

2025

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

Marzo 2025

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

Aprobado: Álvaro Alonso Pérez Tirado / Director de
Gestión Corporativa

Revisado: Leidy Angélica Gómez / Profesional
Especializado / Dirección de Gestión Corporativa

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

Fecha de elaboración: 14/04/2025

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

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 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

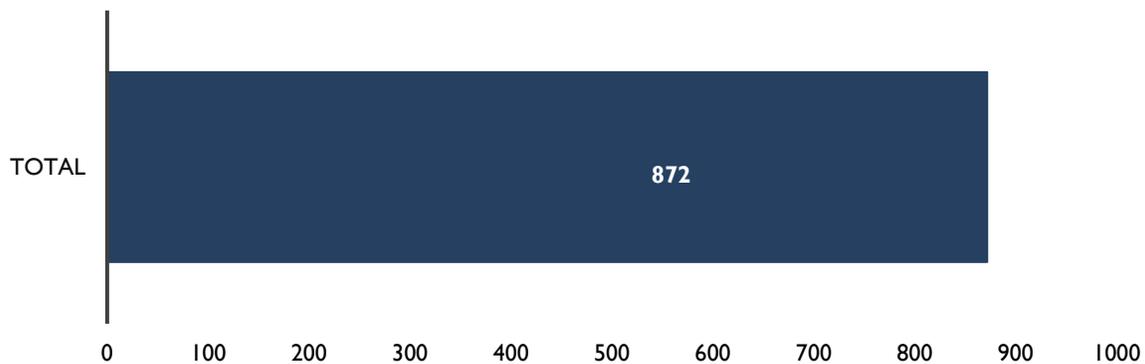
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante marzo de 2025 a través del Sistema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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 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 marzo de 2025 se registraron un total de 595 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 277 que venían de periodos anteriores, 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.*

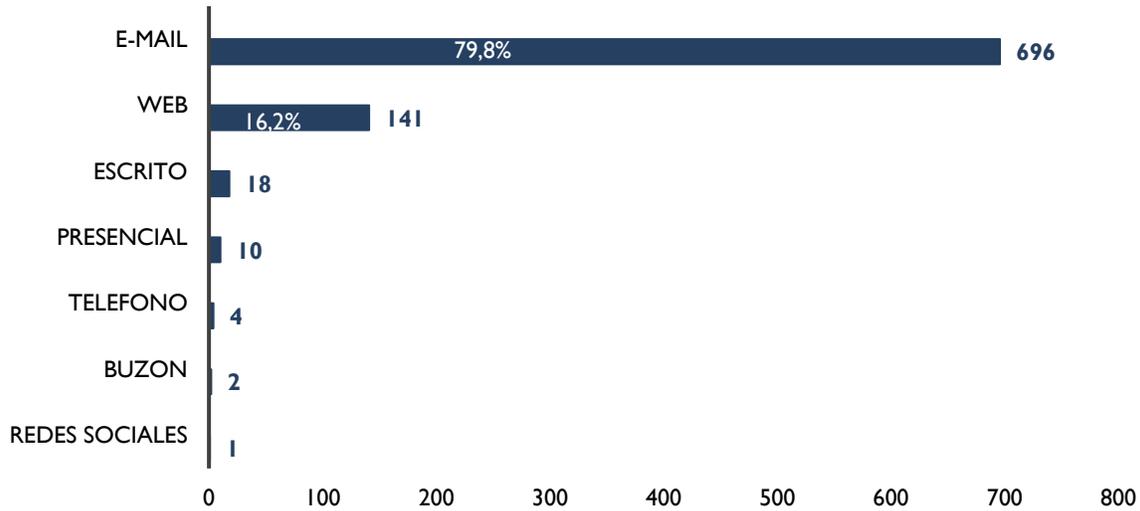
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 6 de 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		

Gráfico 2. Canales de Interacción



Total general **872**

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 696 peticiones, las cuales representan el 79.8% del total de peticiones, seguido por el canal ‘web’ con 141 peticiones —16,2% de participación—, y, por último, los canales ‘escrito’ con 18 peticiones representando el 2.1%.

Por su parte, los canales no presenciales (e-mail, web, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 842 peticiones, que representan un 96.56% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 30 peticiones que equivalen a un 3.44%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante toda la vigencia del 2025.

