

2025

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRICTAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS JUNIO 2025

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

Aprobado: Ana María Arias Díaz / Directora de
Gestión Corporativa (e)

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: 08/07/2025

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 15	
		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

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

 <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 15	
		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

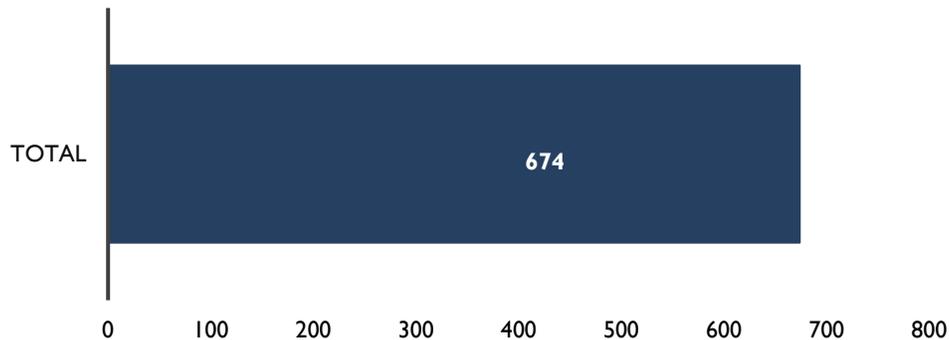
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante junio de 2025 a través del Sistema 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	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 15	
		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 junio de 2025 se registraron un total de 507 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 167 que venían de los periodos anteriores, para un total de 674 peticiones (ver Gráfico 1).

Gráfico 1. Total de Peticiones



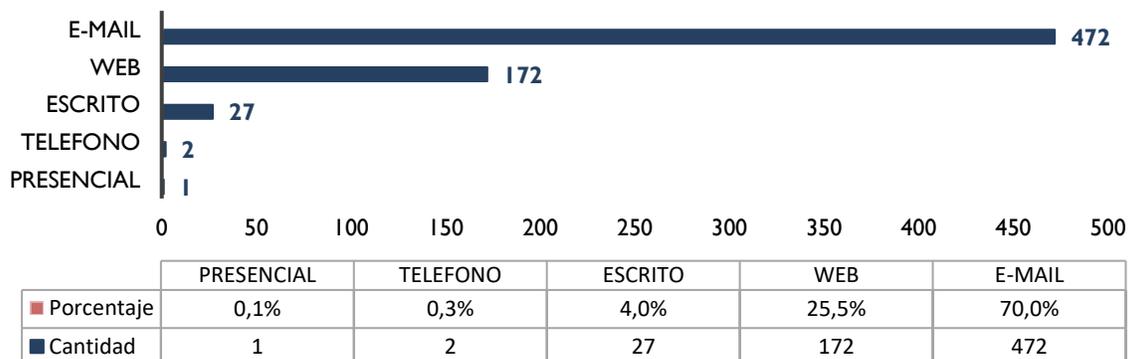
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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.

Gráfico 2. Canales de Interacción



Total general

674

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

 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 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 15	
		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	

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 472 peticiones, las cuales representan el 70% del total de peticiones, seguido por el canal 'web' con 172 peticiones —25.5% de participación—, y, por último, los canales 'escrito' con 27 peticiones representando el 4.0%.

Por su parte, los canales no presenciales (*e-mail*, *web*, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 646 peticiones, que representan un 95.8% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 28 peticiones que equivalen a un 4.15%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante toda la vigencia del 2025.

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 junio, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías correspondientes, a continuación:



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 548 peticiones que representan el 81,30% 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 7 de 15	
		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

Tabla 1. Subtemas

Subtema	Total	Porcentaje
PROYECTO PRODUCTIVO, FINANCIACIÓN Y NEGOCIOS	193	28,64%
EMPLEO	180	26,71%
ATENCIÓN DEL PERSONAL HACÍA EL CIUDADANO	108	16,02%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	82	12,17%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	30	4,45%
INTERMEDIACIÓN DE MERCADOS	20	2,97%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	18	2,67%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	16	2,37%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACIÓN	15	2,23%
MERCADOS CAMPESINOS	7	1,04%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	0,59%
INFORMACIÓN Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,15%
Total general	674	100,00%

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

Durante este periodo, los subtemas más recurrentes fueron '**Proyecto Productivo, Financiación y Negocios**', que concentró el **28.63% del total de peticiones** (equivalente a **193 solicitudes**), las cuales corresponden principalmente a requerimientos de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados.

En segundo lugar, se ubicó el subtema '**Empleo**', con un **26.71%** (un total de **180 peticiones**), que agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con la búsqueda y acceso a oportunidades laborales.

Estos dos subtemas representaron en conjunto el **55.34%** del total de peticiones recibidas durante el periodo. Tal como se ha evidenciado en meses anteriores, se mantiene la tendencia predominante en torno a las temáticas de financiación de proyectos y empleo, reafirmando el comportamiento previamente observado.

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 junio, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
ENTIDAD NACIONAL	17	17,35%
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	17	17,35%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	12	12,24%

 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 8 de 15		
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			

SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	7	7,14%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	7	7,14%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT	5	5,10%
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	5	5,10%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	4	4,08%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	4	4,08%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	3	3,06%
SECRETARÍA GENERAL	3	3,06%
INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES	2	2,04%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	2	2,04%
SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER	2	2,04%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1	1,02%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. - ETB - ESP	1	1,02%
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES - IDARTES	1	1,02%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PUBLICOS -UAESP	1	1,02%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	1,02%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1	1,02%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1	1,02%
VEEDURÍA DISTRITAL	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.

Durante este periodo, las entidades que recibieron el mayor número de traslados por no competencia fueron **entidades del orden nacional** y la **Secretaría Distrital de Gobierno**, cada una con una participación del **17.35%** sobre el total de traslados realizados.

6. Peticiones cerradas durante el periodo

Durante este periodo se recibieron 507 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 252, es decir un 49,70% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 255, lo que equivale a un 50.30% del total de recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las áreas que dieron respuesta al mayor número de requerimientos durante este periodo fueron, en primer lugar, la Dirección de Gestión Corporativa, con 131 requerimientos, lo que representa el 25.84% del total recibido. Le sigue la Subdirección de Empleo y Formación, con 58 requerimientos, equivalente al 11.44%.

 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 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 9 de 15	
		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	

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	200	131	25,84%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	105	58	11,44%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	108	20	3,94%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL	20	12	2,37%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	5	0,99%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15	5	0,99%
OFICINA JURÍDICA	11	5	0,99%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	4	0,79%
DESPACHO	5	4	0,79%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	4	0,79%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3	2	0,39%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	16	1	0,20%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	1	0,20%
SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INFOMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	1	0	0,00%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGIÓN	1	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	0	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONOMICOS	0	0	0,00%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	1	0	0,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	1	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL	0	0	0,00%
Total	507	252	49,70%

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:

 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 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 10 de 15	
		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	

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	78	78	46,71%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	23	23	13,77%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	19	19	11,38%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	15	14	8,38%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	10	9	5,39%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4	2,40%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	4	2,40%
DESPACHO	3	3	1,80%
OFICINA JURÍDICA	3	3	1,80%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGIÓN	3	3	1,80%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	2	1,20%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACION EMPRESARIAL	1	1	0,60%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0,60%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	0,60%
SUBDIRECCIÓN DE INFOMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	0	0	0,00%
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO	0	0	0,00%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	0	0	0,00%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	0	0	0,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	0	0	0,00%
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL	0	0	0,00%
Total	167	165	98,80%

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

En este periodo, se resolvieron 165 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 98.80%.

 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 11 de 15	
		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	

Cabe recordar que la información de este informe tiene como fecha de corte el 30 de junio 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 PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	314	309	98,41%
CONSULTA	26	26	100,00%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	22	22	100,00%
RECLAMO	13	13	100,00%
QUEJA	30	29	96,67%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	5	5	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	4	4	100,00%
SUGERENCIA	0	0	0,00%
SOLICITUD DE COPIA	2	2	100,00%
FELICITACIÓN	1	1	100,00%
Total general	417	411	98,56%

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

De las 417 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 411 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.

 <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 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 15	
		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 CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACIÓN	TOTAL GENERAL
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		3								3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES				10						10
OFICINA JURÍDICA	2			6			10			6
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	3		1	5	1	2	1	1	1	4
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO			14	14						14
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	20		10	10	11	14				11
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	12			8						8
DESPACHO			10	8						8
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA				13	15	14				13
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL				6						6
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	11			9						10
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				8			1			8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				12						12
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			11	9						10
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				7						7
Total general	10	3	6	8	3	5	3	1	1	8

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 ocho (8) 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 15	
		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 87,53% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Bosa (2.52%), Suba (1.63%) y Ciudad Bolívar (1,34%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(en blanco)	590	87,54%
07 - BOSA	17	2,52%
11 - SUBA	11	1,63%
19 - CIUDAD BOLIVAR	9	1,34%
08 - KENNEDY	9	1,34%
10 - ENGATIVA	7	1,04%
16 - PUENTE ARANDA	5	0,74%
02 - CHAPINERO	5	0,74%
04 - SAN CRISTOBAL	4	0,59%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4	0,59%
05 - USME	3	0,45%
13 - TEUSAQUILLO	3	0,45%
09 - FONTIBON	2	0,30%
06 - TUNJUELITO	2	0,30%
03 - SANTA FE	1	0,15%
01 - USAQUEN	1	0,15%
15 - ANTONIO NARINO	1	0,15%
Total general	674	100,00%

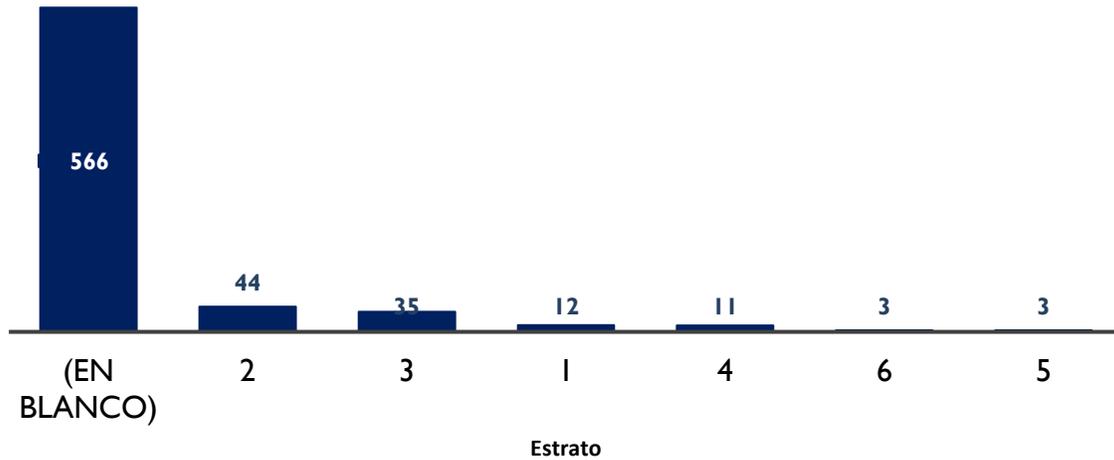
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 2 y 3 con el 6.53% y 5.19% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

 <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 15	
		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	

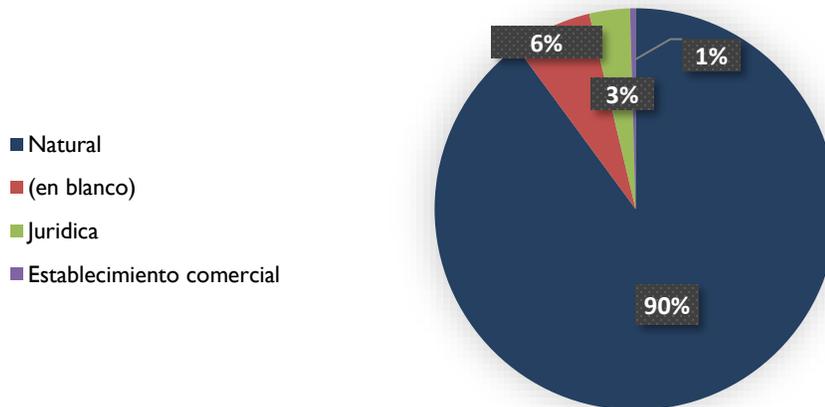
Gráfico 4. Participación por estrato



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

En cuanto al tipo de requirente, tal como se evidencia en la siguiente gráfica, el **90% de las peticiones** fueron presentadas por **personas naturales**, seguido por **personas jurídicas** con un **3.35%** y **establecimientos comerciales** con un **0.5%**. Por su parte, el **6.4%** de las solicitudes no registra información sobre el tipo de requirente.

Gráfico 5. Participación por tipo de requirente



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 MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 15	
		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	

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 8. Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	631	94%
ANONIMO	43	6%
TOTAL	674	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 no se recibieron sugerencias.

12. Conclusiones y recomendaciones

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el ‘e-mail’, con el 70% 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 646 peticiones, que representan un 95.8% 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.
- Las Entidades que recibieron el mayor número de traslados por no competencia fueron **entidades del orden nacional** y la **Secretaría Distrital de Gobierno**, cada una con una participación del **17.35%** sobre el total de traslados realizados.
- El 98.56% de las peticiones respondidas durante el periodo se respondieron en términos de acuerdo a la tipología estipulada en la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.
- Seis (6) peticiones fueron respondidas fuera de los términos establecidos según la tipología estipulada en la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011. Por ello, es fundamental que las diferentes áreas

 <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 6 de 15	
		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	

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 131.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 28.64% del total de peticiones, seguido de empleo con el 26.71%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 6% 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, Suba y Ciudad Bolívar.
- La mayor participación de los usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la entidad se encuentran en los estratos 2 y 3.
- Se recuerda a las dependencias de la entidad **la obligación** de remitir los requerimientos ciudadanos recibidos sin radicar a la Dirección de Gestión Corporativa para registrarlos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 'Bogotá te escucha' y el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con el parágrafo segundo del artículo segundo de la resolución 292 de 2024.
- Se recomienda realizar lo indicado en la circular 062-2022 para realizar el correcto cierre de las peticiones en el sistema de gestión documental vigente (GESDOC) que se encuentra integrado con la herramienta distrital 'Bogotá te Escucha'.
- Se recomienda que, una vez sean emitidas respuestas a las peticiones, los números de radicado de la respuesta en GESDOC sean enlazados con el número de radicación de ingreso de la petición en GESDOC. Lo anterior es fundamental para garantizar el orden y veracidad de la información contenida en el aplicativo, así como para garantizar el correcto seguimiento a las peticiones que ingresan a la entidad.
- Se recuerda la importancia de asistir a las mesas de trabajo mensuales citadas a las dependencias que presenten niveles no satisfactorios de tiempos de respuesta y de calidad, así como procurar la implementación de lo acordado y discutido durante las sesiones.
- 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.

ana maría arias díaz

Ana María Arias Díaz *Secretaría Comandante General*
Directora de Gestión Corporativa (E)
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico