

2024

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

Agosto 2024

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

Aprobado: Álvaro Alonso Pérez Tirado / Director de
Gestión Corporativa

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

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

Fecha de elaboración: 06/09/2024

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2024

 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 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	10
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

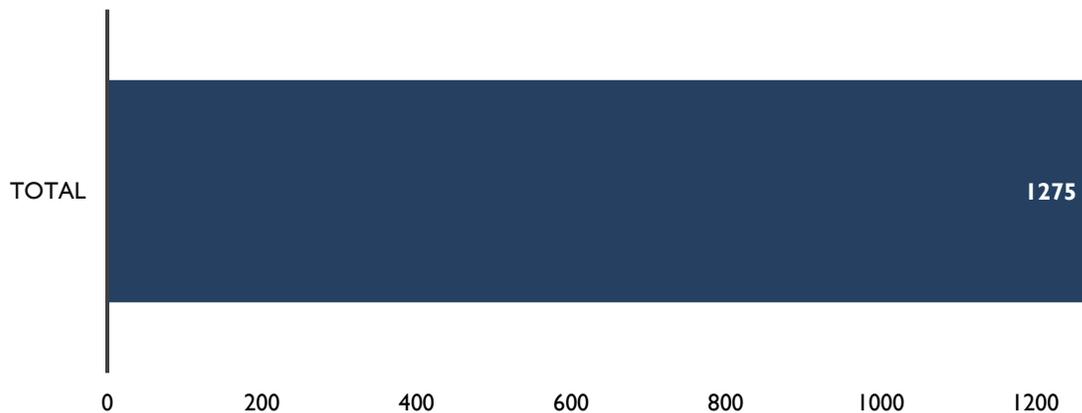
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante julio de 2024 a través del Sistema Distrital para 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 agosto de 2024 se registraron 833 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 442 que venían de periodos anteriores, para un total de 1275 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.

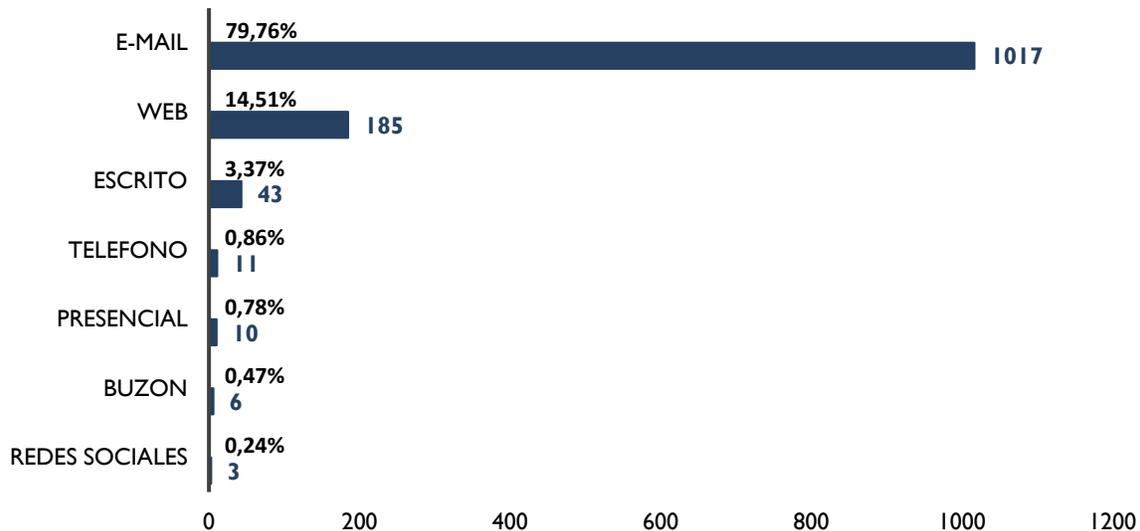
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, en la cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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.

 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 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		

Gráfico 2 Canales de Interacción



Total general 1275

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 1017 peticiones, las cuales representan el 79.76% del total de peticiones, seguido por el canal 'web' con 185 peticiones que representan un 14.51% de participación, y, por último, el canal 'escrito' con 43 peticiones corresponde a un 3.37%

Por su parte, los canales no presenciales (e-mail, web, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 1216 peticiones, que representan un 95,37% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 59 peticiones que equivalen a un 4,63%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante lo corrido de la vigencia 2024.

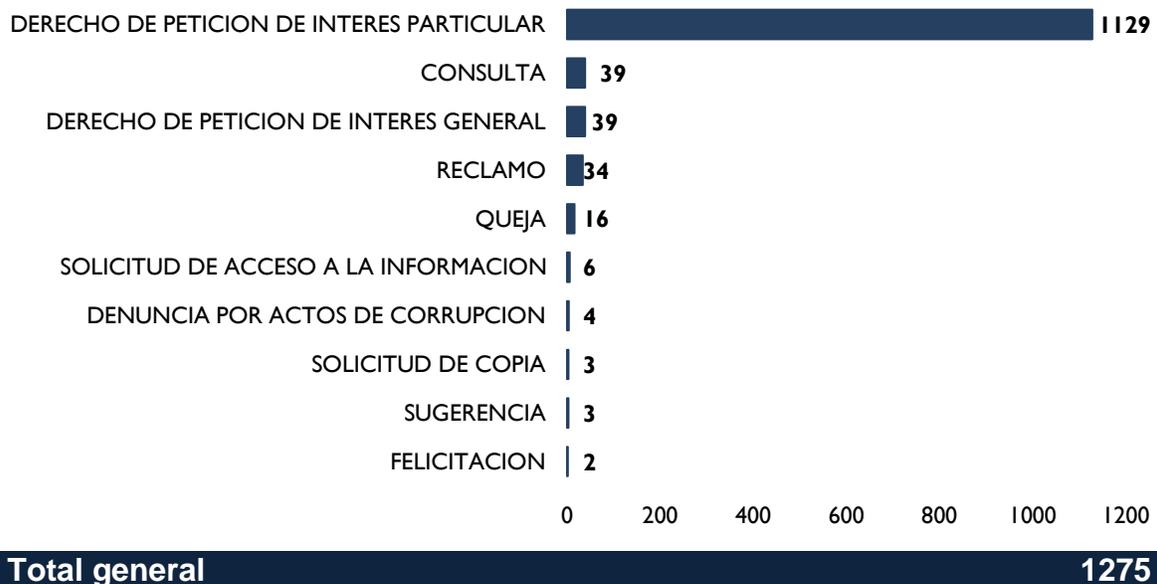
	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 7 de 21			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
Informe	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra 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, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías correspondientes, a continuación:

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 del año, el **'Derecho de Petición de Interés Particular'** fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, con 1129 peticiones que representan el 88,55% del total, 1,07 puntos porcentuales menos que en julio de 2024.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG 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
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	533	41,80%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	269	21,10%
EMPLEO	236	18,51%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	90	7,06%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	54	4,24%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	41	3,22%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	17	1,33%
MERCADOS CAMPESINOS	10	0,78%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	8	0,63%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	5	0,39%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	4	0,31%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	2	0,16%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,08%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,08%
INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	1	0,08%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0,08%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,08%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0,08%
Total general	1275	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: **Atención y portafolio de servicios** siendo el más relevante con el 41,80% (correspondiente a 533 peticiones, las cuales comprenden temas relacionados con el portafolio y programas vigentes en la entidad), seguido de **Proyecto Productivo, Financiación, y Negocios** con el 21,10% (correspondiente a 269 peticiones, las cuales comprenden solicitudes de

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

apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados). Los dos subtemas en cuestión abarcan cerca del 63% del total de peticiones.

5. Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 58 traslados totales por no competencia durante el mes analizado, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2 Peticiones Trasladas

Entidad Traslado	Total Entidad	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	13	22,41%
IPES	7	12,07%
SECRETARIA DE SALUD	7	12,07%
ENTIDAD NACIONAL	5	8,62%
SECRETARIA DEL HABITAT	4	6,90%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	5,17%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	3	5,17%
SECRETARIA MOVILIDAD	2	3,45%
IDRD	2	3,45%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	3,45%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	3,45%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	3,45%
IDU	1	1,72%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	1,72%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1,72%
AGENCIA DE PROMOCION DE INVERSION EXTRANJERA DE BOGOTA REGION	1	1,72%
CODENSA	1	1,72%
TRANSMILENIO	1	1,72%
Total general	58	100,00%

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

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

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 22% de participación, seguida por el **IPES** con el 12,07%, lo cual mantiene lo observado en el mes inmediatamente anterior.

6. Peticiones cerradas al periodo

Durante este periodo se recibieron 833 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 325, es decir un 39.02% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender corresponden a 508, lo que equivale a un 60.98%, las cuales se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones fueron durante el periodo fueron la Subdirección de Emprendimiento y Negocios con un 13.33% del total recibidas en el periodo, seguida por la Dirección de Gestión Corporativa con 10.68% de participación.

Tabla 3 Peticiones cerradas del periodo actual

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	259	111	13,33%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	220	50	6,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	105	89	10,68%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	146	27	3,24%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	7	0,84%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	1	0,12%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	18	7	0,84%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	13	6	0,72%

 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 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	

OFICINA JURÍDICA	15	9	1,08%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	0,00%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3	0	0,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	14	6	0,72%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	1	0,12%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	2	0	0,00%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	7	6	0,72%
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO	11	5	0,60%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0,00%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
Total	833	325	39,02%

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

Respectivo al número de peticiones recibidas en periodos anteriores y cerradas durante el periodo se presenta la siguiente información:

Tabla 4 Peticiones cerradas del periodo anterior

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	123	123	27,83%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	124	122	27,60%

 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
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
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 FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	106	106	23,98%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	42	42	9,50%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	11	11	2,49%
OFICINA JURÍDICA	8	8	1,81%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	0,68%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	3	0,68%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4	0,90%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	5	5	1,13%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	4	0,90%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	2	0,45%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	0,23%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	1	1	0,23%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	1	0,23%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	3	3	0,68%
Total	442	439	99,32%

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

Para este periodo se solucionaron 439 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 99,32%. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender corresponden a 3.

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

 <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 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	

fecha de recepción puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, 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	25	25	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	4	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	27	26	96,30%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	659	655	99,39%
QUEJA	13	13	100,00%
RECLAMO	25	25	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	3	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	3	3	100,00%
SUGERENCIA	3	3	100,00%
FELICITACION	2	2	100,00%
Total general	764	759	99,35%

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

De las 764 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 759 (99,35%) 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	 <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			

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	FELICITACION	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			14	12							12
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO			2	4							4
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	12			12							12
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	3	1	1	7	2	4		2	1	12	5
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO				15							15

 <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	

DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				6							6
SECRETARÍA DEL DESPACHO				9						2	6
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				14		13					14
OFICINA JURÍDICA			15	8			10	1			8
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1			10							6
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	12		14	13	13	13	10	9	11		13
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			1	10							9
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	12		14	10		14				13	10
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA				14	11						14
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				9		10					9

 <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	

SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	10			9							9
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO			15	10							12
TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO				6							6
Total general	10	1	7	11	7	9	10	4	8	7	11

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 once (11) 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 83,29% 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 de Bosa, Engativá y Suba fueron las más representativas con el 2,12%, 1,96% y 1,73% oorespectivamente, de participación del total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(en blanco)	1062	83,29%
07 - BOSA	27	2,12%
10 - ENGATIVA	25	1,96%
11 - SUBA	22	1,73%
19 - CIUDAD BOLIVAR	21	1,65%
08 - KENNEDY	20	1,57%
04 - SAN CRISTOBAL	15	1,18%
05 - USME	14	1,10%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	13	1,02%
16 - PUENTE ARANDA	10	0,78%
09 - FONTIBON	8	0,63%

 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 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	

13 - TEUSAQUILLO	7	0,55%
03 - SANTA FE	6	0,47%
06 - TUNJUELITO	6	0,47%
12 - BARRIOS UNIDOS	6	0,47%
01 - USAQUEN	5	0,39%
02 - CHAPINERO	3	0,24%
14 - LOS MARTIRES	3	0,24%
15 - ANTONIO NARINO	1	0,08%
17 - LA CANDELARIA	1	0,08%
Total general	1275	100,00%

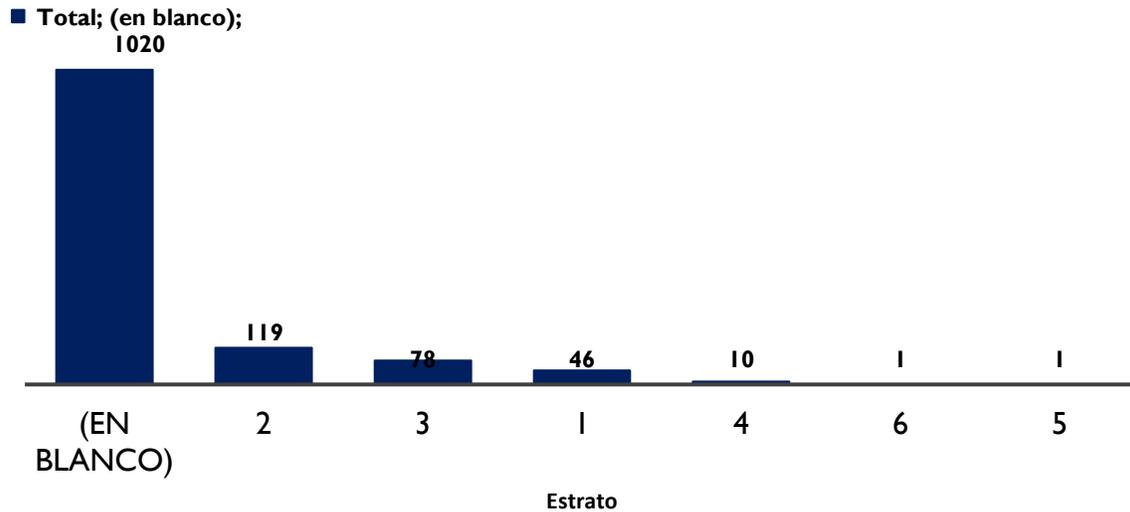
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 9.33% y 6.12% respectivamente, seguidos del estrato 1 con el 3.61% de las peticiones que diligenciaron el campo.

 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			
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			
	Informe			

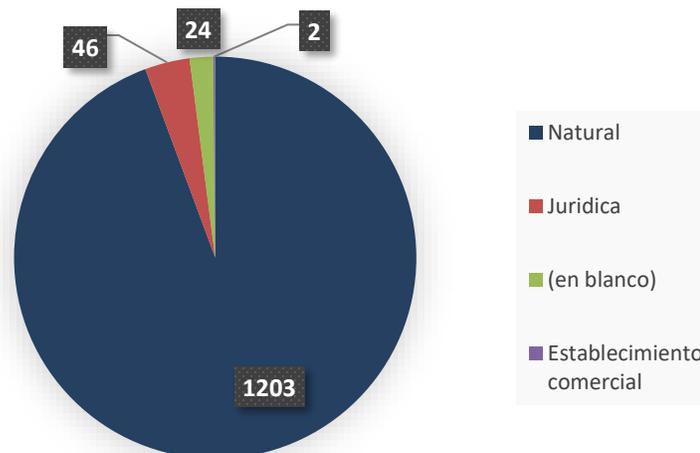
Gráfico 4 Participación por estrato



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 94.4% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 3.6%, y sin información el 1.9%.

Gráfico 6 Participación por tipo de requirente



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

 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 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			

la Gestión de Peticiones Ciudadanas

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	1251	98%
ANONIMO	24	2%
TOTAL	1275	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 95% 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 22.41% de participación.
- El 99,35% de las peticiones de agosto 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 99,44% de julio. 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 259 (13.33% del total).
- El requerimiento más reiterado por los usuarios se relacionó con el tema de atención y portafolio de servicios con cerca del 42% del total de peticiones, seguido de Proyecto productivo financiación y negocios con el 21,10%.
- 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 Corporativa para registrarlos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha" y el Sistema 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	

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

Álvaro Alonso Pérez Tirado Sonia Camargo Bernal
 Director de Gestión Corporativa
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico