

2025

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

Febrero 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:** 13/03/2025

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2025

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	



## Índice

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

 <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

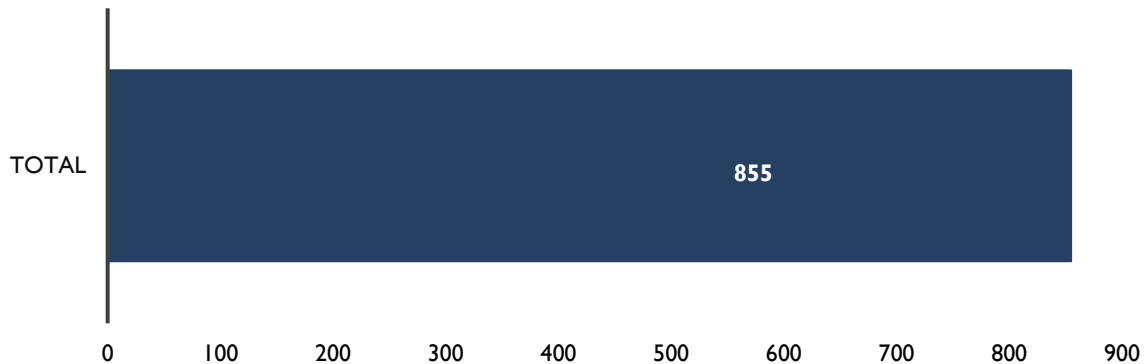
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante el mes de febrero de 2025 a través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

	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	

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

En el mes de febrero de 2025 se registraron un total de 551 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 304 que venían del periodo anterior —enero—, para un total de 855 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.*

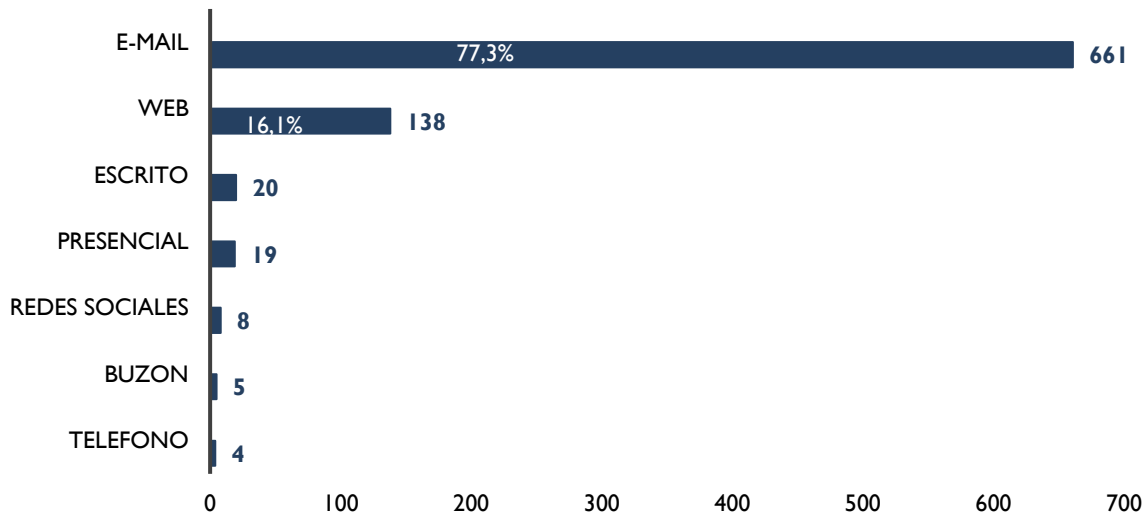
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

## 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. 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 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 855**

**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 661 peticiones, las cuales representan el 77,3% del total de peticiones, seguido por el canal ‘web’ con 138 peticiones —16,1% de participación—, y, por último, los canales ‘escrito’ con 20 peticiones representando el 2,3% y ‘presencial’ con el 2,2%.

Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 811 peticiones, que representan un 94,85% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 44 peticiones que equivalen a un 5,15%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado en lo corrido de la vigencia del 2025.

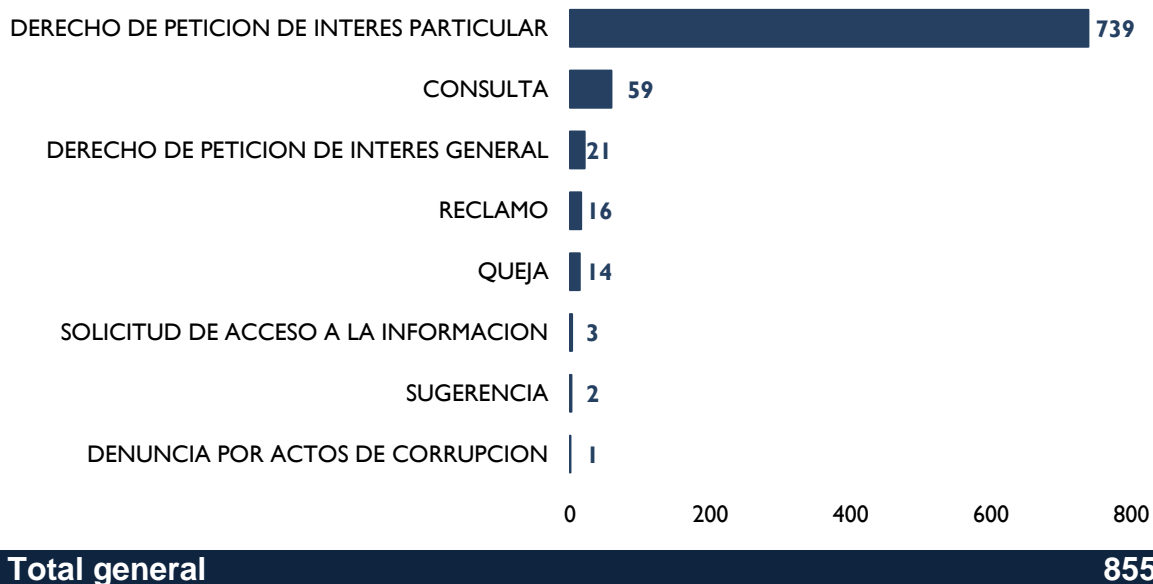
	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 7 de 20		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

### 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 febrero, 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 2025, el ‘**Derecho de Petición de Interés Particular**’ fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, con 739 peticiones que representan el 86,43% del total de peticiones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 8 de 20			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
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 FINANCIACION Y NEGOCIOS	302	35,32%
EMPLEO	218	25,50%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	122	14,27%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	72	8,42%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	32	3,74%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	25	2,92%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	24	2,81%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	23	2,69%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	12	1,40%
MERCADOS CAMPESINOS	11	1,29%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	5	0,58%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	3	0,35%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,23%
TECNOLOGIA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,12%
RECURSOS FISICOS E INSTALACIONES	1	0,12%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,12%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,12%
<b>Total general</b>	<b>855</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 35,32% — (correspondiente a 302 peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados—, seguido por el subtema **‘Empleo’** con el 25,50%, —218 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 14,27%. Estos tres (3) subtemas en cuestión abarcaron el 75,09% del total 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 9 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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 101 traslados totales por no competencia durante el mes de febrero, desagregados de la siguiente manera:

**Tabla 2. Peticiones Trasladas**

Entidad Traslado	Total Entidad	Porcentaje
ENTIDAD NACIONAL	28	27,72%
IPES	19	18,81%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	12	11,88%
SECRETARIA DE SALUD	6	5,94%
IDT	4	3,96%
PERSONERIA DE BOGOTA	4	3,96%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	2,97%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	2,97%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1,98%
SUBRED CENTRO OCCIDENTE	2	1,98%
SUBRED CENTRO ORIENTE	2	1,98%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	1,98%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	1,98%
SUBRED NORTE	2	1,98%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	1,98%
IDRD	2	1,98%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	0,99%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0,99%
ENEL COLOMBIA S.A E.S.P	1	0,99%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,99%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	0,99%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	0,99%
<b>Total general</b>	<b>101</b>	<b>100,00%</b>

**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	
		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	

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 27.72% de participación, seguido por el **IPES** con el 18,81%.



## 6. Peticiones cerradas al periodo

Durante este periodo se recibieron 551 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 292, es decir un 52,99% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de dichas 551 corresponden a 259, lo que equivale a un 47,01% del total de recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones del periodo durante febrero 2025 fueron la Subdirección de Empleo y Formación con 162 requerimientos cerrados del periodo, seguida por la Dirección de Gestión Corporativa con 131 requerimientos, y la Subdirección de Emprendimiento y Negocios con 100 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 EMPLEO Y FORMACIÓN	162	53	9,62%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	131	116	21,05%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	100	62	11,25%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	67	13	2,36%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	20	2	0,36%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	19	18	3,27%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	15	4	0,73%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	13	10	1,81%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	5	2	0,36%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	2	0,36%
OFICINA JURÍDICA	4	2	0,36%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 11 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	



<b>SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	4	2	0,36%
<b>DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN</b>	3	3	0,54%
<b>DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS</b>	2	2	0,36%
<b>OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	1	1	0,18%
<b>Total</b>	<b>551</b>	<b>292</b>	<b>52,99%</b>

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

Respectivo al número de peticiones recibidas en periodos anteriores y cerradas durante el periodo se presenta la siguiente información:

**Tabla 4. Peticiones cerradas del periodo anterior**

Dependencias y/o entidad	Total de requerimientos pendientes de los periodos anteriores	Total de requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
<b>SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS</b>	111	111	36,51%
<b>SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN</b>	82	79	25,99%
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA</b>	45	45	14,80%
<b>SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA</b>	19	18	5,92%
<b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO</b>	11	11	3,62%
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	8	8	2,63%
<b>OFICINA JURÍDICA</b>	7	6	1,97%
<b>SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	7	6	1,97%
<b>SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	4	4	1,32%
<b>SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS</b>	2	2	0,66%
<b>SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD</b>	2	2	0,66%
<b>SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN</b>	2	2	0,66%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 12 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

<b>SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN</b>	1	1	0,33%
<b>DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	1	1	0,33%
<b>SECRETARÍA DEL DESPACHO</b>	1	1	0,33%
<b>DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN</b>	1	1	0,33%
<b>Total</b>	<b>304</b>	<b>298</b>	<b>98.03%</b>

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



En este periodo, se resolvieron 298 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 98,03%.

Cabe recordar que la información de este informe tiene como fecha de corte el 28 de febrero de 2025.

Asimismo, es importante destacar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas dentro del mismo, ya que, dependiendo de su tipología y fecha de recepción, la respuesta puede extenderse a periodos posteriores sin que esto implique vencimiento."

**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
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	509	501	98,43%
CONSULTA	39	38	97,44%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14	13	92,86%
RECLAMO	13	13	100,00%
QUEJA	11	11	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	1	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	2	100,00%
SUGERENCIA	1	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>590</b>	<b>580</b>	<b>98,305%</b>

 <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 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	

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

De las 590 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 580 se respondieron dentro de los términos legales de acuerdo con su tipología. Dichos términos se discriminan de la siguiente manera:

- Consulta 30 días hábiles.
- Denuncia por actos de corrupción 15 días hábiles.
- Derecho de petición de interés general 15 días hábiles.
- Derecho de petición de interés particular 15 días hábiles.
- Queja 15 días hábiles.
- Reclamo 15 días hábiles.
- Solicitud de acceso a la información 10 días hábiles.
- Solicitud de copia 10 días hábiles.
- Sugerencia 15 días hábiles.



	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 de septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 3 de 20		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

## 7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días

A continuación, se detalla el tiempo promedio por días de respuesta teniendo en cuenta la tipología y dependencia:

**Tabla 6. Tiempo promedio por días gestionados**

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				8					8
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO				14					14
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	6		1	5	1	3	4		5
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		2							2
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				11					11
SECRETARÍA DEL DESPACHO				5					5
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			10	7					8
OFICINA JURÍDICA	30			7					10
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS				2					2

	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	

SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	21		13	13		14		15	14
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	33		13	11					14
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD				15					15
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	14		8	11	9	13			11
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	10		10	10					10
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				7		13			9
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	7			7					7
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS				14					14
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN				14					14
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>10</b>

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

El tiempo promedio para el cierre de peticiones ciudadanas fue de diez (10) días

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	<b>GD-P1-F24</b>	 BEJO ESTÁNDAR <b>MIPG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		<b>Versión:</b>	<b>2</b>	
		<b>Fecha:</b>	<b>06 de septiembre de 2023</b>	
	<b>Informe</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 3 de 20</b>	
		<b>Elaborado por:</b>	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>	
		<b>Revisado por:</b>	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>	
		<b>Aprobado por:</b>	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>	

## 8. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo



Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, persiste el no registró o en blanco de la ubicación de su petición, representado por el 87,49% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Suba (1,75%), Kennedy (1,29%), Engativá (1,29%) y Bosa (1,17%) 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)	748	87,49%
11 - SUBA	15	1,75%
08 - KENNEDY	11	1,29%
10 - ENGATIVA	11	1,29%
07 - BOSA	10	1,17%
19 - CIUDAD BOLIVAR	8	0,94%
05 - USME	7	0,82%
12 - BARRIOS UNIDOS	7	0,82%
04 - SAN CRISTOBAL	7	0,82%
09 - FONTIBON	5	0,58%
14 - LOS MARTIRES	5	0,58%
06 - TUNJUELITO	5	0,58%
01 - USAQUEN	4	0,47%



	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	

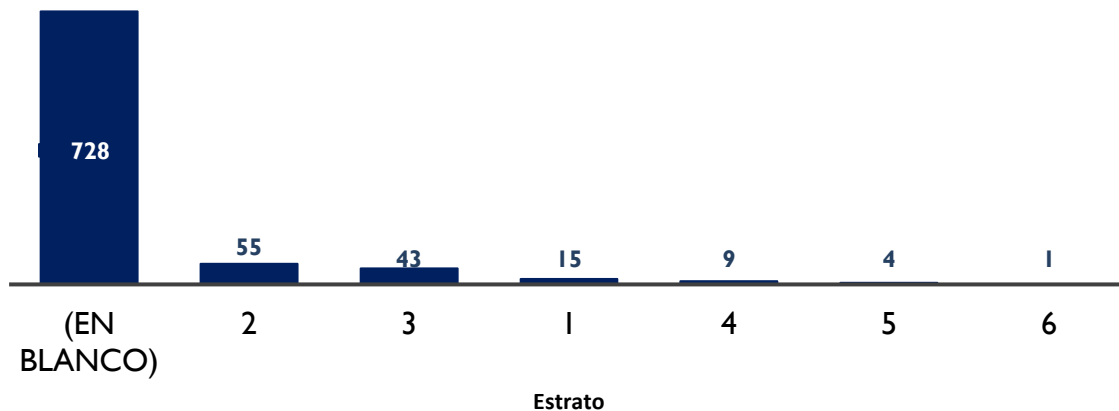
16 - PUENTE ARANDA	4	0,47%
02 - CHAPINERO	3	0,35%
17 - LA CANDELARIA	2	0,23%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	0,23%
03 - SANTA FE	1	0,12%
<b>Total general</b>	<b>855</b>	<b>100,00%</b>

**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 el punto anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 3 con el 6.43% y 5.03% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

**Gráfico 4. Participación por estrato**

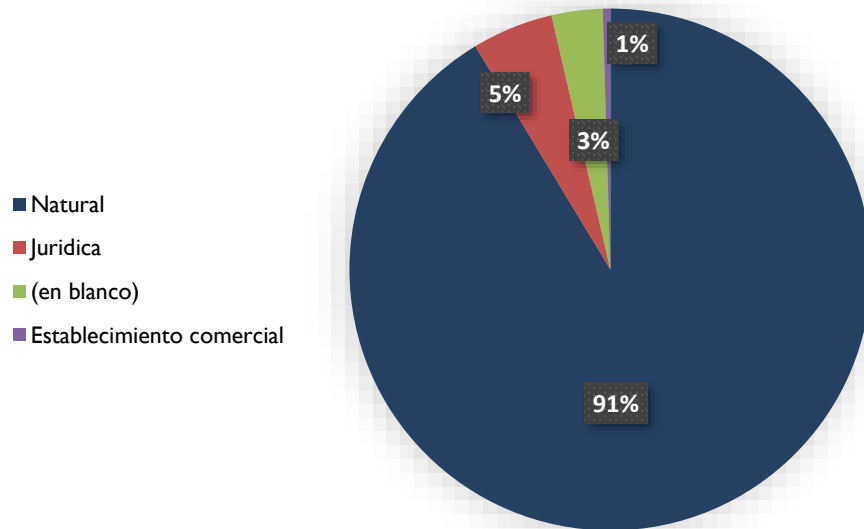


**Fuente:** *Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 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 91.3% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 3,2%. Por su parte, el 5% 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 97% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 3% a peticiones anónimas.

**Tabla 7. Calidad del requirente**

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	828	97%
ANONIMO	27	3%
TOTAL	855	100%

**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 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 la obligación de 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 informa que, durante el periodo evaluado, se recibieron dos (2) sugerencias. No obstante, estas no están relacionadas con el mejoramiento del servicio que presta la entidad.

Las solicitudes recibidas fueron las siguientes:



### 1. Afectación por construcción del metro:

..... *"Esta carta es para pedirles ayuda, ya que por la construcción del metro nos tienen cerrada la vía en la calle 42 Sur con Av. 1° de Mayo, lo que ha reducido las ventas de los comerciantes."* .....

### 2. Dificultades con la plataforma de empleo:



..... *"Como la página web de Bogotá Trabaja está colapsada, ¿me pueden proporcionar un correo funcional para enviar mi hoja de vida? Lo necesito con urgencia."* .....

Como se puede constatar, las solicitudes presentadas no corresponden a recomendaciones orientadas al mejoramiento del servicio de la entidad.

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

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el 'e-mail', con el 77.3% del total de solicitudes, aproximadamente dos 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 94.84% 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 27.72% de participación.
- El 98.30% de las peticiones respondidas durante el periodo se respondieron en términos de acuerdo a su tipología estipulada en la ley 1755 de 2015.
- Diez (10) peticiones fueron respondidas fuera de los términos establecidos según la tipología estipulada en la Ley 1755 de 2015. Por ello, es fundamental que las diferentes áreas utilicen los puntos de control implementados dentro de la entidad y permanezcan atentas a las alertas semanales, con el fin de garantizar que el porcentaje de respuesta en el tiempo establecido se mantenga en el 100% deseado.
- Para este periodo, la Subdirección de Empleo y Formación fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 162.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 35.32% del total de peticiones, seguido de empleo con el 25,50%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 3% corresponde a peticiones anónimas. El bajo volumen de peticiones anónimas se mantiene similar durante el 2025.

 <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 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	

- Para este periodo, se identificó que las localidades más representativas correspondieron a Suba y Kennedy.
- La mayor participación de los usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la entidad se encuentran en los estratos 2 y 3.
- 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** Sonia Camargo Bernal  
 Director de Gestión Corporativa  
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico