

2026

# INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS SISTEMA DISTRIITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DICIEMBRE 2025

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

**Aprobado:** Lina Paola Jiménez Ríos / Directora de  
Gestión Corporativa

**Revisado:** Leidy Angelica Gómez Obando/ Profesional  
Especializado / Dirección de Gestión Corporativa

**Elaborado por:** José Julián Martínez  
Dorado/Profesional Universitario/ Dirección de Gestión  
Corporativa

**Fecha de elaboración:** 06/01/2026

**Secretaría Distrital de Desarrollo Económico**  
Vigencia 2026

 <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 20	
		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.....	7
4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso .....	8
5. Total de peticiones de traslado por no competencia.	9
6. Peticiones cerradas al periodo .....	10
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días .....	3
8. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo .....	3
9. Participación por estrato y tipo de requirente .....	4
10. Calidad del requirente.....	5
11. Sugerencias de ciudadanos.....	6
12. Conclusiones y recomendaciones.....	6

 <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 20	
		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

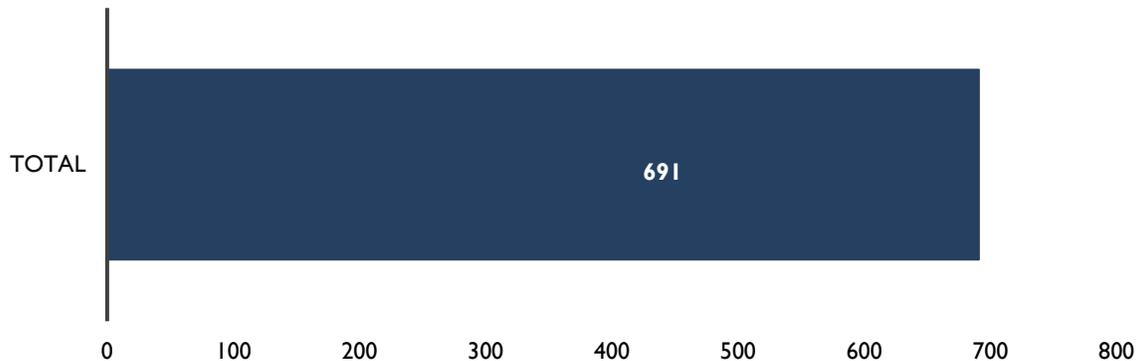
Dando cumplimiento al numeral 3, Artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y del Artículo 76 de la Ley 1474/2011, se presenta el informe de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico sobre la gestión de peticiones ciudadanas tramitadas durante abril de 2025 a través del Sistema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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 20	
		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 diciembre de 2025 se registraron un total de 374 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 317 que venían de periodos anteriores, para un total de 691 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.*

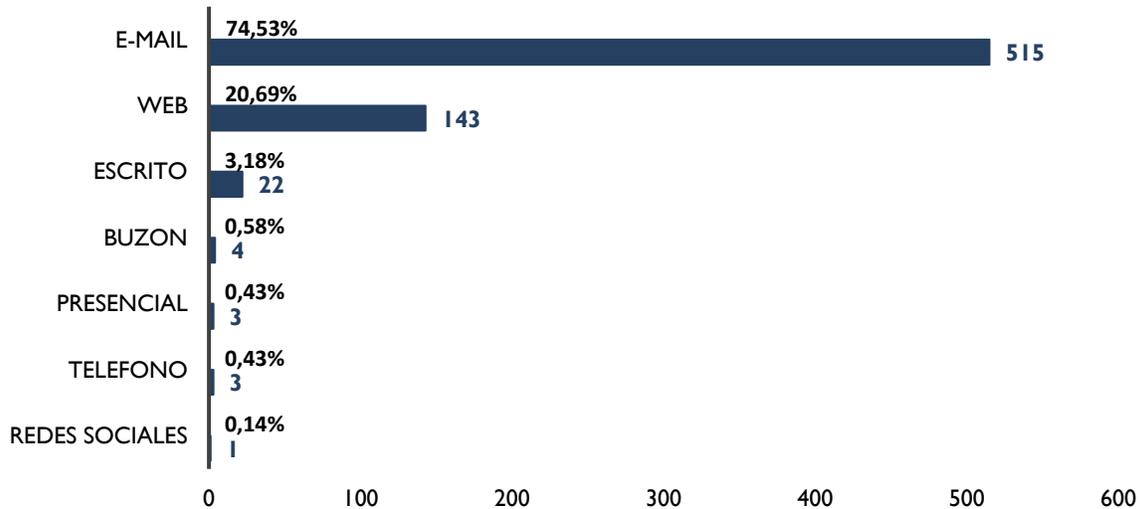
En la actualidad todos los requerimientos ciudadanos continúan siendo controlados mediante un mecanismo propio e interno correspondiente a una hoja de cálculo en Excel, a través del cual se generan alertas periódicas sobre la gestión y los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos en la entidad.

## 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.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 20	
		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 general 691**

**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 515 peticiones, las cuales representan el 74.53% del total de peticiones, seguido por el canal ‘web’ con 143 peticiones 20.69% de participación, y, por último, el canal ‘escrito’ con 22 peticiones representando el 3.18%.

Por su parte, los canales no presenciales (e-mail, web, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 662 peticiones, que representan un 95.80% del total de peticiones, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 29 peticiones que equivalen a un 4.20%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante toda la vigencia del 2025.

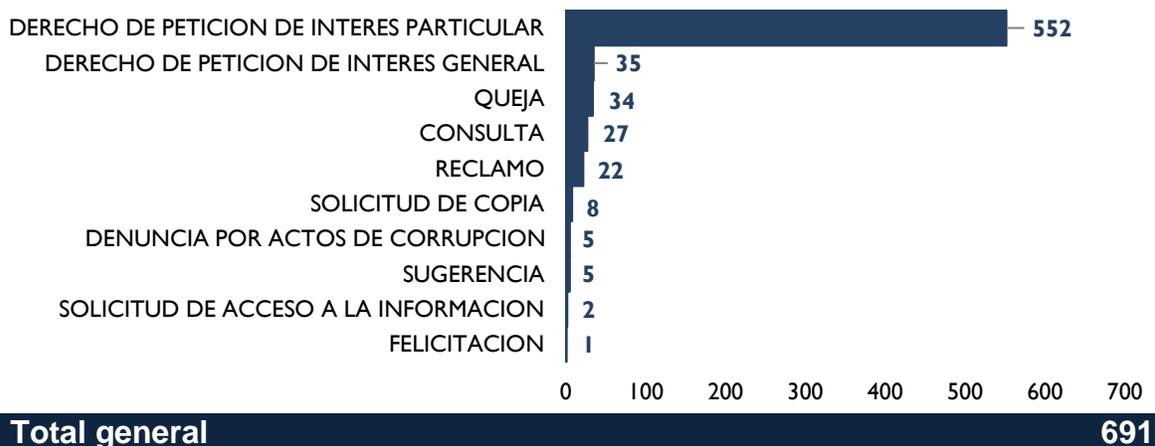
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 7 de 20		
	Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF		
	Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera		
	Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa		

### 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 diciembre, 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 552 peticiones que representan el 79.88% del total de peticiones.

 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 8 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

#### 4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Tabla 1. Subtemas

Subtema	Total	Porcentaje
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	333	48,19%
EMPLEO	83	12,01%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	82	11,87%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	52	7,53%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	49	7,09%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	35	5,07%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	15	2,17%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	8	1,16%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	7	1,01%
MERCADOS CAMPESINOS	6	0,87%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	5	0,72%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	4	0,58%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	4	0,58%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	3	0,43%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	2	0,29%
RECEPCIONAMIENTO DE CORRESPONDENCIA Y RADICACION DE DOCUMENTACION	1	0,14%
PARTICIPACION EN POLITICA	1	0,14%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	1	0,14%
<b>Total general</b>	<b>691</b>	<b>100,00%</b>

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

Para este periodo los subtemas más recurrentes fueron: **‘Proyecto Productivo, Financiación, y Negocios’** siendo el más relevante con el 48.19% correspondiente a 333 peticiones, las cuales comprenden, solicitudes de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados, seguido por el subtema **‘Empleo’** con el 12.01%, —83 peticiones totales, las cuales incluyen todas las solicitudes de los ciudadanos en consecución de una oferta laboral.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 9 de 20		
	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		

Estos dos (2) subtemas en cuestión abarcaron el 60.20% del total de peticiones.

En meses anteriores la tendencia también era predominante de proyectos de financiación y de empleo, con lo cual se mantiene lo observado previamente.

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

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 68 traslados totales por no competencia durante el mes de diciembre, desagregados de la siguiente manera:

**Tabla 2. Peticiones Trasladas**

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
ENTIDAD NACIONAL	20	29,41%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	9	13,24%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	9	13,24%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	7	10,29%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	4	5,88%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	4	5,88%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	4	5,88%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	2	2,94%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	2	2,94%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1	1,47%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	1,47%
EMPRESA METRO DE BOGOTA S.A.	1	1,47%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1	1,47%
AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACION SUPERIOR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGIA - ATENEA	1	1,47%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	1	1,47%
JARDIN BOTANICO DE BOGOTA JOSE CELESTINO MUTIS - JBB	1	1,47%
<b>Total general</b>	<b>68</b>	<b>100,00%</b>

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

Las Entidades a las cuales se realizaron el mayor número de traslados por no competencia durante este periodo fue a Entidades Nacionales con un 29.41% de

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <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 10 de 20	
		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	

participación, seguido por la Secretaría Distrital de Gobierno con el 13.24% del total de traslados.

## 6. Peticiones cerradas al periodo

Durante este periodo se recibieron 374 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 278, es decir un 47.33% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 96, lo que equivale a un 25.67% del total de recibidas en el periodo. Estas se encuentran en términos para proferir respuesta.

Las áreas que atendieron el mayor número de requerimientos durante este periodo fueron, en primer lugar, la Subdirección de Financiamiento e Inclusión Financiera, con 69 requerimientos, lo que representa el 18.45% del total recibido. Le sigue la Dirección de Gestión Corporativa, con 65 requerimientos, equivalente al 17.38%.

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

DEPEDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	91	65	17,38%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	71	48	12,83%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	69	69	18,45%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	65	41	10,96%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	14	10	2,67%
SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS	10	9	2,41%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	9	8	2,14%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	9	5	1,34%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	7	1,87%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 11 de 20	
		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	

<b>DESPACHO</b>	8	2	0,53%
<b>SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD</b>	5	3	0,80%
<b>OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	4	3	0,80%
<b>SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	4	3	0,80%
<b>DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	3	3	0,80%
<b>OFICINA JURIDICA</b>	3	1	0,27%
<b>SUBSECRETARIA DEL DESPACHO</b>	1	1	0,27%
<b>Total</b>	<b>374</b>	<b>278</b>	<b>74.33%</b>

**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:

**Tabla 4. Peticiones cerradas del periodo anterior**

Dependencias	Total de requerimientos pendientes de los periodos anteriores	Total de requerimientos cerrados de periodos anteriores	%
<b>SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION</b>	31	31	9,78%
<b>SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA</b>	67	67	21,14%
<b>SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS</b>	82	82	25,87%
<b>DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO</b>	11	11	3,47%
<b>DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA</b>	15	15	4,73%
<b>SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS</b>	2	2	0,63%
<b>SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL</b>	5	5	1,58%
<b>SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD</b>	8	8	2,52%

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIPG</small> <b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</b>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 12 de 20	
		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	

<b>SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	21	21	6,62%
<b>OFICINA JURIDICA</b>	4	4	1,26%
<b>DIRECCION DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION</b>	1	1	0,32%
<b>OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO</b>	8	8	2,52%
<b>DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO</b>	1	1	0,32%
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACION</b>	61	61	19,24%
<b>Total</b>	<b>317</b>	<b>317</b>	<b>100%</b>

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

En este periodo, se resolvieron 317 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 diciembre 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	485	480	98,97%
CONSULTA	22	22	100,00%
RECLAMO	18	18	100,00%
QUEJA	28	28	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23	20	86,96%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	4	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	2	100,00%

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 13 de 20	
		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	

SOLICITUD DE COPIA	8	8	100,00%
SUGERENCIA	4	4	100,00%
FELICITACION	1	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>595</b>	<b>587</b>	<b>98.66%</b>

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

De las 595 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 587 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.
- Felicitaciones 15 días hábiles.
- Solicitud de acceso a la información 10 días hábiles.
- Solicitud de copia 10 días hábiles.
- Sugerencia 15 días hábiles.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</p>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

## 7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días

A continuación, se detalla el tiempo promedio por días de respuesta teniendo en cuenta la tipología y dependencia:

**Tabla 6. Tiempo promedio por días gestionados**

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	Total general
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		8						8			8
OFICINA JURIDICA	5		16	8							9
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3		1	3	2	5		1	1		3
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO			15	13	10	15					13
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	16		11	9	7	9	8		4		10
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	5		21	11	10	15					11
DESPACHO			4		10						7
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	26		4	10							10
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	8			12	9				5		11
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	17			14							14

 <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 20
		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
		 <p>BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	

DIRECCION DE COMPETITIVIDAD BOGOTA REGION				15							15
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				4							4
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	16			13			8				14
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29		14	12						15	13
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				9	4						6
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO				15							15
SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS			3	4							4
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>15</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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	<b>Gestión Documental</b>	<b>Código:</b>	<b>GD-P1-F24</b>	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		<b>Versión:</b>	<b>2</b>	
<b>Fecha:</b>	<b>06 de septiembre de 2023</b>			
<b>Informe</b>	<b>Página:</b>	<b>Página 3 de 20</b>		
	<b>Elaborado por:</b>	<b>Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera</b>		
	<b>Aprobado por:</b>	<b>Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa</b>		

## 8. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo

Dentro de la información suministrada por la ciudadanía en el registro de sus peticiones, persiste el no registró o en blanco de la ubicación de su petición, representado por el 87,12% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Kennedy (1.88%), Engativá (1.59%) y Suba (1,30%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

**Tabla 7. Participación por localidad**

Localidad	Número de peticiones	Porcentaje
(en blanco)	602	87,12%
08 - KENNEDY	13	1,88%
10 - ENGATIVA	11	1,59%
11 - SUBA	9	1,30%
07 - BOSA	8	1,16%
04 - SAN CRISTOBAL	8	1,16%
19 - CIUDAD BOLIVAR	8	1,16%
05 - USME	7	1,01%
02 - CHAPINERO	4	0,58%
03 - SANTA FE	4	0,58%
09 - FONTIBON	4	0,58%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	0,43%
13 - TEUSAQUILLO	2	0,29%
14 - LOS MARTIRES	2	0,29%
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0,29%
01 - USAQUEN	1	0,14%
17 - LA CANDELARIA	1	0,14%
06 - TUNJUELITO	1	0,14%
16 - PUENTE ARANDA	1	0,14%
<b>Total general</b>	<b>691</b>	<b>100,00%</b>

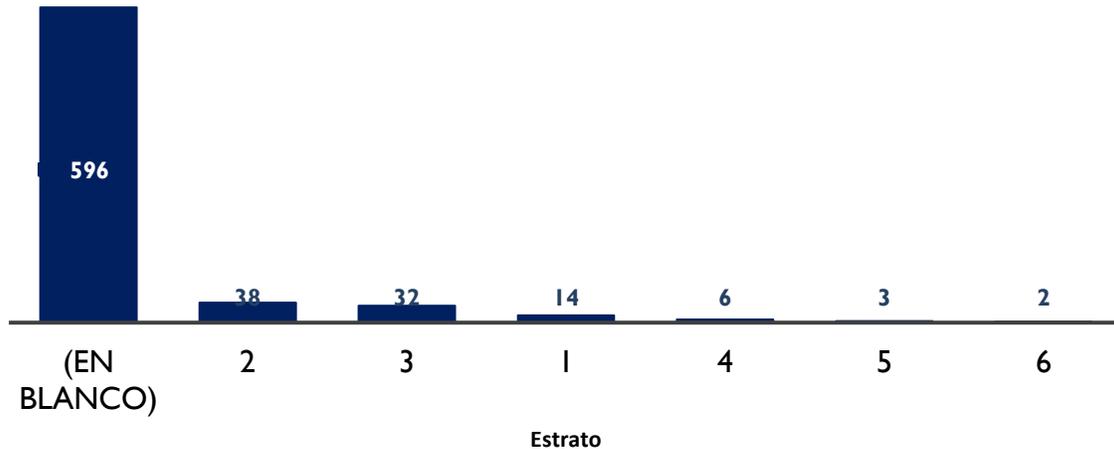
**Fuente:** *Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR</small> <b>MIPG</b> <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 4 de 20	
		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	

## 9. Participación por estrato y tipo de requirente

Al igual que el punto anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (peticionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 2 y 3 con el 5.50% y 4.63% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

**Gráfico 4. Participación por estrato**

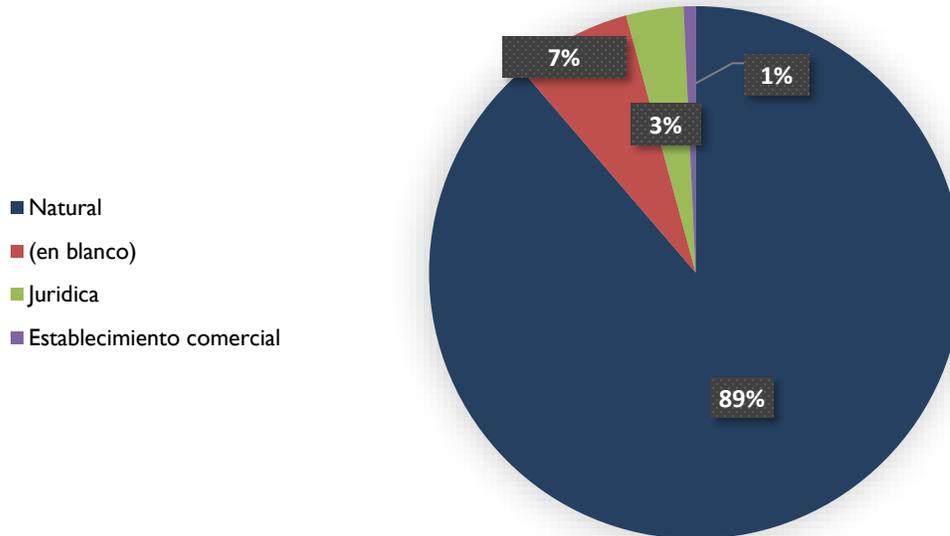


**Fuente:** *Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*

En cuanto al tipo de requirente, como se muestra en la siguiente gráfica, el 88.7% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por personas jurídicas con el 3.5%. Por su parte, el 7.1% aparece sin información.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO</small>	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 <small>BAJO ESTÁNDAR MIG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>
		Versión:	2	
Fecha:	06 Septiembre de 2023			
Informe	Página:	Página 5 de 20		
	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 6. 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 93% corresponde a ciudadanos identificados y tan solo el 7% a peticiones anónimas.

**Tabla 7. Calidad del requirente**

NOMBRE PETICIONARIO	Total	%
IDENTIFICADO	642	93%
ANONIMO	49	7%
TOTAL	691	100%

**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 6 de 20	
		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	

## 11. Sugerencias de ciudadanos

En cumplimiento del numeral 2 del Artículo 54 de la Ley 190 de 1995, el cual establece la obligación de informar sobre las “principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública”, se informa que, durante el periodo evaluado, se recibieron cinco (05) sugerencias. No obstante, estas no están relacionadas con el mejoramiento del servicio que presta la entidad.

## 12. Conclusiones y recomendaciones

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el ‘e-mail’, con el 74.5% 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 662 peticiones, que representan un 95.80% del total de peticiones. Esta tendencia se ha presentado durante toda la vigencia de 2025.
- Al igual que el mes anterior se observó que la mayoría de las dependencias de la Secretaría de Desarrollo Económico emplearon un tiempo de respuesta favorable, dinámica que se recomienda mantener en meses posteriores.
- El mayor número de traslados por no competencia durante este periodo, fue a la Entidades Nacionales, siendo el más relevante con el 29.41% de participación.
- El 98.66% de las peticiones respondidas durante el periodo se respondieron en términos de acuerdo a su tipología estipulada en la ley 1755 de 2015.
- Ocho (08) peticiones fueron respondidas fuera de los términos establecidos según la tipología estipulada en la Ley 1755 de 2015. Por ello, es fundamental que las diferentes áreas utilicen los puntos de control implementados dentro de la entidad y permanezcan atentas a las alertas

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR <b>MIG</b> SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 7 de 20	
		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	

semanales, con el fin de garantizar que el porcentaje de respuesta en el tiempo establecido se mantenga en el 100% deseado.

- Para este periodo, la Dirección de Gestión Corporativa fue la dependencia con mayor número de requerimientos recibidos para el periodo actual con 91.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios fue el tema de proyecto productivo financiación y negocios con el 48.19% del total de peticiones, seguido de empleo con el 12.01%.
- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 7% 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, Engativá y Suba.
- La mayor participación de los usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la entidad se encuentran en los estratos 2 y 3.
- Se recuerda a las dependencias de la entidad **la obligación** de remitir los requerimientos ciudadanos recibidos sin radicar a la Dirección de Gestión Corporativa para registrarlos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 'Bogotá te escucha' y el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con el parágrafo segundo del artículo segundo de la resolución 292 de 2024.
- Se recomienda realizar lo indicado en la circular 062-2022 para realizar el correcto cierre de las peticiones en el sistema de gestión documental vigente (GESDOC) que se encuentra integrado con la herramienta distrital 'Bogotá te Escucha'.
- Se recomienda que, una vez sean emitidas respuestas a las peticiones, los números de radicado de la respuesta en GESDOC sean enlazados con el número de radicación de ingreso de la petición en GESDOC. Lo anterior es fundamental para garantizar el orden y veracidad de la información contenida

 <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 8 de 20	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

en el aplicativo, así como para garantizar el correcto seguimiento a las peticiones que ingresan a la entidad.

- Se recuerda la importancia de asistir a las mesas de trabajo mensuales citadas a las dependencias que presenten niveles no satisfactorios de tiempos de respuesta y de calidad, así como procurar la implementación de lo acordado y discutido durante las sesiones.
- En caso de que la petición ya cuente con respuesta a través de GESDOC, igualmente se debe verificar que también se encuentre cerrada en la bandeja de *Bogotá Te Escucha*. Esto se debe a que, si no se ha realizado el cierre correcto en GESDOC, la integración no funcionará adecuadamente y podrían vencerse los tiempos establecidos en dicho aplicativo, el cual es monitoreado por la Secretaría General y la Veeduría Distrital.




---

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