

2025

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

Enero 2025

**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: Diego Alejandro Constain / Profesional
especializado (e) / Dirección de Gestión Corporativa

Fecha de elaboración: 13/02/2025

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2025

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 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	10
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días	3
8. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo	3
9. Participación por estrato y tipo de requirente	4
10. Calidad del requirente.....	5
11. Sugerencias de ciudadanos.....	6
12. Conclusiones y recomendaciones.....	6

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

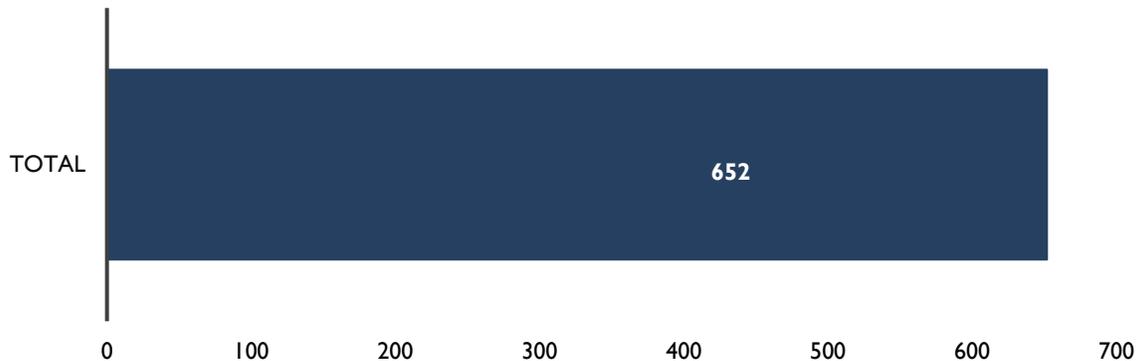
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante enero de 2025 a través del Sistema 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 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 enero de 2025 se registraron un total de 582 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 70 que venían del periodo anterior —diciembre—, para un total de 652 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.*

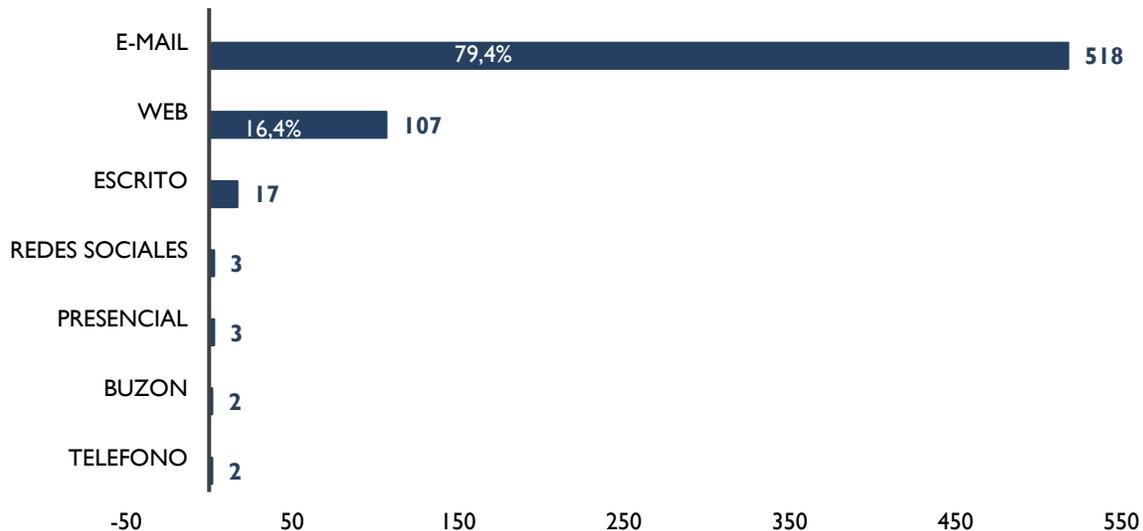
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		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 652

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 518 peticiones, las cuales representan el 79,4% del total de peticiones, seguido por el canal ‘*web*’ con 107 peticiones —16,4% de participación—, y, por último, los canales ‘escrito’ con 17 peticiones representando el 2,6% y ‘redes sociales’ con el 0,5%.

Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 630 peticiones, que representan un 96,63% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 22 peticiones que equivalen a un 3,37%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante toda la vigencia del 2024.

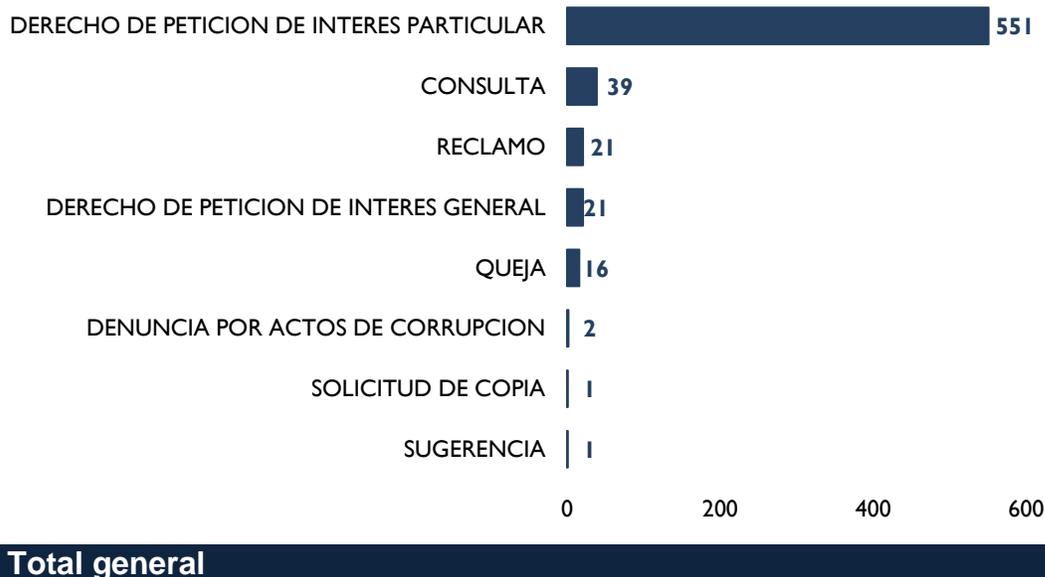
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 7 de 19		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
Revisado por:		Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa 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 enero, 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 551 peticiones que representan el 84,51% del total de peticiones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
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 FINANCIACION Y NEGOCIOS	288	44,17%
EMPLEO	132	20,25%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	90	13,80%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	30	4,60%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	26	3,99%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	23	3,53%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	14	2,15%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	10	1,53%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	10	1,53%
MERCADOS CAMPESINOS	7	1,07%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	5	0,77%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	4	0,61%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	0,61%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	3	0,46%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	3	0,46%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	1	0,15%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	1	0,15%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,15%
Total general	652	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 44,17% — (correspondiente a 288 peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados—, seguido por el subtema **‘Empleo’** con el 20,25%, —132 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 13,80%.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		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	

Estos tres (3) subtemas en cuestión abarcaron el 78,22% 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 previamente.

5. Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 50 traslados totales por no competencia durante el mes de enero, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

Entidad Traslado	Total Entidad	Porcentaje
ENTIDAD NACIONAL	20	40,00%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	16,00%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	4	8,00%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	4	8,00%
SECRETARIA DE SALUD	2	4,00%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	4,00%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	4,00%
SECRETARIA DE LA MUJER	2	4,00%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	2,00%
SECRETARIA GENERAL	1	2,00%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	2,00%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	2,00%
IDRD	1	2,00%
TRANSMILENIO	1	2,00%
Total general	50	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 40,00% de participación, seguido de la **Secretaría de Gobierno** con el 16,00%.

Se mantiene lo observado en meses anteriores en donde la Secretaría de Gobierno usualmente encabeza el total de traslados a Entidades Distritales.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	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		

6. Peticiones cerradas al periodo

Durante este periodo se recibieron 582 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 285, es decir un 48,97% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de dichas 582 corresponden a 297, lo que equivale a un 51,03% del total de recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones del periodo durante enero 2025 fueron la Subdirección de emprendimiento y negocios con 112 requerimientos cerrados del periodo, seguida por Dirección de Gestión Corporativa con 62 requerimientos, y la Subdirección de Empleo y Formación con 44 requerimientos.

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	226	112	19,24%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	107	62	10,65%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	122	44	7,56%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	18	12	2,06%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	19	11	1,89%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	12	11	1,89%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	24	7	1,20%
OFICINA JURÍDICA	13	6	1,03%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	6	5	0,86%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	4	0,69%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	7	3	0,52%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	2	0,34%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	2	2	0,34%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		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	

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	8	1	0,17%
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	3	1	0,17%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	2	1	0,17%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0,17%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	3	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	2	0	0,00%
Total	582	285	48,97%

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	29	26	37,14%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	14	14	20,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	10	10	14,29%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	8	8	11,43%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	4	4	5,71%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	2	2	2,86%
OFICINA JURÍDICA	2	2	2,86%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	0	0,00%
Total	70	66	94,29%

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 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	

Para este periodo se solucionaron 66 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, es decir el 94,29%. En este sentido, quedaron 4 peticiones pendientes por dar respuesta: una (1) de la subdirección administrativa financiera la cual se encuentra en términos con fecha de vencimiento el 12 de febrero de 2025 y tres (3) de la subdirección de empleo y formación igualmente en términos con fechas de vencimiento en el mes de febrero.

Al respecto, es pertinente recordar que la información del presente informe tiene corte de 31 de enero de 2024.

Igualmente 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	22	22	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	2	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17	16	94,12%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	283	276	97,53%
QUEJA	13	13	100,00%
RECLAMO	13	13	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	1	1	100,00%
Total general	351	343	97,72%

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

De las 351 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 343 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 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	

- 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 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 CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				10				10
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	24		11	14				14
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	8		2	5	2	2	1	4
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		3			4			4
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				12				12
SECRETARÍA DEL DESPACHO				4				4
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				6				6
OFICINA JURÍDICA	1			9				8
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS			4	4				4
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	7		6	8	9	10		8

 <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	

SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1			13				12
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	17			6		2		6
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA				15	22			15
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				3				3
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	26			6				9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			10					10
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN				3				3
Total general	9	3	5	7	5	3	1	7

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 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 89,11% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Suba (1,99%), Engativá (1,23%), Bosa (1,23%) y Barrios Unidos (0,92%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(en blanco)	581	89,11%
11 - SUBA	13	1,99%
10 - ENGATIVA	8	1,23%
07 - BOSA	8	1,23%
12 - BARRIOS UNIDOS	6	0,92%
05 - USME	6	0,92%
04 - SAN CRISTOBAL	6	0,92%
19 - CIUDAD BOLIVAR	5	0,77%
08 - KENNEDY	4	0,61%
01 - USAQUEN	3	0,46%
09 - FONTIBON	3	0,46%
16 - PUENTE ARANDA	2	0,31%
02 - CHAPINERO	2	0,31%

	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	

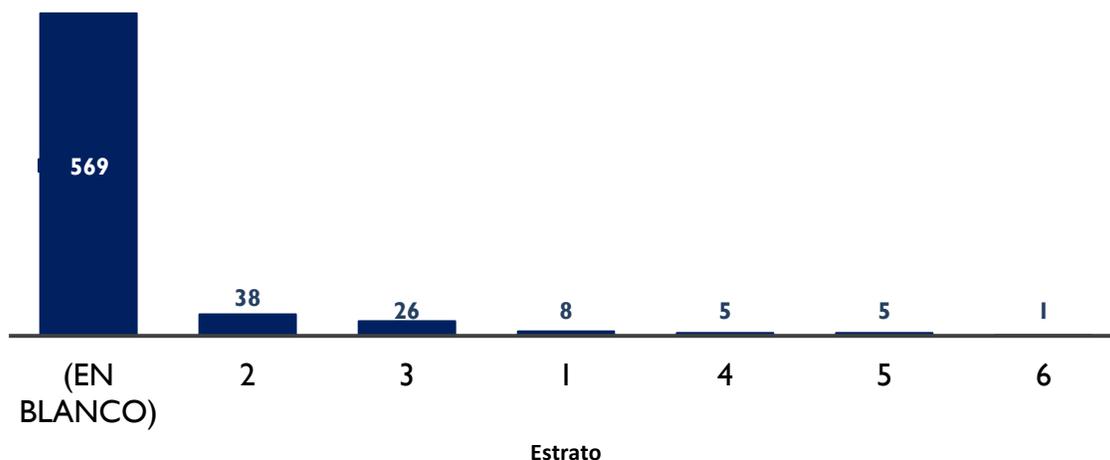
13 - TEUSAQUILLO	1	0,15%
17 - LA CANDELARIA	1	0,15%
14 - LOS MARTIRES	1	0,15%
03 - SANTA FE	1	0,15%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	0,15%
Total general	652	100,00%

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 87,27% 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

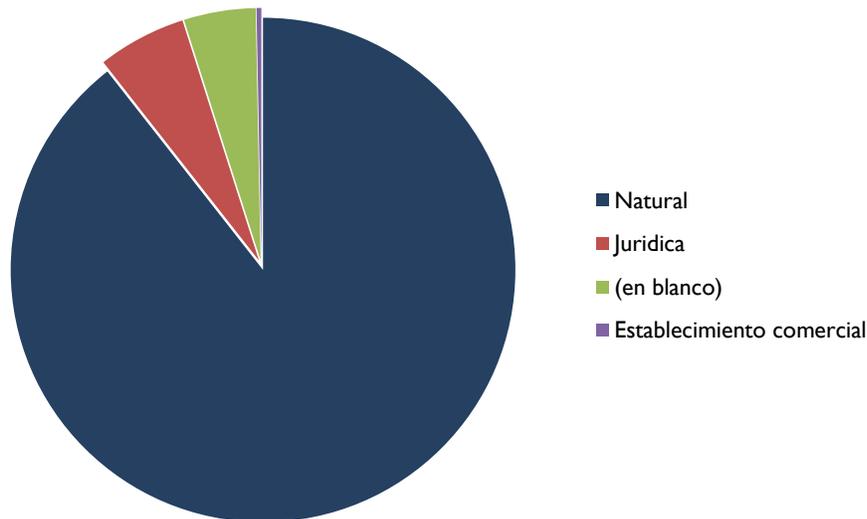


Fuente: *Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*

	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 89,4% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 4,6%. Por su parte, el 5,7% 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	622	95%
ANONIMO	30	5%
TOTAL	652	100%

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		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	

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 79.4% 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 96,63% del total de peticiones. Esta tendencia se ha presentado durante toda la vigencia de 2024 y lo recorrido del 2025
- 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 40% de participación.
- Ocho (8) peticiones 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.
- Para este periodo, la Subdirección de Emprendimiento y Negocios fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 226. 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.

 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	

- El requerimiento más reiterado por los usuarios continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 44,17% del total de peticiones, seguido de empleo con el 20,25%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 5% corresponde a peticiones anónimas. El bajo volumen de peticiones anónimas se mantiene similar durante el 2025.
- 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

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