

2024

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

Diciembre 2024

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

**Aprobado:** Álvaro Alonso Pérez Tirado / Director de  
Gestión Corporativa

**Revisado:** Armando León Noreña / Contratista /  
Dirección de Gestión Corporativa

**Elaborado por:**

Ronald Mora / Profesional Universitario / Dirección de  
Gestión Corporativa

**Fecha de elaboración:** 07/01/2025

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2024

 <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 21</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>	

## Índice

<b>Presentación.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Total de peticiones recibidas y solucionadas en periodos anteriores .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Canales de interacción .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Tipologías o modalidades.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso .....</b>	<b>8</b>
<b>5. Total de peticiones de traslado por no competencia.</b>	<b>9</b>
<b>6. Peticiones cerradas al periodo .....</b>	<b>10</b>
<b>7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días .....</b>	<b>3</b>
<b>8. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo .....</b>	<b>3</b>
<b>9. Participación por estrato y tipo de requirente .....</b>	<b>4</b>
<b>10. Calidad del requirente.....</b>	<b>5</b>
<b>11. Sugerencias de ciudadanos.....</b>	<b>6</b>
<b>12. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>6</b>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 4 de 21	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## Presentación

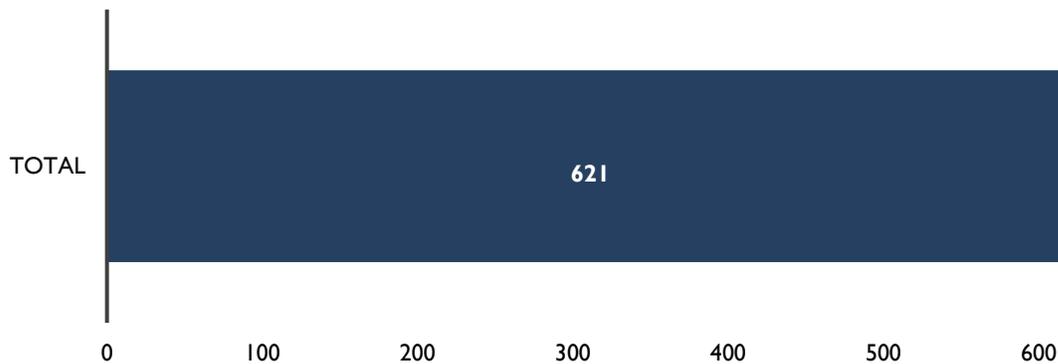
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante diciembre de 2024 a través del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

 <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 21		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

## 1. Total de peticiones recibidas y solucionadas en periodos anteriores

En el mes de diciembre de 2024 se registraron un total de 412 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo ‘Bogotá te escucha’ y se dio trámite a 209 que venían del periodo anterior —noviembre—, para un total de 621 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.*

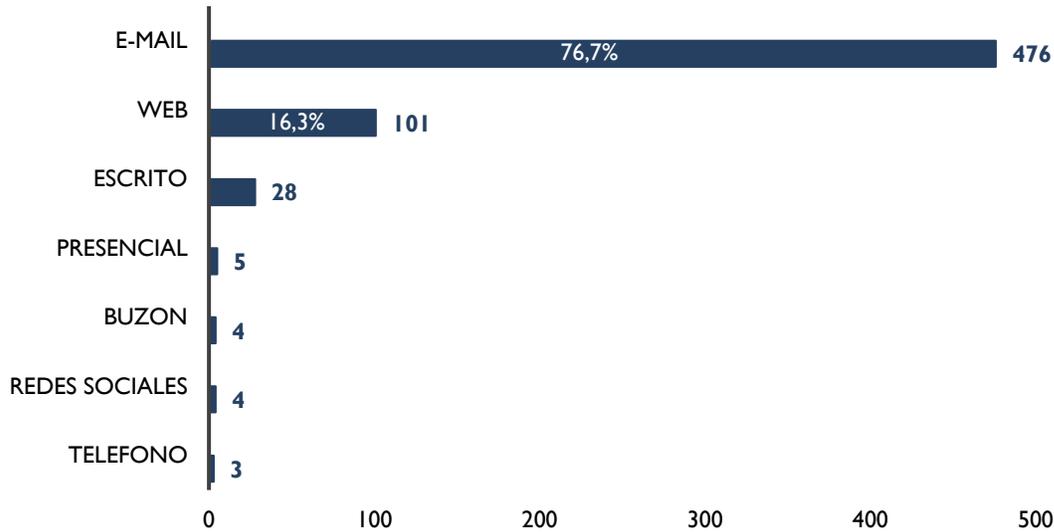
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

## 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.

 <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 6 de 21	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

**Gráfico 2. Canales de Interacción**



**Total general 621**

**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 476 peticiones, las cuales representan el 76,7% del total de peticiones, seguido por el canal ‘web’ con 101 peticiones —16,3% de participación—, y, por último, los canales ‘escrito’ con 28 peticiones representando el 4,5% y ‘presencial’ con el 0,8%.

Por su parte, los canales no presenciales (e-mail, web, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 584 peticiones, que representan un 94,04% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 37 peticiones que equivalen a un 5,96%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se evidenció durante toda la vigencia de 2024.

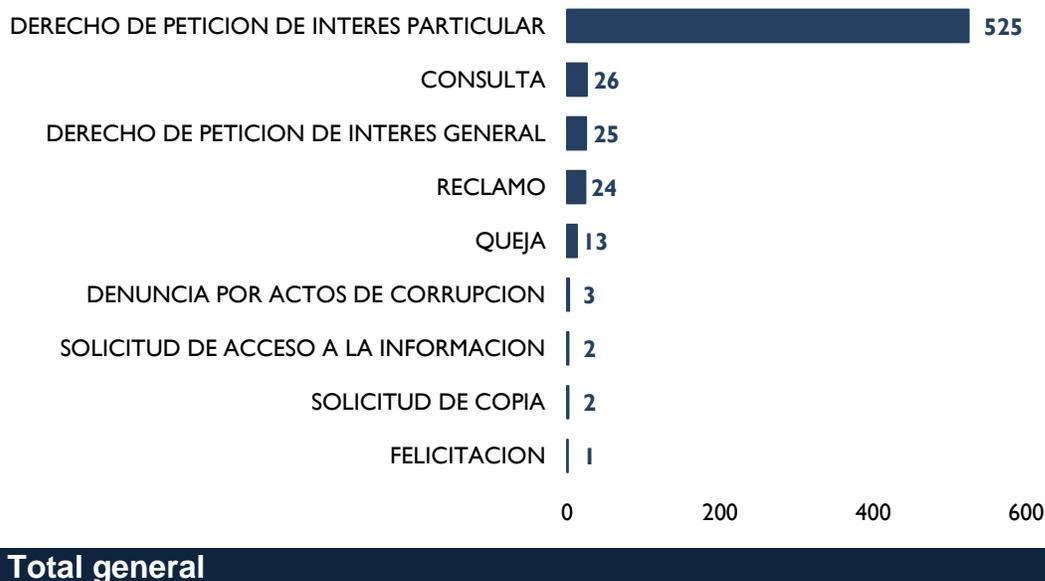
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 7 de 21		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof.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

### 3. Tipologías o modalidades

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

Tomando como base las peticiones solucionadas y registradas en el mes de 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 2024, el ‘**Derecho de Petición de Interés Particular**’ fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, con 525 peticiones que representan el 84,54% del total de peticiones.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 8 de 21			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
Informe	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	316	50,89%
Empleo	108	17,39%
Atención Del Personal Hacia El Ciudadano	78	12,56%
Traslado A Entidades Distritales	35	5,64%
Traslado A Entidades Nacionales Y/O Territoriales	15	2,42%
Información Interna Y Externa De La Gestión	14	2,25%
Atención Y Portafolio De Servicios	13	2,09%
Recurso Humano Y Contratación	11	1,77%
Intermediación De Mercados	10	1,61%
Traslado A Entidades Privadas	6	0,97%
Recepcionamiento De Correspondencia Y Radicación De Documentación	5	0,81%
Mercados Campesinos	5	0,81%
Incumplimiento De Funciones Servidores-Incidencia Disciplinaria	2	0,32%
Entes De Control Licitaciones Convenios Interadministrativos/Interinstitucionales De Cooperación Desempeño Rentabilidad Social	1	0,16%
Información Y Conectividad Abastecimiento Productores De Proyectos De Ruralidad	1	0,16%
Análisis Económicos Estadísticos Editoriales Boletines E Investigaciones	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>621</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 50,89% — correspondiente a 316 peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados—, seguido por el subtema **‘Empleo’** con el 17,39%, —108 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 12,56%. Estos tres (3) subtemas en cuestión abarcaron el 80,84% del total de peticiones. En

 <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 9 de 21			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
Informe	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

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 56 traslados totales por no competencia durante el mes de diciembre, desagregados de la siguiente manera:

**Tabla 2. Peticiones Trasladas**

Entidad Traslado	Total Entidad	Porcentaje
ENTIDAD NACIONAL	21	37,50%
SECRETARIA DE GOBIERNO	11	19,64%
SECRETARIA DEL HABITAT	5	8,93%
IDIGER	3	5,36%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	3,57%
SECRETARIA GENERAL	2	3,57%
SECRETARIA DE CULTURA	2	3,57%
CATASTRO	1	1,79%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	1,79%
SECRETARIA DE SALUD	1	1,79%
IPES	1	1,79%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	1,79%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	1,79%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1,79%
SERVICIO CIVIL	1	1,79%
IDRD	1	1,79%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1,79%
<b>Total general</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>

**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 37,50% de participación, seguido de la **Secretaría de Gobierno** con el 19,64%.

 <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 10 de 21	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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 412 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 344, es decir un 83,5% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de dichas 412 corresponden a 68, lo que equivale a un 16,5% del total de recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones del periodo durante diciembre de 2024 fueron la Subdirección de Emprendimiento y Negocios con 121 requerimientos cerrados del periodo, seguida por la Dirección de Gestión Corporativa con 86 requerimientos, y la Subdirección de Empleo y Formación con un 55.

**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	125	121	29,37%
Dirección De Gestión Corporativa	95	86	20,87%
Subdirección De Empleo Y Formación	83	55	13,35%
Subdirección De Financiamiento E Inclusión Financiera	52	37	8,98%
Subdirección De Intermediación, Formalización Y Regulación	14	12	2,91%
Secretaría Del Despacho	9	9	2,18%
Subdirección Administrativa Y Financiera	7	6	1,46%
Subdirección De Abastecimiento Alimentario	6	6	1,46%
Oficina Jurídica	7	5	1,21%
Dirección De Desarrollo Empresarial Y Empleo	10	3	0,73%
Oficina Control Disciplinario Interno	2	2	0,49%
Dirección De Economía Rural Y Abastecimiento Alimentario	1	1	0,24%

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 11 de 21	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

Subdirección De Internacionalización	1	1	0,24%
<b>Total</b>	<b>412</b>	<b>344</b>	<b>83,50%</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	%
Subdirección De Emprendimiento Y Negocios	66	66	31,58%
Subdirección De Empleo Y Formación	54	54	25,84%
Subdirección De Financiamiento E Inclusión Financiera	26	26	12,44%
Dirección De Gestión Corporativa	26	26	12,44%
Subdirección De Intermediación, Formalización Y Regulación	20	20	9,57%
Oficina Jurídica	4	4	1,91%
Oficina Asesora De Planeación	3	3	1,44%
Secretaría Del Despacho	3	3	1,44%
Dirección De Desarrollo Empresarial Y Empleo	2	2	0,96%
Dirección De Competitividad Bogotá Región	2	2	0,96%
Subdirección De Abastecimiento Alimentario	1	1	0,48%
Dirección De Economía Rural Y Abastecimiento Alimentario	1	1	0,48%
Poblaciones - Secretaría Del Despacho	1	1	0,48%
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>

**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>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 12 de 21	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

Para este periodo se solucionaron 209 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 100%. Al respecto, es pertinente recordar que la información del presente informe tiene corte de 31 de diciembre 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	18	17	94,44%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	3	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23	23	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	473	473	100,00%
QUEJA	11	11	100,00%
RECLAMO	20	20	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	2	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	2	2	100,00%
SUGERENCIA	0	0	0,00%
FELICITACION	1	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>553</b>	<b>552</b>	<b>99,82%</b>

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

De las 553 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 552 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 MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 13 de 21	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

- 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.

Al respecto, la petición que no se contestó dentro de los términos fue la 4616182024, cuya fecha límite de respuesta era el 28 de noviembre de 2024, pero fue respondida el 4 de diciembre de 2024.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 21	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## 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	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	Total General
Oficina Asesora De Planeación				12						12
Poblaciones - Secretaría Del Despacho	23									23
Dirección De Desarrollo Empresarial Y Empleo	19			9						11

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 4 de 21
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa
		 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	

Dirección De Gestión Corporativa	13	4	1	7	1	1	1	4	6
Oficina Control Disciplinario Interno		3							3
Dirección De Competitividad Bogotá Región			15			13			14
Secretaría Del Despacho			14	8					9
Dirección De Economía Rural Y Abastecimiento Alimentario				5					5
Oficina Jurídica	26			7					11
Subdirección De Empleo Y Formación	11		9	10	15	9			10
Subdirección Administrativa Y Financiera			14	12	4				12
Subdirección De Emprendimiento Y Negocios	14		6	9	10	13			9

 <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 21
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa
		 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	

Subdirección De Financiamiento E Inclusión Financiera			13	9		6			15	9
Subdirección De Abastecimiento Alimentario				8	13		5			8
Subdirección De Intermediación, Formalización Y Regulación	22		5	10	12	6				10
Subdirección De Internacionalización				4						4
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>9</b>

**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 21</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 89,53% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Suba (1,93%), Kennedy (1,61%), Ciudad Bolívar (1,22%) y Usme (0,81%) 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)	556	89,53%
11 - SUBA	12	1,93%
08 - KENNEDY	10	1,61%
19 - CIUDAD BOLIVAR	8	1,29%
05 - USME	5	0,81%
10 - ENGATIVA	4	0,64%
07 - BOSA	4	0,64%
01 - USAQUEN	4	0,64%
15 - ANTONIO NARINO	3	0,48%
16 - PUENTE ARANDA	2	0,32%
14 - LOS MARTIRES	2	0,32%
04 - SAN CRISTOBAL	2	0,32%

 <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 4 de 21	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

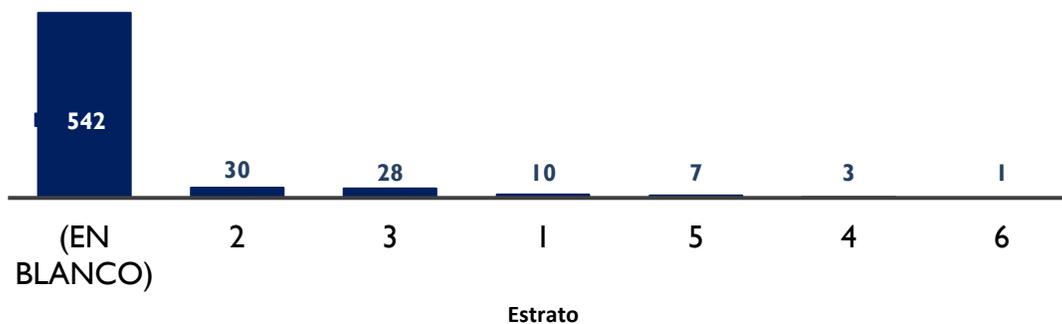
09 - FONTIBON	2	0,32%
06 - TUNJUELITO	2	0,32%
02 - CHAPINERO	1	0,16%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,16%
13 - TEUSAQUILLO	1	0,16%
03 - SANTA FE	1	0,16%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>621</b>	<b>100,00%</b>

**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, lo cual implica que el 87,28% 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**

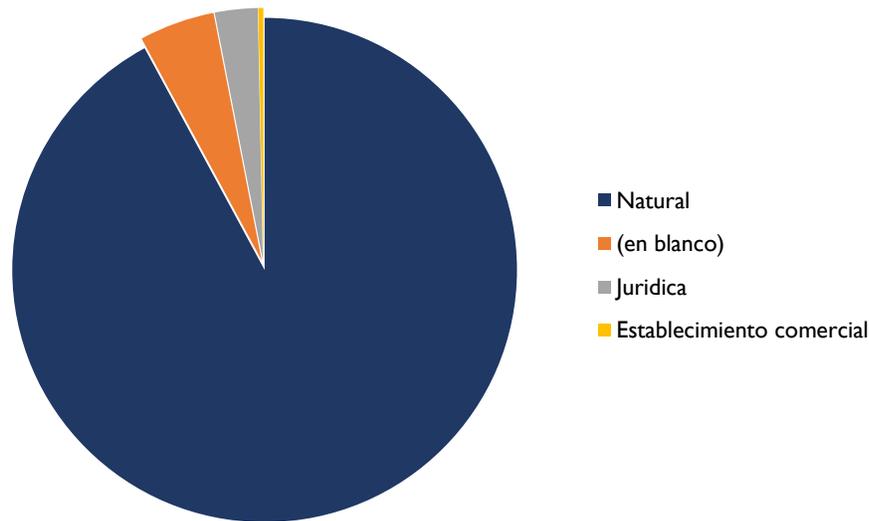


**Fuente:** *Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*

 <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 21		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

En cuanto al tipo de requirente, como se muestra en la siguiente gráfica, el 92,1% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 4,8%. Por su parte, el 2,7% 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 95% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 5% a peticiones anónimas.

**Tabla 7. Calidad del requirente**

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	591	95%
ANONIMO	30	5%
TOTAL	621	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>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 21	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## 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.

Radicado Bogotá Te Escucha	Sugerencia/Observación sobre la Sugerencia
N.A.	N.A.

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

## 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 77% 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 el 94,04% del total de peticiones. Esta tendencia se mantuvo 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.
- 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 19,64% 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.

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

- Para este periodo, la Subdirección de Emprendimiento y Negocios fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 125 (29,37% del total de recepciones). Teniendo en cuenta que dicha Subdirección no tuvo ninguna 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 continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 50,89% del total de peticiones, seguido de empleo con el 17,39%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 5% corresponde a peticiones anónimas. El bajo volumen de peticiones anónimas se mantuvo similar al del resto del año 2024.
- 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. Durante las alertas semanales se sigue evidenciando que en múltiples ocasiones, las dependencias no vinculan el número de respuesta con el número de radicado de la petición.
- 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.

 <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 8 de 21	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

---

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