

2025

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

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

Aprobado: Lina Paola Jiménez Ríos / Directora de
Gestión Corporativa

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

Elaborado por: Fabio Andrés Mora/Profesional
universitario (e) / Dirección de Gestión Corporativa

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



Fecha de elaboración: 06/11/2025

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 16	
		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.....	6
4. Temas más reiterados.....	7
5. Total de peticiones de traslado por no competencia.....	8
6. Peticiones cerradas durante el periodo	9
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días	12
8. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo.....	14
9. Participación por estrato y tipo de requirente	14
10. Calidad del requirente.....	15
11. Sugerencias de ciudadanos	16
12. Conclusiones y recomendaciones.....	16

 <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 16	
		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

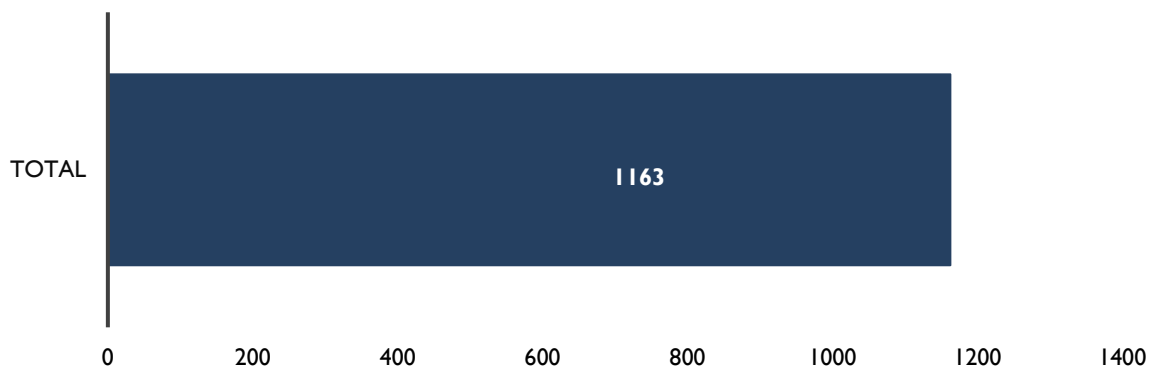
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante octubre de 2025 a través del Sistema 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 16	
		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 octubre de 2025 se registraron un total de 760 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 403 que venían de los periodos anteriores, para un total de 1163 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.



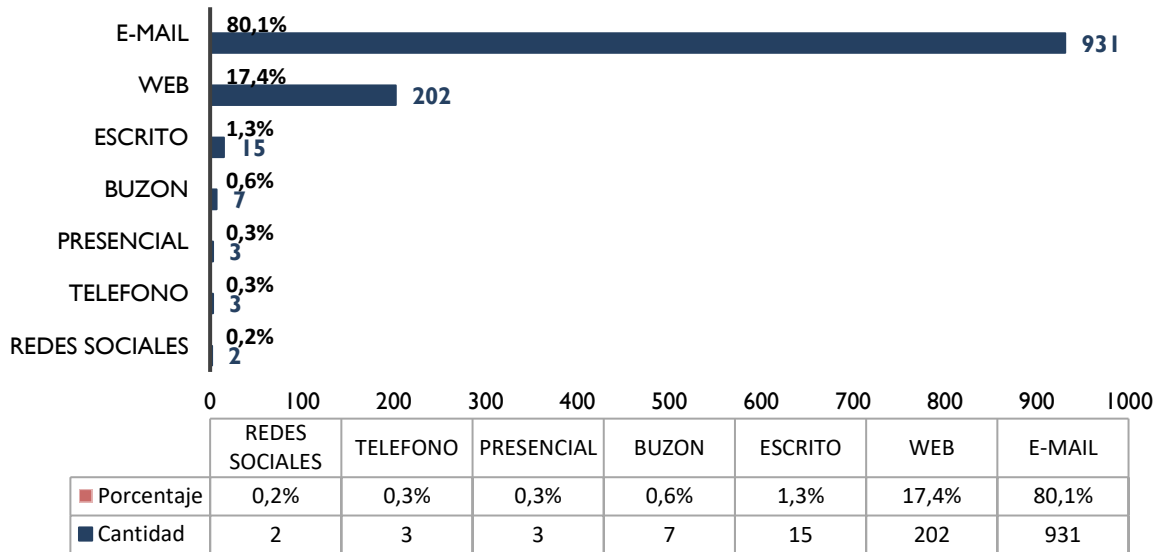
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 16	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / 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 1163

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 931 peticiones, las cuales representan el 80.1% del total de peticiones, seguido por el canal 'web' con 202 peticiones —17.4% de participación—, y el canal 'escrito' con 15 peticiones representando el 1.3%.

Por su parte, los canales no presenciales (e-mail, web, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 1138 peticiones, que representan un 97.85% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 25 peticiones que equivalen a un 2.15%. 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 octubre, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías correspondientes, a continuación:



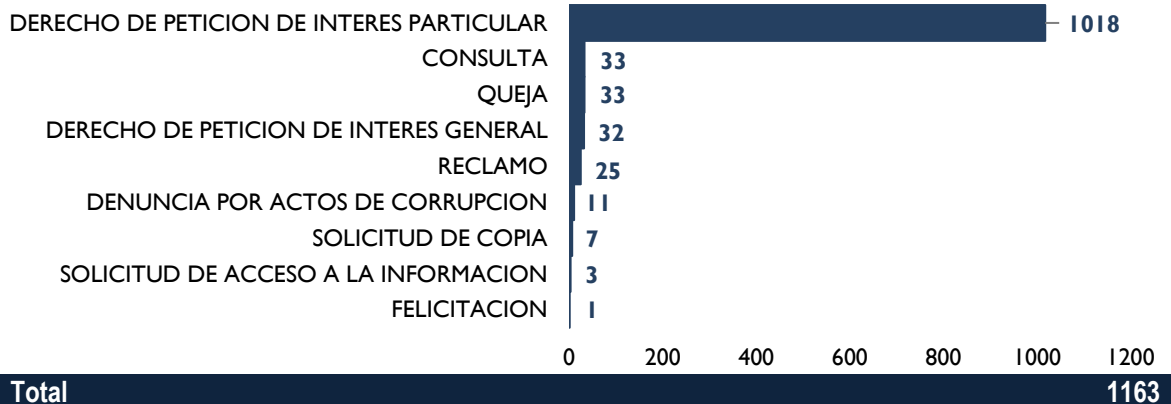
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 7 de 16	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		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 1018 peticiones que representan el 87.53% del total de peticiones.

4. Temas más reiterados

Tabla 1. Temas

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	615	52,88%
EMPLEO	242	20,81%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	85	7,31%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	71	6,10%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	25	2,15%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	24	2,06%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	21	1,81%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	19	1,63%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	17	1,46%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	15	1,29%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	7	0,60%
MERCADOS CAMPESINOS	7	0,60%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	6	0,52%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	3	0,26%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	2	0,17%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIG</small> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 8 de 16	
		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	

ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL	2	0,17%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,09%
TECNOLOGIA DE RED CONECTIVIDAD Y SISTEMAS DE INFORMACION	1	0,09%
Total general	1163	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 52.88% del total de peticiones (equivalente a 615 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 20.81% (un total de 242 peticiones), que agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con la búsqueda y acceso a oportunidades laborales.



Estos dos subtemas representaron en conjunto el 73.69% 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 106 traslados totales por no competencia durante el mes de octubre, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	32	30,19%
ENTIDAD NACIONAL	21	19,81%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	9	8,49%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	9	8,49%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	6	5,66%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	6	5,66%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	4	3,77%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	3	2,83%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	3	2,83%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	3	2,83%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	2	1,89%

 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 9 de 16	
		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 SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	0,94%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	1	0,94%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	1	0,94%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1	0,94%
LOTERIA DE BOGOTA	1	0,94%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	1	0,94%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	0,94%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1	0,94%
Total	106	100,00%

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

Durante el periodo analizado, la Secretaría Distrital de Gobierno registró el mayor número de traslados por no competencia, con una participación del 30.19% (32), seguida por las entidades del orden nacional con un 19.81% (21) del total de traslados efectuados.



6. Peticiones cerradas durante el periodo

Durante este periodo se recibieron 760 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 413, es decir un 54.34% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 347, lo que equivale a un 45.66% 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, Dirección de Gestión Corporativa, con 127 requerimientos, lo que representa el 16.71% del total recibido. Le sigue la Subdirección de Emprendimiento y Negocios, con 89 requerimientos, equivalente al 11.71%.

Tabla 3. Peticiones cerradas del periodo actual

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	144	127	16,71%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	163	89	11,71%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	182	72	9,47%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	141	55	7,24%
SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS	28	18	2,37%

 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 16	
		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 DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	33	14	1,84%
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	17	9	1,18%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	17	8	1,05%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	6	0,79%
DESPACHO	7	5	0,66%
OFICINA JURIDICA	4	3	0,39%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	3	0,39%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	8	2	0,26%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	2	0,26%
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	0	0,00%
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO	1	0	0,00%
SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1	0	0,00%
Total	760	413	54,34%

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

DEPEDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE PERIODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	PORCENTAJE
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	134	134	33,25%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	119	116	28,78%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	82	82	20,35%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	18	18	4,47%
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	11	11	2,73%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 11 de 16	
		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 INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	8	8	1,99%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6	6	1,49%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4	4	0,99%
OFICINA JURIDICA	4	4	0,99%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	4	4	0,99%
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3	3	0,74%
DESPACHO	2	2	0,50%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	2	2	0,50%
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO	2	0	0,00%
DIRECCION DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO	2	2	0,50%
SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS	1	1	0,25%
SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS	1	1	0,25%
Total	403	398	98,76%

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



En este periodo, se resolvieron 398 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 98.76%.

Cabe recordar que la información de este informe tiene como fecha de corte el 31 de octubre 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	693	691	99,71%
QUEJA	30	30	100,00%
CONSULTA	26	26	100,00%

 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 16	
		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	

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	24	24	100,00%
RECLAMO	17	17	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	11	11	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	6	6	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3	3	100,00%
FELICITACION	1	1	100,00%
Total general	811	809	99,75%

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

De las 811 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 809 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 CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	FELICITACION	TOTAL GENERAL
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		8						9		8
OFICINA JURIDICA				13			7			12
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	4		3	4	2	2		1	12	3

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 13 de 16
		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
		 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>	

DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	24			9			10			10
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	14	11	13	13	13	13				13
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	12		13	12		12				12
DESPACHO	1			12						9
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	13		15	11		15				11
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL				8						8
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD				10						10
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				8	10		11			10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				9						9
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	23		3	12						14
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			12	11						12
SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS				15						15
DIRECCION DE ESTUDIOS DE DESARROLLO ECONOMICO				11						11
SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS	4		8	8						8
Total general	9	8	6	11	5	7	9	4	12	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

 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 14 de 16	
		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, con 1052 requerimientos representando el 90,46% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Engativá (1.29%), Suba (1.12%) y Bosa (1.03%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

LOCALIDAD	NUMERO DE PEETICIONES	PORCENTAJE
(en blanco)	1052	90,46%
10 - ENGATIVA	15	1,29%
11 - SUBA	13	1,12%
07 - BOSA	12	1,03%
08 - KENNEDY	10	0,86%
05 - USME	9	0,77%
19 - CIUDAD BOLIVAR	9	0,77%
01 - USAQUEN	7	0,60%
13 - TEUSAQUILLO	6	0,52%
09 - FONTIBON	6	0,52%
04 - SAN CRISTOBAL	5	0,43%
03 - SANTA FE	4	0,34%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	4	0,34%
06 - TUNJUELITO	3	0,26%
16 - PUENTE ARANDA	3	0,26%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0,17%
15 - ANTONIO NARINO	1	0,09%
02 - CHAPINERO	1	0,09%
17 - LA CANDELARIA	1	0,09%
Total general	1163	100%

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 4.56% y 3.87% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.



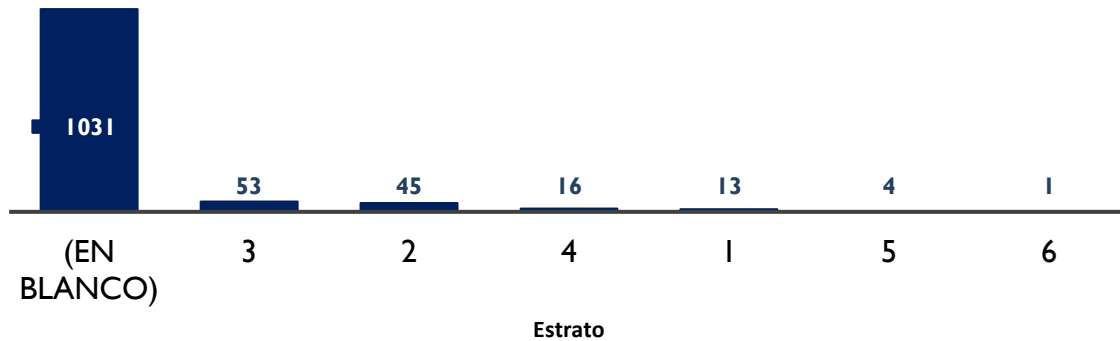
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> MIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 15 de 16	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

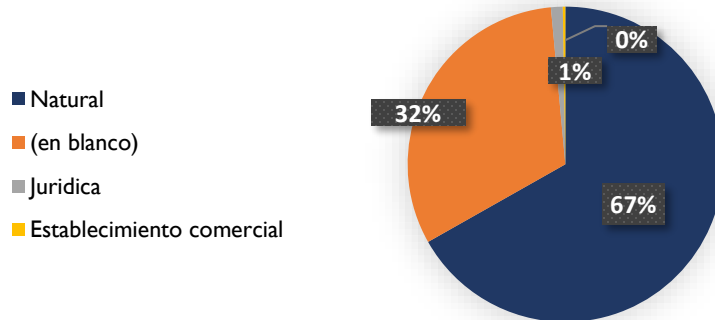
Gráfico 4. Participación por estrato



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 66.8% de las **peticiones** fueron presentadas por **personas naturales**, seguido por **personas jurídicas** con un 1.2%. Por su parte, el 31.7% 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

10. Calidad del requirente

Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía se observa que el 68% corresponde a ciudadanos identificados Y el 32% a peticiones anónimas.



 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 16	
		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 8. Calidad del requirente

NOMBRE PETICIONARIO	NUMERO DE PEETICIONES	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	794	68%
ANONIMO	369	32%
TOTAL	1163	100%



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

11. Sugerencias de ciudadanos

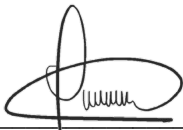
En cumplimiento del numeral 2 del Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el cual establece que, se debe informar sobre las “Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer 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 80.1% 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 1138 peticiones, que representan un 97.85% del total de peticiones. Esta tendencia se ha presentado durante toda la vigencia de 2025.
- Al igual que el mes anterior se observó que la mayoría de las dependencias de la Secretaría de Desarrollo Económico emplearon un tiempo de respuesta favorable, dinámica que se recomienda mantener.
- Durante el periodo analizado, la Secretaría Distrital de Gobierno registró el mayor número de traslados por no competencia, con una participación del 30.19%, por su parte las entidades del orden nacional concentraron un 19.81% del total de traslados efectuados.
- El 99.75% de las peticiones respondidas durante el periodo se respondieron en términos de acuerdo a la tipología estipulada en la Ley 1755 de 2015.
- Dos (2) peticiones fueron respondidas fuera de los plazos establecidos de acuerdo con la tipología definida en la Ley 1755 de 2015. En este sentido, resulta fundamental que las diferentes áreas hagan uso de los puntos de control implementados en la entidad y se mantengan atentas a las alertas semanales, con el propósito de asegurar que el porcentaje de respuestas dentro del tiempo reglamentario se mantenga en el 100% esperado.
- Para este periodo, la Subdirección de Empleo y Formación fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 182.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 52.88% del total de peticiones, seguido de empleo con el 20.81%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 32% corresponde a peticiones anónimas.
- Para este periodo, se identificó que las localidades más representativas correspondieron a Engativá, Suba, 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.

 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 17 de 16	
		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	

- 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.



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