

2024

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

Noviembre 2024

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

Aprobado: Álvaro Alonso Pérez Tirado / Director de
Gestión Corporativa

Revisado: Sonia Imelda 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: 06/12/2024

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	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 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

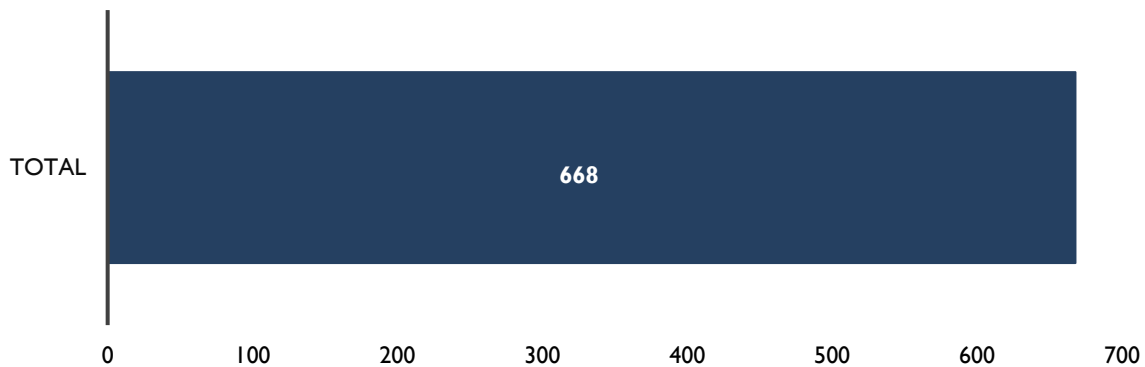
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante noviembre de 2024 a través del 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 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 noviembre de 2024 se registraron un total de 416 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 252 que venían del periodo anterior —octubre—, para un total de 668 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.



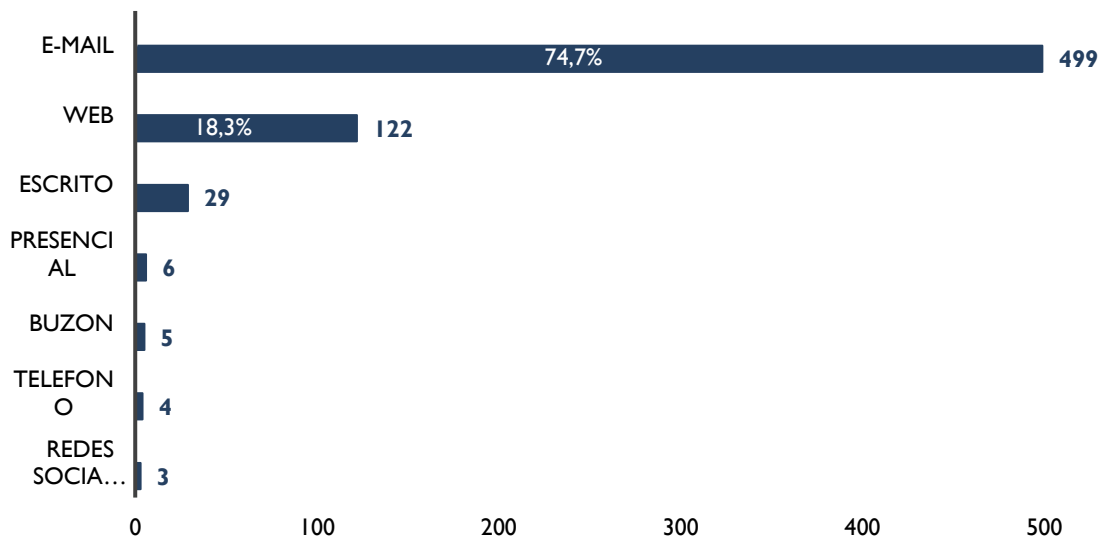
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

Gráfico 2. Canales de Interacción





Total general 668

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 499 peticiones, las cuales representan el 74,7% del total de peticiones, seguido por el canal ‘web’ con 122 peticiones —18,3% de participación—, y, por último, los canales ‘escrito’ con 29 peticiones representando el 4,3% y ‘presencial’ con el 0,9%.

Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 628 peticiones, que representan un 94,01% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 40 peticiones que equivalen a un 5,99%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado toda la vigencia de 2024.

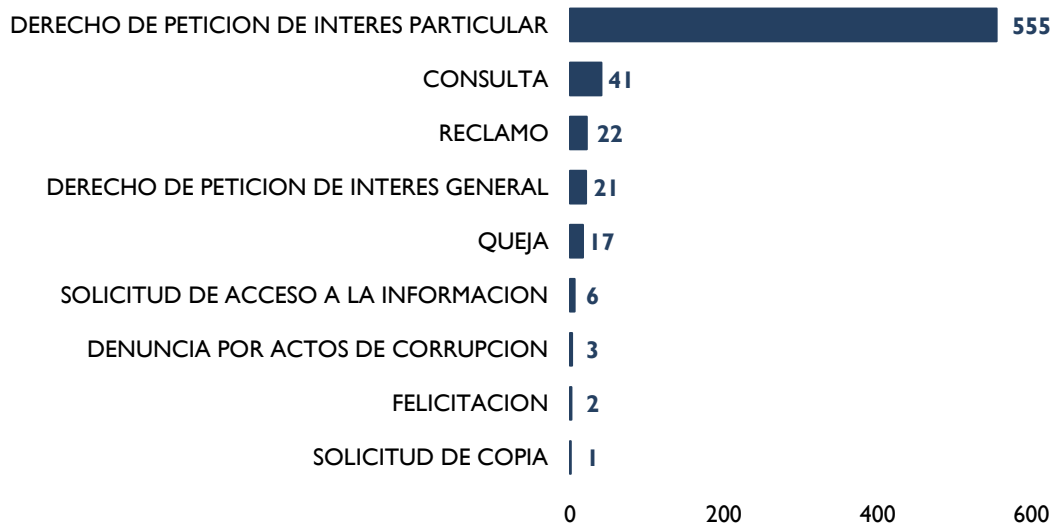
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 7 de 20		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario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



Gráfico 3. Tipologías



Total general 668

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 555 peticiones que representan el 83,08% del total de peticiones.

 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
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	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	293	43,86%
EMPLEO	146	21,86%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	85	12,72%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	37	5,54%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	27	4,04%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	25	3,74%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	15	2,25%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	12	1,80%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	9	1,35%
MERCADOS CAMPESINOS	6	0,90%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	3	0,45%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	3	0,45%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	0,30%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	0,30%
PRESUPUESTO CONTABILIDAD Y TESORERIA	1	0,15%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	1	0,15%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,15%
Total general	668	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 43,86% — (correspondiente a 293 peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados—, seguido por el subtema **‘Empleo’** con el 21,86%, —146 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 12,72%. Estos tres (3) subtemas en cuestión abarcaron el 78,44% del total de peticiones. En

 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 9 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		

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

5. Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 52 traslados totales por no competencia durante el mes de noviembre, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas



Entidad Traslado	Total Entidad	Porcentaje
Entidad Nacional	15	28,85%
Secretaria De Gobierno	12	23,08%
Secretaria De Integración Social	6	11,54%
IPES	6	11,54%
Secretaria De Salud	3	5,77%
Defensoría Del Espacio Publico	2	3,85%
Secretaria De Hacienda	2	3,85%
Secretaria De Ambiente	1	1,92%
Atenea	1	1,92%
Secretaria Del Hábitat	1	1,92%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	1,92%
Secretaria Movilidad	1	1,92%
Secretaría De Planeación	1	1,92%
Total general	52	100,00%

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

La tipología a la cual se realizó el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fueron los **Traslados a Entidades Nacionales** con 28,85% de participación, seguido de la **Secretaría de Gobierno** con el 23,08%.

6. Peticiones cerradas al periodo

Durante este periodo se recibieron 416 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 221, es decir un 53,13% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de dichas 416 corresponden a 195, 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>
		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	

equivale a un 46,8% del total de recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones del periodo durante noviembre de 2024 fueron la Dirección de Gestión Corporativa con 65 requerimientos cerrados del periodo, seguida por la Subdirección de Emprendimiento y Negocios con 54 requerimientos, y la Subdirección de Empleo y Formación con un 33.

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	%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	89	65	15,63%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	118	54	12,98%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	81	33	7,93%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	47	21	5,05%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	33	14	3,37%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	15	12	2,88%
OFICINA JURÍDICA	7	5	1,20%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	4	0,96%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	0,72%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	0,72%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	5	3	0,72%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	2	0,48%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	1	1	0,24%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	3	1	0,24%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	0	0,00%
POBLACIONES - SECRETARÍA DEL DESPACHO	1	0	0,00%

 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 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	

Total	416	221	53,13%
--------------	------------	------------	---------------

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 Emprendimiento Y Negocios	65	65	25,79%
Subdirección De Empleo Y Formación	92	92	36,51%
Subdirección De Financiamiento E Inclusión Financiera	26	26	10,32%
Dirección De Gestión Corporativa	23	23	9,13%
Subdirección De Intermediación, Formalización Y Regulación	18	18	7,14%
Oficina Jurídica	4	3	1,19%
Subdirección De Abastecimiento Alimentario	2	2	0,79%
Oficina Asesora De Planeación	9	9	3,57%
Subdirección Administrativa Y Financiera	3	3	1,19%
Dirección De Economía Rural Y Abastecimiento Alimentario	3	3	1,19%
Subdirección De Innovación Y Productividad	1	1	0,40%
Secretaría Del Despacho	4	4	1,59%
Dirección De Competitividad Bogotá Región	1	1	0,40%
Dirección De Estudios Económicos	1	1	0,40%
Total	252	251	99,60%

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

Para este periodo se solucionaron 251 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 99,60%. En este sentido, solo permanece una (1) petición del mes la cual corresponde a la 4616182024, la cual cuenta con fecha de

 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 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	

vencimiento el 28 de noviembre de 2024, y no fue respondida en los tiempos de ley correspondientes. Dicha consulta estaba a cargo de la Oficina Jurídica.

Al respecto, es pertinente recordar que la información del presente informe tiene corte de 30 de noviembre de 2024.

Se destaca 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	32	31	96,88%
Denuncia Por Actos De Corrupción	3	3	100,00%
Derecho De Petición De Interés General	16	16	100,00%
Derecho De Petición De Interés Particular	382	382	100,00%
Queja	15	15	100,00%
Reclamo	16	16	100,00%
Solicitud De Acceso A La Información	6	6	100,00%
Solicitud De Copia	1	1	100,00%
Sugerencia	0	0	0,00%
Felicitación	1	1	100,00%
Total general	472	471	99,79%



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

De las 472 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 471 se respondieron dentro de los términos legales de acuerdo con su tipología. Dichos términos se discriminan de la siguiente manera:

- Consulta 30 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 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	

- 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 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	FELICITACION	Total General
Oficina Asesora De Planeación				10						10
Dirección De Desarrollo Empresarial Y Empleo	14			9						11
Dirección De Gestión Corporativa	3		2	5	1	2	1		11	4
Oficina Control Disciplinario Interno		2						5		3

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 4 de 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
		 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	

Dirección De Competitividad Bogotá Región				8						8
Secretaría Del Despacho			4	5	3					4
Dirección De Economía Rural Y Abastecimiento Alimentario	16			14		11				14
Oficina Jurídica	7			10						10
Dirección De Estudios Económicos	19									19
Subdirección De Empleo Y Formación	11		10	10	11	10	8			10
Subdirección Administrativa Y Financiera	61		5	11						17
Subdirección De Innovación Y Productividad							10			10
Subdirección De Emprendimiento Y Negocios	22			10	1	13				10
Subdirección De Financiamiento E Inclusión Financiera	8		8	10		15				10

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

Subdirección De Abastecimiento Alimentario	5		3	8						6
Subdirección De Intermediación, Formalización Y Regulación	15			11	4					11
Subdirección de Informática y Sistemas				8						8
Total general	12	2	7	9	3	9	7	5	11	9

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</small> MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		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	



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 86,83% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Engativá (2,84%), Suba (1,65%), Ciudad Bolívar (1,35%) y Usme (1,05%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(en blanco)	580	86,83%
10 - ENGATIVA	19	2,84%
11 - SUBA	11	1,65%
19 - CIUDAD BOLIVAR	9	1,35%
05 - USME	7	1,05%
07 - BOSA	7	1,05%
04 - SAN CRISTOBAL	6	0,90%
08 - KENNEDY	6	0,90%
01 - USAQUEN	4	0,60%
06 - TUNJUELITO	3	0,45%
12 - BARRIOS UNIDOS	3	0,45%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	0,45%

 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 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	

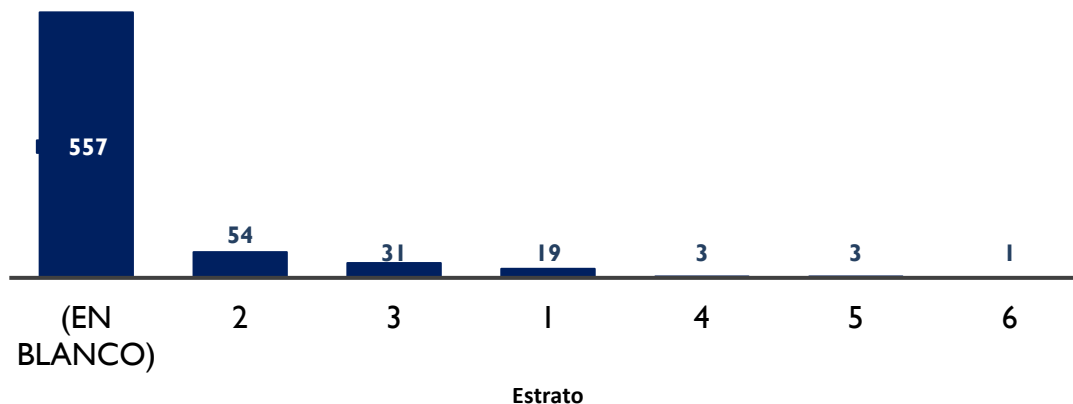
15 - ANTONIO NARINO	2	0,30%
17 - LA CANDELARIA	2	0,30%
09 - FONTIBON	2	0,30%
14 - LOS MARTIRES	2	0,30%
13 - TEUSAQUILLO	1	0,15%
03 - SANTA FE	1	0,15%
Total general	668	100,00%

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 83,38% 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

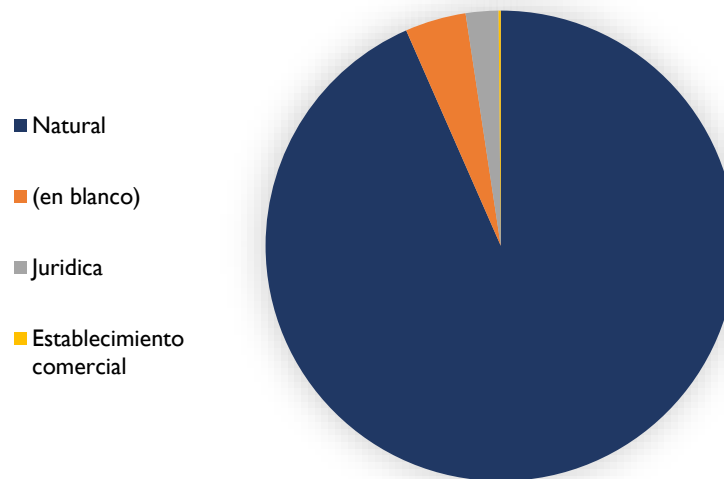


Fuente: *Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*

 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 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, como se muestra en la siguiente gráfica, el 93,4% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 2,2%. Por su parte, el 4,2% aparece sin información.

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	640	96%
ANONIMO	28	4%
TOTAL	668	100%

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



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 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 destaca que durante el periodo no se recibieron sugerencias.

12. Conclusiones y recomendaciones

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el ‘e-mail’, con el 74.7% del total de solicitudes, aproximadamente tres puntos porcentuales menos que el mes pasado.
- De la misma manera, los canales no presenciales (*e-mail, web, teléfono y redes sociales*) son los más utilizados por la ciudadanía con el 94% del total de peticiones. Esta tendencia se ha presentado durante toda la vigencia de 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.
- El mayor número de traslados por no competencia durante este periodo, fue a Entidades Nacionales, siendo las más relevante con el 28,85% de participación.
- Una (1) petición fue respondida por fuera 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 diciembre nuevamente se llevarán a cabo mesas de trabajo con las dependencias cuyas respuestas en noviembre no estuvieron siempre en 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 89 (21% del total de recepciones). Teniendo en cuenta que dicha Subdirección no tuvo ninguna respuesta extemporánea durante el periodo,

 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 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	

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 continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 43,86% del total de peticiones, seguido de empleo con el 21,86%.
- 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 10 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 Small Orange Round
 Director de Gestión Corporativa
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico