

2025

# INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS NOVIEMBRE 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:** Diego Alejandro Constance/Profesional especializado (e) / Dirección de Gestión Corporativa

**Fecha de elaboración:** 04/12/2025

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2025

|   |                               |   |   |
|---|-------------------------------|---|---|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión<br/>Documental</b> | Código:   | <b>GD-P1-F24</b>  |
|   |                               | Versión:  | <b>2</b>  |
|   | <b>Informe</b>                | Fecha:  | <b>06 de septiembre de 2023</b>                                       |
|   |                               | Página:   | <b>Página 3 de 15</b>   |
|   |                               | Elaborado por:  | <b>Gloria Patiño / Prof. Universitario<br/>SAF</b>                    |
|   | <b>Revisado por:</b>          | Jenny Andrea Torres Bernal<br>Subdirectora Administrativa y<br>Financiera |   |
|   |                               | Aprobado por:   | <b>Gloria Edith Martínez Sierra<br/>Directora Gestión Corporativa</b> |



## Contenido

|  |    |
|--|----|
| 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 .....  | 8  |
| 7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días .....                | 11 |
| 8. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo..... | 13 |
| 9. Participación por estrato y tipo de requirente .....                                  | 13 |
| 10. Calidad del requirente.....  | 15 |
| 11. Sugerencias de ciudadanos .....  | 15 |
| 12. Conclusiones y recomendaciones.....  | 15 |

|   |                           |  |  |
|---|---------------------------|--|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:  | <b>GD-P1-F24</b>   |
|   |                           | Versión:   | <b>2</b>   |
|   |                           | Fecha:   | <b>06 Septiembre de 2023</b>   |
|   | <b>Informe</b>            | Página:  | <b>Página 4 de 15</b>  |
|   |                           | Elaborado por:   | <b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>                                 |
|   |                           | Revisado por:  | <b>Jenny Andrea Torres Bernal<br/>Subdirectora Administrativa y Financiera</b> |
|   | Aprobado por:             | <b>Gloria Edith Martínez Sierra<br/>Directora Gestión Corporativa</b>  |  |
|   |                           |  <p><b>BAJO ESTÁNDAR<br/>MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |  |

## Presentación

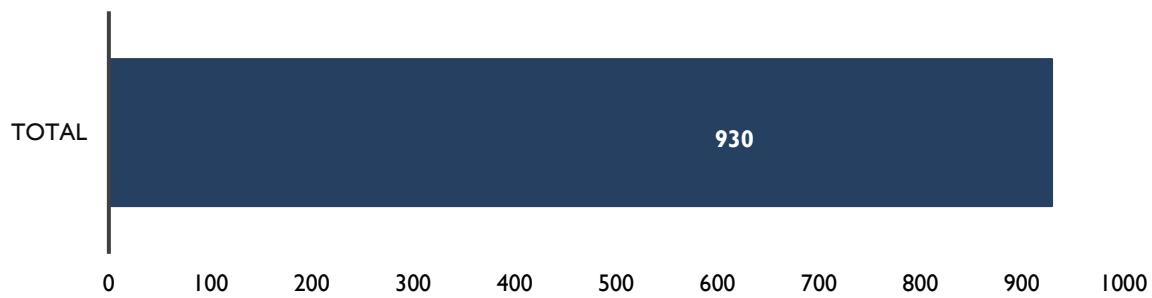
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante el mes de noviembre de 2025, a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

|   |                           |                |  |  |
|---|---------------------------|----------------|--|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:        | <b>GD-P1-F24</b>   |  <p>BAJO ESTÁNDAR<br/><b>MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |
|   |                           | Versión:       | <b>2</b>   |  |
|   |                           | Fecha:         | <b>06 Septiembre de 2023</b>   |  |
|   | <b>Informe</b>            | Página:        | <b>Página 5 de 15</b>  |  |
|   |                           | Elaborado por: | <b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>                                 |  |
|   |                           | Revisado por:  | <b>Jenny Andrea Torres Bernal<br/>Subdirectora Administrativa y Financiera</b> |  |
|   |                           | Aprobado por:  | <b>Gloria Edith Martínez Sierra<br/>Directora Gestión Corporativa</b>          |  |

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

En el mes de noviembre de 2025 se registraron un total de 569 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 361 que venían de los períodos anteriores, para un total de 930 peticiones (ver Gráfico 1).

**Gráfico 1. Total de Peticiones**



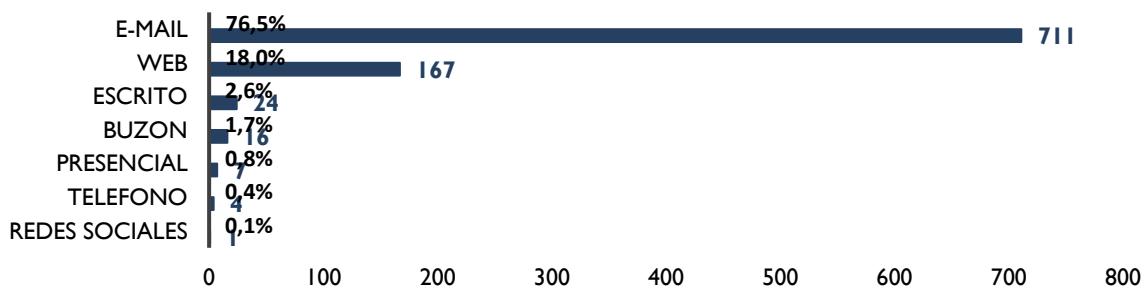
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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**



|              | REDES SOCIALES | TELEFONO | PRESENCIAL | BUZON | ESCRITO | WEB   | E-MAIL |
|--------------|----------------|----------|------------|-------|---------|-------|--------|
| ■ Porcentaje | 0,1%           | 0,4%     | 0,8%       | 1,7%  | 2,6%    | 18,0% | 76,5%  |
| ■ Cantidad   | 1              | 4        | 7          | 16    | 24      | 167   | 711    |

**Total** **930**

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

|   |                           |                |  |
|---|---------------------------|----------------|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:        | <b>GD-P1-F24</b>   |
|   |                           | Versión:       | <b>2</b>   |
|   |                           | Fecha:         | <b>06 Septiembre de 2023</b>   |
|   | <b>Informe</b>            | Página:        | <b>Página 6 de 15</b>  |
|   |                           | Elaborado por: | <b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>                                 |
|   |                           | Revisado por:  | <b>Jenny Andrea Torres Bernal<br/>Subdirectora Administrativa y Financiera</b> |
|   |                           | Aprobado por:  | <b>Gloria Edith Martínez Sierra<br/>Directora Gestión Corporativa</b>          |
|  <p><b>BAJO ESTÁNDAR</b><br/><b>MIPG</b><br/><b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b></p>     |                           |                |  |

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 711 peticiones, las cuales representan el 76.5% del total, seguido por el canal 'web' con 167 peticiones —18% de participación—, y, por último, el canal 'escrito' con 24 peticiones representando el 2.6%.

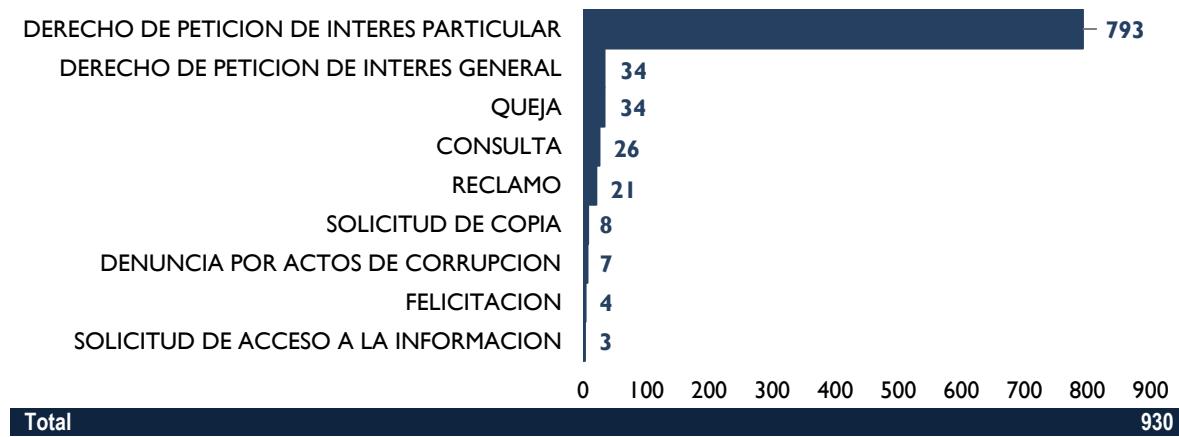
Por su parte, los canales no presenciales (e-mail, web, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 883 peticiones, que representan un 95% del total de peticiones, frente a los presenciales (escrito, buzón y presencial) con 47 peticiones que equivalen a un 5%. Lo cual confirma 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 noviembre, 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 793 peticiones que representan el 85.27% del total de peticiones.

|   |                           |   |  |   |
|---|---------------------------|---|--|---|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:   | <b>GD-P1-F24</b>   |  |
|   |                           | Versión:  | <b>2</b>   |   |
|   |                           | Fecha:  | <b>06 Septiembre de 2023</b>   |   |
|   | <b>Informe</b>            | Página:   | <b>Página 7 de 15</b>  |   |
|   |                           | Elaborado por:  | <b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>                                 |   |
|   |                           | Revisado por:   | <b>Jenny Andrea Torres Bernal<br/>Subdirectora Administrativa y Financiera</b> |   |
|   | Aprobado por:             | <b>Gloria Edith Martínez Sierra<br/>Directora Gestión Corporativa</b> |  |   |

#### 4. Temas más reiterados

Tabla 1. Temas

| TEMA   | TOTAL      | PORCENTAJE     |
|--|------------|----------------|
| PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS  | 422        | 45,38%         |
| EMPLEO   | 185        | 19,89%         |
| ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO   | 132        | 14,19%         |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES   | 74         | 7,96%          |
| RECURSO HUMANO Y CONTRATACION  | 29         | 3,12%          |
| CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION  | 14         | 1,51%          |
| ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS   | 14         | 1,51%          |
| INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION  | 10         | 1,08%          |
| MERCADOS CAMPESINOS  | 9          | 0,97%          |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES  | 9          | 0,97%          |
| INTERMEDIACION DE MERCADOS   | 8          | 0,86%          |
| INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA  | 7          | 0,75%          |
| ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES   | 6          | 0,65%          |
| REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS  | 4          | 0,43%          |
| RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION  | 3          | 0,32%          |
| INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD  | 2          | 0,22%          |
| TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS  | 1          | 0,11%          |
| ENTES DE CONTROL LICITACIONES CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS/INTERINSTITUCIONALES DE COOPERACION DESEMPEÑO RENTABILIDAD SOCIAL | 1          | 0,11%          |
| <b>Total general</b>   | <b>930</b> | <b>100,00%</b> |

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 45.38% del total de peticiones (equivalente a 422 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 19.89% (un total de 185 peticiones), que agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con la búsqueda y acceso a oportunidades laborales.

Estos dos subtemas representaron en conjunto el 65.27% 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.

|  |                           |   |  |   |
|--|---------------------------|---|--|---|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:   | <b>GD-P1-F24</b>   |  <p>BAJO ESTÁNDAR<br/><b>MIPG</b><br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |
|  |                           | Versión:  | <b>2</b>   |   |
|  |                           | Fecha:  | <b>06 Septiembre de 2023</b>   |   |
|  | <b>Informe</b>            | Página:   | <b>Página 8 de 15</b>  |   |
|  |                           | Elaborado por:  | <b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>                                 |   |
|  |                           | Revisado por:   | <b>Jenny Andrea Torres Bernal<br/>Subdirectora Administrativa y Financiera</b> |   |
|  | Aprobado por:             | <b>Gloria Edith Martínez Sierra<br/>Directora Gestión Corporativa</b> |  |   |

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

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 84 trasladados totales por no competencia durante el mes de noviembre, desagregados de la siguiente manera:

**Tabla 2. Peticiones Trasladadas**

| ENTIDAD TRASLADO   | TOTAL ENTIDAD | PORCENTAJE     |
|--|---------------|----------------|
| SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO   | 20            | 23,81%         |
| SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD  | 13            | 15,48%         |
| ENTIDAD NACIONAL   | 10            | 11,90%         |
| SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION                                       | 7             | 8,33%          |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAEcob   | 7             | 8,33%          |
| INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES                                 | 4             | 4,76%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT   | 4             | 4,76%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA   | 3             | 3,57%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD  | 3             | 3,57%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL                               | 3             | 3,57%          |
| EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S.A.               | 2             | 2,38%          |
| SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO                                     | 2             | 2,38%          |
| TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.   | 1             | 1,19%          |
| INSTITUTO DISTRITAL DE PROTECCION Y BIENESTAR ANIMAL - IDPYBA            | 1             | 1,19%          |
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP | 1             | 1,19%          |
| SECRETARIA GENERAL   | 1             | 1,19%          |
| INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU                                     | 1             | 1,19%          |
| SECRETARIA DISTRITAL DE LA MUJER   | 1             | 1,19%          |
| <b>Total</b>   | <b>84</b>     | <b>100,00%</b> |

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 trasladados por no competencia fue la Secretaría Distrital de Gobierno, con una participación del 23,81%. Le siguió la Secretaría Distrital de Salud, con un 15,48%. En conjunto, estas dos entidades concentraron el 39,29% del total de trasladados realizados.

## 6. Peticiones cerradas durante el periodo

Durante este periodo se recibieron 569 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 292, es decir un 51.32% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 277, lo que equivale a un 48.68% del total de recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

|   |                           |   |  |  |
|---|---------------------------|---|--|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:   | <b>GD-P1-F24</b>   |  <p>BAJO ESTÁNDAR<br/><b>MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |
|   |                           | Versión:  | 2  |  |
|   |                           | Fecha:  | 06 Septiembre de 2023  |  |
|   | <b>Informe</b>            | Página:   | Página 9 de 15   |  |
|   |                           | Elaborado por:  | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF                                |  |
|   |                           | Revisado por:   | Jenny Andrea Torres Bernal<br>Subdirectora Administrativa y Financiera |  |
|   | Aprobado por:             | Gloria Edith Martínez Sierra<br>Directora Gestión Corporativa |  |  |

Las áreas que dieron respuesta al mayor número de requerimientos durante este periodo fueron, en primer lugar, Dirección de Gestión Corporativa, con 104 requerimientos, lo que representa el 18.28% del total recibido. Le sigue la Subdirección Empleo y Formación, con 71 requerimientos, equivalente al 12.48%.

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

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD  | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL | TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL | PORCENTAJE |
|---|---|--|------------|
| DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA                                      | 199   | 104  | 18,28%     |
| SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION                                    | 92  | 71   | 12,48%     |
| SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS                             | 100   | 41   | 7,21%      |
| SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA                 | 78  | 26   | 4,57%      |
| SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS                            | 19  | 17   | 2,99%      |
| SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL | 8   | 5  | 0,88%      |
| SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD                            | 13  | 5  | 0,88%      |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO                                 | 10  | 5  | 0,88%      |
| SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO                            | 4   | 4  | 0,70%      |
| DESPACHO  | 4   | 4  | 0,70%      |
| DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO                          | 15  | 3  | 0,53%      |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                              | 19  | 3  | 0,53%      |
| DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO              | 3   | 2  | 0,35%      |
| OFICINA JURIDICA  | 3   | 1  | 0,18%      |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION   | 1   | 1  | 0,18%      |
| DIRECCION DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION                             | 1   | 0  | 0,00%      |
| Total   | 569   | 292  | 51,32%     |

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:

|  |                           |   |  |   |
|--|---------------------------|---|--|---|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:   | <b>GD-P1-F24</b>   |  <p>BAJO ESTÁNDAR<br/><b>MIPG</b><br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |
|  |                           | Versión:  | 2  |   |
|  |                           | Fecha:  | 06 Septiembre de 2023  |   |
|  | <b>Informe</b>            | Página:   | Página 10 de 15  |   |
|  |                           | Elaborado por:  | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF                                |   |
|  |                           | Revisado por:   | Jenny Andrea Torres Bernal<br>Subdirectora Administrativa y Financiera |   |
|  | Aprobado por:             | Gloria Edith Martínez Sierra<br>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 | %             |
|---|---|---|---------------|
| SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION                                    | 117   | 115   | 31,86%        |
| SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA                 | 91  | 89  | 24,65%        |
| SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS                             | 74  | 73  | 20,22%        |
| DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO                          | 20  | 20  | 5,54%         |
| DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA                                      | 11  | 11  | 3,05%         |
| SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS                            | 10  | 10  | 2,77%         |
| SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL | 9   | 9   | 2,49%         |
| SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD                            | 9   | 9   | 2,49%         |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                              | 7   | 5   | 1,39%         |
| SUBSECRETARIA DEL DESPACHO  | 3   | 3   | 0,83%         |
| OFICINA JURIDICA  | 2   | 2   | 0,55%         |
| DESPACHO  | 2   | 2   | 0,55%         |
| DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO              | 2   | 2   | 0,55%         |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION   | 2   | 2   | 0,55%         |
| SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO                            | 1   | 1   | 0,28%         |
| SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS                                | 1   | 1   | 0,28%         |
| <b>Total</b>  | <b>361</b>  | <b>354</b>  | <b>98.06%</b> |

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

En este periodo, se resolvieron 354 peticiones de periodos anteriores con respuesta definitiva, lo que representa el 98.06%.

Cabe recordar que la información de este informe tiene como fecha de corte el 30 de noviembre de 2025.

Asimismo, es importante destacar que no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas dentro del mismo, en atención a la tipología y fecha de recepción, la respuesta puede extenderse a periodos posteriores sin que esto implique vencimiento.

|   |                           |   |  |  |  |
|---|---------------------------|---|--|--|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:   | <b>GD-P1-F24</b>   |  <p>BAJO ESTÁNDAR<br/><b>MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |  |
|   |                           | Versión:  | 2  |  |  |
|   |                           | Fecha:  | 06 Septiembre de 2023  |  |  |
|   | <b>Informe</b>            | Página:   | Página 11 de 15  |  |  |
|   |                           | Elaborado por:  | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF                                |  |  |
|   |                           | Revisado por:   | Jenny Andrea Torres Bernal<br>Subdirectora Administrativa y Financiera |  |  |
|   | <b>Aprobado por:</b>      | Gloria Edith Martínez Sierra<br>Directora Gestión Corporativa |  |  |  |
|   |                           |   |  |  |  |

**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 | 545              | 543                              | 99,63%   |
| CONSULTA                                  | 18               | 18                               | 100,00%  |
| RECLAMO                                   | 15               | 15                               | 100,00%  |
| QUEJA                                     | 32               | 32                               | 100,00%  |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL    | 23               | 23                               | 100,00%  |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN          | 5                | 5                                | 100,00%  |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION      | 3                | 3                                | 100,00%  |
| SOLICITUD DE COPIA                        | 2                | 2                                | 100,00%  |
| SUGERENCIA                                | 0                | 0                                | 0,00%  |
| FELICITACION                              | 3                | 3                                | 100,00%  |
| <b>Total general</b>                      | <b>646</b>       | <b>644</b>                       | <b>99,69%</b>                                  |

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

De las 646 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 644 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:

|   |                           |   |  |  |
|---|---------------------------|---|--|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:   | GD-P1-F24  |  <p>BAJO ESTÁNDAR<br/><b>MIPG</b></p> <p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |
|   |                           | Versión:  | 2  |  |
|   |                           | Fecha:  | 06 Septiembre de 2023  |  |
|   | <b>Informe</b>            | Página:   | Página 12 de 15  |  |
|   |                           | Elaborado por:  | Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF                                |  |
|   |                           | Revisado por:   | Jenny Andrea Torres Bernal<br>Subdirectora Administrativa y Financiera |  |
|   | Aprobado por:             | Gloria Edith Martínez Sierra<br>Directora Gestión Corporativa |  |  |

**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                                 |          | 7                                |  |   |          |          |                                      |                    |              | 7             |
| OFICINA JURIDICA  |          |                                  |  | 11  |          |          |                                      |                    |              | 11            |
| DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA                                      | 3        |                                  | 1                                      | 2   | 2        | 1        |                                      | 3                  | 3            | 2             |
| DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO                          |          |                                  |  | 13  |          |          |                                      |                    |              | 13            |
| SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION                                    | 14       |                                  | 10                                     | 12  | 12       | 14       |                                      |                    | 15           | 12            |
| SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS                             |          |                                  |  | 11  |          | 6        |                                      |                    |              | 11            |
| DESPACHO  |          |                                  | 11                                     | 9   |          |          |                                      |                    |              | 10            |
| SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA                 |          |                                  |  | 14  |          | 12       |                                      |                    |              | 14            |
| SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL |          |                                  | 14                                     | 9   |          |          |                                      |                    |              | 9             |
| SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD                            |          |                                  |  | 11  |          |          |                                      |                    |              | 11            |
| SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO                            | 10       |                                  | 5                                      | 6   |          |          |                                      |                    |              | 7             |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION   |          |                                  | 9                                      | 11  |          |          |                                      |                    |              | 10            |
| SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                              |          |                                  |  | 14  |          |          | 10                                   |                    |              | 14            |
| DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO              |          |                                  |  | 7   |          |          | 8                                    |                    |              | 8             |
| SUBSECRETARIA DEL DESPACHO  |          |                                  |  | 25  |          |          |                                      |                    |              | 25            |
| SUBDIRECCION DE INFORMATICA Y SISTEMAS                                |          |                                  |  | 29  |          |          |                                      |                    |              | 29            |
| <b>Total general</b>  | <b>8</b> | <b>7</b>                         | <b>7</b>                               | <b>11</b>                                 | <b>3</b> | <b>8</b> | <b>8</b>                             | <b>3</b>           | <b>7</b>     | <b>10</b>     |

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

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

|   |                           |  |  |
|---|---------------------------|--|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:  | <b>GD-P1-F24</b>   |
|   |                           | Versión:   | <b>2</b>   |
|   |                           | Fecha:   | <b>06 Septiembre de 2023</b>   |
|   | <b>Informe</b>            | Página:  | <b>Página 13 de 15</b>   |
|   |                           | Elaborado por:   | <b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>                                 |
|   |                           | Revisado por:  | <b>Jenny Andrea Torres Bernal<br/>Subdirectora Administrativa y Financiera</b> |
|   | Aprobado por:             | <b>Gloria Edith Martínez Sierra<br/>Directora Gestión Corporativa</b>  |  |
|   |                           | <br><b>BAJO ESTÁNDAR</b><br><b>MIPG</b><br>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN |  |

## 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 89,68% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Kennedy (1.72%), Suba (1.51%) y Bosa (0.86%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

**Tabla 7. Participación por localidad**

| LOCALIDAD               | NÚMERO DE PETICIONES | PORCENTAJE |
|-------------------------|----------------------|------------|
| (en blanco)             | 834                  | 89,68%     |
| 08 - KENNEDY            | 16                   | 1,72%      |
| 11 - SUBA               | 14                   | 1,51%      |
| 07 - BOSA               | 8                    | 0,86%      |
| 05 - USME               | 8                    | 0,86%      |
| 10 - ENGATIVA           | 8                    | 0,86%      |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR     | 6                    | 0,65%      |
| 04 - SAN CRISTOBAL      | 6                    | 0,65%      |
| 03 - SANTA FE           | 5                    | 0,54%      |
| 02 - CHAPINERO          | 4                    | 0,43%      |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 4                    | 0,43%      |
| 01 - USAQUEN            | 3                    | 0,32%      |
| 06 - TUNJUELITO         | 3                    | 0,32%      |
| 12 - BARRIOS UNIDOS     | 3                    | 0,32%      |
| 13 - TEUSAQUILLO        | 2                    | 0,22%      |
| 09 - FONTIBON           | 2                    | 0,22%      |
| 14 - LOS MARTIRES       | 2                    | 0,22%      |
| 16 - PUENTE ARANDA      | 1                    | 0,11%      |
| 17 - LA CANDELARIA      | 1                    | 0,11%      |
| Total general           | 930                  | 100,00%    |

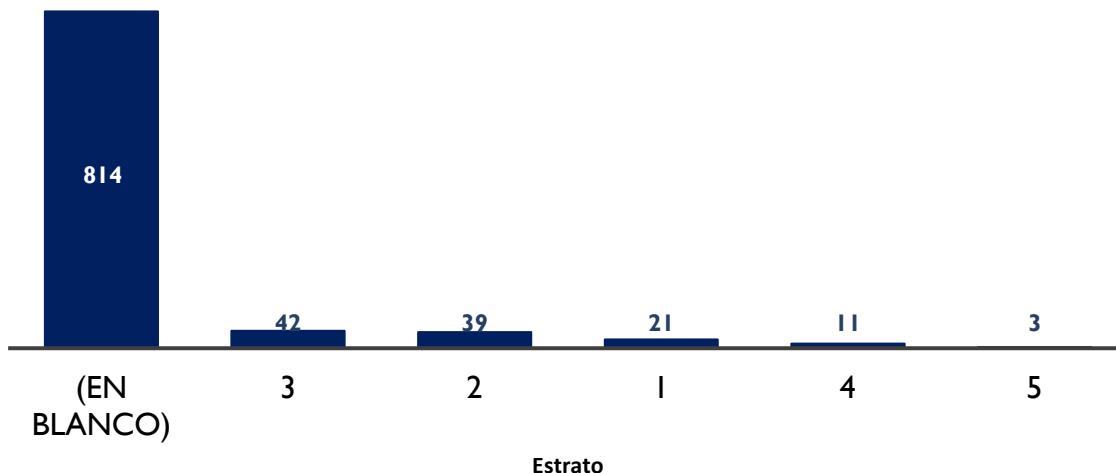
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

## 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 4.52% y 4.19% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

|   |                           |                |  |
|---|---------------------------|----------------|--|
|  <p><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b></p> <p>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:        | <b>GD-P1-F24</b>   |
|   |                           | Versión:       | <b>2</b>   |
|   |                           | Fecha:         | <b>06 Septiembre de 2023</b>   |
|   | <b>Informe</b>            | Página:        | <b>Página 14 de 15</b>   |
|   |                           | Elaborado por: | <b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>                                 |
|   |                           | Revisado por:  | <b>Jenny Andrea Torres Bernal<br/>Subdirectora Administrativa y Financiera</b> |
|   |                           | Aprobado por:  | <b>Gloria Edith Martínez Sierra<br/>Directora Gestión Corporativa</b>          |
|  <p><b>BAJO ESTÁNDAR</b><br/><b>MIPG</b><br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>            |                           |                |  |

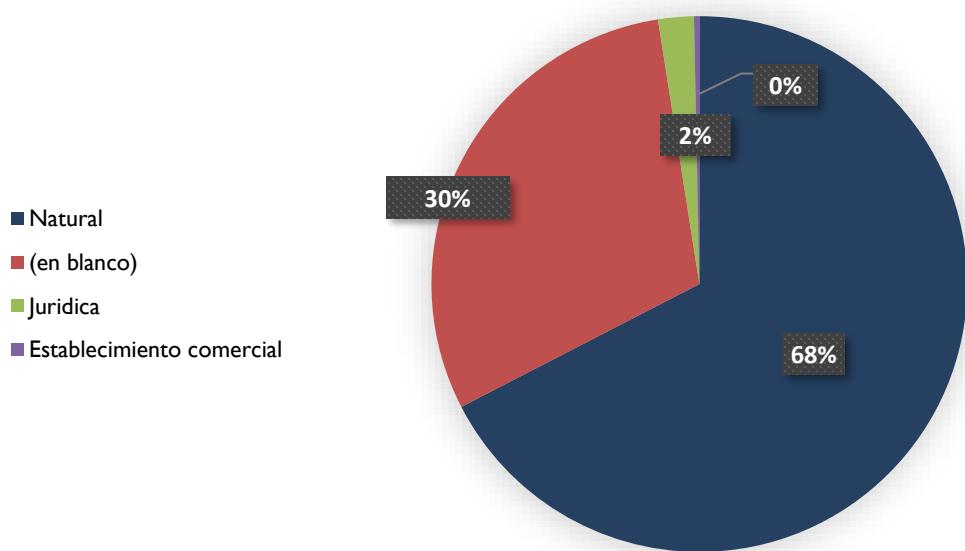
**Gráfico 4. Participación por estrato**



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 **67.4% de las peticiones** fueron presentadas por **personas naturales**, seguido por **personas jurídicas** con un **2.2%** y **establecimientos comerciales** con un **0.32%**. Por su parte, el **30.1%** 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><b>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.</b><br/>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p> | <b>Gestión Documental</b> | Código:        | <b>GD-P1-F24</b>  |
|  |                           | Versión:       | <b>2</b>  |
|  |                           | Fecha:         | <b>06 Septiembre de 2023</b>  |
|  | <b>Informe</b>            | Página:        | <b>Página 15 de 15</b>  |
|  |                           | Elaborado por: | <b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>  |
|  |                           | Revisado por:  | <b>Jenny Andrea Torres Bernal<br/>Subdirectora Administrativa y Financiera</b>  |
|  |                           | Aprobado por:  | <b>Gloria Edith Martínez Sierra<br/>Directora Gestión Corporativa</b>   |
|  |                           |                |  <p><b>BAJO ESTÁNDAR<br/>MIPG</b><br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> |

## 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        | 650        | 70%         |
| ANONIMO             | 280        | 30%         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>930</b> | <b>100%</b> |

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 76,5% 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 883 peticiones, que representan un 95% 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 este periodo, la entidad que recibió el mayor número de traslados por no competencia fue la Secretaría Distrital de Gobierno, con una participación del 23,81%. Le siguió la Secretaría Distrital de Salud, con un 15,48%. En conjunto, estas dos entidades concentraron el 39,29% del total de traslados realizados.
- El 99,69% 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

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

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 Dirección de Gestión Corporativa fue la dependencia con el mayor número de requerimientos recibidos, con un total de 199. Por lo anterior, se recomienda mantener especial atención a las alertas semanales con el fin de garantizar la respuesta dentro de los plazos establecidos.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 45.38% del total de peticiones, seguido de empleo con el 19.89%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, el 30% 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 Kennedy, 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.
- 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** Sonia Camargo B  
 Directora de Gestión Corporativa  
 Secretaría Distrital de Desarrollo Económico