

2026

ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA EL AÑO 2026

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
PARA EL AÑO 2026.**

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

Diego Alejandro Constain / Profesional universitario /
Dirección de Gestión Corporativa

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

Fecha de elaboración: 21/01/2026

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 de septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 3 de 46	
		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	

Contenido

1. Introducción	6
2. Objetivo General	7
2.1. Objetivos específicos.....	7
2.2. Alcance	7
3. Marco Normativo	7
4. Canales de Atención	8
4.1. Canal presencial	8
4.2. Canal Escrito	8
4.3. Canal Telefónico	9
4.4. Canal Virtual	9
5. Lineamientos generales para la gestión de los canales de atención	9
6. Autodiagnóstico estado Servicio al Ciudadano en la SDDE.....	10
6.1. Puntos Destacados	12
6.2 Oportunidades de Mejora.....	12
7. Índice de Desempeño Institucional.....	14
7.1. Medición Índice General	15
7.2. Índice de Servicio a la Ciudadanía (POL11) SDDE.....	17

 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 4 de 46	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

8. Informe de satisfacción del servicio	19
8.1 Presentación	19
8.2. Preferencia en los canales de atención	19
8.3. Satisfacción con el tiempo de respuesta.....	20
8.4. Satisfacción con la respuesta recibida	21
8.5. Satisfacción en la claridad de la información	22
8.6. Satisfacción con el trato recibido	23
8.7. Satisfacción del canal utilizado	24
8.8. análisis de los comentarios, sugerencias y/o felicitaciones	25
8.9. Conclusiones y Recomendaciones	26
8.10. Recomendaciones comunes	28
9. Informe de gestión de PQRS	29
9.1. Total de peticiones recibidas	29
9.2. Canales de interacción	30
9.3. Tipologías o modalidades	32
9.4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	33
9.5. Total de peticiones de traslado por no competencia	34
9.6. Peticiones cerradas durante el periodo	35
9.7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia	37
9.8. Participación por localidad de los requerimientos registrados durante el periodo	39

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 5 de 46	
		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	

9.9. Participación por estrato y tipo de requirente	39
9.10. Calidad del requirente.....	41
9.11. Sugerencias de ciudadanos	41
9.12. Conclusiones y Recomendaciones	42
10. Resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC 2024.....	44
10.1. Introducción	44
10.2. Resultado global de la SDDE en el IDSC 2024.....	44
11. Implementación de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía.....	45
12. Plan de Acción	45
13. Conclusiones	46

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 6 de 46	
		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. Introducción

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2026 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE) define los lineamientos, acciones y mecanismos orientados a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, garantizando una atención oportuna, eficiente, accesible y de calidad en los diferentes canales de atención.

En desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la SDDE ha venido consolidando una gestión institucional centrada en el ciudadano, basada en principios de dignidad, accesibilidad, igualdad, eficacia, eficiencia, transparencia y lenguaje claro.

La presente estrategia se fundamenta en el marco normativo distrital y nacional vigente, y se apoya en el análisis del desempeño institucional, los resultados del autodiagnóstico de la política, el Índice de Desempeño Institucional, el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía (IDSC), elaborado por la Veeduría Distrital, así como en los informes de satisfacción ciudadana y de gestión de PQRS. Dichos insumos evidencian avances significativos en la medición de la percepción ciudadana, el uso de sistemas de información, la publicación de información y el fortalecimiento del talento humano.

Para la vigencia 2026, la SDDE consolida estos avances y reconoce oportunidades de mejora asociadas a la formalización de la estructura de servicio al ciudadano, la integralidad de la atención presencial y el fortalecimiento de la atención incluyente y diferencial. En este contexto, la estrategia se constituye en una herramienta orientadora para los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la entidad, promoviendo una cultura institucional enfocada en la mejora continua del servicio, la transparencia y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.

Con el propósito de fortalecer la relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE) ha venido implementando de manera progresiva los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, orientando su gestión hacia la prestación de un servicio oportuno, eficiente, transparente y de calidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 7 de 46	
		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	

2. Objetivo General

Definir la estrategia general que oriente la prestación del servicio de atención a la ciudadanía en los diferentes canales de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), con el fin de asegurar estándares de calidad que promuevan la satisfacción ciudadana y una percepción positiva del servicio institucional.

2.1. Objetivos específicos

- Establecer acciones orientadas a garantizar una atención efectiva, oportuna y de calidad a la ciudadanía.
- Promover el acceso equitativo a los servicios institucionales, incorporando un enfoque diferencial dirigido a poblaciones de especial protección constitucional.
- Fortalecer la articulación institucional y el desempeño de los canales de atención, en concordancia con la normatividad vigente.

2.2. Alcance

La presente estrategia involucra a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la SDDE que participan en las diferentes fases del ciclo del servicio y en la interacción con los grupos de interés, garantizando coherencia, oportunidad y calidad en la atención brindada.

3. Marco Normativo

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones normativas:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 2195 de 2022 – Medidas de transparencia y lucha contra la corrupción.
- Decreto Distrital 640 de 2025 - Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública
- Documento CONPES D.C. 03 de 2019 – Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

 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 46	
		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. Canales de Atención

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico dispone de diversos canales de interacción con la ciudadanía a través de los cuales pueden solicitar información, recibir orientación y radicar peticiones de manera ágil y sencilla relacionadas con las competencias institucionales.

4.1. Canal presencial

La atención presencial se brinda en los puntos habilitados, donde la ciudadanía puede acceder directamente para recibir orientación y gestionar los servicios ofrecidos por la entidad.

La Sede principal: Oficina de Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo: Ubicada en la carrera 13 No 27 - 00. Edificio Bochica Local 12. Bogotá, D.C. - Colombia.

Agencia Distrital de Empleo:

- Atención Centro de Empleo, sede principal Agencia Distrital de Empleo de Bogotá, ubicada en la carrera 13 #27-00, Edificio Bochica, Local 12, Centro Internacional.

Red de Quioscos de Empleo:

- Usaquén: calle 165 #7-38.
- Ciudad Bolívar: calle 68D Bis A sur #49F-70.
- San Cristóbal: ubicado en la avenida Primero de Mayo #01-40 sur
- Rafael Uribe Uribe: localizado en la calle 32 sur #23-62.
- Kennedy: transversal 78K #41A-04 sur.

Para conocer los puntos de atención y los horarios actualizados se puede consultar en la página WEB de la entidad o en el enlace <https://desarrolloeconomico.gov.co>

4.2. Canal Escrito

Se reciben solicitudes de entidades y ciudadanos enviadas por correo certificado o entregadas de manera presencial en la ventanilla de correspondencia:

- **Dirección:** Carrera 13 No. 27 - 00, Edificio Bochica, Local 12 (Oficina de Atención al Ciudadano y Agencia Distrital de Empleo).
- **Ciudad:** Bogotá, D.C. - Colombia.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 9 de 46	
		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	

4.3. Canal Telefónico

A través de la atención telefónica, los usuarios pueden acceder a información institucional y orientación general:

- **Conmutador:** +57 (601) 369 3777, Opción 0.
- **Línea Gratuita Distrital:** 195.
- **Línea Anticorrupción:** +57 (601) 369 3777.

4.4. Canal Virtual

La entidad dispone de plataformas digitales para la consulta de información y la radicación de solicitudes:

- Portales Web:
 - Secretaría de Desarrollo Económico: desarrolloeconomico.gov.co
 - Agencia Distrital de Empleo (ADE): bogotatrabaja.gov.co
- Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQRSD):
 - Formulario Web SDDE: Sección PQRSD
<https://desarrolloeconomico.gov.co/peticiones-quejas-y-reclamos>
 - Sistema Bogotá Te Escucha (SDQS): bogota.gov.co/sdqs
- Correo Electrónico Institucional: contactenos@desarrolloeconomico.gov.co

5. Lineamientos generales para la gestión de los canales de atención

En concordancia con lo dispuesto en el Decreto Distrital 640 de 2025, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico establece los lineamientos que orientan la operación y fortalecimiento de los canales de atención dispuestos para la ciudadanía. Estas directrices buscan garantizar estándares de calidad, accesibilidad e inclusión en la prestación del servicio.

En primera instancia, la entidad mantiene su compromiso con el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos encargados de la atención ciudadana. Para ello, el personal de colaboradores se rige por los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital v2, que se implementa en la entidad mediante la Resolución 292 de 2024 *"Por el cual se establece la reglamentación interna del derecho de petición, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico SDDE y se adopta el manual de servicio al ciudadano del Distrito Capital de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor"*, lo anterior para asegurar una atención coherente con los principios institucionales y las buenas prácticas del Distrito.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 10 de 46	
		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	

Complementariamente, se incorpora el uso de lenguaje claro como eje transversal de la interacción con la ciudadanía. Todas las comunicaciones, actos administrativos y orientaciones deberán ajustarse a los criterios establecidos en la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital, promoviendo información comprensible y accesible.

En materia de inclusión, la Secretaría implementa una estrategia orientada a garantizar el acceso equitativo a la información y a los trámites, especialmente para personas con discapacidad. Estas acciones se reflejan en la adecuación progresiva de los canales de atención, facilitando la accesibilidad a los servicios institucionales.

La entidad también asegura la disponibilidad y actualización permanente de sus servicios en línea, mediante las plataformas definidas por el Distrito y la Nación. Esta información se registra y consolida tanto en el portal Bogotá como en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, permitiendo a la ciudadanía acceder a contenidos verificados y actualizados.

Asimismo, se habilitan canales de interacción, entre ellos el buzón de sugerencias ubicado en la sede de atención institucional y las opciones digitales para registrar solicitudes las cuales cumplen con los lineamientos de accesibilidad establecidos para los servicios ciudadanos digitales.

Finalmente, la figura del Defensor de la Ciudadanía, designada por la autoridad competente de la entidad, tiene la responsabilidad de promover el cumplimiento de las normas asociadas al servicio a la ciudadanía. Entre sus funciones se encuentran la formulación de recomendaciones para fortalecer la confianza institucional, la elaboración de los informes correspondientes y la identificación de oportunidades de mejora derivadas de las situaciones reportadas por los ciudadanos.

Es importante mencionar que la entidad para cada vigencia establece el *Programa de Transparencia y Ética Pública* de acuerdo con la normatividad vigente, el cual incluye acciones para fortalecer la relación con la ciudadanía. Por lo tanto, a través de los diferentes componentes tales como: transparencia y acceso a la información, atención al ciudadano, racionalización de trámites, participación ciudadana, entre otros, se cumple con la implementación de las políticas de relacionamiento con el ciudadano.

6. Autodiagnóstico estado Servicio al Ciudadano en la SDDE

La revisión del estado de avance en la implementación de las actividades asociadas a la política, se realiza utilizando como referencia insumos definidos en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Autodiagnóstico MIPG: Esta herramienta constituye un instrumento técnico de apoyo que permite a las entidades públicas identificar su nivel de desarrollo y madurez institucional

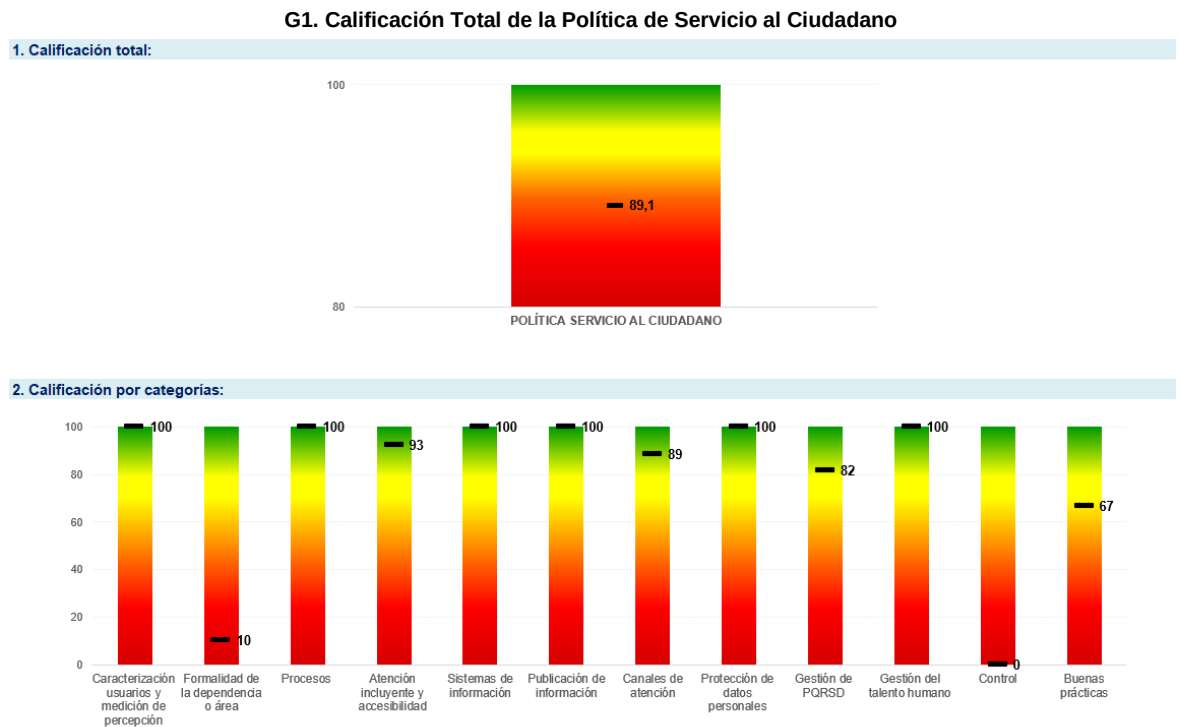
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 11 de 46
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa


BAJO ESTÁNDAR
MIPG
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

frente a componentes específicos de su gestión. Con base en los resultados obtenidos, las entidades pueden establecer medidas y acciones de planeación orientadas al fortalecimiento y mejoramiento continuo de su gestión.

Autodiagnóstico Política Servicio al Ciudadano MIPG – 2024 SDDE:

El diagnóstico del componente de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), realizado en 2024 para evaluar la gestión de ese mismo año, mostró un resultado de 89,1 frente a los lineamientos institucionales establecidos.



Fuente: Autodiagnóstico Servicio al ciudadano SDDE 2024

El análisis del Autodiagnóstico MIPG para la Política Pública de Atención al Ciudadano en la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE), refleja un nivel de cumplimiento general con una calificación promedio del componente de Servicio al Ciudadano de 89,1; Se identifican áreas de fortaleza con calificaciones de (100), así como oportunidades de mejora específicas.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 12 de 46	
		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	

6.1. Puntos Destacados

Las categorías que demuestran la mayor madurez en la implementación son: Caracterización de Usuarios y Medición de Percepción (100,0), Procesos (100,0), Sistemas de Información (100,0), Publicación de Información (100,0), Protección de Datos Personales (100,0) y Gestión del Talento Humano (100,0).

- *Caracterización y Percepción:* La entidad destaca por su caracterización de usuarios y la medición de su percepción específicamente en la actividad de “*recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos*”. Dentro de la categoría importante señalar que con respecto a la actividad “*La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano*”, se aclara que la entidad no tiene tramites y la encuesta se realiza sobre la OPA (Otro procedimiento administrativo el cual está inscrito en el SUIT).
- *Procesos:* Se subraya la existencia de procesos documentados e implementados (PQRS y otros) como el procedimiento y el reglamento interno que incluye el tratamiento de peticiones incompletas.
- *Sistemas de Información:* Se destaca el uso eficaz del sistema Bogotá Te Escucha del Distrito Capital, que cumple con los criterios y la integración con el sistema documental GESDOC.
- *Publicación de Información y Protección de Datos:* La SDDE garantiza la publicación completa y actualizada de su información en lugares visibles y en la web oficial (Sección de Transparencia), cumpliendo con los requisitos legales. En Protección de Datos Personales, la política está definida, divulgada y se cumplen los procedimientos de autorización, consulta y seguridad de la información.
- *Gestión del Talento Humano:* El compromiso con el servicio se evidencia en los mecanismos de evaluación periódica del desempeño a través de la EDL y la inclusión de la Política de Servicio al Ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2025.

6.2 Oportunidades de Mejora

Las áreas con puntuaciones inferiores son Formalidad de la Dependencia o Área (10,0), Canales de Atención (88,6) y Gestión de PQRS (81,8).

- *Formalidad de la Dependencia o Área (10,0):* La calificación se debe a que no existe una dependencia o área formalmente constituida encargada de recibir, tramitar y resolver las PQRS. Actualmente, se cuenta con el proceso de atención al ciudadano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 13 de 46	
		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	

que hace parte de la Dirección de Gestión Corporativa. La orientación sobre servicios y la oferta institucional se realiza por cada Área Misional.

- *Gestión de PQRS* (81,8): La oportunidad de mejora reside en la falta de implementación de mecanismos para recibir y tramitar peticiones en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, obteniendo una calificación de 0 en estos ítems, en este sentido se requiere actualizar y adaptar el reglamento y los lineamientos de atención para dar cumplimiento al Decreto 1166 de 2016. En cuanto a los mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con:
 - El reconocimiento de un derecho fundamental
 - Peticiones presentadas por menores de edad
 - Peticiones presentadas por periodistas

Se establece que Bogotá te escucha tiene la opción de identificarse en alguna condición especial y da prioridad para la atención de estas solicitudes

- *Canales de Atención* (88,6) y *Buenas Prácticas* (66,7): Si bien la entidad cumple con la mayoría de los protocolos y horarios (40 horas/semana y jornada continua) no dispone de horarios adicionales a los establecidos.

En la categoría de **Canales de Atención**, la calificación fue de 60 debido a que no se cuenta con una ventanilla única que centralice la totalidad de las actuaciones administrativas. Actualmente, en los puntos de atención (Ruta de Empleo) no participan todas las direcciones misionales, lo que limita la integralidad del servicio presencial y obliga al peticionario a realizar trámites adicionales.

- *Atención Incluyente y Accesibilidad* (92,5): La entidad ha implementado ajustes razonables para garantizar la accesibilidad física bajo los estándares de la **NTC 6047**, Asimismo, y conforme a la **Resolución 292 de 2024**, se adoptaron los protocolos del Distrito Capital para asegurar una atención preferente y especial a diversos grupos poblacionales a través del sistema de digiturno

En cuanto a la actividad “La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece la garantía de acceso real para personas con discapacidad (calificación: 80), ya que la entidad a través de la **Subdirección de Empleo y Formación**, dispone de un contratista experto en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y personal capacitado en la “Ruta de Empleo” y en la **Dirección de Gestión Corporativa**, cuenta con un equipo interdisciplinario (dos profesionales universitarios, un técnico operativo y un contratista) dedicado a la radicación y seguimiento de PQRS, así como al cumplimiento de la norma NTC 6047 en el punto de atención.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 14 de 46	
		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	

Recomendaciones

La Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE) demuestra un desempeño sólido en la operatividad de sus procesos, la adopción tecnológica y el cumplimiento normativo en transparencia y protección de datos. Para potenciar esta gestión, por lo que se sugieren las siguientes acciones:

- **Fortalecimiento Institucional:** Formalizar la estructura organizacional del Servicio al Ciudadano. Esto permitirá centralizar responsabilidades y asegurar una articulación misional.
- **Integralidad en la Atención:** Ampliar la presencia de las direcciones misionales en los puntos físicos para consolidar un modelo de "atención integral" en los canales presenciales.
- **Inclusión Sociolingüística:** Implementar estrategias para cerrar la brecha en la atención a poblaciones con lenguas nativas, garantizando un servicio incluyente y diverso.

7. Índice de Desempeño Institucional

La Medición del Desempeño Institucional es una operación estadística anual diseñada para evaluar la gestión y el desempeño de las Entidades Públicas. Su principal indicador es el Índice de Desempeño Institucional (IDI), el cual se mide en una escala de 1 a 100, donde 100 representa el máximo nivel de logro. Esta medición proporciona información fundamental para la toma de decisiones sobre la gestión estratégica. Es importante notar que los rangos (mínimos y máximos) del IDI se ajustan según la complejidad de cada política (Pública, 2022). A continuación, se presentan los resultados obtenidos por la SDDE.

El resultado general del Índice de Desempeño Institucional (IDI) alcanzó un puntaje de **92.9**, en la vigencia 2024, generando un incremento marginal respecto al 92,2 obtenido en el 2023. Este resultado de 92,9 para 2024 no solo supera el promedio del grupo de (91,3), sino que también evidencia una tendencia positiva en su resultado general y el mantenimiento sus dimensiones de gestión.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 15 de 46	
		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	

7.1. Medición Índice General

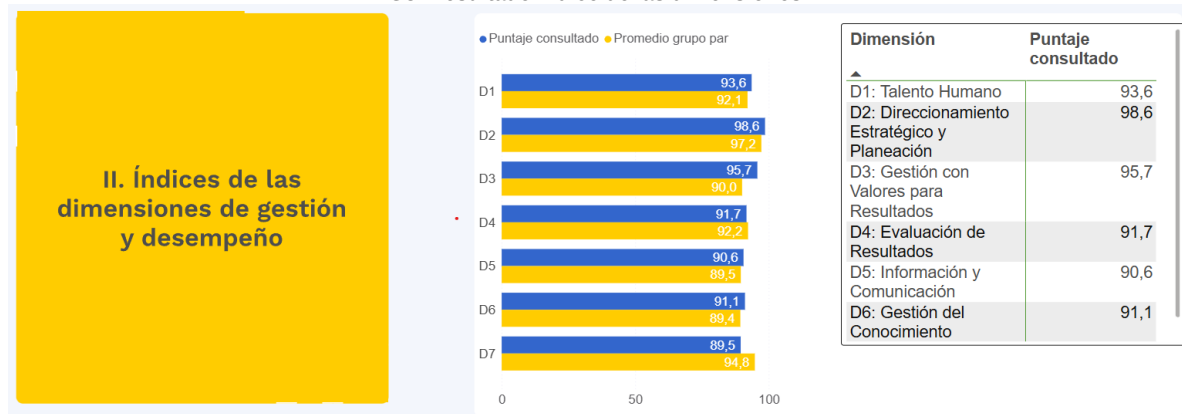
Medición 2024

G2. Resultados entidad índice de desempeño institucional 2024.



Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

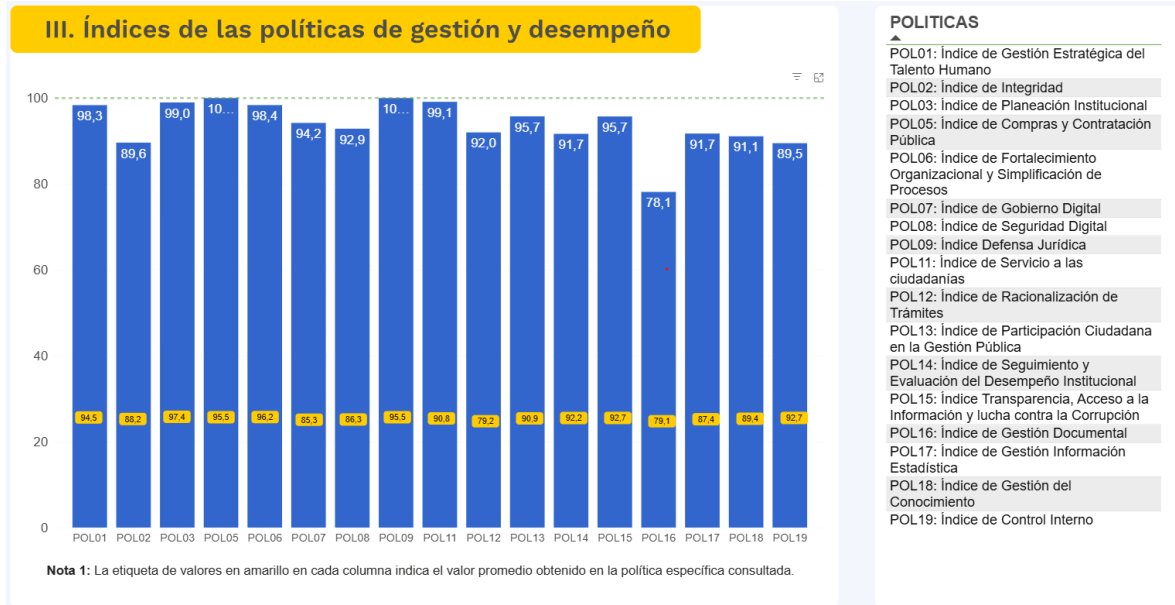
G3. Resultado índice de las dimensiones.



Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

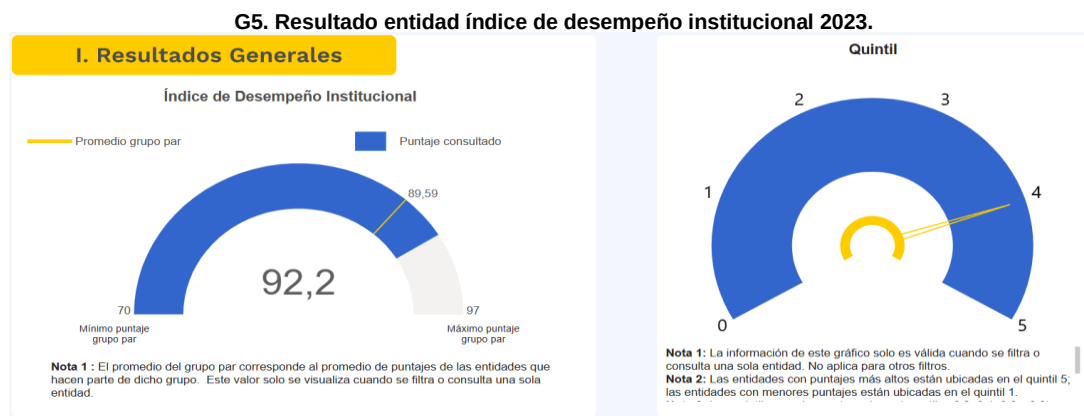
G4. Ranking de las políticas según los puntajes 2024.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 16 de 46
		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



Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Medición 2023



Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

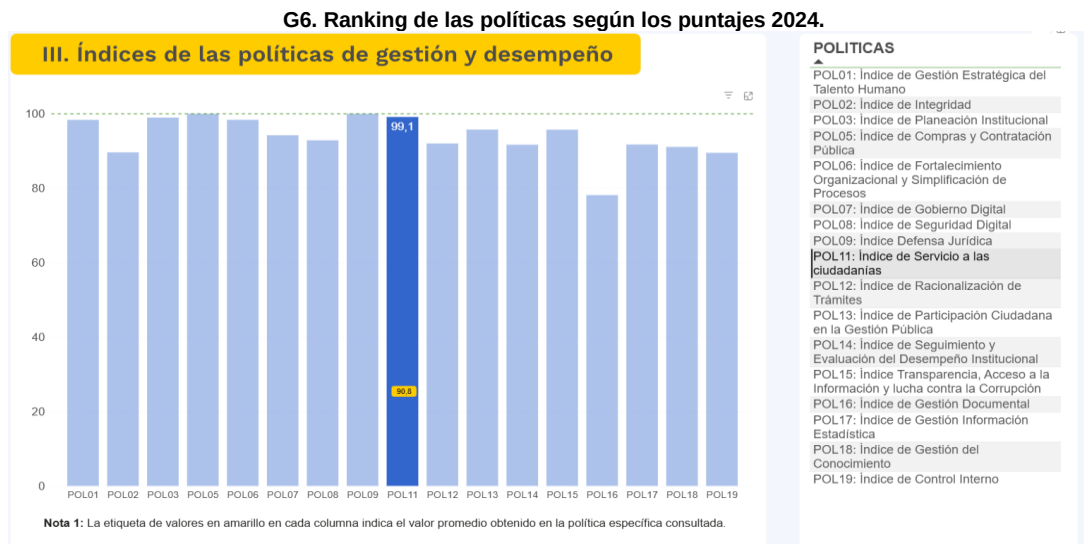
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 17 de 46
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa



7.2. Índice de Servicio a la Ciudadanía (POL11) SDDE

En cuanto a la política de Servicio a la Ciudadanía (POL11) se muestra un nivel de cumplimiento y mejora general, obteniendo un puntaje General de 99,1 en 2024. Este resultado es superior al promedio de su grupo par (96,8) y representa una mejora con respecto al puntaje de 95,1 alcanzado en la medición de 2023.

Medición 2024



Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>



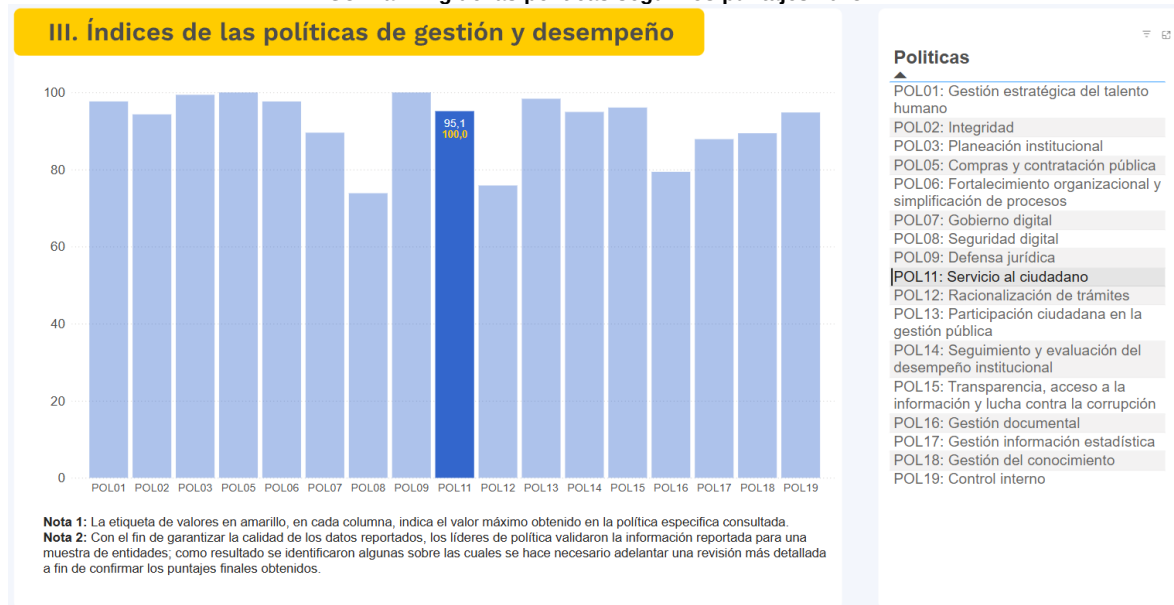
Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 18 de 46
		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



Medición 2023

G8. Ranking de las políticas según los puntajes 2023.



Fuente: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-medicion>

Durante la vigencia 2024, la SDDE alcanzó la máxima calificación (100,0) en la mayoría de los componentes de la política, lo que indica una implementación consistente:

- **Evaluación y Medición de la Experiencia:** La entidad obtuvo 100,0 en la Evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana, lo que confirma que está midiendo de manera efectiva la percepción y los resultados de su servicio.
- **Oferta y Talento Humano:** Se logró 100, en Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para la ciudadanía y 100, en Talento humano idóneo y suficiente al servicio y relacionamiento con la ciudadanía, destacando la calidad de la información disponible y la capacidad del personal.
- **Accesibilidad:** El componente de Accesibilidad para personas con discapacidad también alcanzó 100, superando ampliamente el promedio del grupo par (87,2).

Oportunidad de mejora: El componente de Diagnóstico y planeación del servicio y relacionamiento con la ciudadanía, obtuvo un 97,2. Aunque este resultado es superior al promedio del grupo (91,7), se identifica como un eje para continuar trabajando en busca de mejora.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 19 de 46	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

8. Informe de satisfacción del servicio

El informe de sondeo de satisfacción presenta el índice general de satisfacción de los grupos de interés de la entidad, calculado a partir de las encuestas aplicadas en los diferentes canales de atención: escrito, virtual y presencial. Estas encuestas tienen como propósito identificar la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio ofrecido por la Entidad, ya sea mediante interacción directa con los canales de atención o el uso de las herramientas en línea.

La Dirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención al Ciudadano, lidera la aplicación, consolidación y análisis de estas encuestas. El cálculo del índice de satisfacción se obtiene mediante la ponderación correspondiente a cada canal y su nivel de participación, con base en las preguntas orientadoras. Se tabula en una escala de 1 a 5, donde 1 es 'Muy Insatisfecho' y 5 'Muy satisfecho'. Con esta información se elaboran los informes mensuales de satisfacción que son publicados en la página de la entidad.

8.1 Presentación

El informe consolida la información obtenida de **1081** encuestas de satisfacción diligenciadas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2025 (enero a junio), **32** de estas de manera virtual a través de la página web de la Secretaría de Desarrollo Económico y **1049** de manera física mediante el formato AC-P1-F3, encuesta de percepción y satisfacción. De este modo, a partir de los datos suministrados se desarrolló un análisis considerando los porcentajes que se obtuvieron en cada una de las preguntas realizadas. A continuación, se evidencian los resultados y análisis.

El total de encuestas analizadas en el semestre es de **1.081**, distribuidas por mes de la siguiente manera:

- Enero: 314 encuestas (309 físicas y 5 virtuales).
- Febrero: 322 encuestas (316 físicas y 6 virtuales).
- Marzo: 242 encuestas (236 físicas y 6 virtuales).
- Abril: 27 encuestas (25 físicas y 2 virtuales).
- Mayo: 96 encuestas (87 físicas y 9 virtuales).
- Junio: 80 encuestas (76 físicas y 4 virtuales).

A continuación, se evidencian los resultados y análisis consolidados.

8.2. Preferencia en los canales de atención

A la pregunta ¿Cuál es el canal de su preferencia para ser atendido?; se obtuvo como resultado, que el 74,95 % (810) de las personas que contestaron la encuesta prefieren el

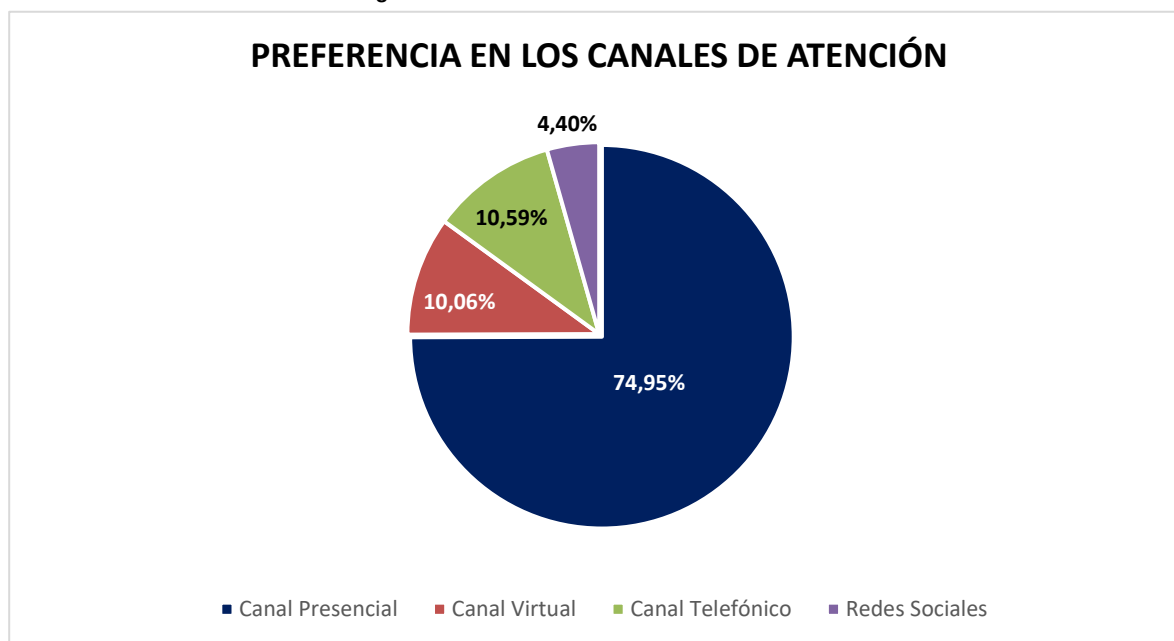
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 20 de 46
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa



BAJO ESTÁNDAR
MIPG
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

canal presencial, el 10,06 % (109) prefieren el canal virtual, el 10,59 % (114) optan por el canal telefónico, y por último el 4,40 % (48) prefieren el canal redes sociales.

Figura 1. Preferencia en los canales de atención



Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

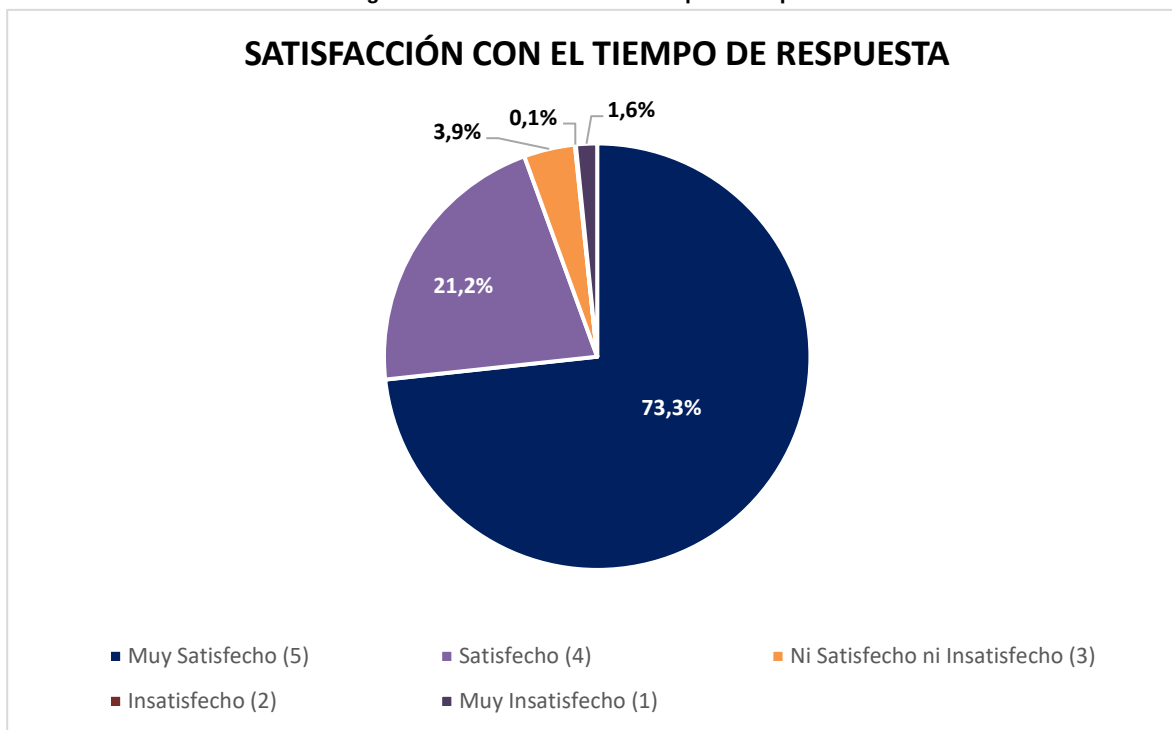
8.3. Satisfacción con el tiempo de respuesta

A la pregunta ¿Cómo se siente con el tiempo en el que atendimos sus inquietudes? Se obtuvo como resultado, que el 73,3 % (792) de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 21,2 % (229) están satisfechas, el 3,9 % (42) no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 0,1 % (1) se encuentran insatisfechas, y por último el 1,6 % (17) están muy insatisfechas con el tiempo de respuesta de las solicitudes.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 21 de 46
		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



Figura 2. Satisfacción con el tiempo de respuesta



Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

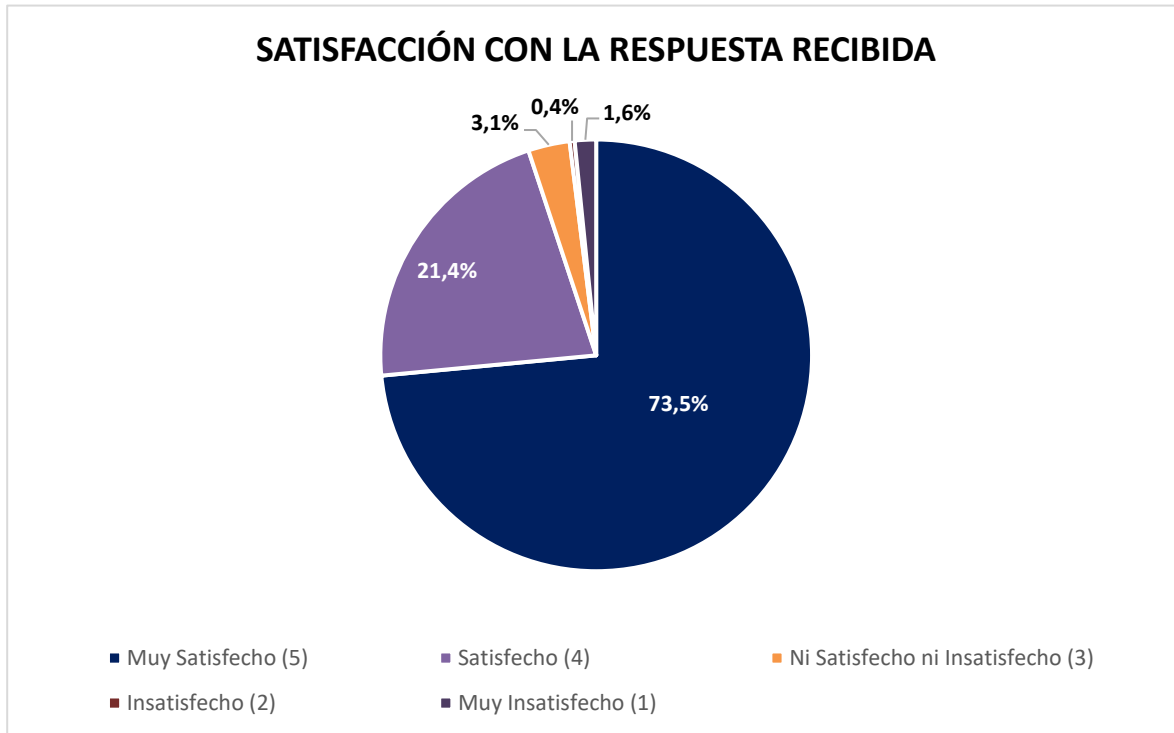
8.4. Satisfacción con la respuesta recibida

A la pregunta ¿Cómo se siente con la respuesta recibida por parte de la Secretaría? Se obtuvo como resultado, que el 73,5 % (795) de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 21,4 % (232) se encuentran satisfechas, el 3,1 % (34) no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 0,4 % (4) señalan que están insatisfechas, y por último el 1,6 % (17) manifiestan estar muy insatisfechas con la respuesta recibida por la Secretaría.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 22 de 46
		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


BAJO ESTÁNDAR
MIPG
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Figura 3. Satisfacción con la respuesta recibida



Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

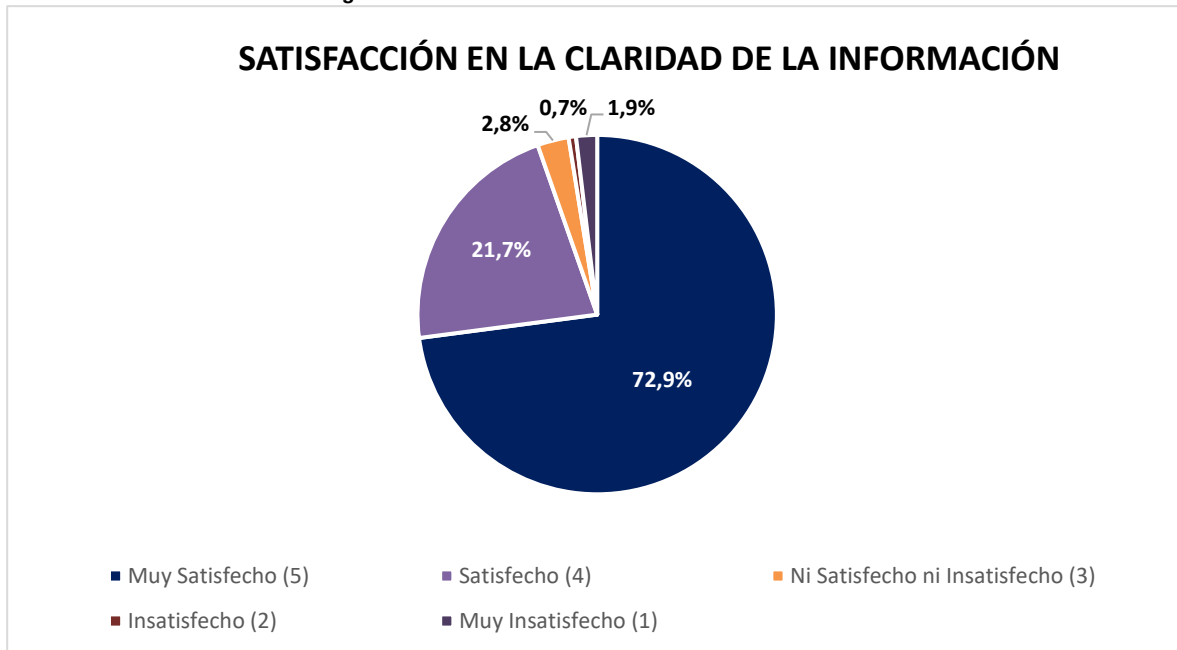
8.5. Satisfacción en la claridad de la información

A la pregunta ¿Cómo se siente con la claridad de la respuesta recibida? Se obtuvo como resultado, que el 72,9 % (788) de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 21,7 % (235) señalan que se encuentran satisfechas, el 2,8 % (31) no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 0,7 % (7) están insatisfechas, y por último el 1,9 % (20) indican que están muy insatisfechas con la claridad de la información recibida.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 23 de 46
		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



Figura 4. Satisfacción con la claridad de la información



Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

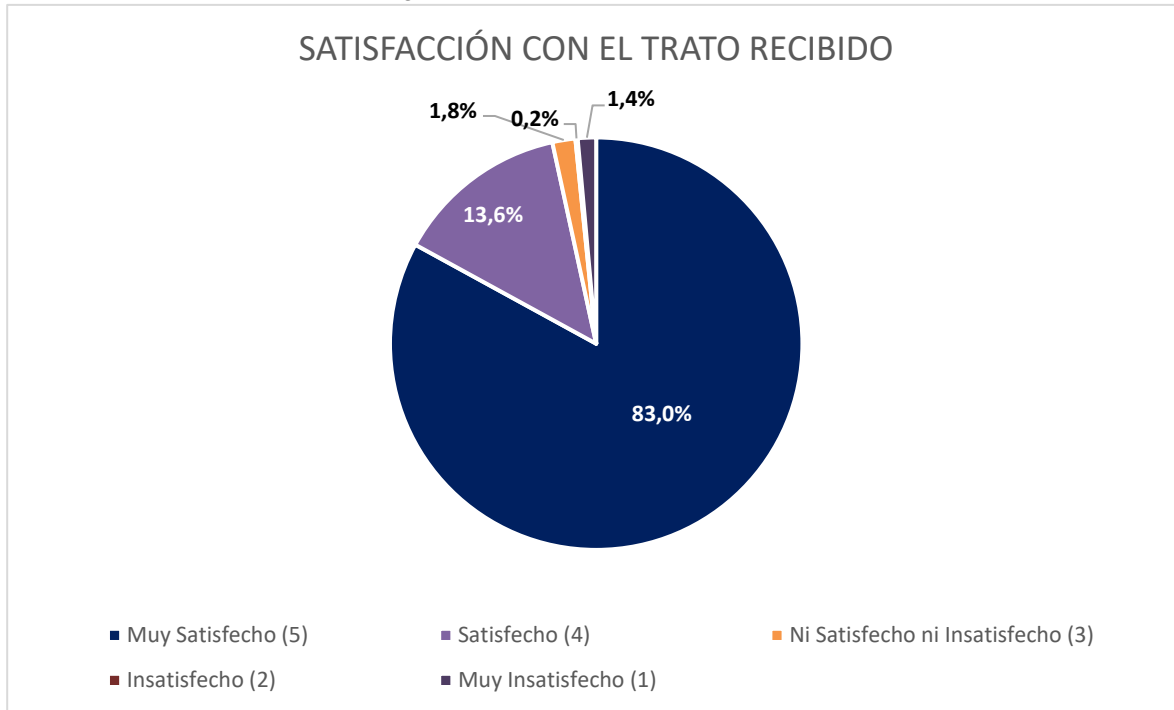
8.6. Satisfacción con el trato recibido

A la pregunta ¿Cómo se siente con el trato recibido por parte de la Secretaría? Se obtuvo como resultado, que el 83,0 % (897) de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 13,6 % (147) se encuentran satisfechas, el 1,8 % (19) no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 0,2 % (2) indican que están insatisfechas, y por último el 1,4 % (16) señalan que están muy insatisfechas con el trato recibido por parte de la Secretaría.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 24 de 46
		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


 BAJO ESTÁNDAR
MIPG
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Figura 5. Satisfacción con el trato recibido



Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción.

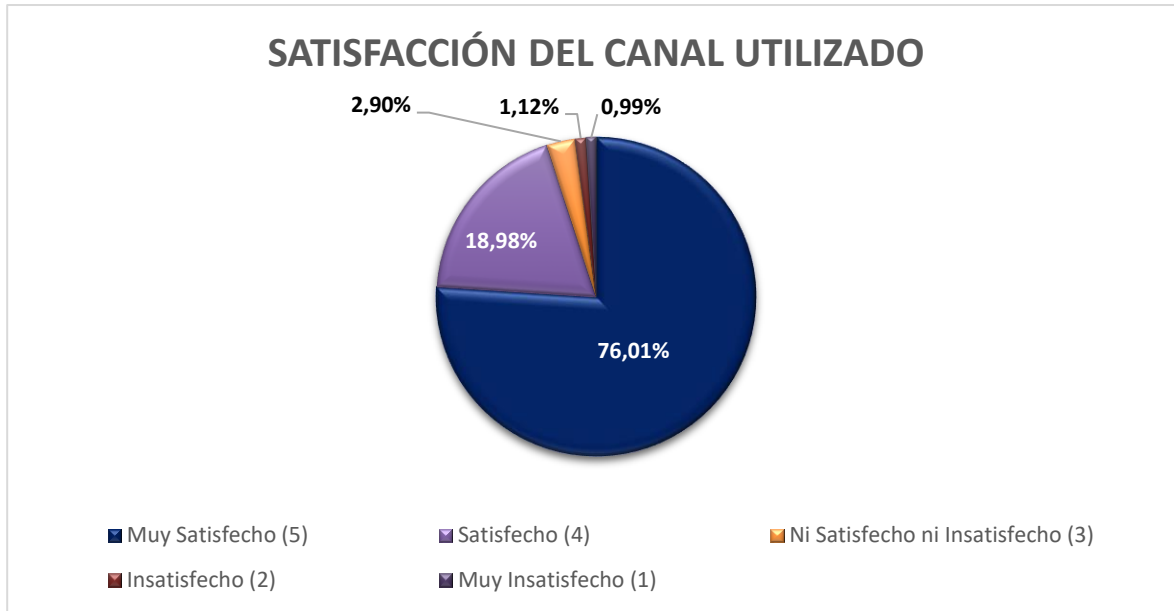
8.7. Satisfacción del canal utilizado

A la pregunta ¿Cómo se siente con el canal utilizado para interponer su solicitud? Se obtuvo como resultado, que el 76,01 % (822) de las personas que contestaron la encuesta se encuentran muy satisfechas, el 18,98 % (205) se encuentran satisfechas, el 2,90 % (31) no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas, el 1,12 % (12) indican que se encuentran insatisfechas, y por último el 0,99 % (11) señalan que están muy insatisfechas con el canal utilizado para interponer su solicitud.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 25 de 46
		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



Figura 6. Satisfacción del canal utilizado



Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

8.8. Análisis de los comentarios, sugerencias y/o felicitaciones

Una vez revisados los comentarios expresados por la ciudadanía, se mantiene la tendencia en cuanto a comentarios de felicitación. Los ciudadanos expresaron agradecimiento por la atención recibida y destacaron la amabilidad y el trato brindado por los colaboradores que ofrecen atención presencial.

En cuanto a los comentarios de insatisfacción, se observaron las siguientes problemáticas:

- *Tiempo de Espera Prolongado:* En los meses de febrero y marzo, algunos ciudadanos insatisfechos manifestaron su desacuerdo con el tiempo de espera, señalando que es "muy prolongado".
- *Ofertas Laborales/Empleamiento:*
 - En enero, dos personas manifestaron que el servicio de la agencia de empleo no cumplió con sus expectativas.
 - En marzo, se sugirió que las ofertas de empleo también sean para personas profesionales.
 - En mayo, un ciudadano reportó su insatisfacción por la falta de ofertas laborales por orden de prestación de servicios por parte de las secretarías de Integración Social y Salud.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 26 de 46	
		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	

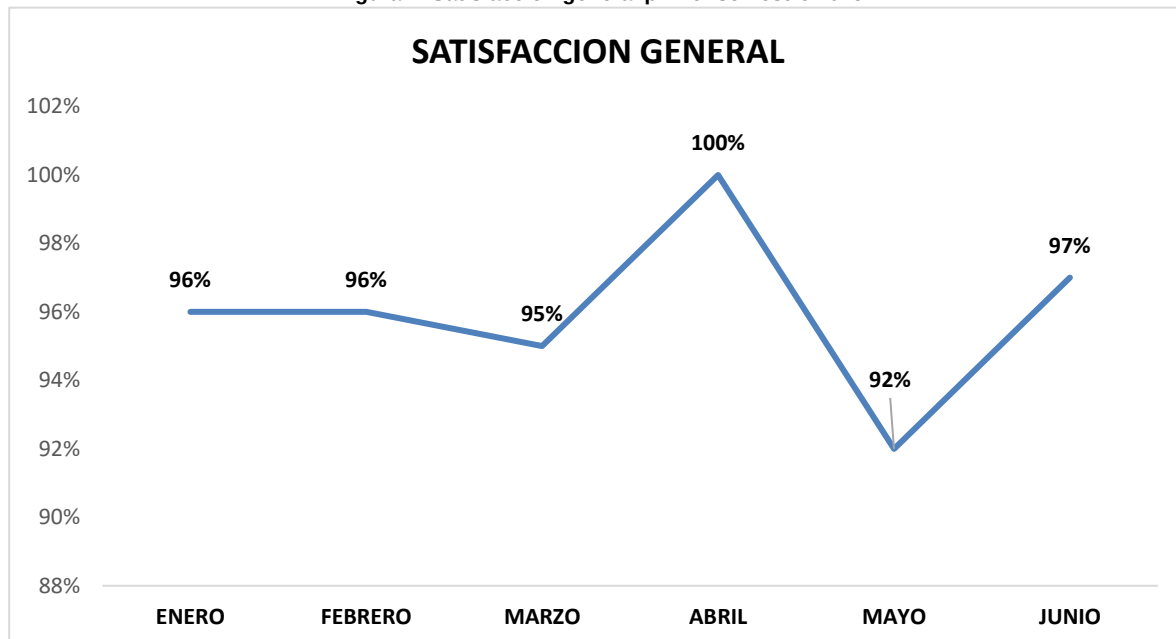
- En junio, la insatisfacción se relacionó con la posibilidad de conseguir empleo y crear emprendimientos.

8.9. Conclusiones y Recomendaciones

El nivel de satisfacción por mes cuenta con los siguientes porcentajes de ciudadanos en los niveles "Muy Satisfecho" y "Satisfecho":

Enero 96%, febrero 96%, marzo 95%, abril 100%, mayo 92% y junio 97%

Figura 7. Satisfacción general primer semestre 2025



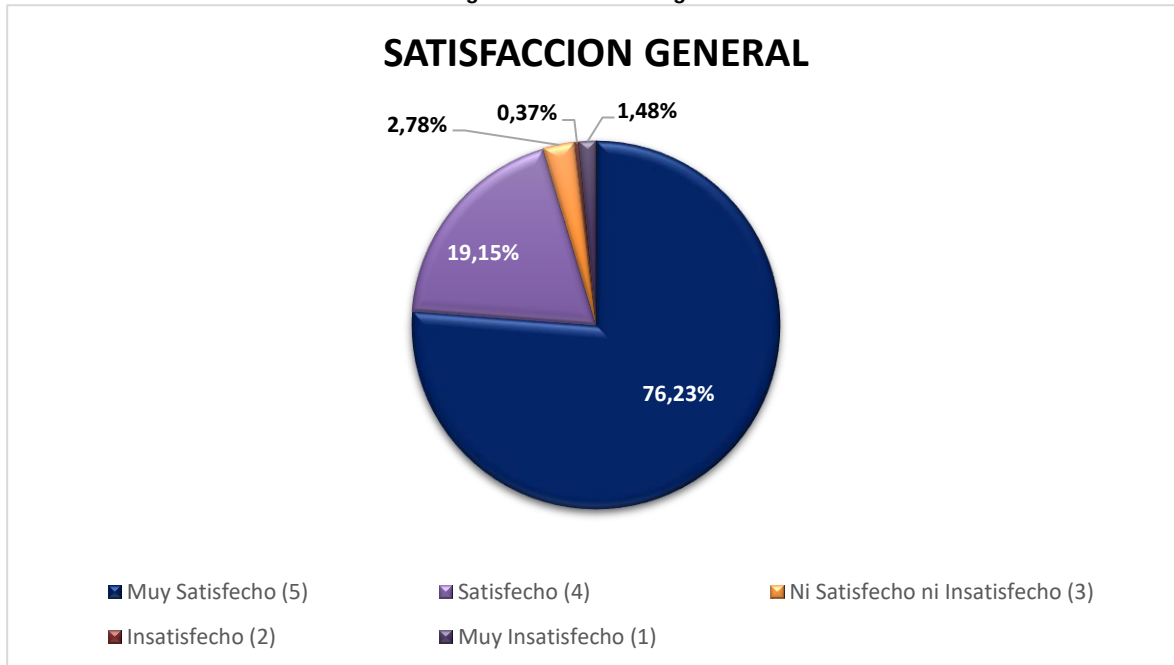
Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

De acuerdo con el consolidado del primer semestre de 2025, el **95,37 %** de los ciudadanos reportaron niveles de satisfacción positivos (satisfecho y Muy Satisfecho) frente a un **1,85 %** que manifestó Insatisfacción. Estos resultados subrayan la importancia de analizar las observaciones y comentarios de la ciudadanía, ya que constituyen el insumo fundamental para fortalecer la mejora continua de los servicios prestados por la Secretaría.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 27 de 46
		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



Figura 7. Satisfacción general



Fuente: Elaboración propia con base en las respuestas a la encuesta de satisfacción

Se invita a continuar brindando un servicio adecuado de manera presencial para que la ciudadanía sienta una cercanía con la entidad y continúe resaltando la labor realizada

Gestión y Calidad de la Respuesta

- Optimización del Sistema: Garantizar el uso técnico y riguroso del sistema GESDOC en la trazabilidad y respuesta de todas las solicitudes ciudadanas.
 - Lenguaje Claro: Asegurar que las comunicaciones emitidas por las áreas misionales adopten un lenguaje sencillo, cercano y de fácil comprensión para el ciudadano.
 - Oportunidad y Seguimiento: Mantener el monitoreo constante a los tiempos de respuesta para asegurar el cumplimiento de los términos legales y la satisfacción del usuario.
- Se recomienda hacer un correcto uso del sistema de gestión documental GESDOC para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas.
 - Asegurar que las comunicaciones y respuestas dadas por las áreas misionales de la entidad adopten un lenguaje sencillo, cercano y de fácil comprensión para el ciudadano..
 - Se sugiere a las dependencias misionales diseñar e implementar el uso de respuesta tipo a preguntas o tramites frecuentes, pero revisando que las mismas den respuesta de fondo a las solicitudes ciudadanas.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 28 de 46	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

- Se sugiere que se sigan teniendo en cuenta los comentarios de los ciudadanos para mejorar el servicio de atención que se les presta.
- Se propone continuar realizando seguimiento a las solicitudes ciudadanas con el fin de proporcionarles respuestas oportunas.
- Se aconseja continuar con la divulgación de los canales de atención virtual que son los más utilizados por la ciudadanía.
- Se aconseja que las dependencias que cuentan con líneas telefónicas las revisen frecuentemente para asegurar que estas funcionan y son contestada.
- Se recomienda a las áreas misionales de la entidad que cuando se generen nuevos programas, se informe al proceso de atención al ciudadano para mantener información actualizada que pueda ser transmitida a la ciudadanía o direccionada de la manera más rápida posible.
- Se resalta que los niveles de satisfacción en el primer semestre superan el 95%

8.10. Recomendaciones comunes

Las siguientes recomendaciones se mantuvieron a lo largo de todos los meses del semestre, enfocándose en la mejora operativa y la calidad de la atención al ciudadano:

- **Atención Presencial:** Se debe continuar brindando un servicio adecuado de manera presencial para fomentar la cercanía con la ciudadanía y seguir resaltando la labor realizada.
- **Gestión Documental:** Se recomienda el correcto uso del sistema de gestión documental GESDOC para dar respuesta a las solicitudes ciudadanas.
- **Uso de Respuestas Tipo (FAQs):** Se recomienda adoptar el uso de respuestas tipo para preguntas frecuentes, asegurando que estas den respuesta de fondo a las solicitudes ciudadanas.
- **Toma en Cuenta de Comentarios:** Se sugiere continuar teniendo en cuenta los comentarios de los ciudadanos para mejorar el servicio de atención.
- **Seguimiento y Oportunidad:** Se propone continuar realizando seguimiento a las solicitudes ciudadanas para proporcionar respuestas oportunas.
- **Divulgación de Canales Virtuales:** Se aconseja continuar con la divulgación de los canales de atención virtual, ya que son los más utilizados por la ciudadanía (aunque los resultados muestran que el canal presencial es el más preferido, la divulgación de los canales virtuales sigue siendo una recomendación).
- **Coordinación de Información (Nuevos Programas):** Se recomienda a las áreas misionales informar al proceso de atención al ciudadano cuando se generen nuevos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 29 de 46	
		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	

programas para mantener información actualizada que pueda ser transmitida o direccionada rápidamente.

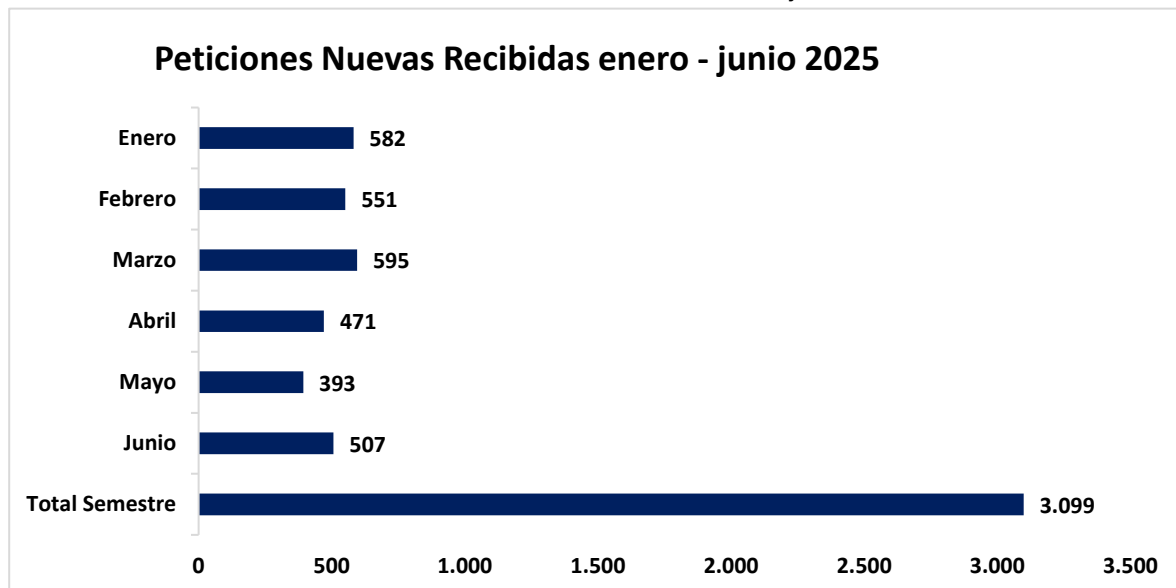
9. Informe de gestión de PQRSD

9.1. Total de peticiones recibidas

En el primer semestre de 2025 (enero – junio) se registraron un total de 3099 peticiones ciudadanas nuevas a través del aplicativo ‘Bogotá te escucha’.

- Enero: 582 nuevas peticiones
- Febrero: 551 nuevas peticiones
- Marzo: 595 nuevas peticiones
- Abril: 471 nuevas peticiones
- Mayo: 393 nuevas peticiones
- Junio: 507 nuevas peticiones
- Total, periodo: 3099

Gráfico 9. Peticiones Nuevas Recibidas enero - junio 2025



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

Para calcular el total de peticiones tramitadas en el periodo de enero a junio de 2025 (2902), se incluyeron 70 peticiones que se arrastraban del periodo anterior (diciembre de 2024) y se excluyeron 267 peticiones recibidas en junio que se gestionaron en el mes siguiente (julio de 2025). $(3099 + 70 - 267 = 2902)$.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 30 de 46
		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



Al respecto, es pertinente recordar que la información del presente informe tiene corte de 30 de junio de 2025. Igualmente es pertinente destacar que, no todas las peticiones recibidas en el mes deben ser atendidas durante el mismo, ya que dependiendo de la tipología y de la fecha de recepción de la misma, esta puede prolongarse la respuesta para periodos posteriores, sin considerarse vencida.

Gráfico 10. Total de Peticiones



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

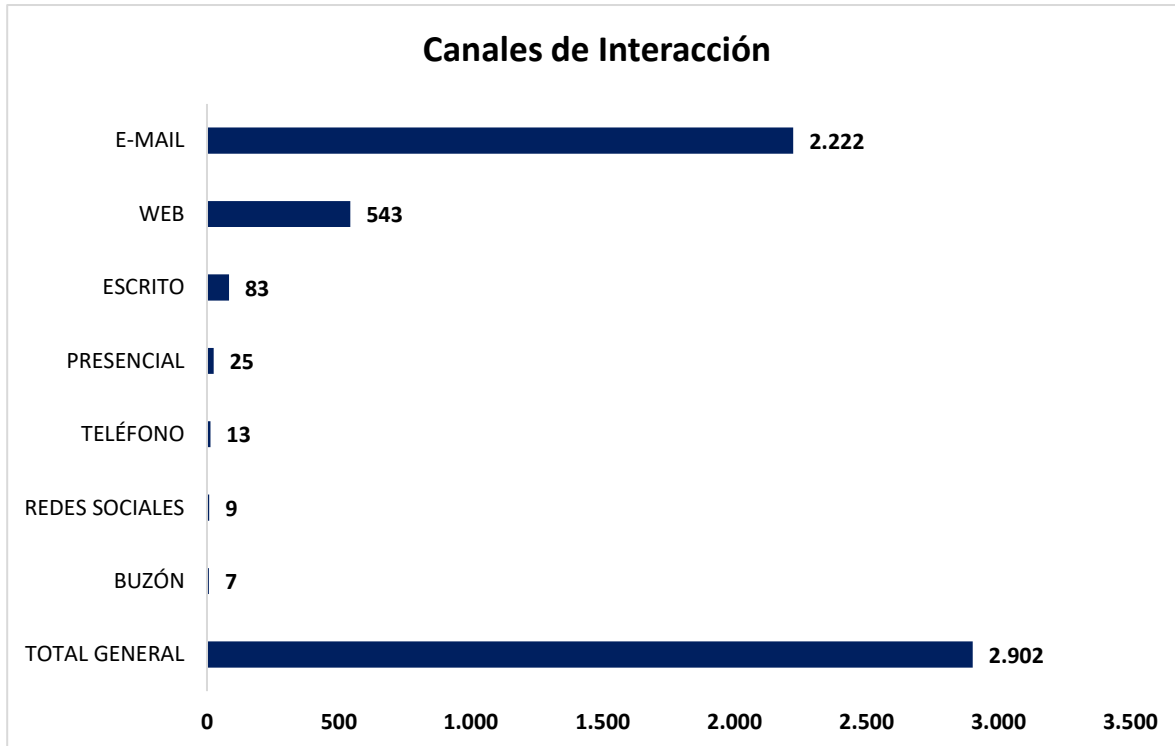
9.2. Canales de interacción

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 31 de 46
		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 11. Canales de Interacción



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 2222 peticiones, las cuales representan el 76,57% del total, seguido por el canal 'web' con 543 —18,72% de participación—, y los canales 'escrito' con 83 peticiones que representan el 2,87% y 25 'presencial' con el 0,83%.

Por su parte, los canales no presenciales (e-mail, web, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 2787 peticiones, que representan un 96.05% del total, frente a los presenciales (buzón, escrito y presencial) con 115 peticiones que equivalen a un 3,95%. Lo cual confirma la tendencia del uso de los canales no presenciales en el primer semestre de la vigencia 2025.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 32 de 46
		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

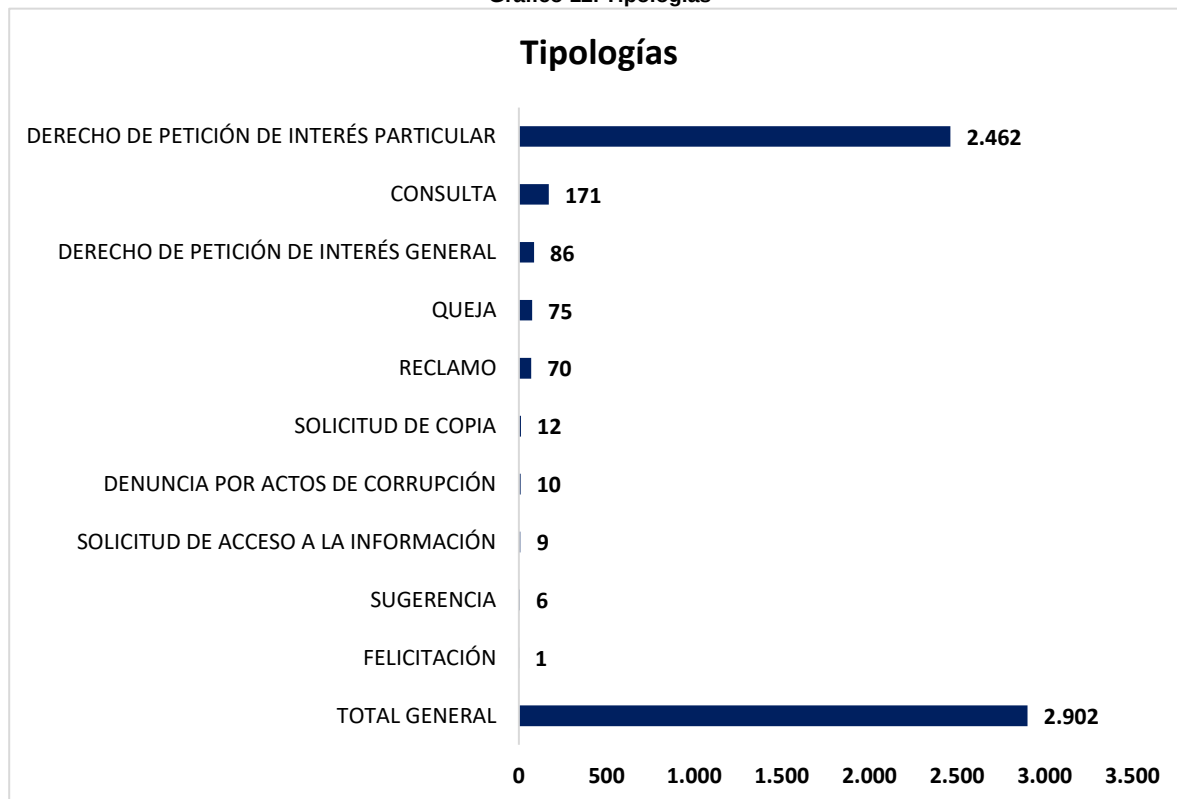


9.3. Tipologías o modalidades

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 en el primer semestre de 2025, se muestra su clasificación de acuerdo con las tipologías correspondientes:

Gráfico 12. Tipologías



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

Para este periodo el '*Derecho de Petición de Interés Particular*' fue el más utilizado por la ciudadanía para interponer o realizar sus peticiones con 2.462 peticiones que representan el 84,76% del total de peticiones, otras tipologías como "Consulta" y "Derecho de Petición de interés General" obtuvieron 5,90 % (171) y 2,98% (86) respectivamente.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 33 de 46	
		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	

9.4. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

Tabla 1. Subtemas

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
PROYECTO PRODUCTIVO, FINANCIACIÓN Y NEGOCIOS	1099	37,88%
EMPLEO	694	23,90%
ATENCIÓN DEL PERSONAL HACIA EL CIUDADANO	340	11,71%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	249	8,57%
INFORMACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA GESTIÓN	150	5,16%
RECURSO HUMANO Y CONTRATACIÓN	79	2,72%
ATENCIÓN Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	63	2,18%
INTERMEDIACIÓN DE MERCADOS	52	1,80%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	48	1,66%
MERCADOS CAMPESINOS	46	1,57%
ATENCIÓN AL CIUDADANO – DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	20	0,70%
TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS	14	0,49%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES – INCIDENCIA DISCIPLINARIA	13	0,43%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	11	0,38%
INFORMACIÓN Y CONECTIVIDAD ABASTECIMIENTO PRODUCTORES DE PROYECTOS DE RURALIDAD	9	0,31%
ANÁLISIS ECONÓMICOS, ESTADÍSTICOS, EDITORIALES, BOLETINES E INVESTIGACIONES	6	0,22%
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	5	0,18%
RECURSOS FÍSICOS E INSTALACIONES	2	0,07%
CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES	1	0,04%
REACTIVACIÓN ECONÓMICA – HABILITACIÓN MANUFACTURA, COMERCIO Y SERVICIOS	1	0,02%
TOTAL GENERAL	2902	100%

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 37.88% del total de peticiones (equivalente A 1099 solicitudes), las cuales corresponden principalmente a requerimientos de apoyo a proyectos productivos, formalización e intermediación de mercados.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 34 de 46	
		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 segundo lugar, se ubicó el subtema ‘Empleo’, con un 23,90% (un total de 694 peticiones), que agrupa las solicitudes ciudadanas relacionadas con la búsqueda y acceso a oportunidades laborales.

Estos dos subtemas representaron en conjunto el 61,78% del total de peticiones recibidas durante el periodo, se mantiene la tendencia predominante en torno a las temáticas de financiación de proyectos y empleo, reafirmando el comportamiento observado en vigencias anteriores.

9.5. Total de peticiones de traslado por no competencia

De acuerdo con el análisis del Sistema SDQS, se evidenciaron 442 traslados por no competencia durante el primer semestre de 2025, desagregados de la siguiente manera:

Tabla 2. Peticiones Trasladas

ENTIDAD TRASLADO	TOTAL ENTIDAD	PORCENTAJE
ENTIDAD NACIONAL	96	21,72%
SECRETARIA DE GOBIERNO	83	18,78%
IPES	38	8,60%
SECRETARIA DE SALUD	37	8,37%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	25	5,66%
SECRETARIA GENERAL	23	5,20%
SECRETARIA MOVILIDAD	23	5,20%
SECRETARIA INTEGRACION SOCIAL	21	4,75%
SECRETARIA DE HACIENDA	14	3,17%
SECRETARIA DE PLANEACION	13	2,94%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	10	2,26%
SECRETARIA DE LA MUJER	9	2,04%
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU	9	2,04%
IDRD	9	2,04%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	8	1,81%
TRANSMILENIO	8	1,81%
SECRETARIA DISTRITAL DEL HABITAT	7	1,58%
SECRETARIA DE EDUCACION DEL DISTRITO	5	1,13%
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	4	0,90%
TOTAL GENERAL	442	100%

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 35 de 46	
		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	

Durante este periodo, las entidades que recibieron el mayor número de traslados por no competencia fueron entidades del orden nacional 21,72% (96) y la Secretaría Distrital de Gobierno 18,78% (83).

9.6. Peticiones cerradas durante el periodo

Las áreas que dieron respuesta al mayor número de requerimientos durante este periodo fueron, en primer lugar, la Subdirección de Emprendimiento y Negocios, con 679 requerimientos, lo que representa el 23,39%. Le siguen: la Subdirección de Empleo y Formación con 632 (21,78%); y la Subdirección de Financiamiento e Inclusión Financiera con 598 (20,59%), por último entre las más representativas esta la Dirección de Gestión Corporativa, con 513 requerimientos, equivalente al 17,68%. del total recibido.

Tabla 3. Peticiones Cerradas

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS (enero-junio)	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	679	23,39%
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	632	21,78%
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	598	20,59%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	513	17,68%
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL	98	3,39%
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	80	2,74%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	64	2,19%
OFICINA JURÍDICA	47	1,61%
SECRETARÍA DEL DESPACHO / DESPACHO / SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	39	1,36%
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	37	1,29%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	34	1,16%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	22	0,77%
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	22	0,77%
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	8	0,29%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	6	0,19%
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS	6	0,19%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 36 de 46	
		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	

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS (enero-junio)	PORCENTAJE
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD	6	0,19%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	5	0,16%
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN	5	0,16%
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS	0	0,01%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	2	0,06%
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL	1	0,03%
TOTAL	2902	100%

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

Tabla 4. Peticiones respondidas en términos por tipología

TIPO DE PETICION	TOTAL RESPUESTAS	RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS	PORCENTAJE DE RESPUESTA DENTRO DE LOS TERMINOS
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2462	2431	98,75%
CONSULTA	171	169	98,86%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	86	83	96,94%
QUEJA	75	73	97,5%
RECLAMO	70	69	98,95%
SOLICITUD DE COPIA	12	12	100%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	10	10	100%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	9	9	100%
SUGERENCIA	6	6	100%
FELICITACIÓN	1	1	100%
TOTAL GENERAL	2902	2864	98,69%

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

De las 2.902 peticiones a las que se le dio respuesta en el periodo, 2.864 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 37 de 46
		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



BAJO ESTÁNDAR MIPG
 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- 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.

9.7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia

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

Tabla 5. 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	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	6	6	3	5	2	2	2	1	7	1	4
SUBDIRECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN	19		12	12	12	14	10	10	14	15	12
SUBDIRECCIÓN DE EMPRENDIMIENTO Y NEGOCIOS	15		12	8	11	7					9
SUBDIRECCIÓN DE FINANCIAMIENTO E INCLUSIÓN FINANCIERA	18		13	15	14	15			9		14
SUBDIRECCIÓN DE INTERMEDIACIÓN, FORMALIZACIÓN Y REGULACIÓN EMPRESARIAL	17		9	7		14					7
DIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y EMPLEO	23		13	13			10				13
OFICINA JURÍDICA	11			7			10				8
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	17		12	11							12

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 38 de 46
		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



BAJO ESTÁNDAR
MIPG
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL GENERAL
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN			14	10			8				10
DIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL Y ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	8		10	7			10				8
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO		4		13	4			5			5
SUBDIRECCIÓN DE ABASTECIMIENTO ALIMENTARIO	3		6	7		13	1				6
DESPACHO / SECRETARÍA DEL DESPACHO / SUBSECRETARÍA DEL DESPACHO	25		9	11							9
DIRECCIÓN DE ESTUDIOS ECONÓMICOS			4	3							3
DIRECCIÓN DE COMPETITIVIDAD BOGOTÁ REGIÓN	11			11							12
SUBDIRECCIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICAS	25			9							14
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			10	3							5
SUBDIRECCIÓN DE INNOVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD				15							15
SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS				14							14
SUBDIRECCIÓN DE ECONOMÍA RURAL				2							2
SUBDIRECCIÓN DE INTERNACIONALIZACIÓN			10	9							9
TOTAL GENERAL	14	4	8	9	5	7	5	5	12	1	9

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 nueve (9) días.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 39 de 46	
		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	

9.8. 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 87,56% de las peticiones, esto debido a que no es un campo obligatorio dentro de Bogotá te Escucha. No obstante, las localidades de Suba (2.1%), Bosa (1,9%) y Kennedy (1,59%) fueron las más representativas respecto al total recibido.

Tabla 6. Localidades

LOCALIDAD	NUMERO DE PETICIONES	PORCENTAJES
(En blanco)	2541	87,56%
SUBA	61	2,10%
BOSA	55	1,90%
KENNEDY	46	1,59%
Otras Localidades	199	6,86%
TOTAL GENERAL	2902	100%

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

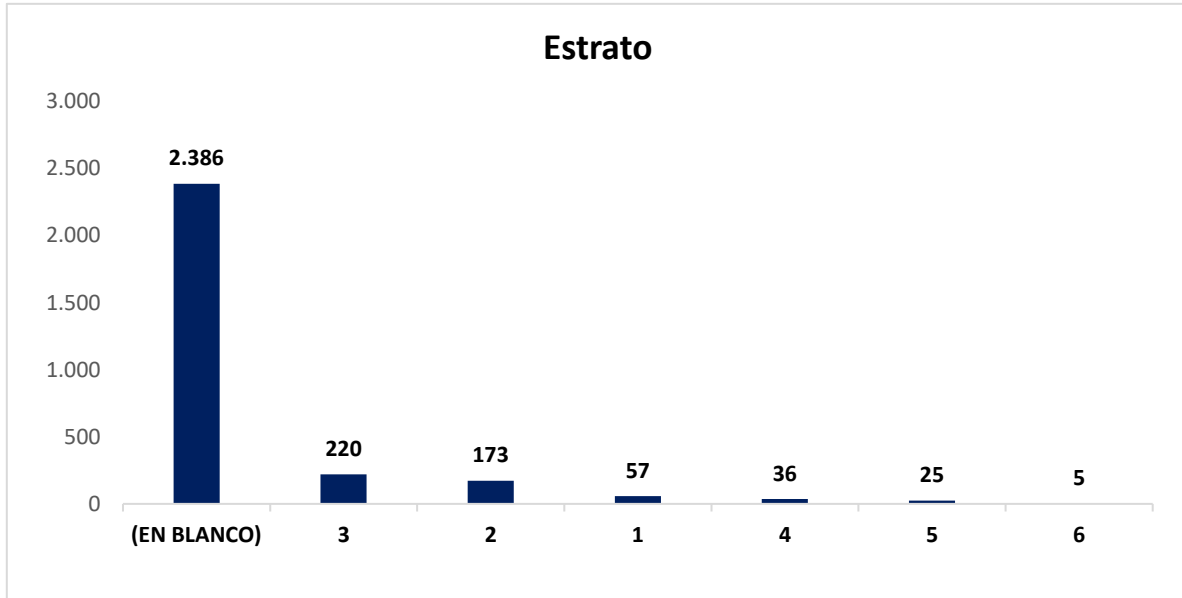
9.9. Participación por estrato y tipo de requirente

Al igual que el punto anterior, este campo no es obligatorio cuando el ciudadano diligencia la información en la herramienta Bogotá te Escucha, por lo que el siguiente gráfico se realizó con la información reportada (petitionarios que diligenciaron el campo de datos demográficos), donde la mayor participación se encuentra en los estratos 3 y 2 con el 7.57% (220) y 5.96% (173) respectivamente de las peticiones recibidas para este periodo.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 40 de 46
		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 13. Participación por Estrato



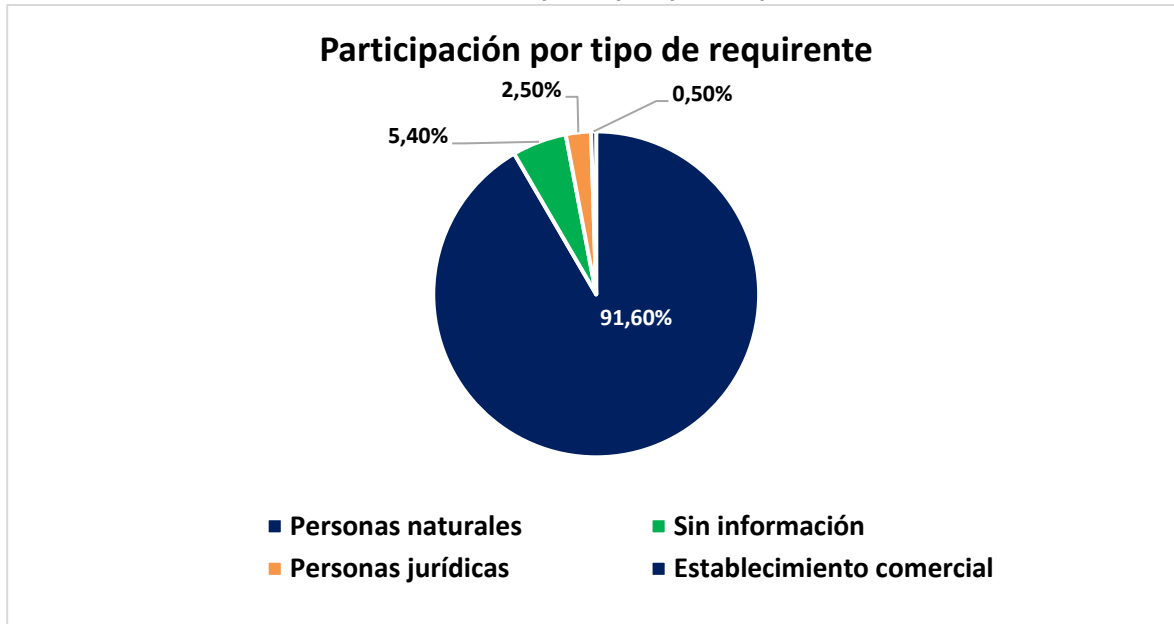
Fuente: Elaboración propia con base en la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

En cuanto al tipo de requirente, el 91.6% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, seguido por solicitudes sin esta información con un 5,40% y personas jurídicas con el 2.5%.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 41 de 46
		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 14. Participación por tipo de requirente



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

9.10. Calidad del requirente

El 97% de las peticiones fueron realizadas por ciudadanos identificados, mientras que el 3% correspondieron a peticiones anónimas.

Tabla 7. Calidad Requirente

NOMBRE PETICIONARIO	TOTAL	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	2.816	97%
ANONIMO	87	3%
TOTAL	2.902	100%

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

9.11. 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 primer semestre de 2025, se recibieron nueve (9) sugerencias. No obstante, estas no están relacionadas con el mejoramiento del servicio que presta la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 42 de 46	
		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	

9.12. Conclusiones y Recomendaciones

- El canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones continúa siendo el 'e-mail', con el 76% del total de solicitudes.
- Los canales no presenciales (e-mail, web, teléfono y redes sociales) son los más utilizados por la ciudadanía con 2787 peticiones, que representan un 96.05% del total de peticiones.
- Se observó que la mayoría de las dependencias de la Secretaría de Desarrollo Económico emplearon un tiempo de respuesta favorable, dinámica que se recomienda mantener.
- Las Entidades que recibieron el mayor número de traslados por no competencia fueron entidades del orden nacional y la Secretaría Distrital de Gobierno, con una participación del 21.72% (63) y 18.78% (54) respectivamente sobre el total de traslados realizados.
- El 98.69% de las peticiones respondidas durante el periodo, se respondieron en términos de acuerdo a la tipología estipulada en la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.
- Treinta y ocho (38) peticiones fueron respondidas fuera de los términos establecidos según la tipología estipulada en la Ley 1755 de 2015, que sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011. Por ello, es fundamental que las diferentes áreas utilicen los puntos de control implementados dentro de la entidad y permanezcan atentas a las alertas semanales, con el fin de garantizar que el porcentaje de respuesta en el tiempo establecido se mantenga en el 100% deseado.
- Para este periodo, la Subdirección de Emprendimiento y Negocios fue la dependencia con mayor número de requerimientos tramitados en el periodo actual con un total de 679.
- El requerimiento más reiterado por los usuarios continuó siendo el tema de proyecto productivo, financiación y negocios con el 37.88% del total de peticiones, seguido de empleo con el 23.90%.

	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 43 de 46	
		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	

- Del total de peticiones presentadas por la ciudadanía, tan solo el 3% corresponde a peticiones anónimas. El bajo volumen de peticiones anónimas se mantiene similar durante el 2025.
- Para este periodo, se identificó que las localidades más representativas correspondieron a Suba, Bosa y Kennedy.
- La mayor participación de los usuarios que diligenciaron el campo de datos demográficos y presentaron requerimientos a la entidad se encuentran en los estratos 3 y 2.
- Se recuerda a las dependencias de la entidad la obligación de remitir los requerimientos ciudadanos recibidos sin radicar a la Dirección de Gestión Corporativa para registrarlos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 'Bogotá te escucha' y el Sistema de Gestión Documental de acuerdo con el 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 44 de 46	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

10. Resultados del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía – IDSC 2024

10.1. Introducción

El Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía (IDSC) 2024, elaborado por la Veeduría Distrital, evalúa el desempeño de las entidades del Distrito en la prestación de servicios a la ciudadanía, considerando componentes como oportunidad, claridad de la información, talento humano, capacidad institucional, transparencia activa y pasiva, entre otros.

El presente informe sintetiza el desempeño de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (SDDE) a partir de los resultados oficiales del IDSC 2024.

10.2. Resultado global de la SDDE en el IDSC 2024

Según el informe oficial, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico obtuvo un **cumplimiento global de 94,55%**, ubicándose dentro del rango de **alto desempeño** en la medición general.

A continuación, se presentan los porcentajes alcanzados por la SDDE en cada línea del índice:

- ✓ Fortalecimiento de la capacidad ciudadana – 98,3%
- ✓ Infraestructura para la prestación del servicio – 95,1%
- ✓ Cualificación del talento humano – 90,6%
- ✓ Articulación interinstitucional – 90,4%
- ✓ Transparencia activa – 100%
- ✓ Transparencia pasiva – 100%

Principales fortalezas

- **Cumplimiento total (100%) en transparencia activa y pasiva**, ubicando a la secretaría en el grupo de entidades con mayor nivel de apertura institucional.
- Elevado puntaje en **fortalecimiento de la capacidad ciudadana (98,3%)**.
- Buena gestión en **infraestructura y canales de atención**.
- Estabilidad en la atención y respuesta a la ciudadanía.

Retos y oportunidades de mejora

El informe identifica oportunidades de mejora en:

- Reforzar la capacitación continua del talento humano.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 45 de 46	
		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	

- Profundizar la estandarización del lenguaje ciudadano.
- Mejora de articulación en procesos interinstitucionales complejos.
- Continuar fortaleciendo la atención telefónica y multicanal, según observaciones del informe distrital.

<https://www.veeduriadistrital.gov.co/estudios-e-investigaciones/20-resultados-del-indice-distrital-de-servicio-a-la>

11. Implementación de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía

Como insumo esencial para la formulación de la Estrategia de Atención y Servicio a la Ciudadanía, la entidad dispone de la Carta de Trato Digno, la cual se encuentra publicada en el sitio web institucional <https://desarrolloeconomico.gov.co/carta-trato-digno-al-ciudadano/>. Este documento constituye un referente clave para la ciudadanía, al informar de manera explícita los derechos y deberes asociados al servicio por parte de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, así como los canales de atención disponibles para garantizar una interacción efectiva y una prestación del servicio más eficiente.

La Secretaría cuenta con los recursos e iniciativas institucionales orientadas al fortalecimiento del acceso y la cobertura de los servicios institucionales. Estos insumos permiten avanzar en la modernización de los canales de atención y en la mejora de la interacción con la ciudadanía.

En este contexto, se proyecta la ejecución de actividades orientadas a optimizar los procesos de atención, promover el uso de herramientas tecnológicas y garantizar un servicio más eficiente y accesible.

12. Plan de Acción

A partir de los resultados del desempeño institucional, se definieron acciones orientadas a fortalecer la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. Estas acciones se enmarcan en el Programa de Transparencia y Ética Pública y están dirigidas a mejorar los procesos de atención, fortalecer las capacidades del talento humano y consolidar mecanismos que contribuyan a incrementar la confianza y la participación ciudadana.

La programación detallada de las actividades se encuentra contenida en el Plan de Acción anexo al Programa de Transparencia y Ética Pública, el cual será objeto de seguimiento periódico con el fin de verificar su cumplimiento, avance y efectividad. Dicho plan se presenta a continuación.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24	 BAJO ESTÁNDAR MIPG SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
		Versión:	2	
		Fecha:	06 Septiembre de 2023	
	Informe	Página:	Página 46 de 46	
		Elaborado por:	Gloria Patiño / Prof. Universitario SAF	
		Revisado por:	Jenny Andrea Torres Bernal Subdirectora Administrativa y Financiera	
		Aprobado por:	Gloria Edith Martínez Sierra Directora Gestión Corporativa	

Tabla 8. Plan de Acción

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD
Implementar un botón de denuncias en el intranet institucional dirigido al cliente interno.	Primer semestre de 2026
Realizar capacitaciones sobre los protocolos de atención definidos en el Manual del Servicio a la Ciudadanía versión 3.	Una capacitación en el primer semestre y una capacitación en el segundo semestre de 2026
Realizar mesas de trabajo con los enlaces designados de atención de las áreas sobre la atención telefónica.	Una capacitación en el primer semestre y una capacitación en el segundo semestre de 2026
Crear e implementar un sistema de alertas automáticas desde GESDOC para prevenir el vencimiento de las peticiones.	Segundo semestre de 2026
Elaborar y publicar el documento de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía de la entidad.	Primer semestre de 2026
Implementar una encuesta de satisfacción en el canal de atención telefónica.	Segundo semestre de 2026
Elaborar el procedimiento para la gestión de denuncias por posibles actos de corrupción y la protección al denunciante.	Segundo semestre de 2026
Elaborar informe trimestre vencido, que evalúe los tiempos de espera en los canales de atención de la entidad de acuerdo con las herramientas disponibles.	Trimestral
Fortalecer la mejora continua del servicio a la ciudadanía y la transparencia en la gestión institucional, mediante el análisis periódico de las PQRS recibidas en la entidad y la satisfacción ciudadana	Mensual
Realizar mesas de trabajo con las dependencias para el fortalecimiento de temáticas transversales relacionadas con el servicio a la ciudadanía.	Mensual

Fuente: Elaboración propia – Con base en PTEP

13. Conclusiones

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2026 de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, evidencia un desempeño institucional sólido en la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, reflejado en los resultados del MIPG, el Índice de Desempeño Institucional y los altos niveles de satisfacción reportados por la ciudadanía.

El análisis integral de la información permite concluir que la entidad cuenta con procesos consolidados para la atención ciudadana, una adecuada articulación interna para la gestión de las PQRS y un uso eficiente de los canales de atención, destacándose la atención multicanal y la relevancia estratégica del canal presencial como principal medio de interacción con la ciudadanía.

Así mismo, se identifican oportunidades de mejora orientadas al fortalecimiento de la integralidad en la atención, así como a la consolidación de acciones que promuevan una

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO	Gestión Documental	Código:	GD-P1-F24
		Versión:	2
		Fecha:	06 Septiembre de 2023
	Informe	Página:	Página 47 de 46
		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



atención incluyente y accesible, las cuales serán desarrolladas a través de las acciones previstas en el Plan de Acción de la vigencia.

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