

2025

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS ABRIL 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

José Julián Martínez Dorado/Profesional Universitario/
Dirección de Gestión Corporativa

Fecha de elaboración: 09/05/2025

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2025

	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	

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

	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	

Presentación

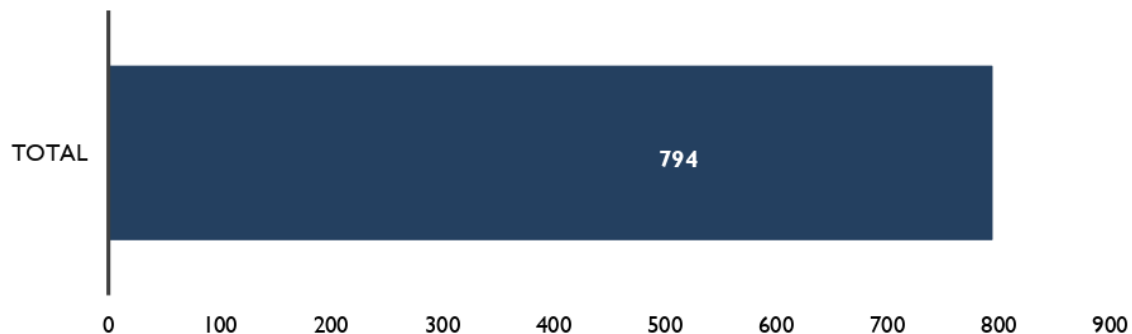
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante abril de 2025 a través del Sistema 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. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	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 abril de 2025 se registraron un total de 471 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 323 que venían del periodos anteriores, para un total de 794 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.*

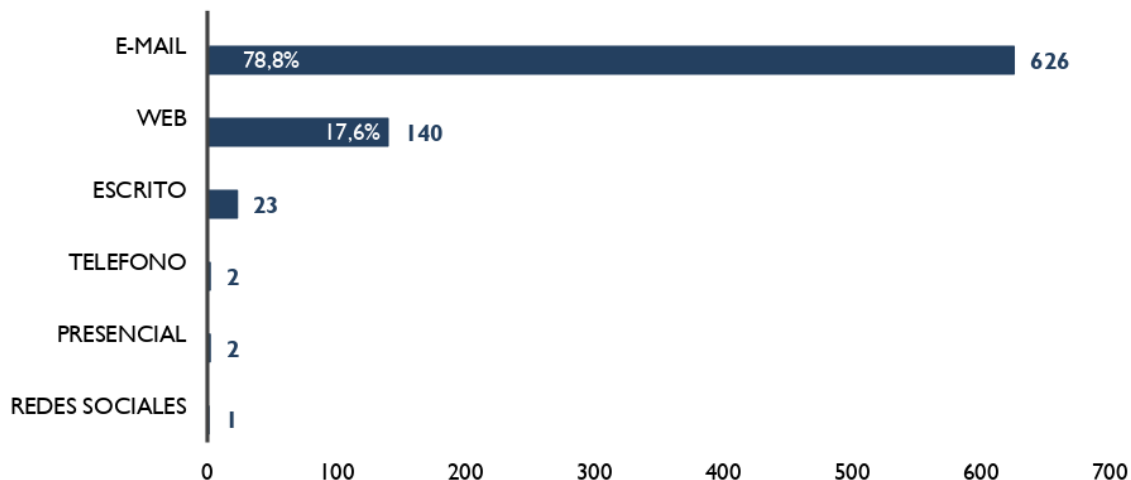
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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	
		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	794
----------------------	------------

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 626 peticiones, las cuales representan el 78.8% del total de peticiones, seguido por el canal ‘web’ con 140 peticiones —17.6% de participación—, y, por último, los canales ‘escrito’ con 23 peticiones representando el 2.9%.

Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 769 peticiones, que representan un 96.85% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 25 peticiones que equivalen a un 3.15%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante toda la vigencia del 2025.

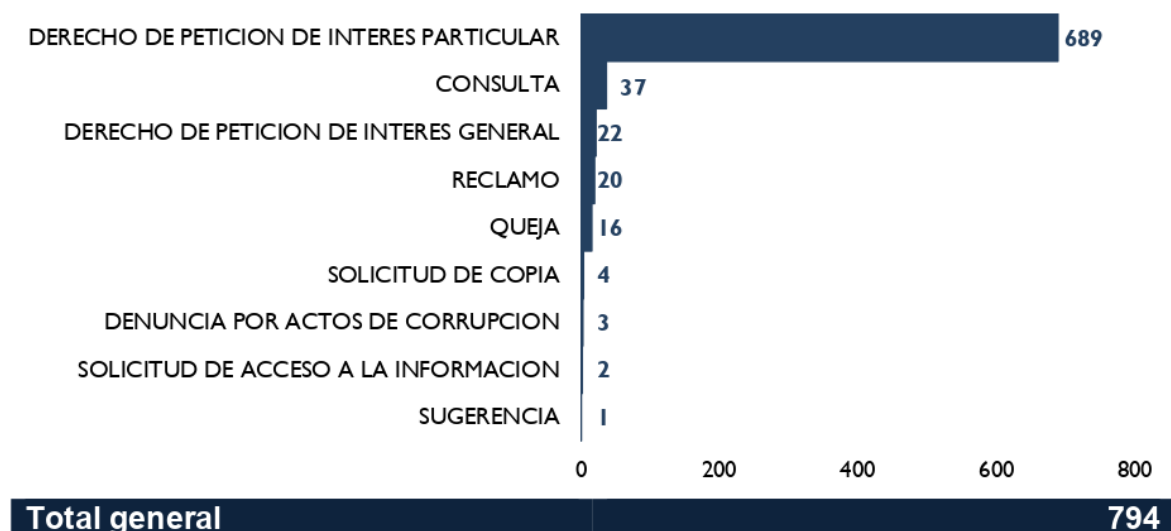
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 7 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa 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 durante el periodo de abril, 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 689 peticiones que representan el 86,78% 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 8 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Tabla 1. Subtemas

Subtema	Total	Porcentaje
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	343	43,20%
EMPLEO	165	20,78%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	90	11,34%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	60	7,56%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	55	6,93%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	22	2,77%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	16	2,02%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	14	1,76%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	10	1,26%
MERCADOS CAMPESINOS	8	1,01%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	5	0,63%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	3	0,38%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,13%
RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0,13%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,13%
Total general	794	100,00%

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

Para este periodo los subtemas más recurrentes fueron: **‘Proyecto Productivo, Financiación, y Negocios’** siendo el más relevante con el 43.20% — (correspondiente a 343 peticiones, las cuales comprenden solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados—, seguido por el subtema **‘Empleo’** con el 20.78%, —165 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 63,98% 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.

 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 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



5. Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 70 traslados totales por no competencia durante el mes de marzo, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

IPES	24	24,49%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	12	17,14%
ENTIDAD NACIONAL	10	14,29%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	8	11,43%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	7	10,00%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	5	7,14%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	3	4,29%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	3	4,29%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR OCCIDENTE E.S.E.	2	2,86%
SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA	2	2,86%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2	2,86%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	2	2,86%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	2	2,86%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	2	2,86%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	2	2,86%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1	1,43%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDRD	1	1,43%
PERSONERIA DE BOGOTA D. C.	1	1,43%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	1	1,43%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	1,43%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	1	1,43%
RECREACIÓN Y DEPORTE	1	1,43%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	1,43%
Total general	70	100,00%

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 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	

Las Entidades a las cuales se realizaron el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue a la Secretaría Distrital de Gobierno con 17.14% de participación, seguido por la Entidades Nacionales con el 14.29% del total de traslados.

6. Peticiones cerradas al periodo

Durante este periodo se recibieron 471 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 273, es decir un 57,96% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 198, lo que equivale a un 42.04% del total de recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las áreas que atendieron el mayor número de requerimientos durante este periodo fueron, en primer lugar, la Dirección de Gestión Corporativa, con 83 requerimientos, lo que representa el 17,62% del total recibido. Le sigue la Subdirección de Empleo y Formación, con 76 requerimientos, equivalente al 16,14%.

Tabla 3. Peticiones cerradas del periodo actual

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	105	83	17,62%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	166	76	16,14%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	68	54	11,46%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	51	20	4,25%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	24	9	1,91%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8	7	1,49%
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO	5	5	1,06%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	7	4	0,85%
OFICINA JURIDICA	6	3	0,64%

 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 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	

SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	3	0,64%
SUBDIRECCION DE INFOMACION Y ESTADISTICAS	3	3	0,64%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	2	0,42%
DESPACHO	4	2	0,42%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	1	0,21%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	1	0,21%
DIRECCION DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	0	0,00%
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	1	0	0,00%
Total	471	273	57,96%

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	%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	140	140	43,34%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	62	59	18,27%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	55	55	17,03%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	29	29	8,98%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	7	2,17%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	8	8	2,48%
DESPACHO	8	8	2,48%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	4	1,24%

 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 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	

OFICINA JURIDICA	3	3	0,93%
SUBDIRECCION DE INFOMACION Y ESTADISTICAS	2	1	0,31%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	2	2	0,62%
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO	1	1	0,31%
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,31%
Total	323	318	98,45%

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

En este periodo, se resolvieron 318 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 98.45%.

Cabe recordar que la información de este informe tiene como fecha de corte el 30 de abril 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	511	483	94,52%
CONSULTA	26	25	96,15%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14	14	100,00%
RECLAMO	19	17	89,47%
QUEJA	11	11	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3	3	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	2	100,00%

 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 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



SUGERENCIA	1	1	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	4	4	100,00%
FELICITACION	0	0	0,00%
Total general	591	560	94,755%

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

De las 591 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 560 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.

 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 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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

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

Tabla 6. Tiempo promedio por días gestionados

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		4		12				4		6
OFICINA JURIDICA				9						9
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	8		5	5	4	3		1		5
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO			12	11						11
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	22		12	11	11	13		10	12	12
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	11			9		6				9
DESPACHO				13						13

 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 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



BAJO ESTÁNDAR
MIPG
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	25			15		15				15
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL			9	7		14				8
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3			6						5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION							8			8
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			11	13						12
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			12	8						9
SUBDIRECCION DE INFOMACION Y ESTADISTICAS				10						10
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO				10			10			10
Total general	17	4	8	10	7	11	9	5	12	11

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 once (11) días

 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 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, persiste el no registró o en blanco de la ubicación de su petición, representado por el 83,75% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Suba (3.27%), Engativá (1,89%) y Bosa (1,64%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(en blanco)	665	83,75%
11 - SUBA	26	3,27%
10 - ENGATIVA	15	1,89%
07 - BOSA	13	1,64%
19 - CIUDAD BOLIVAR	12	1,51%
01 - USAQUEN	8	1,01%
05 - USME	8	1,01%
08 - KENNEDY	8	1,01%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	7	0,88%
02 - CHAPINERO	5	0,63%
09 - FONTIBON	4	0,50%
04 - SAN CRISTOBAL	4	0,50%

 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 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



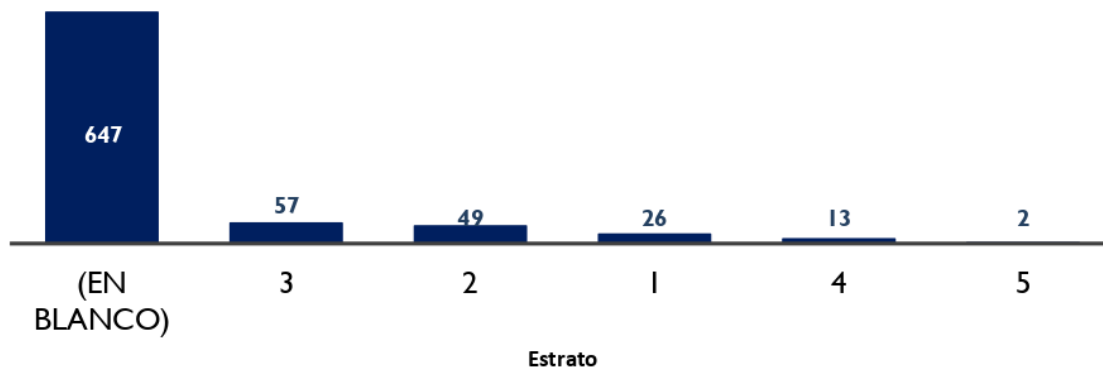
16 - PUENTE ARANDA	4	0,50%
03 - SANTA FE	4	0,50%
15 - ANTONIO NARINO	4	0,50%
17 - LA CANDELARIA	2	0,25%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0,25%
14 - LOS MARTIRES	2	0,25%
13 - TEUSAQUILLO	1	0,13%
Total general	794	100,00%

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 (petitioners who diligenced the data field demographic), where the major participation is found in the strata 3 and 2 with the 7.18% and 6.17% respectively of the petitions received for this period.

Gráfico 4. Participación por estrato

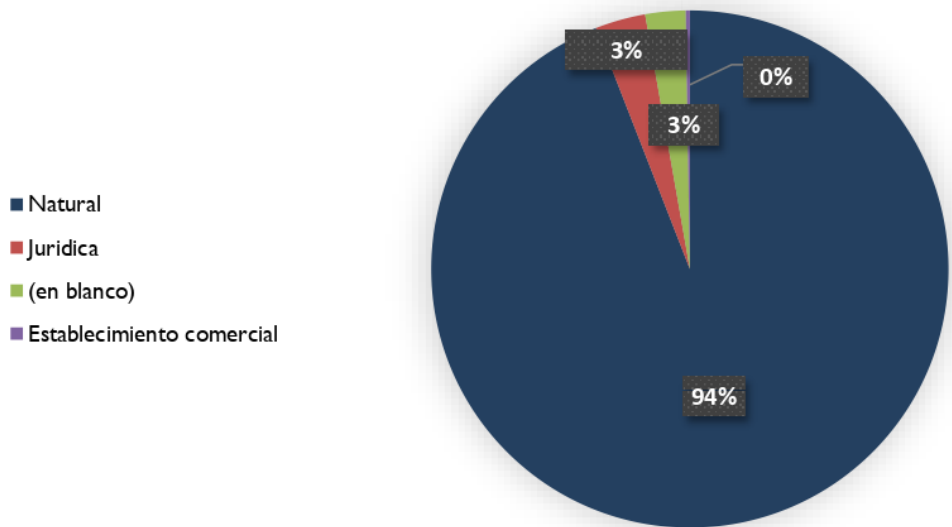


Fuente: *Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*

	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 94.1% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 2.5%. Por su parte, el 3.1% 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	774	97%
ANONIMO	20	3%
TOTAL	794	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 recibió una (1) sugerencia. No obstante, esta no está relacionada con el mejoramiento del servicio que presta la entidad.

La solicitud recibida fue la siguiente:

- Pertenecer A Ingreso Mínimo Garantizado

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

12. Conclusiones y recomendaciones

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el ‘e-mail’, con el 78.8% 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 769 peticiones, que representan un 96.85% del total de peticiones. Esta tendencia se ha presentado durante toda la vigencia de 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 la Secretaria Distrital de Gobierno, siendo el más relevante con el 17.41% de participación.
- El 94.75% de las peticiones respondidas durante el periodo se respondieron en términos de acuerdo a su tipología estipulada en la ley 1755 de 2015.

	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	

- Treinta y un (31) 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 financiamiento e inclusión financiera fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 140.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 43.20% del total de peticiones, seguido de empleo con el 20.78%.
- 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 Suba, Engativá y Bosa.
- 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

 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 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	

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 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.

Quisiera!

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