

2025

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS AGOSTO 2025

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

Aprobado: Lina Jiménez Ríos / Directora de Gestión Corporativa

Revisado: Sonia Camargo Bernal/ Profesional Especializado / Dirección de Gestión Corporativa

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

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

Fecha de elaboración: 04/09/2025

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. Temas 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	
		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

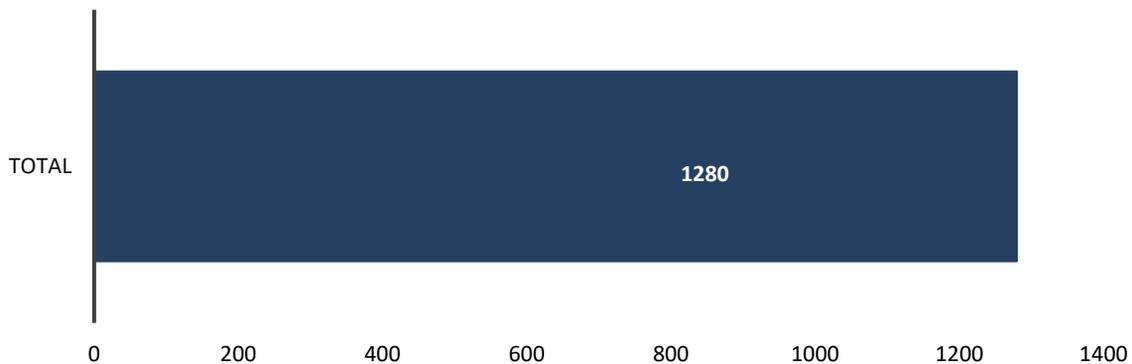
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante el mes de agosto de 2025, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –‘Bogotá te Escucha’, una herramienta gerencial y de control que permite conocer las peticiones de la ciudadanía con respecto a la atención, trámites y servicios prestados por la entidad, posibilitando así evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional a las nuevas exigencias ciudadanas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIPG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		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 agosto de 2025 se registraron un total de 820 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 460 que venían de los periodos anteriores, para un total de 1280 peticiones (ver Gráfico 1).

Gráfico 1. Total de Peticiones



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

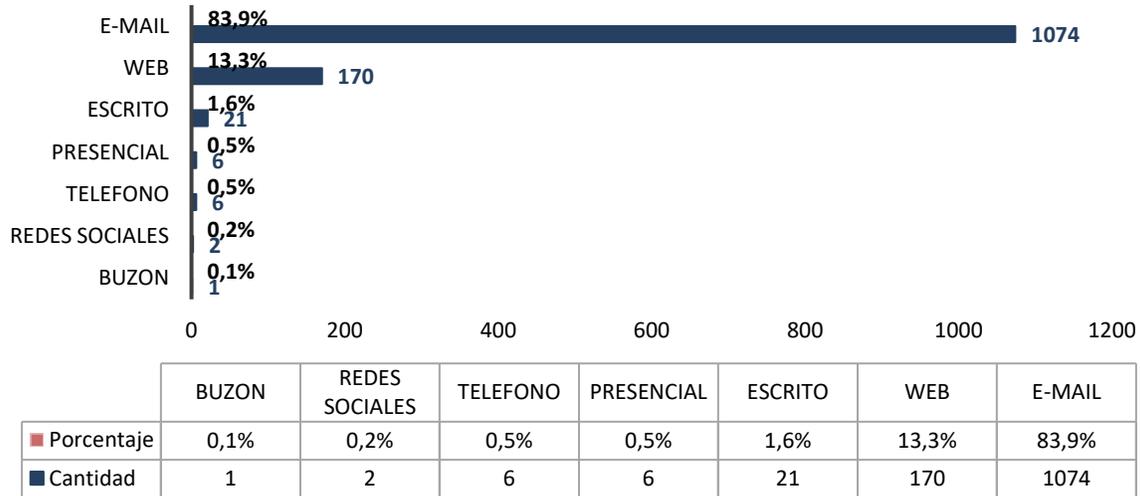
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

2. Canales de interacción

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>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	

Gráfico 2. Canales de Interacción



Total 1280

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 1074 peticiones, las cuales representan el 83.9% del total de peticiones, seguido por el canal ‘web’ con 170 peticiones —13.3% de participación—, y, por último, el canal ‘escrito’ con 21 peticiones representando el 1.6%.

Por su parte, los canales no presenciales (e-mail, web, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 1252 peticiones, que representan un 97.81% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 28 peticiones que equivalen a un 2.19%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante toda la vigencia del 2025.

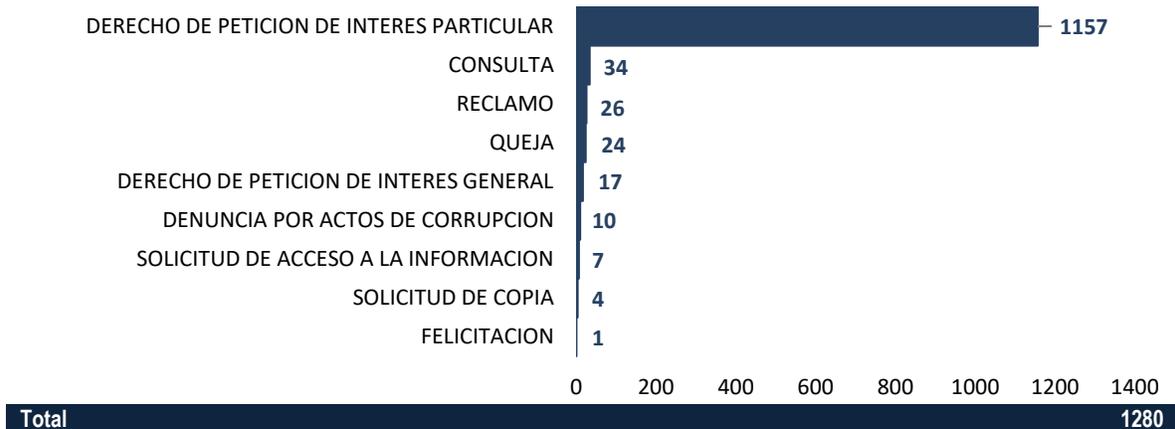
3. Tipologías o modalidades

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

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

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 1157 peticiones que representan el 90.39% del total de peticiones.

4. Temas más reiterados

Tabla 1. Temas

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	736	57,50%
EMPLEO	317	24,77%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	83	6,48%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	60	4,69%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	15	1,17%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	12	0,94%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	11	0,86%
MERCADOS CAMPESINOS	8	0,63%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	8	0,63%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	8	0,63%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	7	0,55%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	7	0,55%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	4	0,31%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,16%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,08%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	1	0,08%

 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			

Total	1280	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 57.50% del total de peticiones (equivalente a 736 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 24.77% (un total de 317 peticiones), que agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con la búsqueda y acceso a oportunidades laborales.

Estos dos subtemas representaron en conjunto el 82.27% 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 72 traslados totales por no competencia durante el mes de agosto, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	19	26,39%
ENTIDAD NACIONAL	12	16,67%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	7	9,72%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	6	8,33%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	6	8,33%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	4	5,56%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. - ETB - ESP	2	2,78%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	2	2,78%
INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACION Y DEPORTE - IDR	2	2,78%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2	2,78%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	1,39%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1	1,39%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	1,39%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	1	1,39%
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO - IDT	1	1,39%
SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER	1	1,39%
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTA EAAB - ESP	1	1,39%

 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	

SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	1	1,39%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	1	1,39%
EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.	1	1,39%
Total	72	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 26.39, seguida por **entidades del orden nacional**, que representaron el 16,67% del total de traslados realizados.

6. Peticiones cerradas durante el periodo

Durante este periodo se recibieron 820 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 343, es decir un 41.83% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 477, lo que equivale a un 58.17% 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 Subdirección de Empleo y Formación, con 128 requerimientos, lo que representa el 15.61% del total recibido. Le sigue la Dirección de Gestión Corporativa, con 97 requerimientos, equivalente al 11.83%.

Tabla 3. Peticiones cerradas del periodo actual

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	313	128	15,61%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	118	97	11,83%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	171	44	5,37%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	160	44	5,37%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	11	8	0,98%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	10	5	0,61%
DESPACHO	7	4	0,49%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	8	3	0,37%
OFICINA JURIDICA	6	3	0,37%
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	4	3	0,37%
DIRECCION DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	2	2	0,24%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	1	0,12%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	0,12%

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

DIRECCION DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	0	0	0,00%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	0	0,00%
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	3	0	0,00%
Total	820	343	41,83%

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 Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE LOS PERIODOS ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	298	298	64,78%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	70	70	15,22%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	33	33	7,17%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	31	31	6,74%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	6	6	1,30%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	3	3	0,65%
OFICINA JURIDICA	3	3	0,65%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	0,65%
DESPACHO	3	3	0,65%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	0,65%
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	0,65%
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	2	2	0,43%
DIRECCION DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION	1	1	0,22%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	0,22%
Total	460	460	100%

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

En este periodo, se resolvieron 460 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 100%.

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

 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 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	

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	712	712	100,00%
CONSULTA	27	26	96,30%
RECLAMO	21	21	100,00%
QUEJA	17	17	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9	9	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	8	8	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	7	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	2	2	100,00%
SUGERENCIA	0	0	0,00%
FELICITACION	0	0	0,00%
Total general	803	802	99,88%

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

De las 803 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 802 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:

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		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	

Tabla 6. Tiempo promedio por días gestionados

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		6						8	6
OFICINA JURIDICA				7			10		8
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	1		1	5	5	3	1	1	4
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO				8					8
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	10		3	6		8			6
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	14			14		14	10		14
DESPACHO				6					6
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA				14		15	10		14
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	10			7					7
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD				14					14
DIRECCION DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION				14					14
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			12	8					8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				9					9
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	19			15					17
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO					13	11	6		10
DIRECCION DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	5			3					4
Total general	6	6	3	11	5	7	6	5	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

 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 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	

o en blanco de la ubicación de su petición, representado por el 89,22% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Suba (1.33%), Engativá (1.25%) y Kennedy (1.25%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

LOCALIDAD	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
(en blanco)	1142	89,22%
11 - SUBA	17	1,33%
10 - ENGATIVA	16	1,25%
08 - KENNEDY	16	1,25%
07 - BOSA	13	1,02%
05 - USME	11	0,86%
19 - CIUDAD BOLIVAR	9	0,70%
04 - SAN CRISTOBAL	7	0,55%
09 - FONTIBON	7	0,55%
01 - USAQUEN	6	0,47%
16 - PUENTE ARANDA	6	0,47%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	6	0,47%
02 - CHAPINERO	5	0,39%
15 - ANTONIO NARINO	4	0,31%
13 - TEUSAQUILLO	4	0,31%
06 - TUNJUELITO	4	0,31%
17 - LA CANDELARIA	3	0,23%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0,16%
14 - LOS MARTIRES	2	0,16%
Total general	1280	100,00%

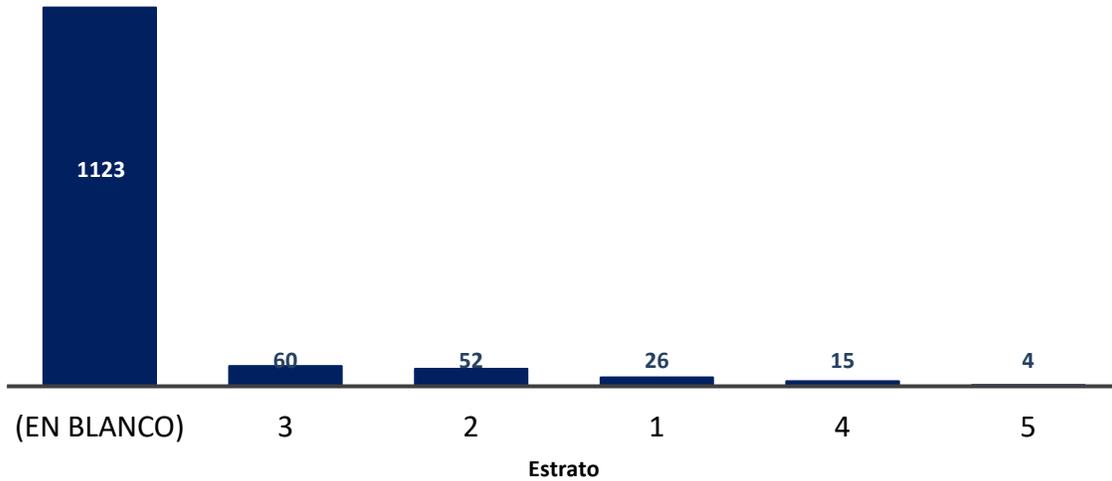
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 (petitionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 3 y 2 con el 4.69% y 4.06% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

 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 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	

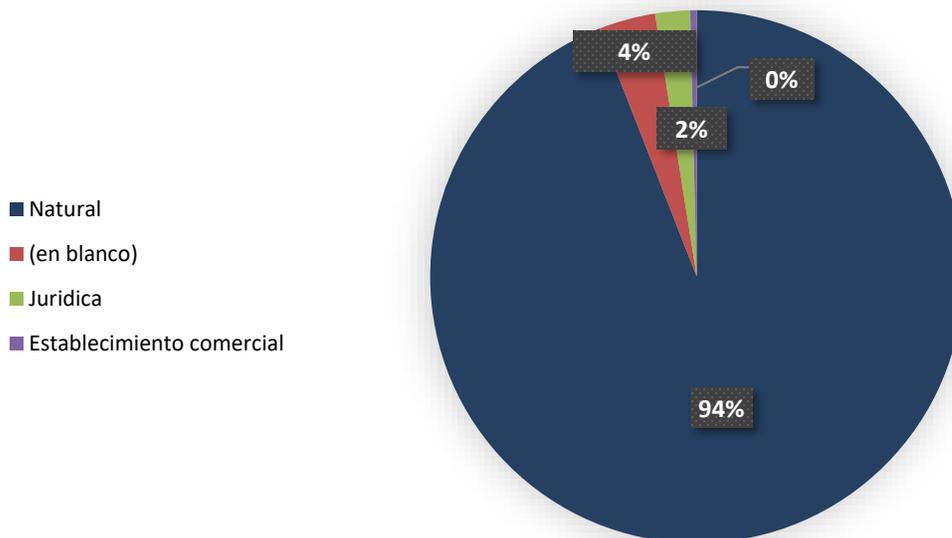
Gráfico 4. Participación por estrato



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 94.1% de las **peticiones** fueron presentadas por **personas naturales**, seguido por **personas jurídicas** con un 2.1% y **establecimientos comerciales** con un 0.4%. Por su parte, el 3.4% 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 MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		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	

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	1236	97%
ANONIMO	44	3%
TOTAL	1280	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 que, se debe 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 destaca que durante el periodo 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 83.9% 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 1252 peticiones, que representan un 97.81% 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.
- Las Entidades que recibieron el mayor número de traslados por no competencia fueron **la Secretaría Distrital de Gobierno**, con una participación del 26.39%, seguida por **entidades del orden nacional**, que representaron el 16,67% del total de traslados realizados.
- El 99.88% de las peticiones respondidas durante el periodo se respondieron en términos de acuerdo a la tipología estipulada en la Ley 1755 de 2015.

 <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 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	

- Una (1) petición fue respondida 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 Empleo y Formación fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 313.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 57.50% del total de peticiones, seguido de empleo con el 24.77%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 3% corresponde a peticiones anónimas. El bajo volumen de peticiones anónimas se mantiene similar durante el 2025.
- Para este periodo, se identificó que las localidades más representativas correspondieron a Suba, Engativá y Kennedy.
- 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 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 (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.

Lina Paola Jiménez Ríos
Directora de Gestión Corporativa
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico