

2025

# INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRIITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS MAYO 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:** José Julián Martínez  
Dorado/Profesional Universitario/ Dirección de Gestión  
Corporativa

**Fecha de elaboración:** 05/06/2025

**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 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## Índice

Presentación.....	4
1. Total de peticiones recibidas y solucionadas en periodos anteriores .....	5
2. Canales de interacción .....	5
3. Tipologías o modalidades.....	7
4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso .....	8
5. Total de peticiones de traslado por no competencia.	9
6. Peticiones cerradas al periodo .....	9
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.....	5
12. Conclusiones y recomendaciones.....	5

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 4 de 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## Presentación

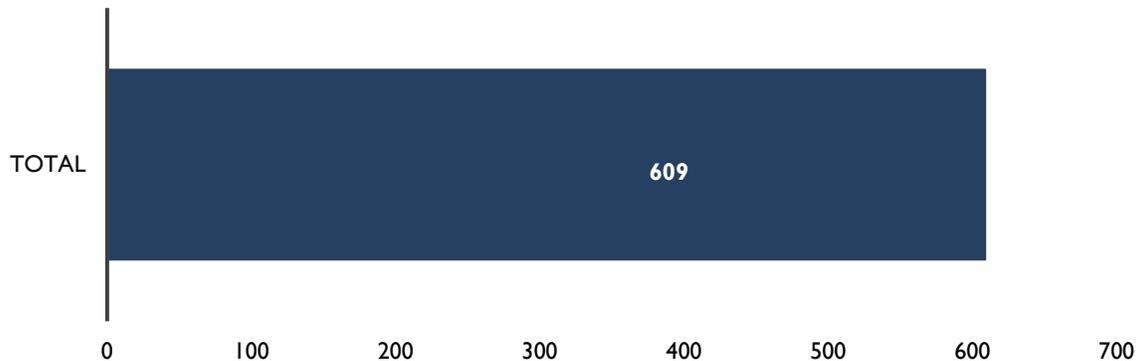
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante Mayo de 2025 a través del Sistema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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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

En el mes de mayo de 2025 se registraron un total de 393 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 216 que venían del periodos anteriores, para un total de 609 peticiones (ver Gráfico 1).

**Gráfico 1. Total de Peticiones**



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

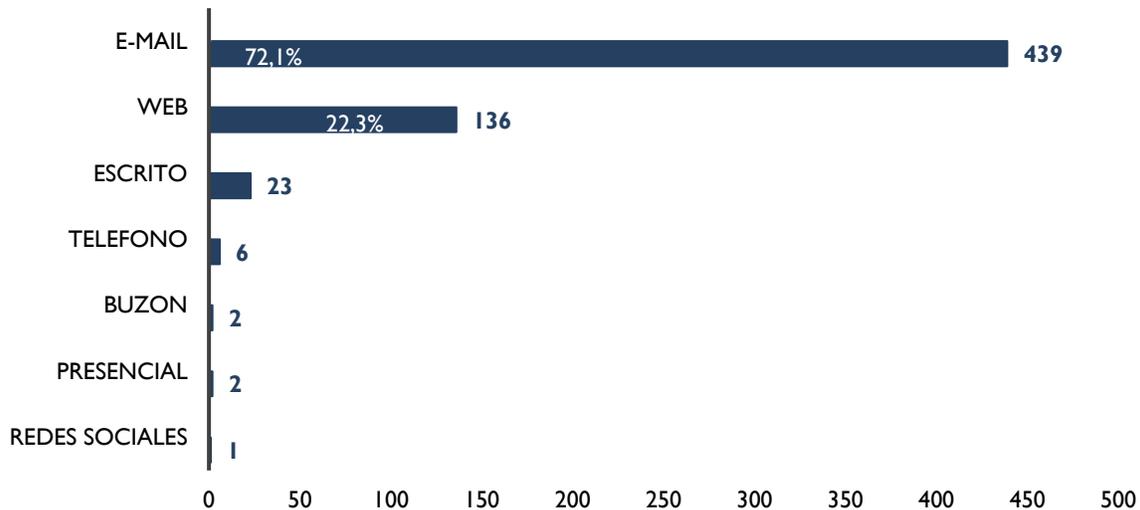
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

## 2. Canales de interacción

A continuación, se presenta la discriminación de peticiones por canales de interacción de acuerdo con lo estipulado en la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía, contemplado en el Decreto 847 de 2019 y su respectivo análisis.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 6 de 19			
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 609**

**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 439 peticiones, las cuales representan el 72.1% del total de peticiones, seguido por el canal ‘web’ con 136 peticiones 22.3% de participación, y, por último, los canales ‘escrito’ con 23 peticiones representando el 3.8%.

Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 582 peticiones, que representan un 95.57% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 27 peticiones que equivalen a un 4.43%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante toda la vigencia del 2025.

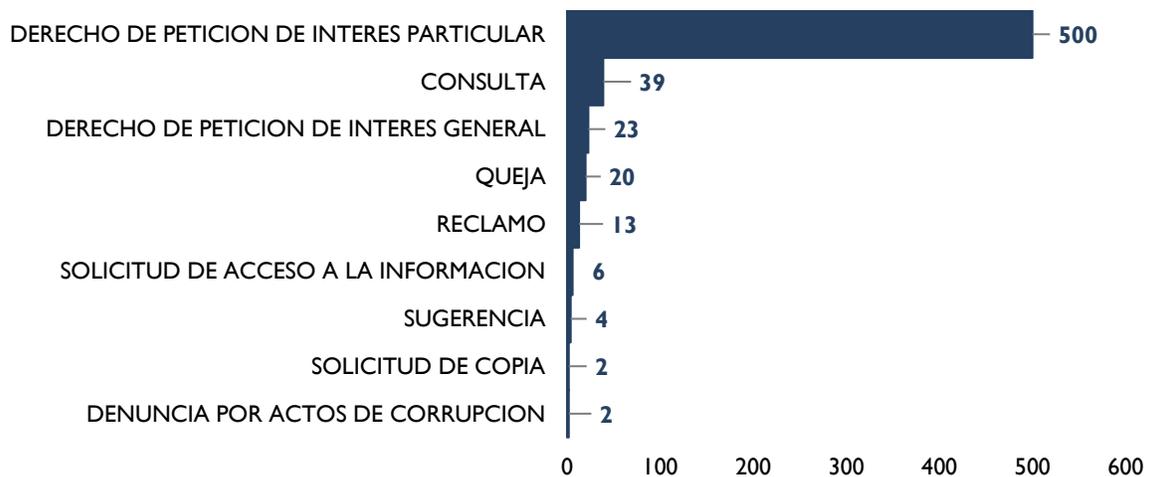
	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Informe	Fecha:	06 Septiembre de 2023		
	Página:	Página 7 de 19		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

### 3. Tipologías o modalidades

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

Tomando como base las peticiones solucionadas y registradas durante el periodo de mayo, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías correspondientes, a continuación:

**Gráfico 3. Tipologías**



**Total general 609**

**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 500 peticiones que representan el 82.10% del total de peticiones.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 8 de 19			
Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF			
Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera			
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
EMPLEO	194	31,86%
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	163	26,77%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	68	11,17%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	54	8,87%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	53	8,70%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	25	4,11%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	19	3,12%
MERCADOS CAMPESINOS	11	1,81%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	7	1,15%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	7	1,15%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	3	0,49%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	0,33%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	1	0,16%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,16%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>609</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: ‘**Empleo**’ siendo el más relevante con el 31.86% correspondiente a 194 peticiones, las cuales comprenden, todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral, seguido por ‘**Proyecto Productivo, Financiación, y Negocios**’ el subtema con el 26.77%, —165 peticiones totales, las cuales incluyen solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados.

Estos dos (2) subtemas en cuestión abarcaron el 58.62% 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.

 <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>
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 9 de 19		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
Revisado por:		Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

## 5. Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 61 traslados totales por no competencia durante el mes de mayo, desagregados de la siguiente manera:

**Tabla 2. Peticiones Trasladas**

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	10	16,39%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	8	13,11%
ENTIDAD NACIONAL	7	11,48%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	7	11,48%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	5	8,20%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	5	8,20%
SECRETARIA GENERAL	5	8,20%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	4	6,56%
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	2	3,28%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	2	3,28%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2	3,28%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	1	1,64%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDR	1	1,64%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	1	1,64%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	1,64%
<b>Total general</b>	<b>61</b>	<b>100,00%</b>

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

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 16.39% de participación, seguido por la UAECOB con el 13.11% del total de traslados.

## 6. Peticiones cerradas al periodo

Durante este periodo se recibieron 393 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 232, es decir un 59.03% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 161, lo que

 <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 10 de 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

equivale a un 40.97% 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 91 requerimientos, equivalente al 23.16% seguido por Subdirección de Empleo y Formación, con 46 requerimientos, lo que representa el 11.70% del total recibido.

**Tabla 3. Peticiones cerradas del periodo actual**

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCEN TAJE
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	118	46	11,70%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	117	91	23,16%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	48	33	8,40%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	26	25	6,36%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	25	8	2,04%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15	2	0,51%
OFICINA JURIDICA	10	7	1,78%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	10	6	1,53%
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	6	3	0,76%
DESPACHO	5	2	0,51%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	3	0,76%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	3	0,76%
DIRECCION DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	2	1	0,25%
SUBDIRECCION DE INFOMACION Y ESTADISTICAS	1	1	0,25%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0,25%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 11 de 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

<b>Total</b>	<b>393</b>	<b>232</b>	<b>59,03%</b>
--------------	------------	------------	---------------

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

Respecto 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	Total de requerimientos pendientes de los periodos anteriores	Total de requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	101	98	45,37%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	34	34	15,74%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	21	21	9,72%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	16	16	7,41%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	14	14	6,48%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	6	2,78%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	6	6	2,78%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4	4	1,85%
OFICINA JURIDICA	3	3	1,39%
DESPACHO	2	2	0,93%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	2	0,93%
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	2	2	0,93%
SUBDIRECCION DE INFOMACION Y ESTADISTICAS	1	1	0,46%
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO	1	1	0,46%
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,46%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	0,46%

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 12 de 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

<b>DIRECCION DE COMPETITIVIDAD BOGOTA</b>			
<b>REGION</b>	1	1	0,46%
<b>Total</b>	216	213	98,61%

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

En este periodo, se resolvieron 213 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 98.61%.

Cabe recordar que la información de este informe tiene como fecha de corte el 31 de mayo 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	364	360	98,90%
CONSULTA	29	29	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15	15	100,00%
RECLAMO	9	9	100,00%
QUEJA	17	17	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	2	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	4	100,00%
SUGERENCIA	3	3	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	2	2	100,00%
FELICITACION	0	0	0,00%
<b>Total general</b>	<b>445</b>	<b>441</b>	<b>99,10%</b>

**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 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

De las 445 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 441 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.
- Felicitaciones 15 días hábiles.
- Solicitud de acceso a la información 10 días hábiles.
- Solicitud de copia 10 días hábiles.
- Sugerencia 15 días hábiles.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

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

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

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

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR	DERECHO DE	DERECHO DE	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE	SOLICITUD DE	SUGERENCIA	Total general
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		5		14				6		7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				1						1
OFICINA JURIDICA				8						8
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	5		5	6	2	1	1	1	7	5
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	16			10						11
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	20		13	14	15	15			15	14
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	13			8						8
DESPACHO			7	9						9
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA				14	15	14				14
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	8			7						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 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD				14						14
DIRECCION DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION				14						14
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				5						5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			14	12						13
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	30			8						10
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	8			8	7					7
SUBDIRECCION DE INFOMACION Y ESTADISTICAS	25			8						17
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO			2							2
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>10</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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

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

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, persiste el no registró o en blanco de la ubicación de su petición, representado por el 85,71% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Bosa (1.97%), Kennedy (1.81%) y Suba (1,81%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

**Tabla 7. Participación por localidad**

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(en blanco)	522	85,71%
07 - BOSA	12	1,97%
08 - KENNEDY	11	1,81%
11 - SUBA	11	1,81%
10 - ENGATIVA	8	1,31%
19 - CIUDAD BOLIVAR	7	1,15%
04 - SAN CRISTOBAL	5	0,82%
01 - USAQUEN	4	0,66%
06 - TUNJUELITO	3	0,49%
14 - LOS MARTIRES	3	0,49%
09 - FONTIBON	3	0,49%
17 - LA CANDELARIA	3	0,49%
03 - SANTA FE	3	0,49%
02 - CHAPINERO	3	0,49%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	0,49%
05 - USME	3	0,49%
13 - TEUSAQUILLO	2	0,33%
15 - ANTONIO NARINO	1	0,16%
16 - PUENTE ARANDA	1	0,16%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,16%
<b>Total general</b>	<b>609</b>	<b>100,00%</b>

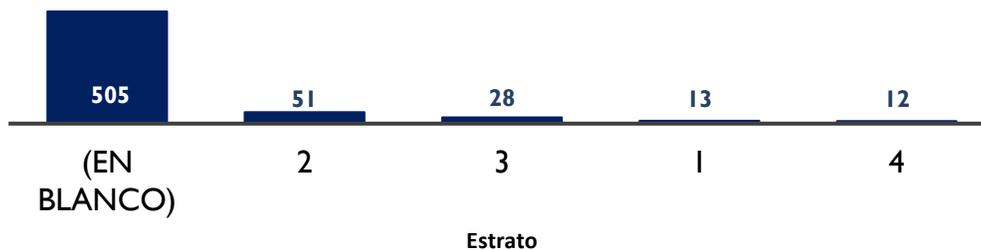
**Fuente:** Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 4 de 19		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

## 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 8.37% y 4.60% 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*

En cuanto al tipo de requirente, como se muestra en la siguiente gráfica, el 92.4% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 3.0%. Por su parte, el 3.9% 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*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Página:	Página 5 de 19			
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		

## 10. Calidad del requirente

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 96% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 4% a peticiones anónimas.

**Tabla 7. Calidad del requirente**

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	585	96%
ANONIMO	24	4%
TOTAL	609	100%

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

## 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 cuatro (4) sugerencia. No obstante, estas no están relacionadas con el mejoramiento del servicio que presta 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 72.1% 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 582 peticiones, que representan un 95.57% 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.

 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
	Informe	Versión:	2	
Fecha:		06 Septiembre de 2023		
Página:		Página 6 de 19		
Elaborado por:		Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
Revisado por:		Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa			

- El mayor número de traslados por no competencia durante este periodo, fue a la Secretaría Distrital de Gobierno, siendo el más relevante con el 16.39% de participación.
- El 99.10% de las peticiones respondidas durante el periodo se respondieron en términos de acuerdo a su tipología estipulada en la ley 1755 de 2015.
- Cuatro (04) 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 118.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios fue el tema de empleo con el 31.86% del total de peticiones, seguido de con el 26.77% proyecto productivo, financiación y negocios.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 4% 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 Bosa, 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 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 párrafo 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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 7 de 19	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

(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 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** *Sonia Camargo Bernal*  
 Director de Gestión Corporativa  
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico