

2024

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

Julio 2024

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

Aprobado: Álvaro Alonso 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: 12/08/2024

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 21	
		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 de peticiones recibidas y solucionadas en periodos anteriores	5
2. Canales de interacción	5
3. Tipologías o modalidades.....	7
4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso	8
5. Total de peticiones de traslado por no competencia.	9
6. Peticiones cerradas al periodo	9
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días	3
8. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo	3
9. Participación por estrato y tipo de requirente	4
10. Calidad del requirente.....	6
11. Sugerencias de ciudadanos.....	6
12. Conclusiones y recomendaciones.....	7

 <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 21	
		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

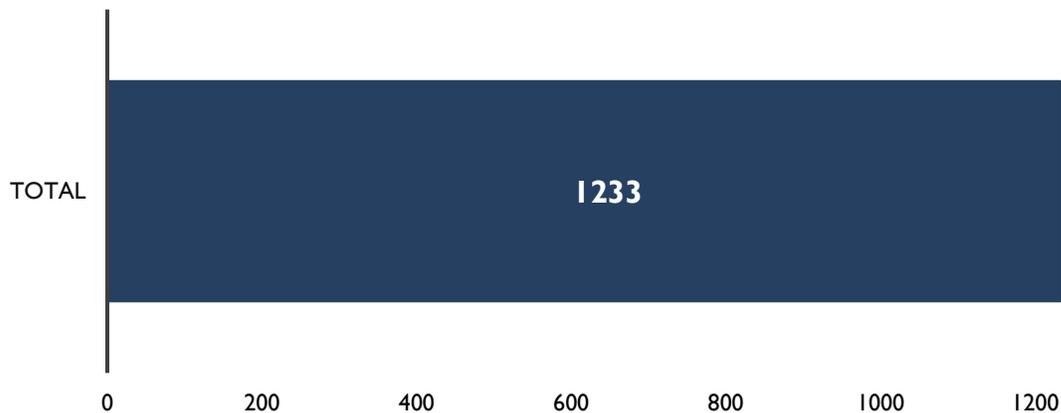
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante julio de 2024 a través del Sistema Distrital para 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 21	
		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 de peticiones recibidas y solucionadas en periodos anteriores

En el mes de julio de 2024 se registraron 918 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 315 que venían del periodo anterior -junio-, para un total de 1233 peticiones (ver Gráfico 1).

Gráfico 1 Total Peticiones Recibidas



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

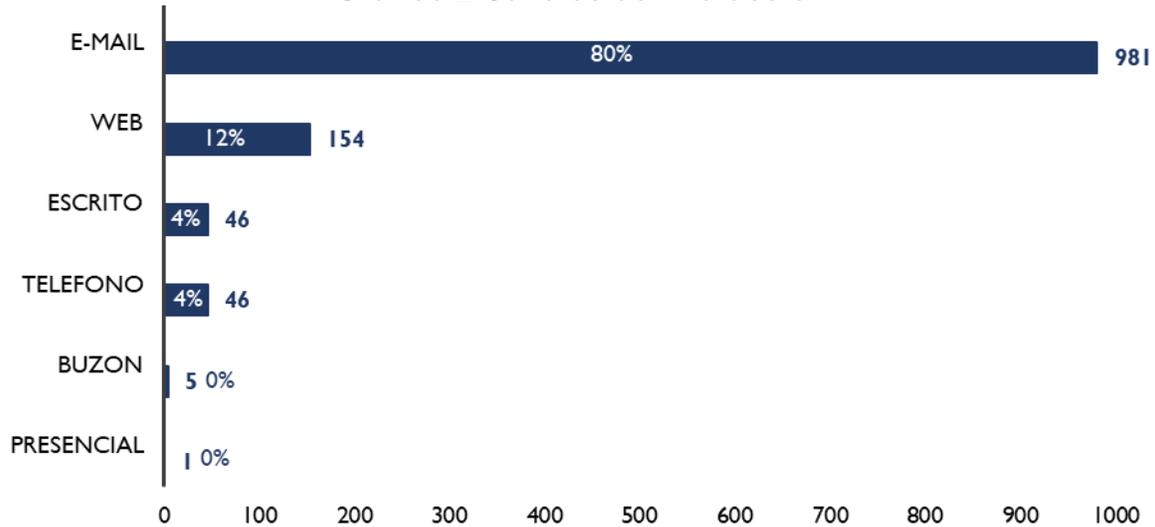
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

2. Canales de interacción

A continuación, se presenta la discriminación de peticiones por 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.

 <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 6 de 21	
		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 1233

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

Los canales oficiales para la recepción de peticiones ciudadanas presentaron el siguiente comportamiento durante el periodo de recepción:

El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el 'e-mail', con 981 peticiones, las cuales representan el 80% del total de peticiones, seguido por el canal 'web' con 154 peticiones que representan un 12% de participación, y, por último, los canales 'escrito' y 'telefónico' con 46 peticiones cada corresponden a un 4% cada uno.

Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 1181 peticiones, que representan un 95,78% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 52 peticiones que equivalen a un 4,22%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante lo corrido de la vigencia 2024.

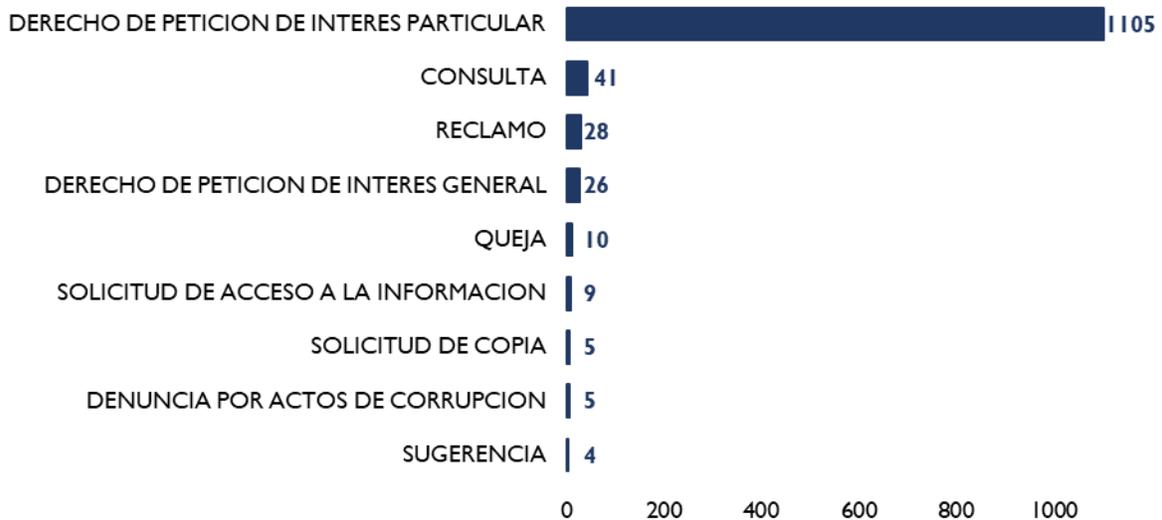
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 7 de 21		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
Revisado por:		Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

3. Tipologías o modalidades

En esa sección se realiza la clasificación de las tipologías o modalidades actuales de las peticiones según se encuentran parametrizadas en Bogotá te Escucha, lo anterior, ajustado a la modalidad de peticiones de la ley 1755 de 2015.

Tomando como base las peticiones solucionadas y registradas en el mes de julio, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías correspondientes, a continuación:

Gráfico 3 Tipologías



Total general 1233

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 del año, el '**Derecho de Petición de Interés Particular**' fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, con 1105 peticiones que representan el 89,62% del total, 1,47 puntos porcentuales más que en junio de 2024.

 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 8 de 21		
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 más reiterados y/o barreras de acceso

Tabla 1 Subtemas

Subtema	Total	Porcentaje
Proyecto productivo financiación y negocios	650	52,72%
Empleo	248	20,11%
Atención y portafolio de servicios	99	8,03%
Atención del personal hacia el ciudadano	90	7,30%
Traslado a entidades distritales	36	2,92%
Recurso humano y contratación	32	2,60%
Intermediación de mercados	24	1,95%
Información interna y externa de la gestión	21	1,70%
Mercados campesinos	19	1,54%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	4	0,32%
Tramite o celebración de contrato sin cumplimiento de los requisitos legales esenciales o liquidación sin verificar el cumplimiento de los requisitos legales esenciales	2	0,16%
Incumplimiento de funciones servidores-incidencia disciplinaria	2	0,16%
Ciencia tecnología e innovación	1	0,08%
Campañas, eventos, invitaciones, publicaciones	1	0,08%
Análisis económicos, estadísticos, editoriales, boletines e investigaciones	1	0,08%
Tecnología, de red, conectividad, y sistemas de información	1	0,08%
Información y conectividad abastecimiento productores de proyectos de ruralidad	1	0,08%
Nuevos datos abiertos	1	0,08%
Total general	1233	100,00%

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

Para este periodo los subtemas más recurrentes fueron: **'Proyecto Productivo, Financiación, y Negocios'** siendo el más relevante con el 52,72% (correspondiente a 650 peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados), seguido por el subtema

 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 9 de 21			
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		

‘Empleo’, con una participación del 20,11% (248 peticiones totales, las cuales incluyen todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral). Los dos subtemas en cuestión abarcan cerca del 73% del total de peticiones, lo que mantiene el ordenamiento que se presentó durante junio del presente año.

5. Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 40 traslados totales por no competencia durante el mes de julio, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2 Peticiones Trasladas

Entidad Traslado	Total Entidad	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	18	45,00%
IPES	5	12,50%
ENTIDAD NACIONAL	4	10,00%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	7,50%
SECRETARIA DE SALUD	3	7,50%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	5,00%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2,50%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	2,50%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	2,50%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2,50%
SECRETARIA DE CULTURA	1	2,50%
Total general	40	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 45% de participación, seguida por el **IPES** con el 12,5%, lo cual mantiene lo observado en el mes inmediatamente anterior.

6. Peticiones cerradas al periodo

Durante este periodo se recibieron 918 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 755, es decir un 82,24% del total de recibidas. Por su parte, las

 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 21	
		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	

solicitudes que hacen falta por atender de dichas 918 corresponden a 163, lo que equivale a un 17,76%, las cuales se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones fueron durante julio de 2024 fueron la Subdirección de Emprendimiento y Negocios con un 24,73% del total recibidas en el periodo, seguida por la Subdirección de Financiamiento e inclusión Financiera con un 21,35% de participación. Es pertinente destacar que la Subdirección de Empleo y Formación cerró 120 requerimientos del periodo, 51 más que en el mes inmediatamente anterior, lo que representa 5,1 puntos porcentuales más de participación respecto a junio. Sin embargo, debido al aumento considerable de peticiones para la Subdirección de Emprendimiento y Negocios relacionada con nuevas convocatorias de su competencia, la Subdirección de Empleo paso al cuarto lugar general de tramitaciones del periodo actual, habiendo estado en primera posición previamente.

Tabla 3 Peticiones cerradas del periodo actual

Dependencias y/o entidad	Total de requerimientos recibidos en el periodo actual	Total de requerimientos cerrados del periodo actual	%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	263	227	24,73%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	232	196	21,35%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	142	127	13,83%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	178	120	13,07%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16	14	1,53%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	15	14	1,53%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	18	13	1,42%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	12	11	1,20%
OFICINA JURÍDICA	14	11	1,20%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	6	0,65%

 <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 21	
		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	6	0,65%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	6	5	0,54%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	2	0,22%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	1	0,11%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	1	1	0,11%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	1	1	0,11%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0,00%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
Total	918	755	82,24%

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

En relación con el número de peticiones recibidas en periodos anteriores y cerradas durante el periodo de julio, se presenta la siguiente información:

Tabla 4 Peticiones cerradas del periodo anterior

Dependencias y/o entidad	Total de requerimientos pendientes de los periodos anteriores	Total de requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	83	83	26,35%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	74	74	23,49%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	66	66	20,95%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	50	50	15,87%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	11	11	3,49%
OFICINA JURÍDICA	7	7	2,22%

 <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 21	
		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	5	5	1,59%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	5	1,59%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4	1,27%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3	3	0,95%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	2	0,63%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	2	2	0,63%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	1	1	0,32%
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL	1	1	0,32%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
Total	315	314	99,68%

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

Para este periodo se solucionaron 314 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 99,68%. En este sentido, solo permanece una (1) petición del mes de mayo, la cual corresponde a la 3145452024 asignada a la Secretaría del Despacho – Poblaciones, la cual cuenta con ampliación de plazo, por lo cual se encuentra en términos de respuesta con corte a 31 de julio de 2024.

Al respecto, es pertinente destacar 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, sin considerarse vencida.

 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 13 de 21	
		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	34	34	100,00%
Denuncia por actos de corrupción	5	5	100,00%
Derecho de petición de interés general	19	19	100,00%
Derecho de petición de interés particular	969	963	99,38%
Queja	8	8	100,00%
Reclamo	19	19	100,00%
Solicitud de acceso a la información	7	7	100,00%
Solicitud de copia	5	5	100,00%
Sugerencia	3	3	100,00%
Felicitación	0	0	No aplica.
Total general	1069	1063	99,44%

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

De las 1069 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 1063 (99,44%) se respondieron dentro de los términos legales de acuerdo con su tipología. Dichos términos se discriminan 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 21	
		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			

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	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1			8						7
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	1			4						3
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	4	2	2	5	1	5	1		1	4
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		6		1				1		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 4 de 21	
		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 COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				1						1
SECRETARÍA DEL DESPACHO				2			1			2
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				5						5
OFICINA JURÍDICA				7				13		8
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS				1						1
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	5		4	7	1	4	1	9		6
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	28		1	4		1				5
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD				14						14
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS			1	5	11	5	7	1		5
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	1		1	5	12	14				5

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 21	
		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			7	5						5
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	1			7						6
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS				10						10
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL				16						16
Total general	5	4	3	5	4	5	3	7	1	5

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 cinco (5) días.

 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 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 21	
		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, la mayoría no registró o dejó en blanco la ubicación de su petición, representado por el 85,89% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio, lo cual hace que la tendencia en este apartado se mantenga similar mes a mes.

No obstante, las localidades Engativá, Bosa y Ciudad Bolívar fueron las más representativas con el 2,19%, 2,11% y 1,46% respectivamente, de participación del total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(En blanco)	1059	85,89%
10 - ENGATIVA	27	2,19%
07 - BOSA	26	2,11%
19 - CIUDAD BOLIVAR	18	1,46%
05 - USME	14	1,14%
08 - KENNEDY	14	1,14%
04 - SAN CRISTOBAL	13	1,05%
11 - SUBA	12	0,97%
16 - PUENTE ARANDA	10	0,81%
09 - FONTIBON	7	0,57%

 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 4 de 21	
		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	

18 - RAFAEL URIBE URIBE	7	0,57%
14 - LOS MARTIRES	6	0,49%
03 - SANTA FE	4	0,32%
13 - TEUSAQUILLO	4	0,32%
01 - USAQUEN	3	0,24%
06 - TUNJUELITO	3	0,24%
12 - BARRIOS UNIDOS	3	0,24%
15 - ANTONIO NARINO	2	0,16%
17 - LA CANDELARIA	1	0,08%
Total general	1233	100,00%

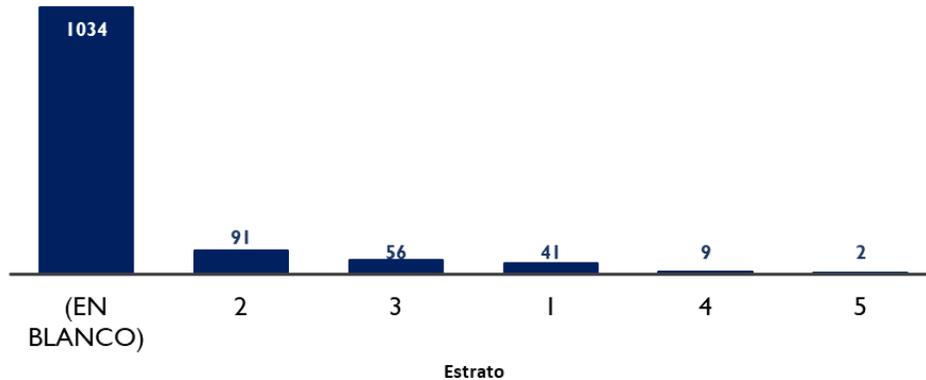
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

