

2025

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS JULIO 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: 11/08/2025

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2025

 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 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

 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 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 julio 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.

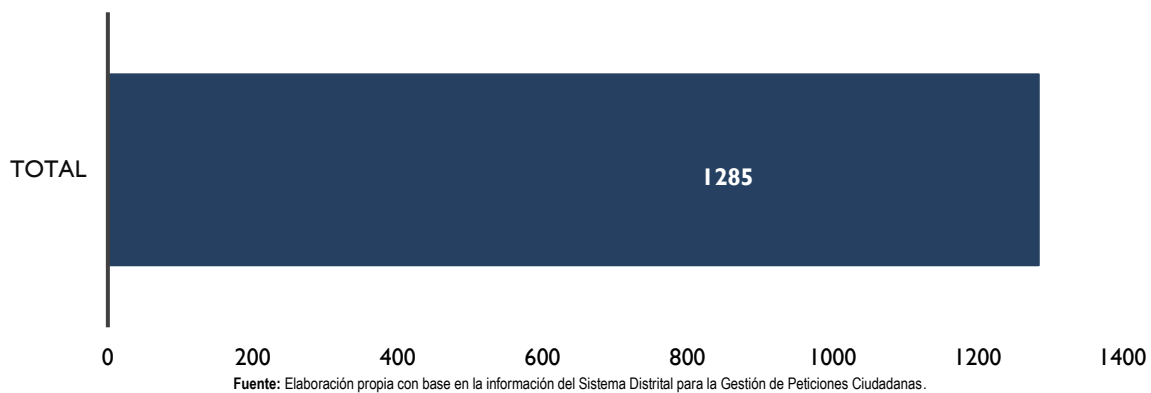
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 5 de 15
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa 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 julio de 2025 se registraron un total de 1018 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 267 que venían de los periodos anteriores, para un total de 1285 peticiones (ver Gráfico 1).

Gráfico 1. Total de Peticiones

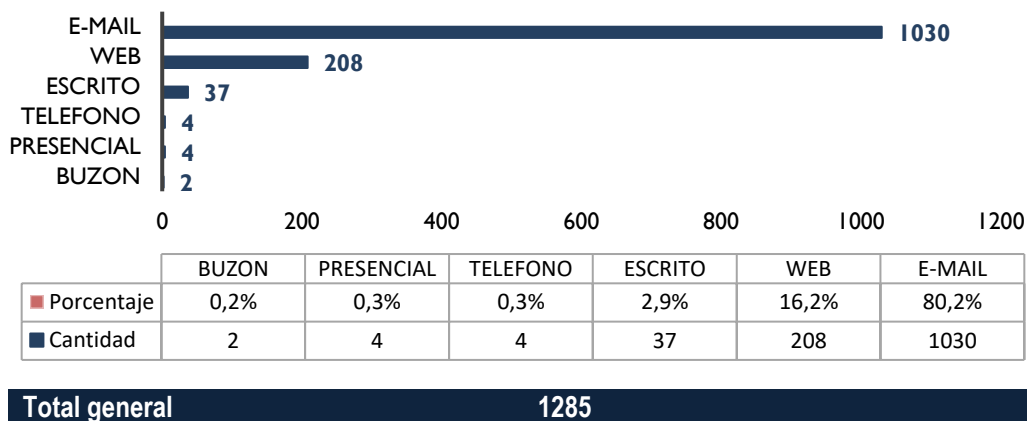


En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

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



 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 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



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

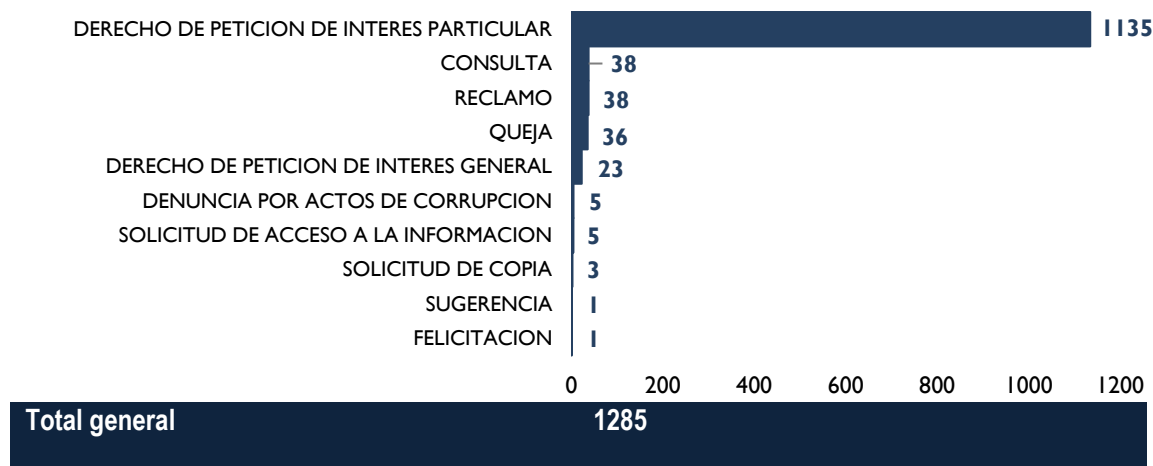
Durante el periodo, los canales de interacción más utilizados por la ciudadanía fueron el correo electrónico, con 1.030 peticiones (80,20% del total), seguido por el canal web con 208 (16,20%) y, en menor medida, el canal escrito con 37 (2,90%). En conjunto, los canales no presenciales (correo electrónico, web y teléfono) registraron 1.242 peticiones (96,65%), mientras que los presenciales (buzón, escrito y atención en ventanilla) sumaron 43 (3,35%), lo que confirma la tendencia sostenida durante 2025 hacia la preferencia por medios no presenciales.

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 julio, 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 1135 peticiones que representan el 88.32% del total de peticiones.

4. Subtemas más reiterados

Tabla 1. Subtemas

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACIÓN Y NEGOCIOS	808	62,88%
EMPLEO	147	11,44%

 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	

ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	120	9,34%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	94	7,32%
INTERMEDIACIÓN DE MERCADOS	22	1,71%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACIÓN	19	1,48%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	19	1,48%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	12	0,93%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	12	0,93%
REACTIVACIÓN ECONÓMICA -HABILITACIÓN MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	10	0,78%
MERCADOS CAMPESINOS	7	0,54%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN	6	0,47%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	0,31%
CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	3	0,23%
ANÁLISIS ECONÓMICOS ESTADÍSTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	1	0,08%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,08%
TOTAL GENERAL	1285	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 62,88% del total de peticiones (equivalente a 808 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 11,44% (un total de 147 peticiones), que agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con la búsqueda y acceso a oportunidades laborales.

Estos dos subtemas representaron en conjunto el 74,32% 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 113 traslados totales por no competencia durante el mes de julio, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	20	17,70%
ENTIDAD NACIONAL	19	16,81%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD	14	12,39%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ - UAECOB	9	7,96%

 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 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 INTEGRACION SOCIAL	8	7,08%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	5	4,42%
SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT	4	3,54%
SECRETARÍA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4	3,54%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP	3	2,65%
JARDIN BOTÁNICO DE BOGOTÁ JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	2	1,77%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTÁ S.A. - ETB - ESP	2	1,77%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD	2	1,77%
SECRETARÍA DISTRITAL DE HACIENDA	2	1,77%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	2	1,77%
SECRETARÍA DISTRITAL DE AMBIENTE	2	1,77%
SECRETARÍA GENERAL	2	1,77%
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2	1,77%
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	2	1,77%
PERSONERÍA DE BOGOTÁ D.C.	1	0,88%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAEC	1	0,88%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	1	0,88%
UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	1	0,88%
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	1	0,88%
ENEL COLOMBIA S.A. ESP	1	0,88%
SECRETARÍA DE EDUCACION DEL DISTRITO	1	0,88%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1	0,88%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD NORTE E.S.E.	1	0,88%
TOTAL GENERAL	113	100,00%

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

Durante este periodo, la entidad que recibió el mayor número de traslados por no competencia fue la **Secretaría Distrital de Gobierno**, con una participación del 17,70%, seguida por **entidades del orden nacional**, que representaron el 16,81% del total de traslados realizados.

6. Peticiones cerradas durante el periodo

Durante el periodo reportado se recibieron 1.018 peticiones. De este total, 568 fueron tramitadas dentro del mismo mes, lo que representa el 55,80% de las solicitudes ingresadas. Las 450 restantes, equivalentes al 44,20%, se encuentran actualmente en trámite y dentro de los plazos legales establecidos para la emisión de respuesta.

Las áreas que dieron respuesta al mayor número de requerimientos durante este periodo fueron, en primer lugar, la Subdirección de Emprendimiento y Negocios, con 256 requerimientos, lo que representa el 25,15% del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		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	

total recibido. Le sigue la Dirección de Gestión Corporativa, con 163 requerimientos, equivalente al 16,01%.

Tabla 3. Peticiones cerradas del periodo actual

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	551	256	25,15%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	194	163	16,01%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	100	69	6,78%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	98	32	3,14%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL	22	16	1,57%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	8	5	0,49%
OFICINA JURÍDICA	6	4	0,39%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	5	4	0,39%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	3	0,29%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	3	0,29%
DESPACHO	6	3	0,29%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	6	3	0,29%
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	5	3	0,29%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	5	2	0,20%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0,10%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO	1	1	0,10%
TOTAL	1018	568	55,80%

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 actual, se presenta la siguiente información:

Tabla 4. Peticiones cerradas del periodo anterior

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE LOS PERIODOS ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	102	101	37,83%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	59	58	21,72%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	50	50	18,73%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		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	

SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	17	17	6,37%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	11	11	4,12%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL	9	9	3,37%
OFICINA JURÍDICA	6	6	2,25%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	5	1,87%
DESPACHO	1	1	0,37%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	1	1	0,37%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,37%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	0,37%
SUBDIRECCIÓN DE INFOMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	1	1	0,37%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	0,37%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	1	1	0,37%
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0,37%
TOTAL	267	265	99,25%

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

En este periodo, se resolvieron 265 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 99,25%.

Cabe recordar que la información de este informe tiene como fecha de corte el 31 de julio de 2025.

Asimismo, es importante destacar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas dentro del mismo, por lo que, en atención a su tipología y la fecha de recepción, la respuesta podrá 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 TÉRMINOS	PORCENTAJE DE RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	709	705	99,44%
CONSULTA	30	29	96,67%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	23	23	100,00%
RECLAMO	26	26	100,00%
QUEJA	34	34	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	4	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	3	100,00%
SUGERENCIA	1	1	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 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



**BAJO ESTÁNDAR
MIPG**
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

SOLICITUD DE COPIA	2	2	100,00%
FELICITACIÓN	1	1	100,00%
Total general	833	828	99,40%

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

De las 833 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 828 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.

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	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	Total general
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		1						9			3
OFICINA JURÍDICA			15	12							13
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	2		1	6	2	2	1	1		1	5
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	31			13							14
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	12		8	8	10	10			10		9
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	14			12	15	14					12
DESPACHO			7	9							8
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	11		13	11		9					11

 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 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	

SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL	12			8							8
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD				11							11
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN				7		10					8
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				8							8
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN				10							10
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			15	11							11
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				9							9
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS							8				8
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN				9							9
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS		9									9
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONÓMICO				2							2
TOTAL GENERAL	7	3	6	10	3	4	3	5	10	1	10

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

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

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 88,33% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Suba (1,40%), Engativá (1,32%) y Bosa (1,09%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(en blanco)	1135	88,33%
11 - SUBA	18	1,40%
10 - ENGATIVÁ	17	1,32%
07 - BOSA	14	1,09%
19 - CIUDAD BOLÍVAR	13	1,01%
05 - USME	12	0,93%
08 - KENNEDY	12	0,93%
04 - SAN CRISTÓBAL	9	0,70%
01 - USAQUEN	9	0,70%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	8	0,62%
16 - PUENTE ARANDA	6	0,47%
02 - CHAPINERO	6	0,47%
09 - FONTIBÓN	6	0,47%

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 13 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



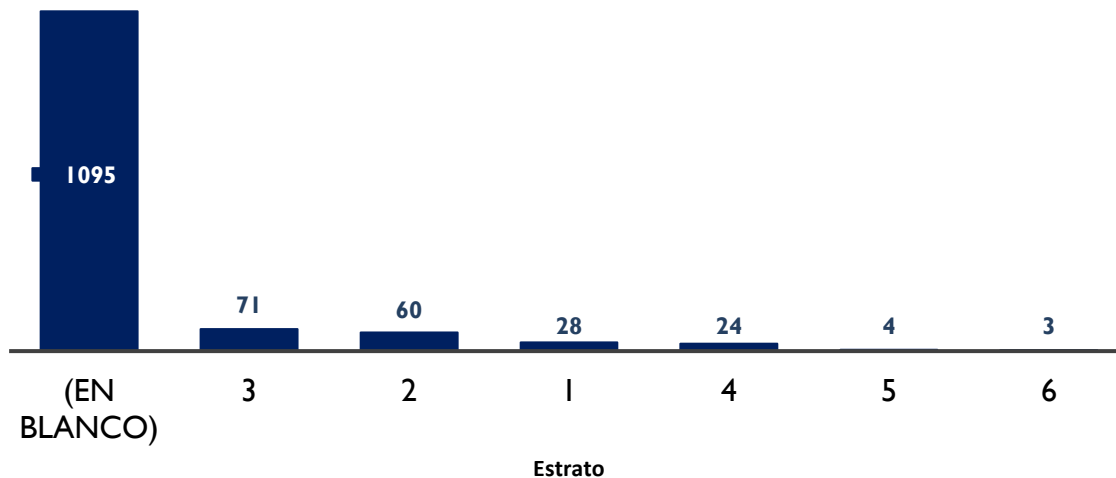
13 - TEUSAQUILLO	5	0,39%
03 - SANTA FE	5	0,39%
06 - TUNJUELITO	4	0,31%
15 - ANTONIO NARIÑO	2	0,16%
14 - LOS MÁRTIRES	2	0,16%
17 - LA CANDELARIA	1	0,08%
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,08%
TOTAL GENERAL	1285	100,00%

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

9. Participación por estrato y tipo de requirente

Al igual que el punto anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 3 y 2 con el 5,53% y 4,67% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

Gráfico 4. Participación por estrato



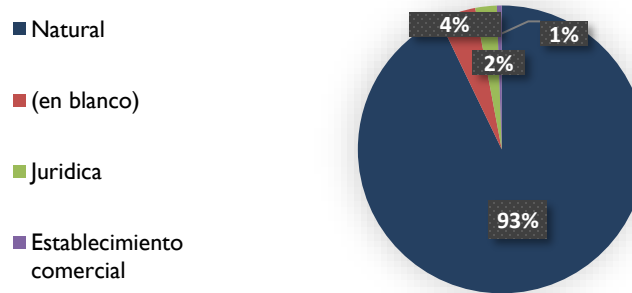
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

En cuanto al tipo de requirente, tal como se evidencia en la siguiente gráfica, el 92,8% de las peticiones fueron presentadas por **personas naturales**, seguido por **personas jurídicas** con un 2,4% y **establecimientos comerciales** con un 0,5%. Por su parte, el 4,2% de las solicitudes no registra información sobre el tipo de requirente.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 14 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 5. 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 96% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 4% a peticiones anónimas.

Tabla 8. Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	1231	95,79
ANONIMO	54	4,20%
TOTAL	1285	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 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:

- “SOY DESPLAZADO DEL CONFLICTO ARMADO DE EL MUNICIPIO DE TIERRALTA CORDOBA HIJO DE UN DIFUNTO LIDER SOCIAL DE DICHO MUNICIPIO ME ENCUENTRO EN BOGOTA EN COMPAÑIA DE MI PAREJA SENTIMENTAL Y MI HERMANO EL CUEL LES PIDO UNA AYUDA YA QUE NOS ENCONTRAMOS DESEMPLEADO Y EN UNA SITUACION CRITICA ECONOMICAMENTE SE NOS VENCIO EL ARRIENDO DE DONDE VIVIMOS Y NOS MANDARON A DESALOJAR”

 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 15 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	

Como se puede constatar, la solicitud presentada no corresponde 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 80,15% 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 1242 peticiones, que representan un 96,7% 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 **la Secretaría Distrital de Gobierno**, con una participación del 17,70%, seguida por **entidades del orden nacional**, que representaron el 16,81% del total de traslados realizados.
- El 99,40% de las peticiones respondidas durante el periodo se respondieron en términos de acuerdo a la tipología estipulada en la Ley 1755 de 2015.
- Cinco (5) 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 Emprendimiento y Negocios fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 551.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 62,88% del total de peticiones, seguido de empleo con el 11,44%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 4,20% 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	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 16 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	

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
 Directora de Gestión Corporativa (E)
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico