANTERIORES

En el mes se registraron 543 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 174 que venían del periodo anterior, para un total de 717:

**Gráfico 1** Total Peticiones Recibidas



**Total general** **717**

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

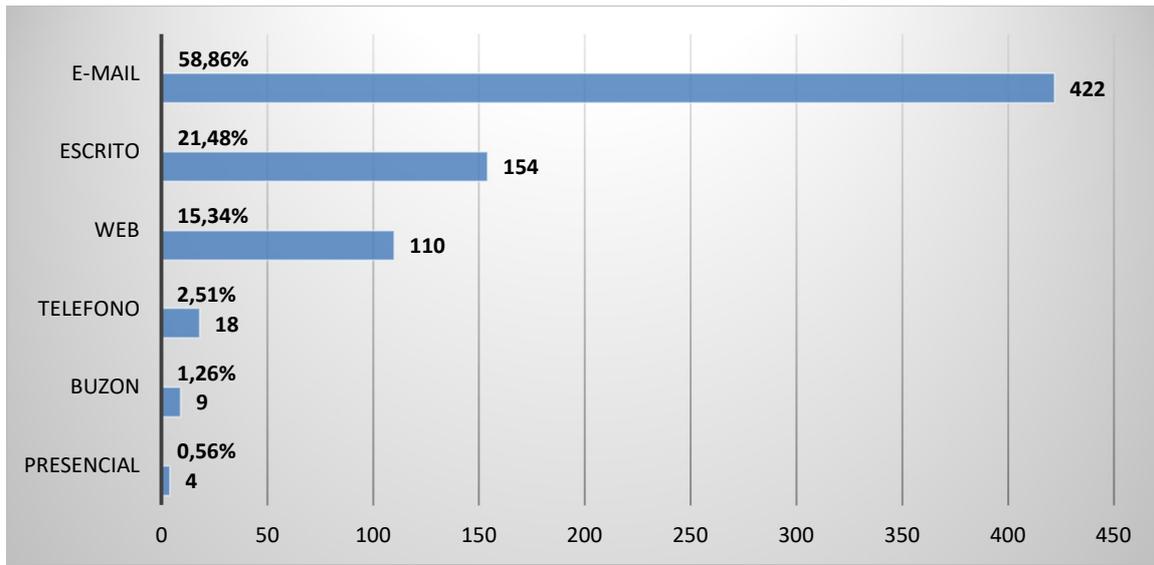
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos son controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

## 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.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <b>BAJO ESTÁNDAR MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 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	

**Gráfico 2** *Canales de Interacción*



**Total general** **717**

**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 422 peticiones que representan el 58.86%.
2. Seguido por el canal “**ESCRITO**” con 154 peticiones, que representan el 21.48%.
3. Por último, el canal “**WEB**” con 110 peticiones, que representan el 15.34%.

Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 550 que representan un 76.71% de participación, frente a los presenciales (Buzón, Escrito y Presencial) con 167 que representan un 23.29%.

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

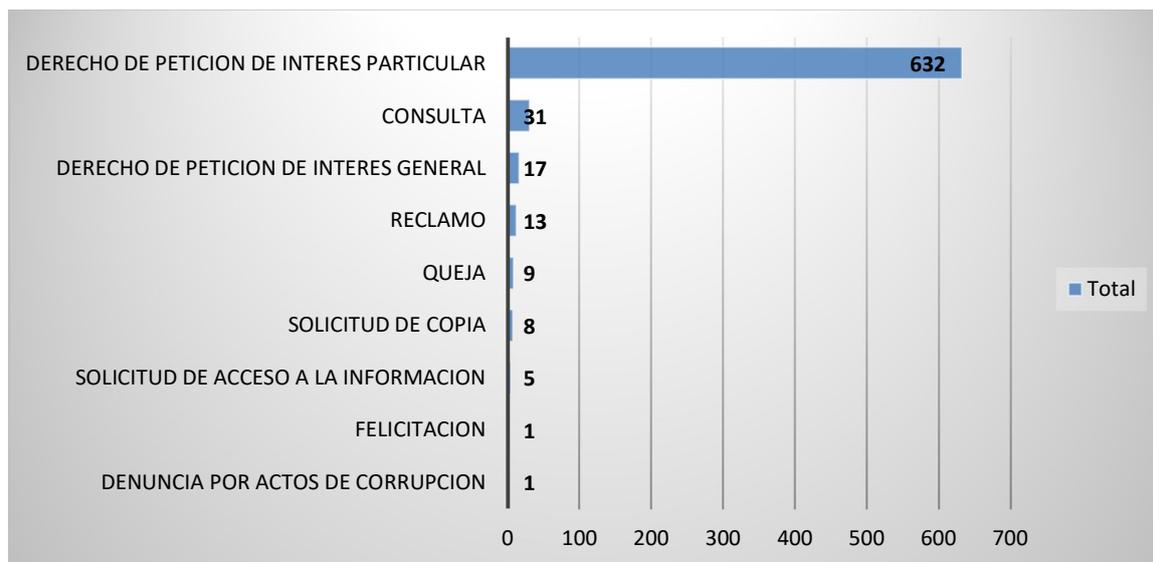
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 7 de 18			
Informe	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal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

### 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** 717

**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 632 peticiones que representan el 88.15% de participación del total.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <b>BAJO ESTÁNDAR MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	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	234	32,64%
EMPLEO	210	29,29%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	114	15,90%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	33	4,60%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	29	4,04%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	24	3,35%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	20	2,79%
MERCADOS CAMPESINOS	19	2,65%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	17	2,37%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	9	1,26%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	5	0,70%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	2	0,28%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,14%
<b>Total general</b>	<b>717</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: **PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS** siendo el más relevante con el 32.64% (las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados); seguido por **EMPLEO**, con una participación del 29.29% (este subtema incluye todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral).

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		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			
Informe	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

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

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidencian 38 traslados por no competencia.

*Tabla 2 Peticiones Trasladas*

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE GOBIERNO	9	23,68%
ENTIDAD NACIONAL	9	23,68%
IPES	4	10,53%
SECRETARIA DE CULTURA	3	7,89%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	5,26%
IDRD	2	5,26%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	2,63%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2,63%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	2,63%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	2,63%
TRANSMILENIO	1	2,63%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2,63%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	2,63%
SECRETARIA JURIDICA	1	2,63%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	2,63%
<b>Total general</b>	<b>38</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 23.68% de participación.

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

## 6. PETICIONES CERRADAS AL PERIODO

Durante este periodo se recibieron 543 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 238, es decir un 43.83.96%, lo que significa que las solicitudes que hacen falta por atender corresponden con un 56.17%, las cuales se encuentran en términos para preferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones en su orden fueron: Subdirección de Empleo y Formación con un 12.71% seguido por la Subdirección de Emprendimiento y Negocios con un 8.29% 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
<b>SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN</b>	136	69	12,71%
<b>SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS</b>	130	45	8,29%
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA</b>	117	69	12,71%
<b>SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	79	13	2,39%
<b>SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN</b>	18	7	1,29%
<b>SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	12	5	0,92%
<b>OFICINA JURÍDICA</b>	9	3	0,55%
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	8	3	0,55%
<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	8	4	0,74%
<b>OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	6	6	1,10%
<b>SECRETARÍA DEL DESPACHO</b>	5	5	0,92%
<b>DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS</b>	3	3	0,55%

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

<b>DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	3	2	0,37%
<b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO</b>	3	1	0,18%
<b>POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO</b>	3	2	0,37%
<b>SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS</b>	2	0	0,00%
<b>DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN</b>	1	1	0,18%
<b>Total</b>	<b>543</b>	<b>238</b>	<b>43,83%</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*

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	PORCENTAJE
<b>SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN</b>	77	76	43,68%
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA</b>	26	25	14,37%
<b>SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS</b>	22	22	12,64%
<b>SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	11	11	6,32%
<b>SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN</b>	10	10	5,75%
<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	9	9	5,17%
<b>SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	5	5	2,87%
<b>OFICINA JURÍDICA</b>	3	2	1,15%
<b>SECRETARÍA DEL DESPACHO</b>	2	2	1,15%

 <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 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	

<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	2	2	1,15%
<b>OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	2	2	1,15%
<b>DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN</b>	1	1	0,57%
<b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO</b>	1	1	0,57%
<b>SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD</b>	1	1	0,57%
<b>DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	1	1	0,57%
<b>DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS</b>	1	1	0,57%
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>171</b>	<b>98,28%</b>

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

Para este periodo se solucionaron 171 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 98.28%.

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	21	21	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14	14	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	349	348	99,71%
QUEJA	8	8	100,00%
RECLAMO	8	8	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	2	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	5	5	100,00%
SUGERENCIA	0	0	0,00%

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

FELICITACION	1	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>409</b>	<b>408</b>	<b>99,76%</b>

De las 409 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 408 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	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				9			10			9
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO			15							15

 <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 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
		 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	

DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO				14						14
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	7		3	4	1	9		1	12	4
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		1	9	5		1		6		5
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				9						9
SECRETARÍA DEL DESPACHO				7						7
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				8						8
OFICINA JURÍDICA				11				7		10
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS			9	4						5
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	7		3	8	1	8	1			8
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				10						10
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD				8						8
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS				5						5
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	11			7	5					7
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	22			8						9
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN				10						10
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>7</b>

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

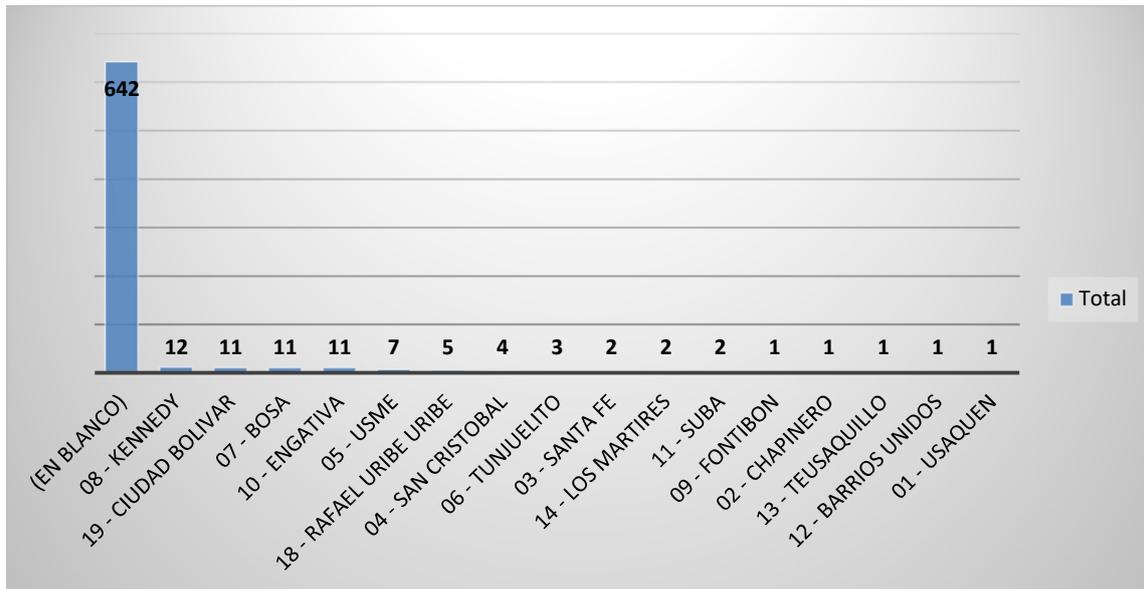
El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de siete (7) días.

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

## 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 89.54% 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 1.67% y 1.53% respectivamente de participación del total recibido.

**Gráfico 4** Participación por localidad



**Total general**

**717**

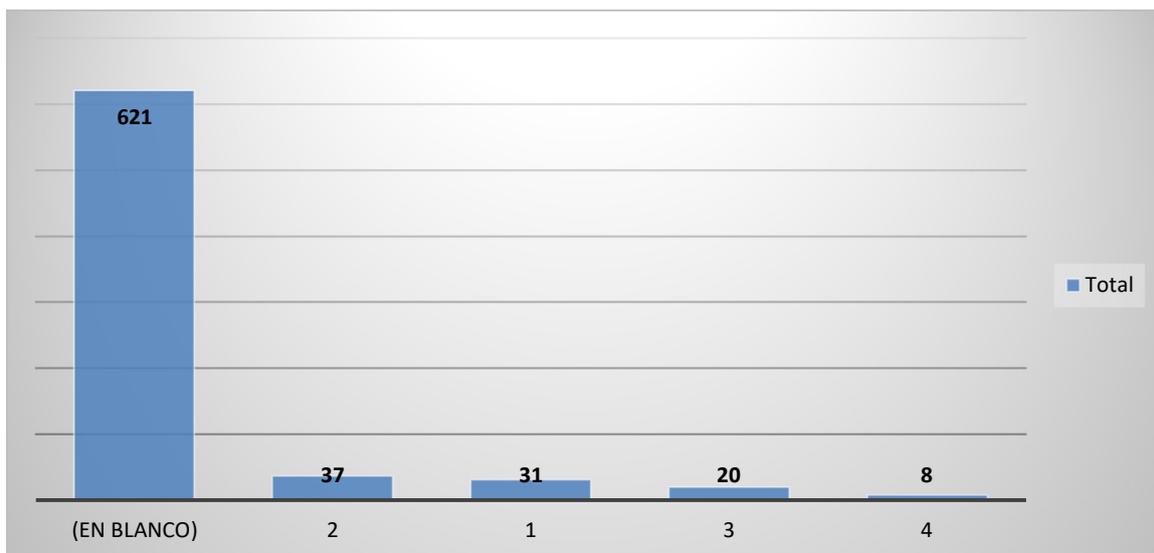
**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

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

## 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 1 con el 5.16% y 4.32% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

**Gráfico 5** Participación por estrato



**Total general**

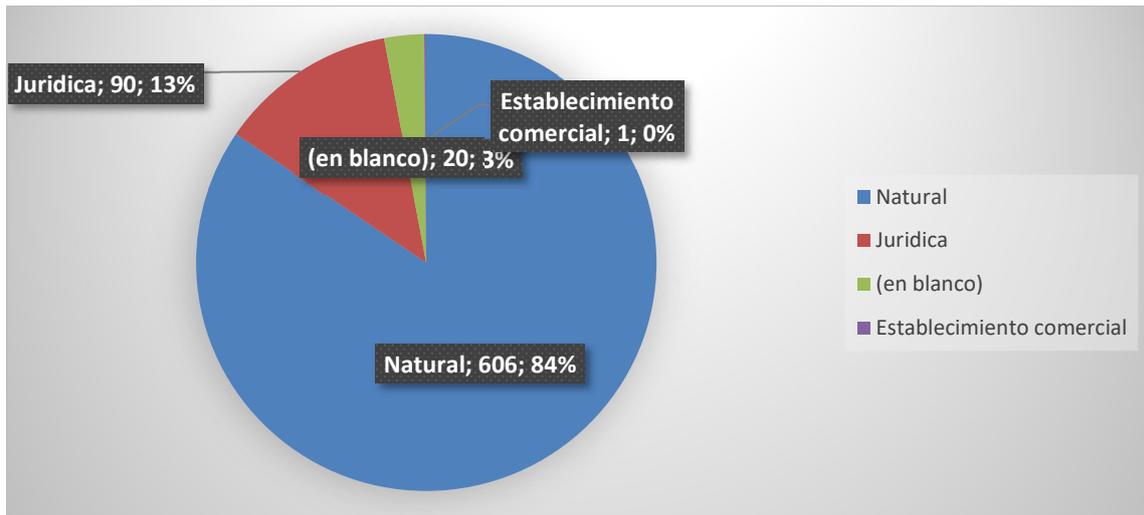
**717**

**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 84% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales.

 <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 17 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			

Gráfico 6 Participación por tipo de requirente



**Total general**

**717**

**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 97% corresponde a ciudadanos identificados y el 3% a peticiones anónimas.

Tabla 7 Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	697	97%
ANONIMO	20	3%
TOTAL	717	100%

**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 MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		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	

## 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 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 422 peticiones que representan el 58.86%.
- Los canales no presenciales (E-mail, WEB, Teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con un 76.71%.
- 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 23.68% de participación.
- El 99.76% 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 136, 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 proyecto productivo financiación y negocios, siendo el más relevante con una participación del 32.64%.

 <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 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, se identificó que las localidades más representativas correspondieron con 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 1.
- 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 para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” y el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con el parágrafo 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.

---

**Álvaro Pérez Tirado**  
 Director de Gestión Corporativa (E)  
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico