

2024

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

Octubre 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 Mora / Profesional Universitario / Dirección de
Gestión Corporativa

Fecha de elaboración: 08/11/2024

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 19	
		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.....	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 19	
		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

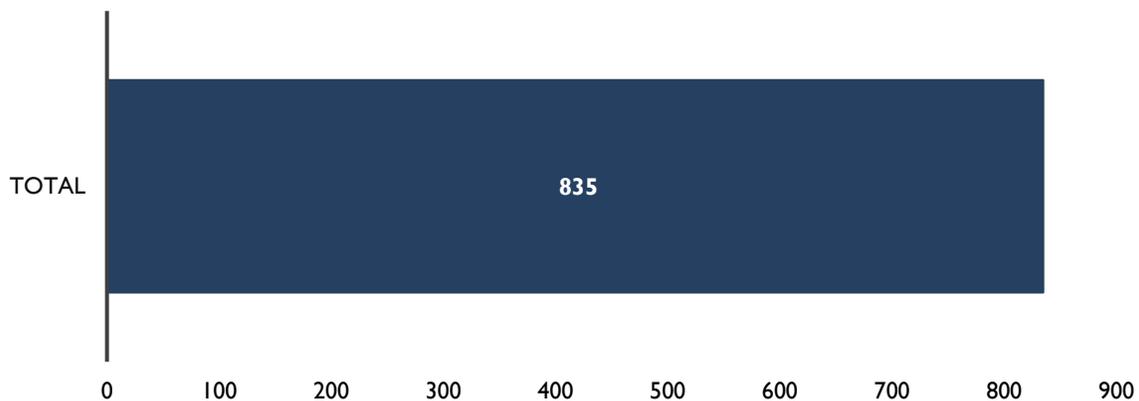
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante el mes de octubre de 2024 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –‘Bogotá te Escucha’, 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</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 19	
		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 octubre de 2024 se registraron 531 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo Bogotá te escucha y se dio trámite a 304 que venían del periodo anterior -septiembre-, para un total de 835 peticiones (ver Gráfico 1).

Gráfico 1. Total de Peticiones



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

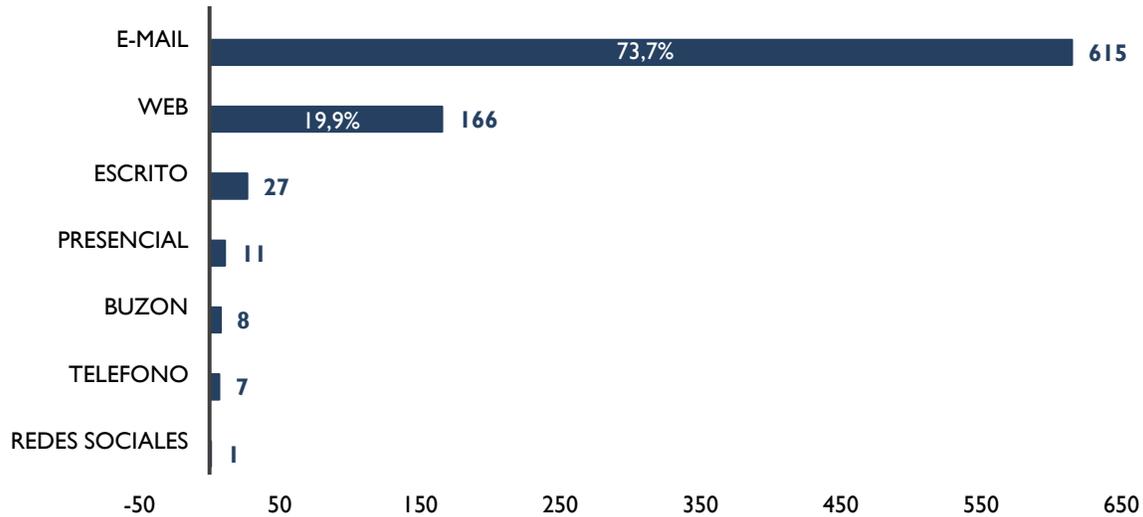
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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.

 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 6 de 19	
		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 835

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 615 peticiones, las cuales representan el 73,7% del total de peticiones, seguido por el canal ‘*web*’ con 166 peticiones —19,9% de participación—, y, por último, los canales ‘*escrito*’ con 27 peticiones representando el 3,2% y ‘*presencial*’ con el 1,3%.

Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 789 peticiones, que representan un 94,49% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 46 peticiones que equivalen a un 5,51%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado toda la vigencia de 2024.

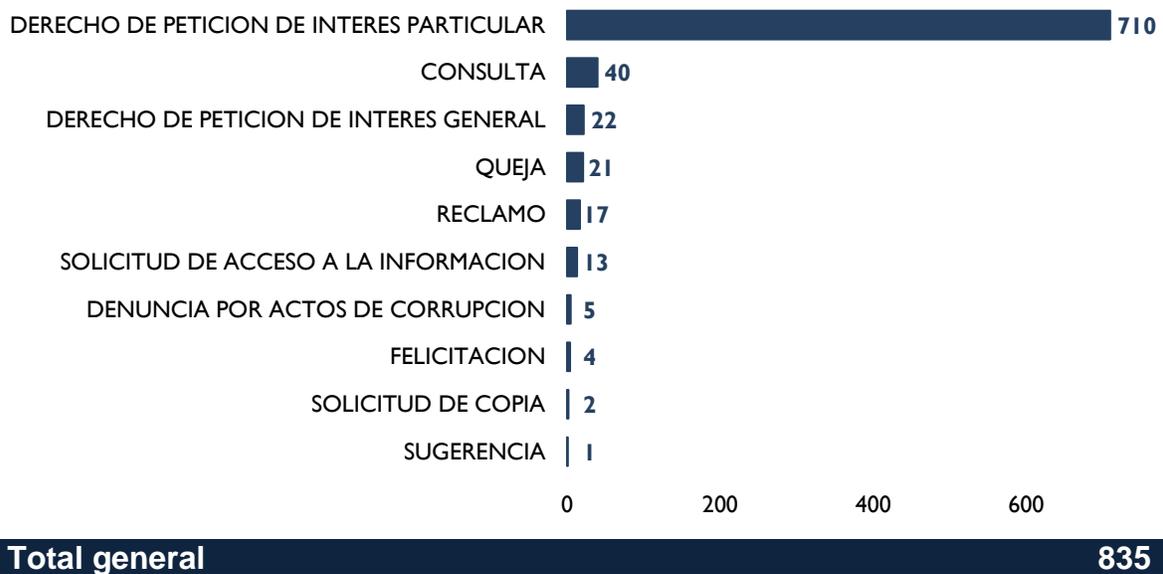
	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 7 de 19		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
Revisado por:		Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra 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



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 710 peticiones que representan el 85,03% del total de peticiones. Destaca también el aumento de felicitaciones respecto al mes inmediatamente anterior, en el cual se recibieron dos (2), en comparación con las cuatro (4) recibidas en octubre.

 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
		Versión:	2	
	Fecha:	06 Septiembre de 2023		
Informe		Página:	Página 8 de 19	
		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	382	45,75%
Empleo	232	27,78%
Atención del Personal hacia el Ciudadano	64	7,66%
información Interna y Externa de la Gestión	40	4,79%
Traslado a Entidades Distritales	33	3,95%
Intermediación de Mercados	29	3,47%
Recurso Humano y Contratación	15	1,80%
Atención y Portafolio De Servicios	11	1,32%
Mercados Campesinos	9	1,08%
Traslado a Entidades Nacionales y/o Territoriales	6	0,72%
Análisis Económicos, Estadísticos, Editoriales, Boletines e Investigaciones	5	0,60%
Defensor del Ciudadano	3	0,36%
Traslado a Entidades Privadas	3	0,36%
información y Conectividad, Abastecimiento, Productores de Proyectos De Ruralidad	1	0,12%
Veedurías Ciudadanas	1	0,12%
Recepción De Correspondencia y Radicación de Documentación	1	0,12%
Total general	835	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 45,74% (correspondiente a 382 peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados), seguido por el subtema **‘Empleo’** con el 27,78%, (232 peticiones totales, las cuales incluyen todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral) y **‘Atención del Personal Hacia el Ciudadano’** con una participación del 7,66%. Estos tres (3) subtemas en cuestión abarcaron el 81,2% del total de peticiones. En meses anteriores la tendencia también era predominante de proyectos de financiación y de empleo, con lo cual se mantiene lo observado.

 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 9 de 19		
	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		

5. Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 42 traslados totales por no competencia durante el mes de octubre, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

Entidad Traslado	Total Entidad	Porcentaje
Secretaria De Gobierno	10	23,81%
Entidad Nacional	9	21,43%
IPES	5	11,90%
Secretaria De Integración Social	3	7,14%
Secretaria De Salud	3	7,14%
Secretaria De Cultura	2	4,76%
Secretaria De Seguridad	2	4,76%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	2	4,76%
Personería De Bogotá	1	2,38%
CVP - Caja De La Vivienda Popular	1	2,38%
Secretaria General	1	2,38%
Transmilenio	1	2,38%
IDU	1	2,38%
Secretaria De Hacienda	1	2,38%
Total general	42	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 23,81% de participación, seguida por la **Traslados a Entidades Nacionales** con el 21,43, y por **IPES** con 11,9%. Se mantiene lo observado en meses anteriores en donde la Secretaría de Gobierno usualmente encabeza el total de traslados.

6. Peticiones cerradas al periodo

Durante este periodo se recibieron 531 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 289, es decir un 54,43% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de dichas 531 corresponden a 242, lo que

 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>
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 10 de 19		
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		

equivale a un 45,57% del total de recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones del periodo durante octubre de 2024 fueron la Subdirección de Empleo y Formación con un 12,43% del total, seguida por la Subdirección de Emprendimiento y Negocios con un 13,56% de participación, y la Dirección de Gestión Corporativa con el 10,92% 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 EMPLEO Y FORMACIÓN	154	66	12,43%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	137	72	13,56%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	78	58	10,92%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	73	48	9,04%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	28	11	2,07%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	14	10	1,88%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	11	2	0,38%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	10	7	1,32%
OFICINA JURÍDICA	9	5	0,94%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	4	0,75%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	2	0,38%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	2	1	0,19%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	2	1	0,19%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	2	1	0,19%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	1	1	0,19%

 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 11 de 19	
		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	

Total	531	289	54,43%
--------------	------------	------------	---------------

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	%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	97	97	31,91%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	86	86	28,29%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	63	63	20,72%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	27	26	8,55%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	12	12	3,95%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7	7	2,30%
OFICINA JURÍDICA	5	5	1,64%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	2	2	0,66%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	2	2	0,66%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,33%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	1	1	0,33%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	1	1	0,33%
Total	304	303	99,67%

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

Para este periodo se solucionaron 303 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 99,67%. En este sentido, solo permanece una (1)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 12 de 19	
		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	

petición del mes la cual corresponde a la 3751392024, la cual cuenta con fecha de vencimiento el 8 de noviembre de 2024. Al respecto, es pertinente recordar que la información del presente informe tiene corte de 31 de octubre 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, esta 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	28	28	100,00%
Denuncia por actos de corrupción	5	5	100,00%
Derecho de petición de interés general	16	16	100,00%
Derecho de petición de interés particular	501	500	99,80%
Queja	17	16	94,12%
Reclamo	8	8	100,00%
Solicitud de acceso a la información	11	11	100,00%
Solicitud de copia	2	2	100,00%
Sugerencia	1	1	100,00%
Felicitación	3	3	100,00%
Total general	592	590	99,66%

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

De las 592 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 590 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.

 <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 19	
		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	

- 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.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 de septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 3 de 19		
	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 Corrupción	Derecho De Petición De Interés General	Derecho De Petición De Interés Particular	Queja	Reclamo	Solicitud De Acceso A La Información	Solicitud De Copia	Sugerencia	Felicitación	Total General
Oficina Asesora De Planeación	15			12							13
Dirección De Desarrollo Empresarial Y Empleo			15	15							15
Dirección De Gestión Corporativa	7	1	4	6	5	2	1	10		1	5
Oficina Control Disciplinario Interno		2		1							2
Dirección De Competitividad Bogotá Región				1			6				4
Secretaría Del Despacho				6							6

 <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 19
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa
		 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	

Oficina Jurídica	16		3	6			6				7
Dirección De Estudios Económicos				11			5				8
Subdirección De Empleo Y Formación	14		13	12	13				12		12
Subdirección Administrativa Y Financiera				9			7				9
Subdirección De Innovación Y Productividad				1							1
Subdirección De Emprendimiento Y Negocios	18		10	11	16						11
Subdirección De Financiamiento E Inclusión Financiera	11			11	12	12	9	7		13	11
Subdirección De Abastecimiento Alimentario				6			10				6
Subdirección De Intermediación, Formalización Y Regulación	17		14	10	1		10				10
Subdirección De Estudios Estratégicos							2				2
Total general	13	1	10	11	10	7	6	9	12	9	10

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

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 de septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 3 de 19		
	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, persiste el no registró o en blanco de la ubicación de su petición, representado por el 82,63% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Kennedy (2,63%), Ciudad Bolívar (2,51%), Engativá (1,92%) y Bosa (1,8%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(en blanco)	690	82,63%
08 - KENNEDY	22	2,63%
19 - CIUDAD BOLIVAR	21	2,51%
10 - ENGATIVA	16	1,92%
07 - BOSA	15	1,80%
04 - SAN CRISTOBAL	12	1,44%
11 - SUBA	11	1,32%
01 - USAQUEN	10	1,20%
05 - USME	9	1,08%
15 - ANTONIO NARINO	4	0,48%
13 - TEUSAQUILLO	4	0,48%
06 - TUNJUELITO	4	0,48%
09 - FONTIBON	4	0,48%
16 - PUENTE ARANDA	3	0,36%

 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 4 de 19	
		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	

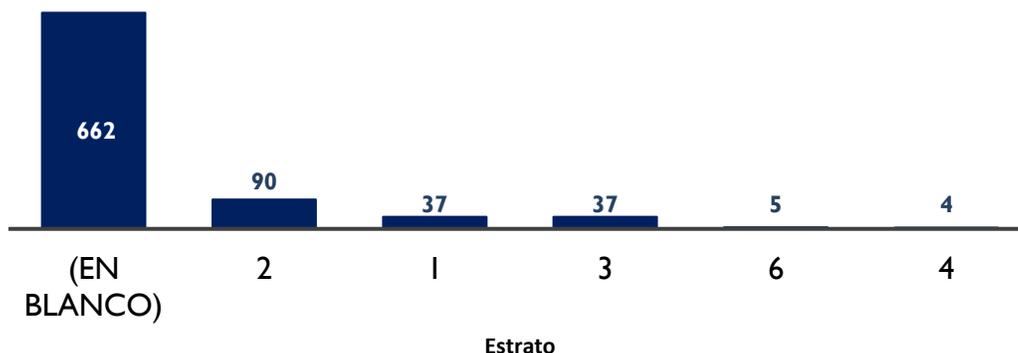
02 - CHAPINERO	3	0,36%
14 - LOS MARTIRES	2	0,24%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	0,24%
17 - LA CANDELARIA	1	0,12%
03 - SANTA FE	1	0,12%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,12%
Total general	835	100,00%

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, lo cual implica que el 79,28% del total de peticiones no contaban con esta información. Es por lo anterior que proceder a un análisis minucioso no es viable.

Gráfico 4. Participación por estrato

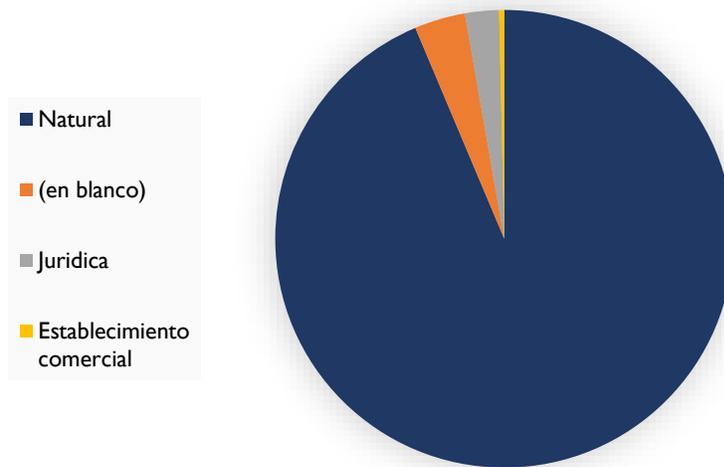


Fuente: *Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 5 de 19		
	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, como se muestra en la siguiente gráfica, el 93,7% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 2,4%, y sin información el 3,6%.

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 96% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 4% a peticiones anónimas.

Tabla 7. Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	805	96%
ANONIMO	30	4%
TOTAL	835	100%

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

 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 6 de 19			
Informe	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

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 un radicado catalogado por el ciudadano como sugerencia pero que correspondía con una solicitud de empleo.

12. Conclusiones y recomendaciones

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el ‘e-mail’, con el 73.7% 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 un 94.49% del total de peticiones. Esta tendencia se ha presentado durante todo 2024.
- Al igual que el mes anterior se observó que la mayoría de las dependencias de la Secretaría de Desarrollo Económico emplearon un tiempo de respuesta favorable, dinámica que se recomienda 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 23,81% de participación.
- El 99,66% de las peticiones de octubre fueron respondidas dentro de los términos de acuerdo con su tipología estipulada en la ley 1755 de 2015. Dado que es pertinente que el dato este en todos los periodos en 100%, se hace necesario que las diferentes áreas hagan uso de los puntos de control implementados al interior de la entidad, y que permanezcan atentos a las alertas semanales para evitar que el % de respuesta en tiempo se desplace del 100% deseado. Al respecto, durante noviembre se llevarán a cabo mesas de trabajo con las dependencias cuyas respuestas en octubre no cumplieron los términos de la ley.
- Para este periodo, la Subdirección de Emprendimiento y Negocios fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 154. Teniendo en cuenta que dicha Subdirección no tuvo ninguna

 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 7 de 19	
		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	

respuesta extemporánea durante el periodo, pese al amplio 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 45,75% del total de peticiones, seguido de empleo con el 27,78%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 4% corresponde a peticiones anónimas. El bajo volumen de peticiones anónimas se mantiene similar a los 9 meses inmediatamente anteriores.
- 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 recomienda que, una vez sean emitidas respuestas a las peticiones, los números de radicado de la respuesta en GESDOC sean enlazados con el número de radicación de ingreso de la petición en GESDOC. Lo anterior es fundamental para garantizar el orden y veracidad de la información contenida en el aplicativo, así como para garantizar el correcto seguimiento a las peticiones que ingresan a la entidad.
- 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 Jenny Andrea Torres Bernal
 Director de Gestión Corporativa
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico