

2026

INFORME MENSUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS ENERO 2026

Gestión y análisis de peticiones ciudadanas

Documento que presenta el análisis cuantitativo y cualitativo de las peticiones ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico durante el mes de enero de 2026, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha. Incluye el comportamiento por canales, tipologías, temas más reiterados, tiempos de respuesta, traslados por competencia y conclusiones orientadas a la mejora continua de la gestión institucional.

**Informe Mensual de Gestión de Peticiones Ciudadanas – Enero
2026**

Bogotá Camina Segura 2024–2027

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

Aprobado: Lina Paola Jiménez Ríos / Directora de Gestión
Corporativa

Elaborado por: Diego Alejandro Constain/Profesional Universitario
/ Dirección de Gestión Corporativa

Fecha de elaboración: 09/02/2026

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
Vigencia 2026

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

Presentación.....	5
Total de peticiones recibidas y solucionadas en periodos anteriores.....	6
Canales de interacción	6
Tipologías o modalidades.....	7
Temas más reiterados	8
Total de peticiones de traslado por no competencia	9
Peticiones cerradas durante el periodo.....	10
Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia en días	12
Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo.....	13
Participación por estrato y tipo de requirente.....	14
Calidad del requirente.....	15
Sugerencias de ciudadanos.....	15
Conclusiones y recomendaciones	15

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Total de Peticiones	6
Ilustración 2. Canales de Interacción	7
Ilustración 3. Tipologías.....	8
Ilustración 4. Participación por Estrato	14
Ilustración 5. Participación por tipo de requirente	15

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Temas.....	8
Tabla 2. Peticiones Trasladas	9
Tabla 3. Peticiones cerradas del periodo actual	10
Tabla 4. Peticiones cerradas del periodo anterior	11
Tabla 5. Peticiones respondidas en términos por tipología.....	11
Tabla 6. Tiempo promedio por días gestionados.....	12
Tabla 7. Participación por localidad	13
Tabla 8. Calidad del requirente	15

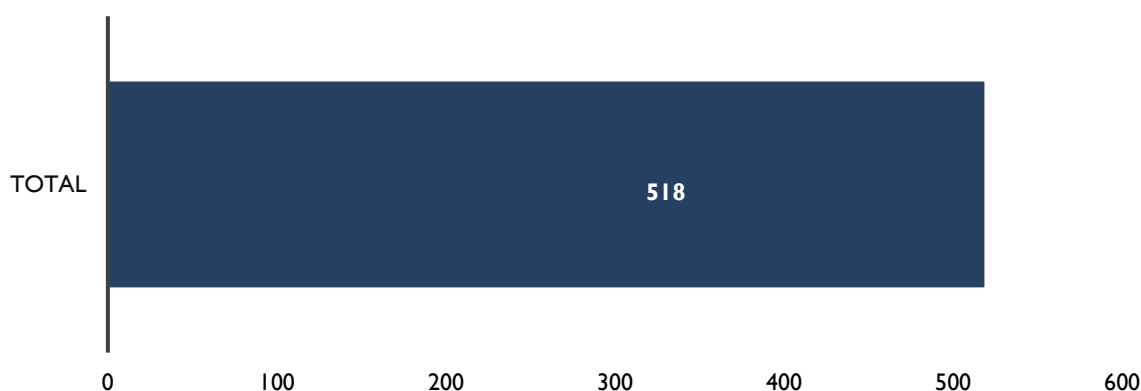
Presentación

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 enero de 2026 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –‘Bogotá te Escucha’, la cual es 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.

Total de peticiones recibidas y solucionadas en periodos anteriores

En el mes de enero de 2026, se registraron un total de 421 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo 'Bogotá te escucha' y se dio trámite a 97 que venían de los periodos anteriores, para un total de 518 peticiones (ver Gráfico 1).

Ilustración 1. Total de Peticiones



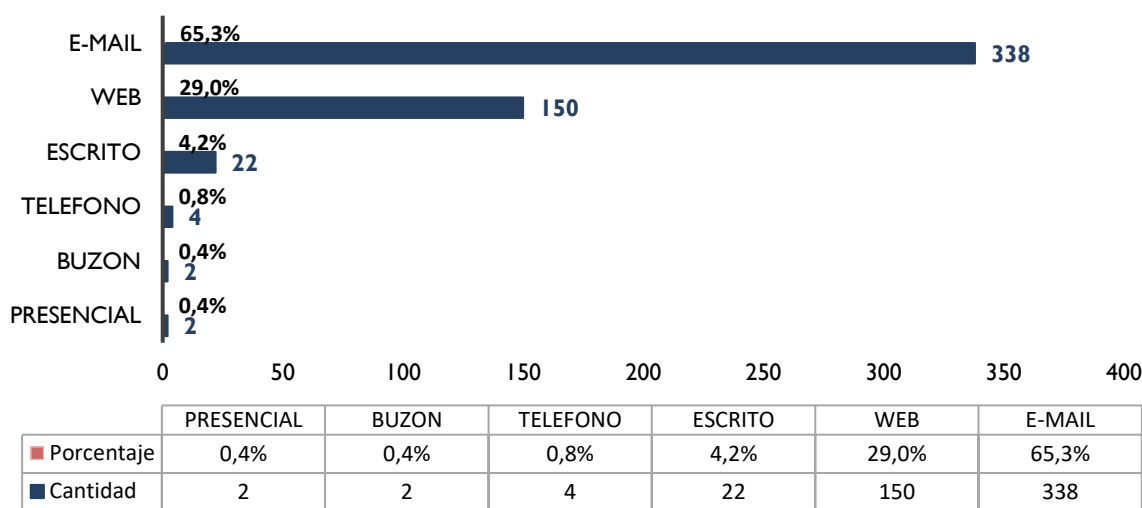
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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.

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.

Ilustración 2. Canales de Interacción



Total

518

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 338 peticiones, las cuales representan el 65.3% del total de peticiones, seguido por el canal 'web' con 150 peticiones —29% de participación—, y, por último, el canal 'escrito' con 22 peticiones representando el 5%.

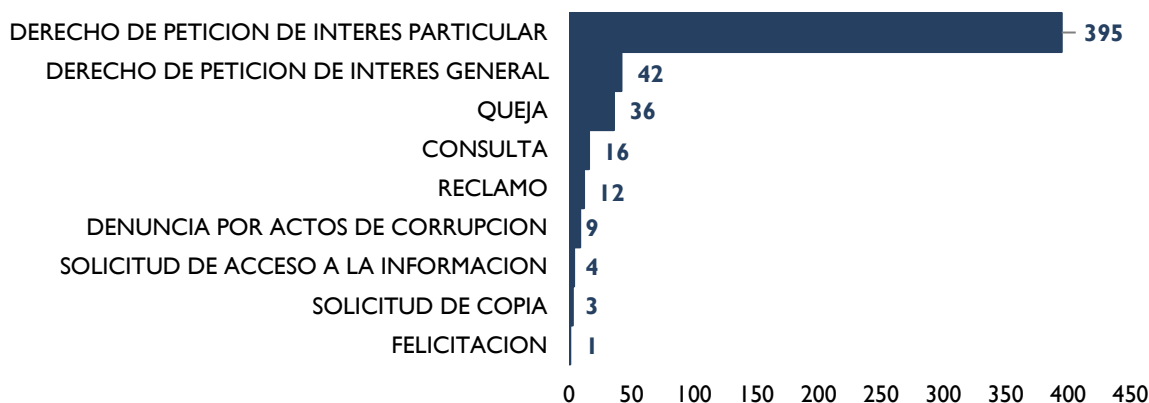
Por su parte, los canales no presenciales (e-mail, web y teléfono) son los más utilizados por la ciudadanía con 492 peticiones, que representan un 95% del total de peticiones, frente a los presenciales (escrito, buzón y presencial) con 26 peticiones que equivalen a un 5%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales que se ha evidenciado durante toda la vigencia del 2026.

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

Ilustración 3. Tipologías



Total 518

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, el '**Derecho de Petición de Interés Particular**' fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones, con 395 peticiones que representan el 76.25% del total de peticiones.

Temas más reiterados

Tabla 1. Temas

TEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO FINANCIACION Y NEGOCIOS	201	38,80%
EMPLEO	99	19,11%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	69	13,32%
ATENCION DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	41	7,92%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACION	27	5,21%
INFORMACION INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTION	19	3,67%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	19	3,67%
MERCADOS CAMPESINOS	12	2,32%
ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	9	1,74%
INTERMEDIACION DE MERCADOS	5	0,97%
ANALISIS ECONOMICOS ESTADISTICOS EDITORIALES BOLETINES E INVESTIGACIONES	4	0,77%
CIENCIA TECNOLOGIA E INNOVACION	4	0,77%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	4	0,77%
CAMPANAS EVENTOS INVITACIONES PUBLICACIONES	1	0,19%
INFORMACION Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	1	0,19%
REACTIVACION ECONOMICA -HABILITACION MANUFACTURA COMERCIO Y SERVICIOS	1	0,19%

RECLAMO DE DATOS HABEAS DATA	1	0,19%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	0,19%
Total general	518	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 38.80% del total de peticiones (equivalente a 201 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 19.11% (un total de 99 peticiones), que agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con la búsqueda y acceso a oportunidades laborales.

Estos dos subtemas representaron en conjunto el 57.91% 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.

Total de peticiones de traslado por no competencia

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

Tabla 2. Peticiones Trasladas

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
ENTIDAD NACIONAL	19	21,59%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	16	18,18%
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	14	15,91%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	7	7,95%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	6	6,82%
SECRETARIA DISTRITAL DE HACIENDA	5	5,68%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA - UAECOB	4	4,55%
SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	3	3,41%
INSTITUTO PARA LA ECONOMIA SOCIAL - IPES	2	2,27%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	2	2,27%
TERMINAL DE TRANSPORTES S.A.	2	2,27%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1	1,14%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO CIVIL DISTRITAL - DASCD	1	1,14%
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA S.A. - ETB - ESP	1	1,14%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	1	1,14%
PERSONERIA DE BOGOTA D.C.	1	1,14%
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	1	1,14%
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E.	1	1,14%
SECRETARIA DISTRITAL DE INTEGRACION SOCIAL	1	1,14%

Total	84	100,00%
-------	----	---------

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

Durante el período analizado, los **traslados por falta de competencia** se concentraron principalmente en **Entidades Nacionales**, con una participación del **21,59 %**, seguidos por la **Secretaría Distrital de Gobierno**, que representó el **18,18 %**. De manera conjunta, estas entidades agruparon el **39,77 %** del total de traslados efectuados.

Peticiones cerradas durante el periodo

Durante este periodo se recibieron 421 peticiones de las cuales se dio trámite en el mismo mes a 206, es decir un 48.93% del total de recibidas. Por su parte, las solicitudes que hacen falta por atender de lo recibido corresponden a 215, lo que equivale a un 51.07% 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 94 requerimientos, lo que representa el 22.33% del total recibido; seguida por la Subdirección Empleo y Formación, con 29 requerimientos, equivalente al 6.48%.

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	115	94	22,33%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	85	29	6,89%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	54	17	4,04%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	55	23	5,46%
SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS	7	2	0,48%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	5	3	0,71%
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	10	1	0,24%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	12	12	2,85%
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	0,24%
DESPACHO	1	1	0,24%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	28	8	1,90%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	2	0,48%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	16	5	1,19%
OFICINA JURIDICA	8	6	1,43%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	0	0,00%
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO	2	2	0,48%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0,00%
Total	421	206	48.93%

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 Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES DE LOS PERIODOS ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS CERRADOS DE PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	25	25	25,77%
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA	6	6	6,19%
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	20	20	20,62%
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	4	4	4,12%
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	15	15	15,46%
SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS	3	3	3,09%
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	1	1	1,03%
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD	3	3	3,09%
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	5	5,15%
OFICINA JURIDICA	3	3	3,09%
DESPACHO	8	8	8,25%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	1	1,03%
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	1,03%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	1,03%
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	1	1	1,03%
Total	97	97	100%

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

En este periodo, se resolvieron 97 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 enero de 2026.

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	207	202	97,58%
CONSULTA	11	11	100,00%
RECLAMO	10	10	100,00%

QUEJA	29	29	100,00%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	32	32	100,00%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	9	9	100,00%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2	2	100,00%
SOLICITUD DE COPIA	3	3	100,00%
Total general	303	298	98,35%

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

De las 303 peticiones a las que se le dio respuesta en el mes analizado, 298 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.

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	Total general
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		7		1				10	7
OFICINA JURIDICA			13	6					7
DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	3		3	2	2	2			2
DIRECCION DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO				11			10		11
SUBDIRECCION DE EMPLEO Y FORMACION	4		10	7	9	12			8
SUBDIRECCION DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS				13	13				13

DESPACHO			6	9	2				7
SUBDIRECCION DE FINANCIAMIENTO E INCLUSION FINANCIERA			15	14		15			14
SUBDIRECCION DE INTERMEDIACION FORMALIZACION Y REGULACION EMPRESARIAL	8		15	13					12
SUBDIRECCION DE INNOVACION Y PRODUCTIVIDAD				11					11
SUBDIRECCION DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO				6		10			8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				11					11
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	29			14					16
DIRECCION DE ECONOMIA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO			8	4					5
SUBSECRETARIA DEL DESPACHO				3					3
SUBDIRECCION DE INFORMACION Y ESTADISTICAS	18		15	6			3		9
Total general	7	7	5	8	3	6	7	10	7

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 siete (7) días

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 registro o en blanco de la ubicación de su petición, representado por el 82,82% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de la herramienta de Bogotá te Escucha.

No obstante, las localidades de Ciudad Bolívar (2.51%), Kennedy (2.32%) y Bosa (1.74%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 7. Participación por localidad

LOCALIDAD	NÚMERO DE PETICIONES	PORCENTAJE
(en blanco)	429	82,82%
19 - CIUDAD BOLIVAR	13	2,51%
08 - KENNEDY	12	2,32%
07 - BOSA	9	1,74%
18 - RAFAEL URIBE URIBE	9	1,74%
10 - ENGATIVA	8	1,54%
02 - CHAPINERO	7	1,35%
04 - SAN CRISTOBAL	6	1,16%
11 - SUBA	6	1,16%
13 - TEUSAQUILLO	5	0,97%
09 - FONTIBON	3	0,58%
06 - TUNJUELITO	2	0,39%
01 - USAQUEN	2	0,39%

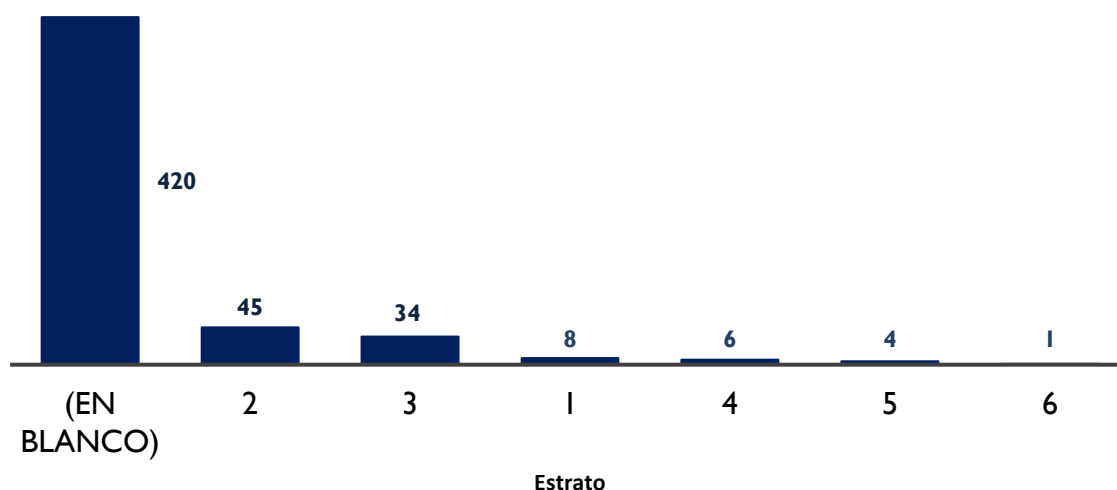
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0,39%
17 - LA CANDELARIA	1	0,19%
14 - LOS MARTIRES	1	0,19%
05 - USME	1	0,19%
03 - SANTA FE	1	0,19%
16 - PUENTE ARANDA	1	0,19%
Total general	518	100,00%

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

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 8.69% y 6.56% respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

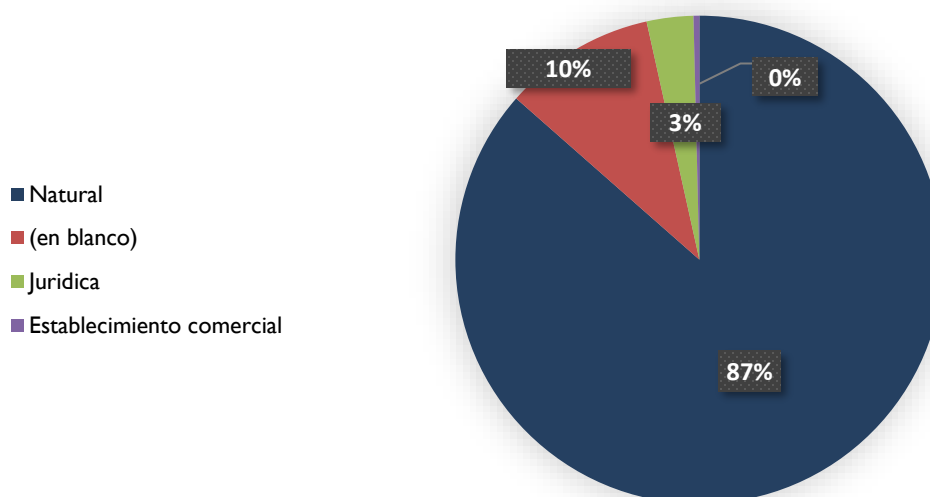
Ilustración 4. Participación por Estrato



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 86.5% de las peticiones fueron presentadas por **personas naturales**, seguido por **personas jurídicas** con un 3.1% y **establecimientos comerciales** con un 0.38%. Por su parte, el 10% de las solicitudes no registra información sobre el tipo de requirente.

Ilustración 5. Participación por tipo de requirente



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

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	466	90%
ANONIMO	52	10%
TOTAL	518	100%

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

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.

Conclusiones y recomendaciones

El análisis correspondiente al periodo evaluado, evidencia un desempeño institucional estable en la gestión de las peticiones ciudadanas tramitadas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, manteniendo las tendencias observadas en meses anteriores y reflejando niveles adecuados de oportunidad, eficiencia y control.

El uso predominante de los canales no presenciales (95% del total), particularmente el correo electrónico (65,3%), confirma la consolidación de los medios digitales como principal mecanismo de interacción con la ciudadanía. Este comportamiento exige mantener una capacidad operativa adecuada, seguimiento permanente a las bandejas institucionales y control sistemático de los tiempos de respuesta, con el fin de garantizar eficiencia en la atención y prevenir acumulación de casos.

En relación con las tipologías, el Derecho de Petición de Interés Particular continúa siendo la modalidad más recurrente, lo que indica que la mayoría de los requerimientos corresponden a situaciones individuales que demandan análisis técnico específico y respuestas fundamentadas en la normatividad vigente.

Desde el punto de vista temático, se mantiene una concentración significativa en los asuntos de proyecto productivo, financiación y negocios (38,80%); y de empleo (19,11%), que en conjunto representan el 57,91% del total de solicitudes recibidas. Esta reiteración constituye un insumo estratégico para la planeación sectorial, en la medida en que evidencia que las principales demandas ciudadanas se relacionan con generación de ingresos, fortalecimiento empresarial y acceso a oportunidades laborales. En consecuencia, se recomienda continuar articulando estos resultados con las áreas misionales, con el propósito de fortalecer la divulgación, claridad y accesibilidad de la oferta institucional.

En cuanto a los traslados por falta de competencia (84 casos), la concentración se da en entidades nacionales y en la Secretaría Distrital de Gobierno, lo que sugiere la necesidad de reforzar la orientación inicial al ciudadano y la claridad frente al alcance misional de nuestra entidad, con el propósito de optimizar tiempos de atención y reducir repeticiones administrativas.

En materia de cumplimiento de términos legales, el 98,35% de las respuestas fueron emitidas dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo cual evidencia un nivel satisfactorio de oportunidad. No obstante, las respuestas extemporáneas registradas hacen necesario mantener el seguimiento preventivo mediante las alertas internas implementadas, procurando alcanzar y sostener el cumplimiento total dentro de los términos legales.

El tiempo promedio general de respuesta fue de siete (7) días, indicador que demuestra eficiencia en la gestión frente a los plazos normativos. Se recomienda continuar con el monitoreo periódico por dependencia, a fin de identificar oportunamente posibles desviaciones y adoptar medidas de mejora cuando se requiera.

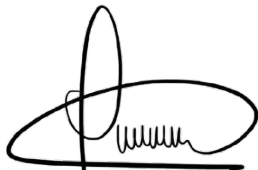
Se identificó que el 82,82% de las peticiones no registran localidad, situación que limita el análisis territorial de la demanda ciudadana. En consecuencia, se sugiere promover, cuando sea posible, el diligenciamiento de información demográfica en el sistema, fortaleciendo la calidad estadística y la toma de decisiones basada en datos.

En cuanto a la caracterización del requirente, la alta proporción de ciudadanos identificados (90%) refleja confianza en los canales institucionales y en el sistema formal de atención, lo cual constituye un indicador positivo de legitimidad y transparencia.

Se resalta igualmente, la importancia de la participación activa en las mesas de trabajo mensuales que se realizan con las dependencias que presentan observaciones en los tiempos o en la calidad de las respuestas emitidas. Estos espacios constituyen un mecanismo institucional de seguimiento, retroalimentación y mejora continua, orientado a fortalecer la coherencia técnica, la claridad argumentativa y el cumplimiento normativo en las contestaciones dirigidas a la ciudadanía. La asistencia y el compromiso en estos escenarios permiten prevenir recurrencias, unificar criterios de respuesta y consolidar buenas prácticas institucionales.

Finalmente, se reitera la importancia de garantizar el registro oportuno y completo de los requerimientos en el Sistema Distrital y en el Sistema de Gestión Documental (GESDOC), asegurando el correcto enlace entre los números de radicado de entrada y salida. Esta práctica resulta esencial para la trazabilidad, coherencia de la información y soporte ante eventuales requerimientos de seguimiento por parte de instancias de control.

En términos generales, la gestión del periodo evaluado presenta resultados favorables en oportunidad, eficiencia y control; no obstante, se hace necesario mantener el fortalecimiento continuo de los mecanismos de seguimiento, articulación interdependencias y calidad del registro de información, con el fin de consolidar una gestión cada vez más efectiva, transparente y orientada al ciudadano.



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



SECRETARÍA DE
DESARROLLO
ECONÓMICO