9. Participación por estrato y tipo de requirente

Al igual que en el caso de la localidad de las peticiones, 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 7,38% y 4,54% respectivamente, seguidos del estrato 1 con el 3,33% de las peticiones que diligenciaron el campo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 21	
		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	

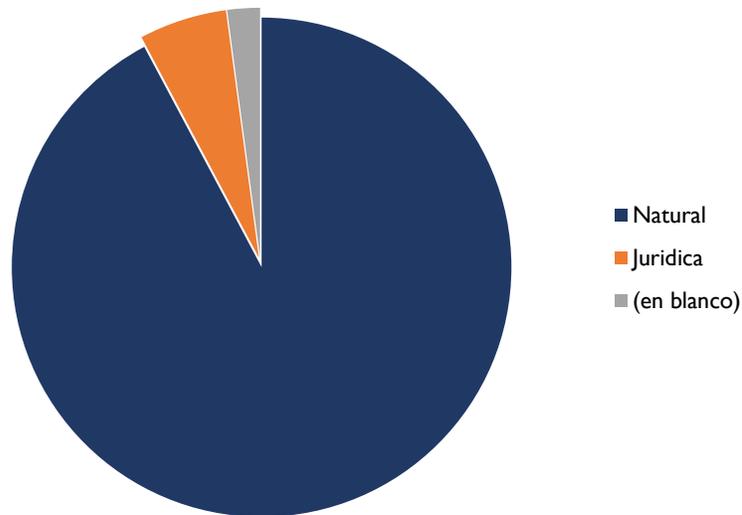
Gráfico 4 Participación por estrato



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 92,2% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 5,7%, y sin información el 2,1%.

Gráfico 6 Participación por tipo de requirente



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 6 de 21	
		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 98% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 2% a peticiones anónimas.

Tabla 7 Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	1207	98%
ANONIMO	26	2%
TOTAL	1233	100%

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 de las tres (3) sugerencias recibidas durante el periodo, ninguna se relacionaba con los aspectos mencionados por la norma.

 <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 7 de 21	
		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	

12. Conclusiones y recomendaciones

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el 'e-mail', con cerca del 80% del total de solicitudes. De la misma manera, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, teléfono y Redes Sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con aproximadamente el 96% del total de peticiones.
- 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, dinámica que se sugiere mantener en meses posteriores.
- La entidad a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo, manteniendo la tendencia de los meses previos, fue la Secretaría de Gobierno, siendo las más relevante con el 45% de participación.
- El 99,44% de las peticiones de julio fueron respondidas dentro de los términos de acuerdo a su tipología estipulada en la ley 1755 de 2015. Esto representa una leve desmejora respecto al 99,76% de junio. Dado que es pertinente llegar al 100%, se recomienda a las diferentes dependencias de la Secretaría aunar esfuerzos para fortalecer sus puntos de control en el trámite de los derechos de petición, en aras de evitar que haya respuestas por fuera de términos.
- Para este periodo, la Subdirección de Emprendimiento y Negocios fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 263 (28,65 % del total). Teniendo en cuenta que dicha Subdirección no tuvo ninguna respuesta extemporánea durante el periodo, pese al amplio volumen de solicitudes recibidas, se aconseja mantener la dinámica para la atención oportuna de peticiones.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios se relacionó con el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con cerca del 53% del total de peticiones, seguido de empleo con el 20,11%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 2% 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

 <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 8 de 21	
		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	

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 vigente (GESDOC) que se encuentra integrado con la herramienta distrital ‘Bogotá te Escucha’.

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

Jenny Andrea Torres Bernal