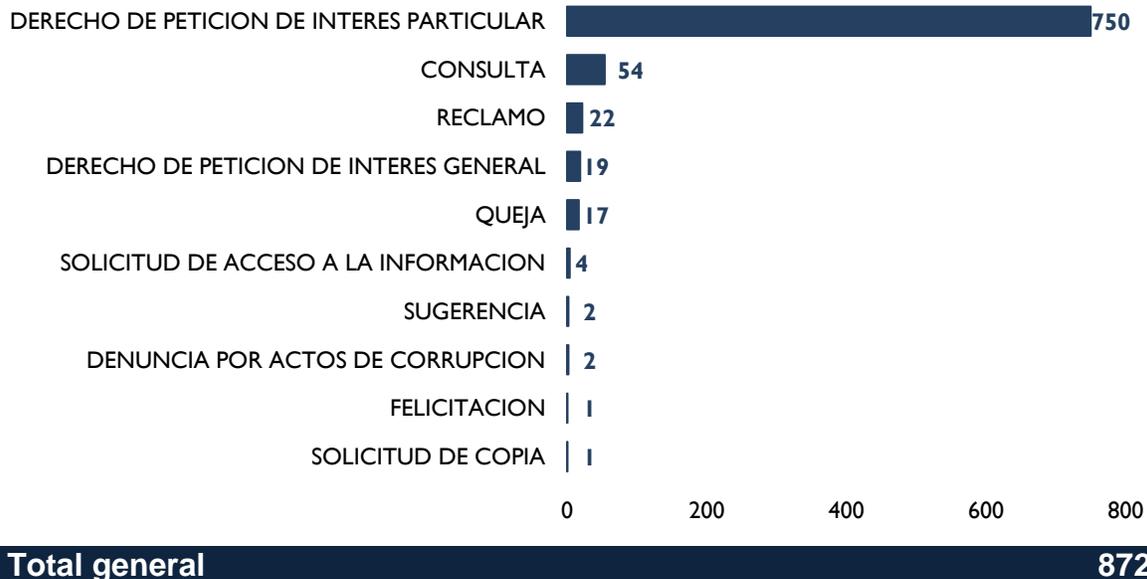
	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 7 de 21			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			
	Informe			

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 marzo, 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 750 peticiones que representan el 86,01% del total de peticiones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 8 de 21			
Informe	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Tabla 1. Subtemas

Subtema	Total	Porcentaje
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	399	45,76%
EMPLEO	176	20,18%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	84	9,63%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	44	5,05%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	34	3,90%
ATENCIÓN AL CIUDADANO - DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	30	3,44%
MERCADOS CAMPESINOS	26	2,98%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	19	2,18%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	19	2,18%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	15	1,72%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	7	0,80%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	7	0,80%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	4	0,46%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	3	0,34%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,34%
TECNOLOGIA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,11%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,11%
Total general	872	100,00%

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

Para este periodo los subtemas más recurrentes fueron: **‘Proyecto Productivo, Financiación, y Negocios’** siendo el más relevante con el 45.76%. correspondiente a 399 peticiones las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados, seguido por el subtema **‘Empleo’** con el 20.18%, —176 peticiones totales, las cuales incluyen todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral.

Estos dos (2) subtemas en cuestión abarcaron el 65,94% del total de peticiones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 9 de 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 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 98 traslados totales por no competencia durante el mes de marzo, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

IPES	24	24,49%
IPES	24	24,49%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	17	17,35%
ENTIDAD NACIONAL	14	14,29%
SECRETARIA GENERAL	11	11,22%
SECRETARIA MOVILIDAD	6	6,12%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	4	4,08%
SECRETARIA DE SALUD	3	3,06%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	3,06%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	3	3,06%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	3,06%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	2,04%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	2,04%
IDRD	1	1,02%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	1,02%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	1,02%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1,02%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1,02%
TRANSMILENIO	1	1,02%
Total general	98	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 fue el **IPES** con 24.49% de participación, seguido por la Secretaría distrital de Gobierno con el 17.35%.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 10 de 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	

6. Peticiones cerradas al periodo

Durante este periodo se recibieron 595 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 287, es decir un 21.01% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 308, lo que equivale a un 51.76% del total de recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las principales áreas que contestaron peticiones durante este periodo fueron: la Dirección de Gestión Corporativa con 125 requerimientos, seguida por la Subdirección de Financiamiento e inclusión financiera con 20 requerimientos y la Subdirección de Emprendimiento y Negocios con 56 requerimientos.

Tabla 3. Peticiones cerradas del periodo actual

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	154	125	21,01%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	148	20	3,36%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	119	56	9,41%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	95	38	6,39%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	15	10	1,68%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	4	0,67%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	11	5	0,84%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	10	8	1,34%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	9	5	0,84%
OFICINA JURÍDICA	6	3	0,50%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	4	0,67%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	3	0,50%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	2	0,34%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 11 de 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	

OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2	0,34%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	2	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0,17%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	1	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL	1	1	0,17%
Total	595	287	48,24%

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	115	109	39,35%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	55	55	19,86%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	36	36	13,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	26	26	9,39%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	18	17	6,14%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	11	11	3,97%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	3	1,08%
OFICINA JURÍDICA	3	3	1,08%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	1,08%
SECRETARÍA DEL DESPACHO	3	3	1,08%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	2	0,72%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN	1	1	0,36%

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		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	

SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	1	1	0,36%
Total	277	270	97,47%

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

En este periodo, se resolvieron 270 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 97.47%.

Cabe recordar que la información de este informe tiene como fecha de corte el 31 de marzo 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	473	463	97,89%
CONSULTA	34	34	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16	15	93,75%
RECLAMO	13	13	100,00%
QUEJA	13	13	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	2	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	3	100,00%
SUGERENCIA	1	1	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	1	1	100,00%
FELICITACION	1	1	100,00%
Total general	557	546	98,025%

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 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	

De las 557 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 546 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 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 GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	Total general
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				10							10
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	29		15	13			10				14
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	4	6	2	3	1	1				1	3
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		4						6			5
SECRETARÍA DEL DESPACHO	25			6							9
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			11	8			10				9
OFICINA JURÍDICA	29			3							8

	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	

SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	25		15	13	15	15	10				14
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	16			12							12
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	21		15	10		6					10
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	19			14		15			9		14
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				6		10					6
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN				5							5
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL				2							2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				4							4
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN			10								10
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS				14							14
Total general	18	5	9	10	4	7	10	6	9	1	10

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

 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 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	

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 83,03% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Engativá (3.10%), Kennedy (1,83%) y Suba (1,83%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(en blanco)	724	83,03%
10 - ENGATIVA	27	3,10%
08 - KENNEDY	16	1,83%
11 - SUBA	16	1,83%
19 - CIUDAD BOLIVAR	15	1,72%
01 - USAQUEN	13	1,49%
07 - BOSA	10	1,15%
05 - USME	9	1,03%
14 - LOS MARTIRES	8	0,92%
16 - PUENTE ARANDA	6	0,69%
12 - BARRIOS UNIDOS	5	0,57%
04 - SAN CRISTOBAL	4	0,46%
03 - SANTA FE	4	0,46%

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

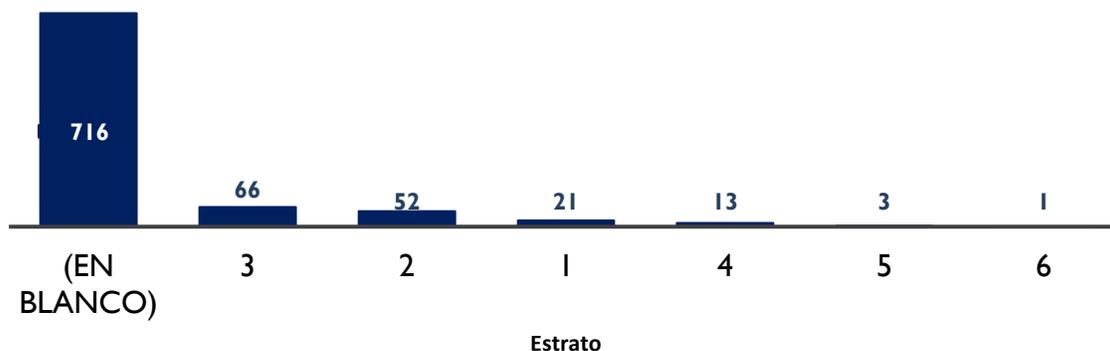
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4	0,46%
06 - TUNJUELITO	4	0,46%
02 - CHAPINERO	3	0,34%
09 - FONTIBON	2	0,23%
15 - ANTONIO NARINO	1	0,11%
17 - LA CANDELARIA	1	0,11%
Total general	872	100,00%

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 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 3 y 2 con el 7.57% y 5.96% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Gráfico 4. Participación por estrato



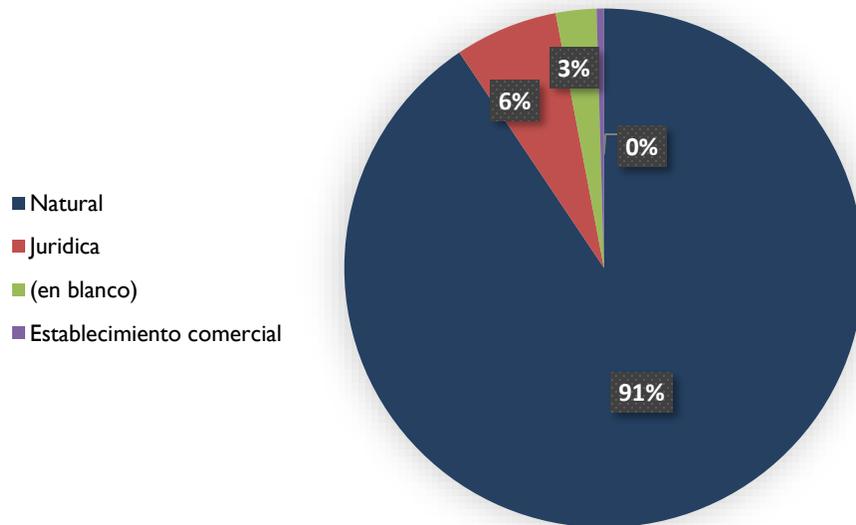
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de

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

Peticiones Ciudadanas

En cuanto al tipo de requirente, como se muestra en la siguiente gráfica, el 90.6% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 2.5%. Por su parte, el 6.4% 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	850	97%
ANONIMO	22	3%
TOTAL	872	100%

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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 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 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. Pertenecer A Ingreso Mínimo Garantizado:

..... *" Nombre Diana Paola pineda Manrique Celular - 3202879764 Buen día me dirijo a ustedes porque quiero pertenecer al programa ingreso mínimo garantizado que le ayuda a las familias de bajos recursos y madres cabeza de hogar yo soy madre soltera tengo tres hijos de 8,6,2 no cuento con un trabajo estable el papá de los niños no me colabora no cuento con ningún subsidio del gobierno y quisiera que por favor me colaboren Dios los bendiga Atentamente: Diana paola pineda Ma."*

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

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

12. Conclusiones y recomendaciones

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el 'e-mail', con el 79.8% 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 842 peticiones, que representan un 96.56% 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 al IPES, siendo el más relevante con el 21.01% de participación.
- El 98.03% de las peticiones respondidas durante el periodo se respondieron en términos de acuerdo a su tipología estipulada en la ley 1755 de 2015.
- Once (11) 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 Dirección de Gestión Corporativa fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 154.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 47.76% del total de peticiones, seguido de empleo con el 20.18%.

 <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 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	

- 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.
- Para este periodo, se identificó que las localidades más representativas correspondieron a Engativá, Kennedy y Suba.
- La mayor participación de los usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la entidad se encuentran en los estratos 3 y 2.
- 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.
- En caso de que la petición ya cuente con respuesta a través de GESDOC, igualmente se debe verificar que también se encuentre cerrada en la bandeja

 <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 9 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	

de *Bogotá Te Escucha*. Esto se debe a que, si no se ha realizado el cierre correcto en GESDOC, la integración no funcionará adecuadamente y podrían vencerse los tiempos establecidos en dicho aplicativo, el cual es monitoreado por la Secretaría General y la Veeduría Distrital.



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