

2024

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

Ronald Andrés Mora / Profesional Universitario /  
Dirección de Gestión Corporativa

**Fecha de elaboración:** 04/10/2024

**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 20	
		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.....	5
11. Sugerencias de ciudadanos.....	6
12. Conclusiones y recomendaciones.....	6

 <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 20	
		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

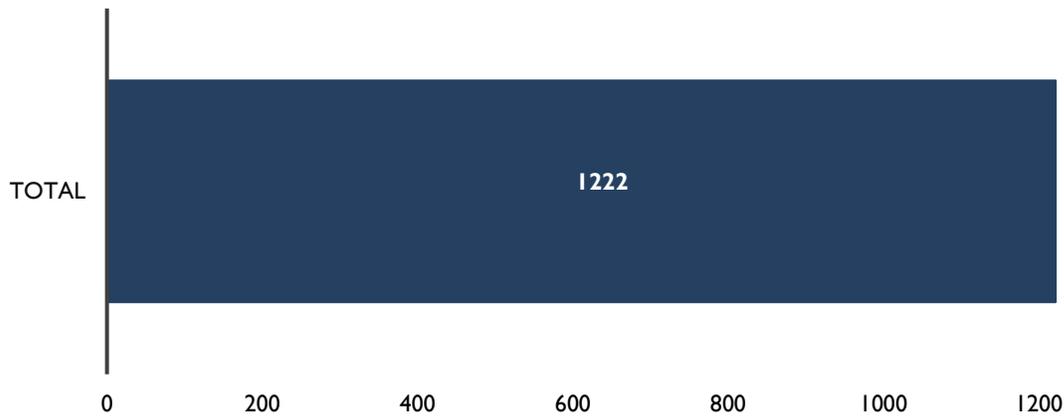
Dando cumplimiento al numeral 3, Art. 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y del Art. 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante el mes de septiembre de 2024, a través del Sistema 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.

 <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 20	
		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 septiembre de 2024 se registraron 693 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 529 que venían del periodo anterior -agosto-, para un total de 1222 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.

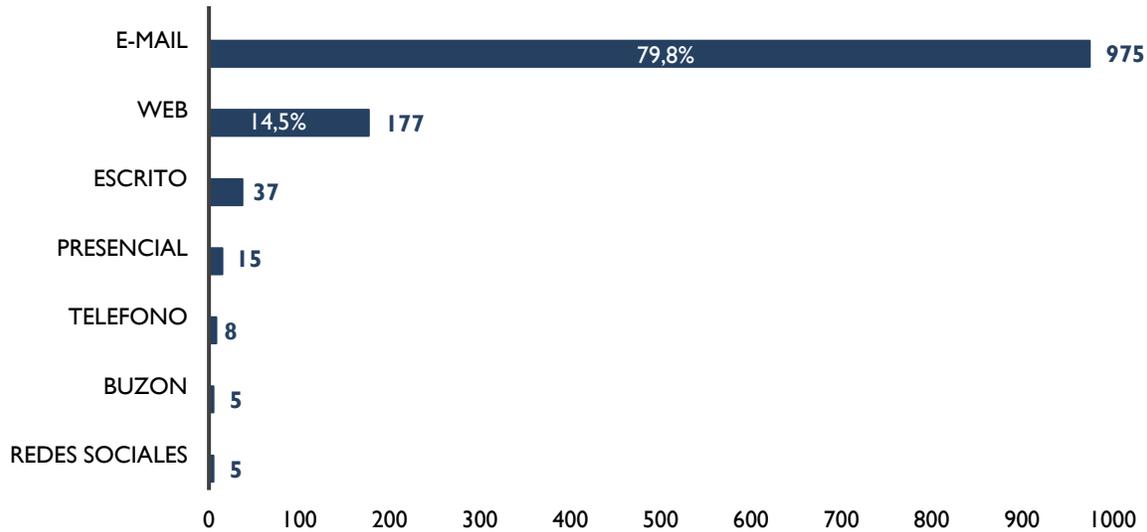
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

## 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.

 <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 6 de 20			
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 1222**

**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 975 peticiones, las cuales representan el 79,8% del total de peticiones, seguido por el canal ‘*web*’ con 177 peticiones —14,5% de participación—, y, por último, los canales ‘escrito’ con 37 peticiones representando el 3%.

Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 1165 peticiones, que representan un 95,34% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 57 peticiones que equivalen a un 4,66%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante los nueve meses corridos de la vigencia 2024.

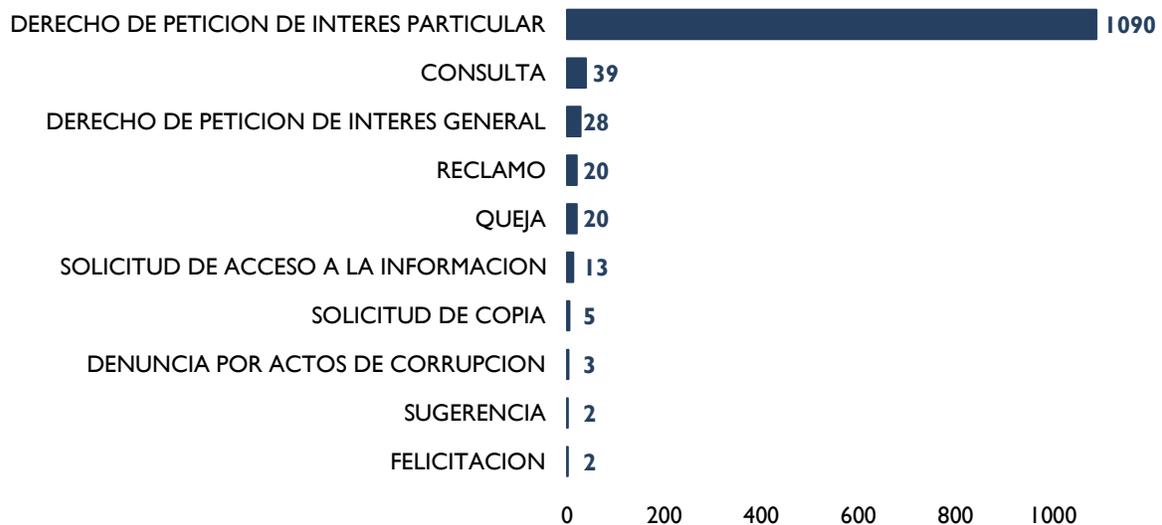
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 7 de 20		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. 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 septiembre, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías correspondientes, a continuación:

**Gráfico 3 Tipologías**



**Total general** 1222

**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 1090 peticiones que representan el 89,2%.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR <b>MIG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 8 de 20		
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 FINANCIACION Y NEGOCIOS	490	40,10%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	263	21,52%
EMPLEO	229	18,74%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	77	6,30%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	54	4,42%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	49	4,01%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	24	1,96%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	13	1,06%
MERCADOS CAMPESINOS	5	0,41%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	3	0,25%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,25%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	0,16%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,16%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	0,16%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	2	0,16%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,08%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0,08%
INVERSION EXTRANJERA EN EL DISTRITO E INNOVACION	1	0,08%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1222</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 subtemas más recurrentes fueron: **‘Proyecto Productivo, Financiación, y Negocios’** siendo el más relevante con el 40,10% (correspondiente a 490 peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados), seguido por el subtema **‘Atención y Portafolio de Servicios’** con el 21,52%, y **‘Empleo’**, con una participación del 18,74% (229 peticiones totales, las cuales incluyen todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral). Estos tres (3) subtemas en cuestión abarcaron el 80,36% del total de peticiones. En meses

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
	Fecha:	06 Septiembre de 2023		
Informe	Página:	Página 9 de 20		
	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		

anteriores la tendencia también era predominante en proyectos de financiación y empleo, con lo cual se mantiene.

## 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 de septiembre, desagregados de la siguiente manera:

**Tabla 2 Peticiones Trasladas**

Entidad Traslado	Total Entidad	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	12	20,69%
SECRETARIA MOVILIDAD	7	12,07%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	6	10,34%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	10,34%
ENTIDAD NACIONAL Y/O PRIVADA	4	6,90%
IPES	4	6,90%
SECRETARIA DE SALUD	4	6,90%
PERSONERIA DE BOGOTA	3	5,17%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	5,17%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	3,45%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	3,45%
IDIPRON	1	1,72%
SUBRED NORTE	1	1,72%
FONCEP	1	1,72%
IDU	1	1,72%
TRANSMILENIO	1	1,72%
<b>Total general</b>	<b>58</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 20,69% de participación, seguida por la **Secretaría Distrital de Movilidad** con el 12,07%. Se mantiene lo observado en meses anteriores en donde la Secretaría de Gobierno suele estar encabezando estos traslados.

 <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 10 de 20	
		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 693 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 395, es decir un 57% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de dichas 693 corresponden a 298, lo que equivale a un 43%, las cuales se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones durante septiembre de 2024 fueron la Subdirección de Emprendimiento y Negocios con un 16,02% del total recibidas en el periodo, seguida por la Subdirección de Financiación e inclusión Financiera con un 12,55% de participación, y la Dirección de Gestión Corporativa con el 11,54% de participación.

**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	197	111	16,02%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	148	87	12,55%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	140	46	6,64%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	106	80	11,54%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	26	14	2,02%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	19	17	2,45%
OFICINA JURÍDICA	12	8	1,15%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	12	5	0,72%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	9	1,30%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	6	4	0,58%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	4	0,58%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	4	3	0,43%

 <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 11 de 20	
		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 CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	3	3	0,43%
<b>DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS</b>	2	1	0,14%
<b>SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD</b>	1	1	0,14%
<b>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES</b>	1	1	0,14%
<b>SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO</b>	1	1	0,14%
<b>Total</b>	<b>693</b>	<b>395</b>	<b>57%</b>

**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**

Dependencias y/o entidad	Total de requerimientos pendientes de los periodos anteriores	Total de requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
<b>SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	171	171	32,33%
<b>SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS</b>	153	153	28,92%
<b>SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN</b>	125	124	23,44%
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA</b>	21	20	3,78%
<b>SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN</b>	12	12	2,27%
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	9	9	1,70%
<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	8	8	1,51%
<b>SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	6	6	1,13%
<b>TERRITORIOS- SECRETARÍA DEL DESPACHO</b>	6	6	1,13%
<b>OFICINA JURÍDICA</b>	5	5	0,95%
<b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO</b>	3	3	0,57%

 <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 20	
		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	3	0,57%
<b>DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN</b>	2	2	0,38%
<b>POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO</b>	2	2	0,38%
<b>OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	1	1	0,19%
<b>OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES</b>	1	1	0,19%
<b>SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO</b>	1	1	0,19%
<b>Total</b>	<b>529</b>	<b>527</b>	<b>99,62%</b>

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

Para este periodo se solucionaron 527 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 99,43%. En este sentido, solo permanecen dos (2) petición del mes de agosto, las cuales corresponde a las 3751392024 y 3935162024, cada una de las cuales se encuentran en términos de respuesta con corte a 30 de septiembre 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 de la misma, se puede prolongar la respuesta para periodos posteriores, sin considerarse vencida.

**Tabla 5 Peticiones respondidas en términos por tipología**

<b>TIPO DE PETICIÓN</b>	<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS</b>	<b>PORCENTAJE DE RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS</b>
Consulta	26	26	100,00%
Denuncia por actos de corrupción	3	3	100,00%
Derecho de petición de interés general	17	17	100,00%
Derecho de petición de interés particular	831	831	100,00%
Queja	11	11	100,00%

 <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 20	
		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	

Reclamo	18	18	100,00%
Solicitud de acceso a la información	11	11	100,00%
Solicitud de copia	4	4	100,00%
Sugerencia	1	1	100,00%
Felicitación	0	0	No aplica.
<b>Total general</b>	<b>922</b>	<b>922</b>	<b>100%</b>

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

De las 922 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado todas 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 20	
		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				13						13
Poblaciones - Secretaría Del Despacho	35									35
Dirección De Desarrollo Empresarial Y Empleo	16			12			10			12
Dirección De Gestión Corporativa	6	1	1	6	1	3	5	1	1	5
Oficina Control Disciplinario Interno				4				5		5

 <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 20	
		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				5						5
Secretaría Del Despacho				8						8
Dirección De Economía Rural Y Abastecimiento Alimentario				13						13
Oficina Jurídica			4	9		15				9
Dirección De Estudios Económicos							2			2
Subdirección De Empleo Y Formación	15		18	14	15	13	10			14
Subdirección Administrativa Y Financiera	11			11			6	7		10
Subdirección De Innovación Y Productividad				1						1
Subdirección De Emprendimiento Y Negocios	11		11	10		7				10
Subdirección De Financiamiento E Inclusión Financiera	13			13		11	8			13
Subdirección De Abastecimiento Alimentario				9						9
Subdirección De Intermediación, Formalización Y Regulación				10	13					11

 <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 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 20	
		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 Asesora De Comunicaciones				2			10			6
Subsecretaría Del Despacho				9						9
Territorios- Secretaría Del Despacho				7						7
<b>Total general</b>	14	1	12	11	6	8	8	5	1	11

**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>	<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 20</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>	

## 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, persiste el no registró o en blanco de la ubicación de su petición, representado por el 85,19% de las peticiones, esto en razón de que no es un campo obligatorio.

No obstante, las localidades Suba (1,8%), Bosa (1,72%), Ciudad Bolívar (1,72%) y Kennedy (1,72%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

**Tabla 7. Participación por localidad**

<b>Localidad</b>	<b>Número de peticiones</b>	<b>Porcentaje</b>
(En Blanco)	1041	85,19%
11 - Suba	22	1,80%
07 - Bosa	21	1,72%
19 - Ciudad Bolívar	21	1,72%
08 - Kennedy	21	1,72%
10 - Engativá	19	1,55%
05 - Usme	11	0,90%
04 - San Cristóbal	11	0,90%
01 - Usaquén	10	0,82%
18 - Rafael Uribe Uribe	8	0,65%
13 - Teusaquillo	7	0,57%
15 - Antonio Nariño	6	0,49%
16 - Puente Aranda	5	0,41%

 <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 4 de 20	
		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	

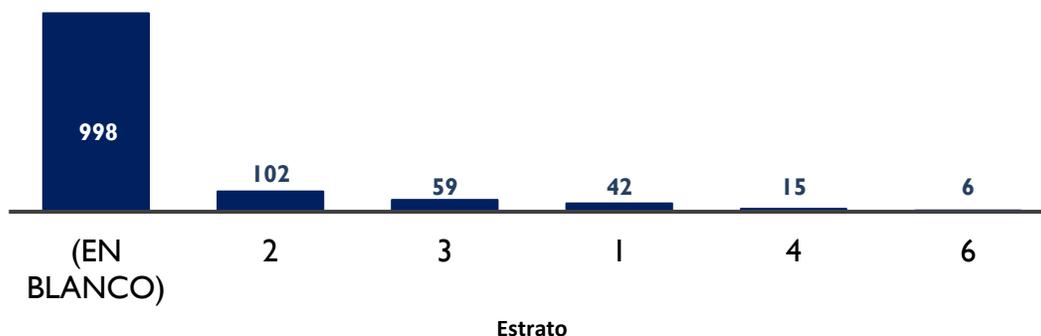
02 - Chapinero	5	0,41%
12 - Barrios Unidos	4	0,33%
06 - Tunjuelito	4	0,33%
03 - Santa Fe	2	0,16%
09 - Fontibón	2	0,16%
17 - La Candelaria	1	0,08%
<b>Total general</b>	<b>1222</b>	<b>100,00%</b>

**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 8,35% y 4,83% respectivamente, seguidos del estrato 1 con el 3,44% de las peticiones que diligenciaron el campo.

**Gráfico 4 Participación por estrato**

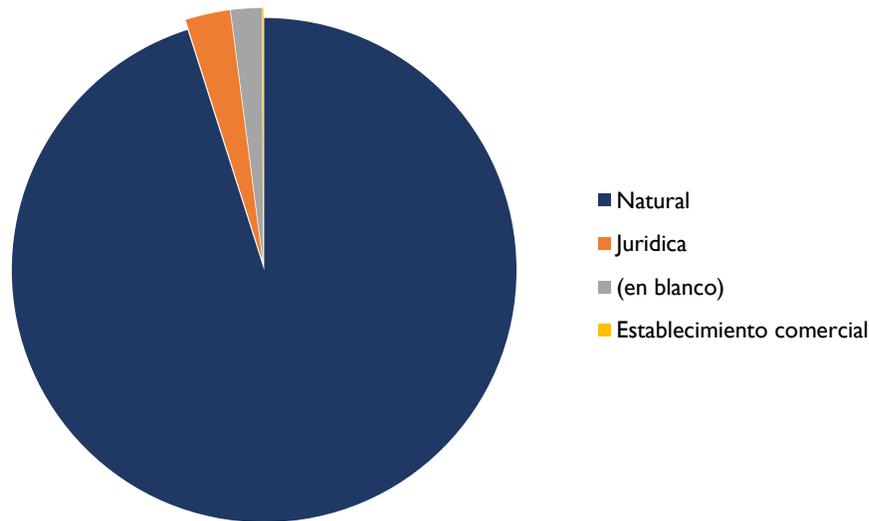


**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 5 de 20		
	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		

En cuanto al tipo de requirente y de acuerdo a como se muestra en la siguiente gráfica, el 95,1% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 2,9%, y sin información el 2%.

**Gráfico 6 Participación por tipo de requirente**



**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 98% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 2% a peticiones anónimas.

**Tabla 7 Calidad del requirente**

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	1198	98%
ANONIMO	24	2%
TOTAL	1222	100%

**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>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 20	
		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*”, se recibió una (1) sugerencia que la cual no tenía relación con lo mencionado por la norma en cita, ya que proponía la creación de una aplicación para multar a los mal parqueados en Bogotá, la cual se trasladó por competencia a la Secretaría Distrital de Movilidad.

## 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. Esta tendencia se ha presentado durante todo 2024.
- 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 20,69% de participación.
- El 100% de las peticiones de septiembre fueron respondidas dentro de los términos de acuerdo a su tipología estipulada en la ley 1755 de 2015. Dado que es pertinente que el dato este en todos los periodos en 100%, se evidencia que los puntos de control recomendados en informes anteriores han sido eficientes para mantener el 100%.
- Para este periodo, la Subdirección de Emprendimiento y Negocios fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 197 (28,4% del total). Teniendo en cuenta que dicha Subdirección no tuvo ninguna respuesta extemporánea durante el periodo, pese al amplio

 <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 7 de 20	
		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	

volumen de solicitudes recibidas, es pertinente 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 el 40,1% del total de peticiones, seguido de atención y portafolio de servicios (21,52%) y empleo con el 18,74%.
- 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 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’.
- Se recuerda la importancia de asistir a las mesas de trabajo mensuales citadas a las dependencias que presenten niveles no satisfactorios de tiempos de respuesta y de calidad, así como procurar la implementación de lo acordado y discutido durante las sesiones.

---

**Álvaro Alonso Pérez Tirado** Since Change Point  
 Director de Gestión Corporativa  
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico