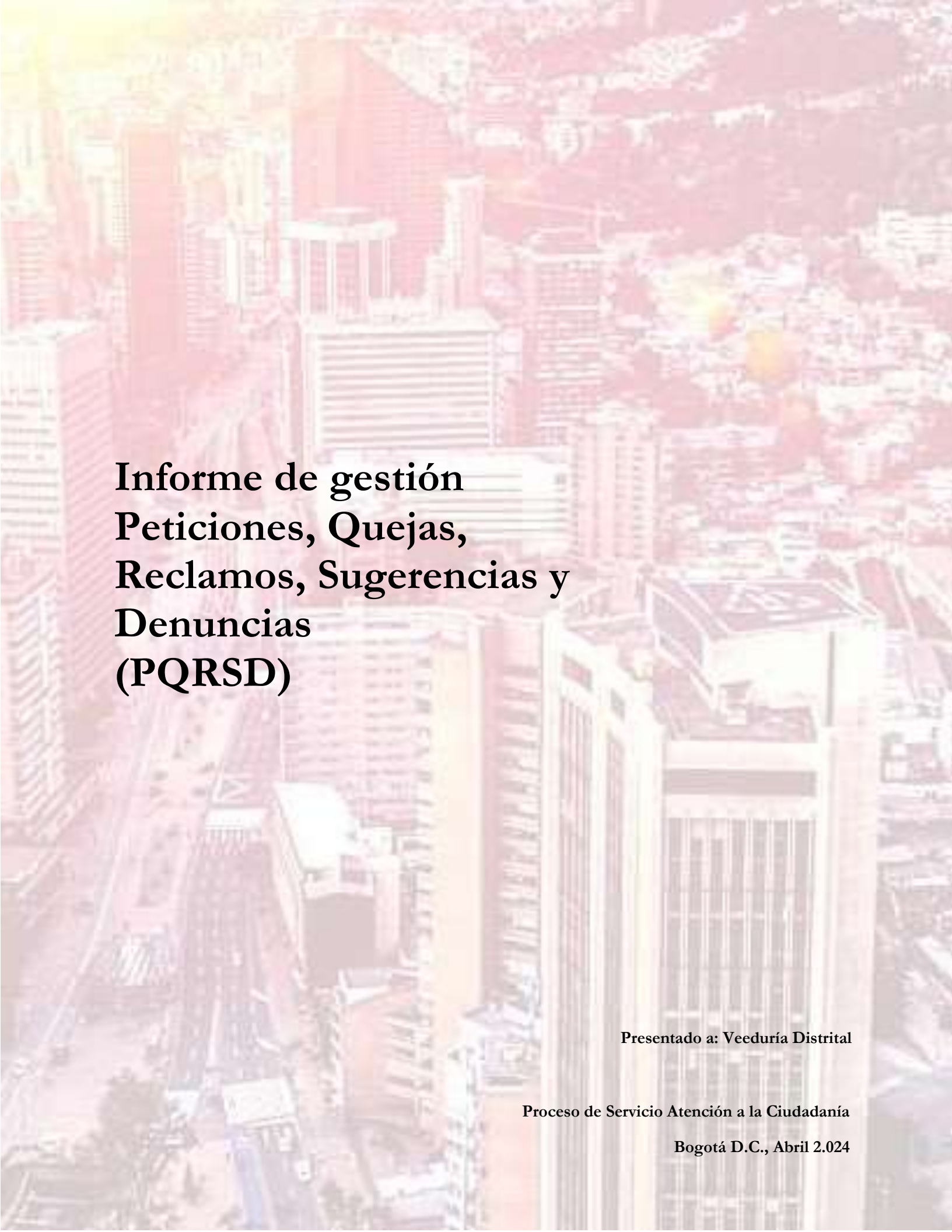




Informe de gestión Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Abril 2.024

TABLA DE CONTENIDO

Consideraciones Generales.....	Pág. 3
Total peticiones recibidas	Pág. 4 5
Canales de interacción	Pág. 5
Tipología o modalidades	Pág. 6
Solicitudes de información	Pág. 7-8
Subtemas más reiterados	Pág. 8-10
Traslados por competencia	Pág. 11-12
PQRSD cerradas.....	Pág. 12-14
Tiempo promedio de respuesta	Pág. 15-17
Participación por localidad de los requerimientos registrados...	Pág. 17-20
Otros requerimientos gestionados.....	Pág. 20-24
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 25-26

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

CONSIDERACIONES GENERALES

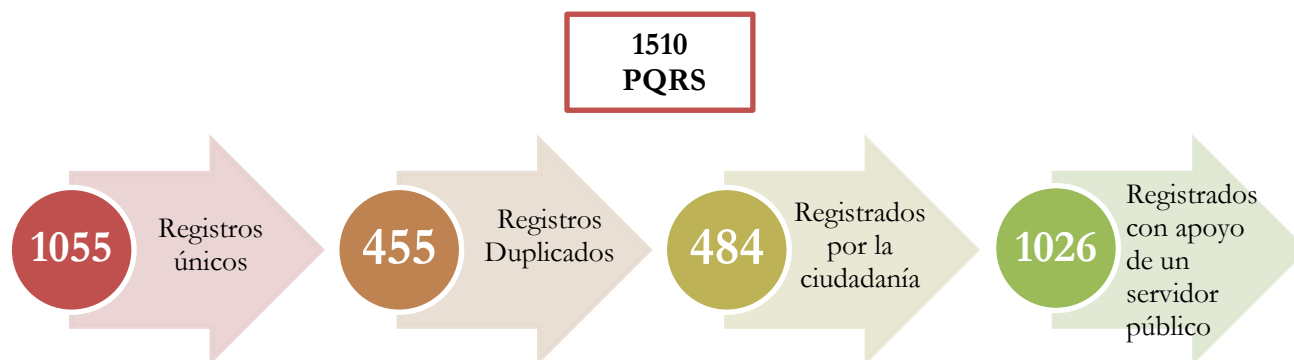
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRS del periodo, obtenida directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo con la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.)
3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
 - a. Tipo de Ingreso: Registrada
 - b. Periodo: Periodo Actual
4. Las peticiones registradas son aquellas creadas por la entidad; o aquellas registradas directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.
5. El periodo actual implica que, las cifras obtenidas tienen como punto de partida el primer día calendario del periodo analizado y como punto de corte el último día calendario del periodo analizado objeto del reporte.
6. No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.
7. La entidad cuenta con la interoperabilidad del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es decir todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al incumplimiento del Decreto 371 de 2010.
8. El tiempo de gestión de las peticiones, corresponde a los días promedio según el número de peticiones con respuesta definitiva por el Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. Las peticiones trasladadas, corresponde al número traslados realizado por la entidad, discriminado por entidad de destino. Serán diferentes las cifras con el “tipo de registro: registradas”, porque en esta sección sí se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de Marzo de 2.024.

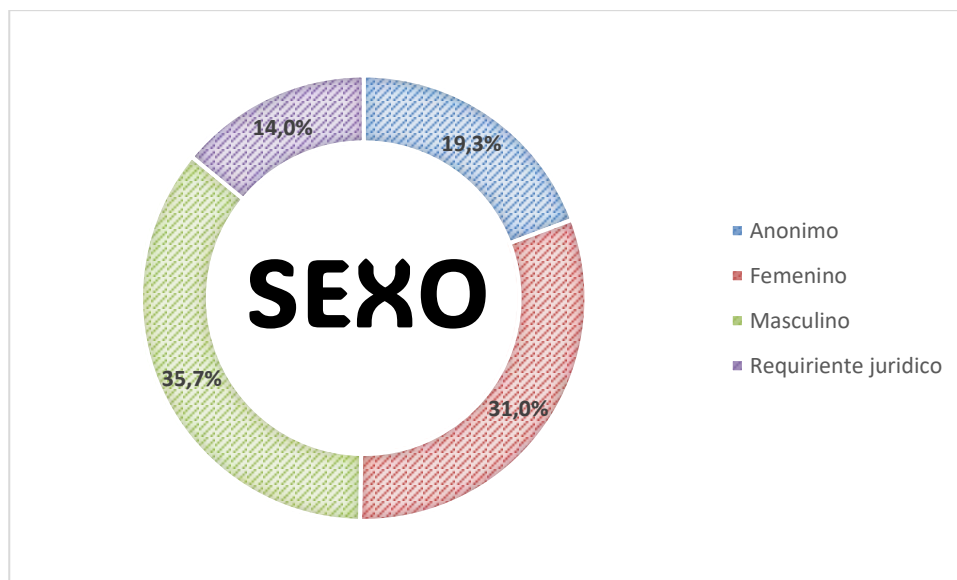
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Marzo



Fuente: Reporte PQRS mes abril 2.024. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes abril 2.024. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

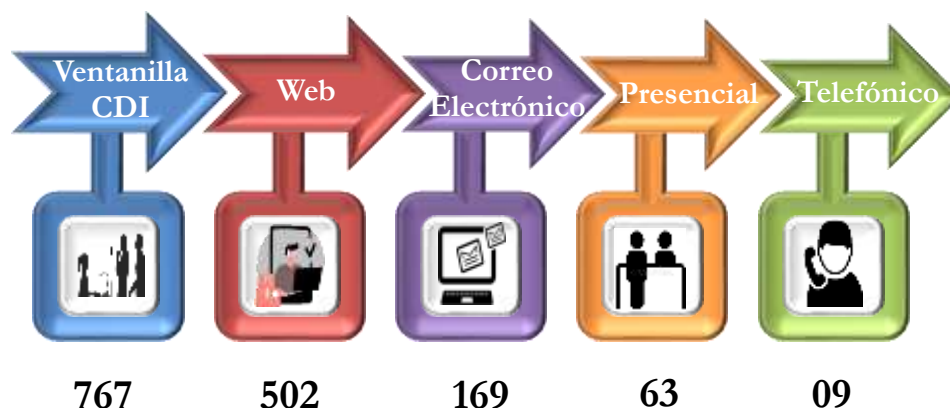
Del total de requerimientos registrados en el mes de abril, el 35.7% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 31.0% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 19.3% y el 14.0% fueron solicitudes de requirente jurídico.

Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría de Gobierno, así como en el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, lo que conduce a una mayor gestión de la Entidad frente al particular así como al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 767 representando el 50.8%; el segundo canal más utilizado, es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con 502, representando el 33.2%, es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales, 1 en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en el tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 169 peticiones representando el 11.2%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción

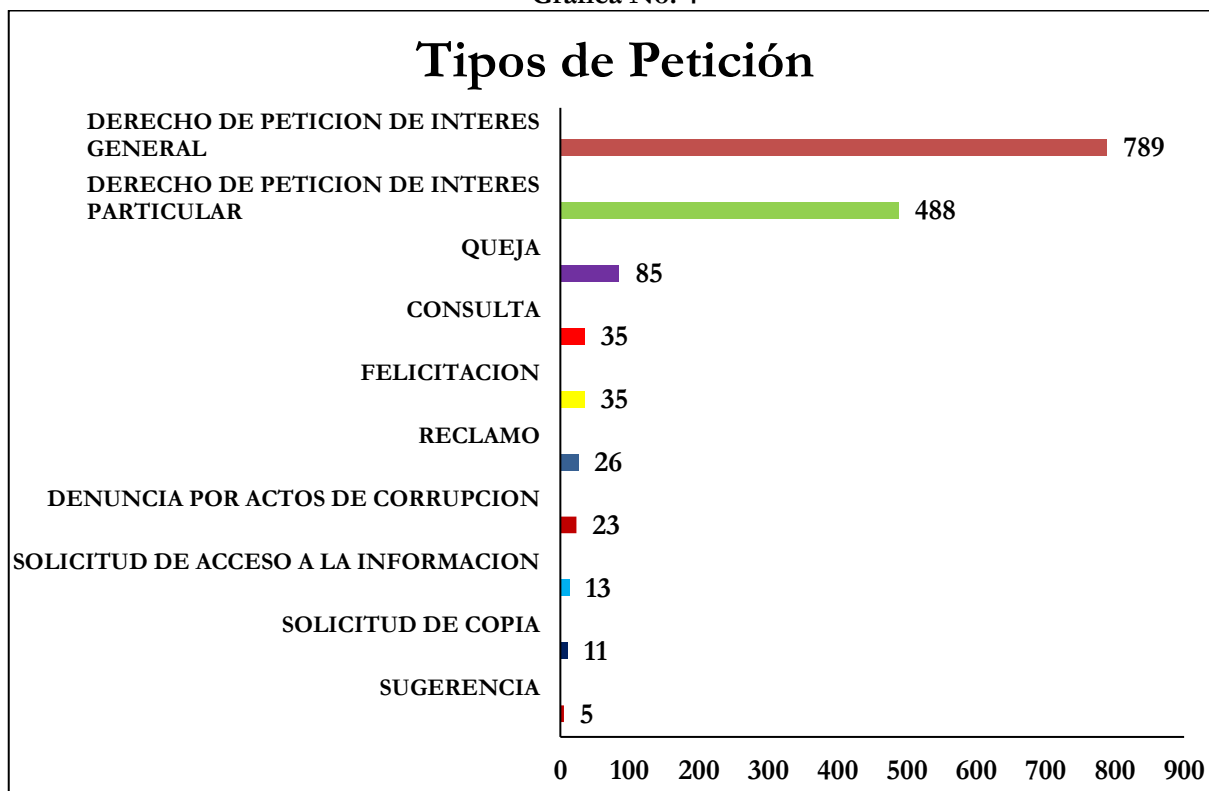


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 789 peticiones representando el 52.3% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 488 peticiones representando el 32.3%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de abril, le sigue la queja con 85 peticiones representando el 5.6%.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de acceso a la información recibidas por la Entidad, al momento de la radicación:

Gráfica No. 5 Solicitudes de Información

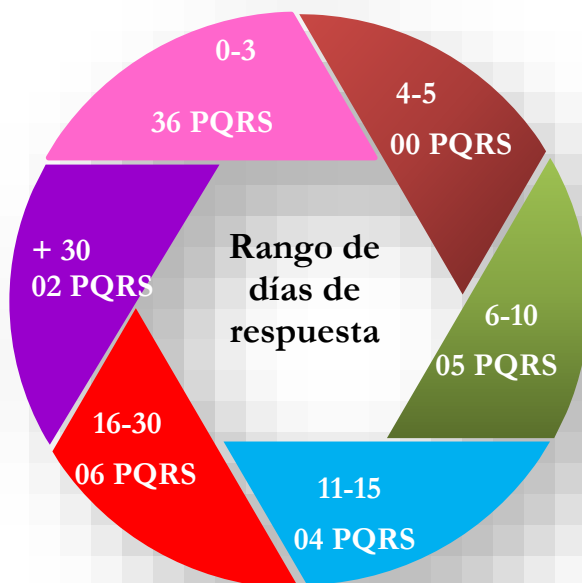


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de abril del año 2024 se registraron 67 solicitudes de información, de las cuales 8 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 67 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANGO DE DÍA



Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 53 peticiones de las 67 que ingresaron como solicitudes de información, porque se encuentra en proceso el concepto por parte del administrador del Bogotá te Escucha de la Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a quien se elevó con oficio Radicado No. 20224608127751 la “solicitud se revise la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha, para los reportes de peticiones en el marco de los Decretos 371 de 2010 y 1081 de 2015, revisar dentro del Sistema, los mecanismos de seguimiento a las respuestas Negación de las solicitudes de información”.

Tabla No. 2 DÍAS DE GESTIÓN A SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	CANTIDAD	DÍAS PROMEDIO DE GESTIÓN
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1
UAESP	1	1
JBB - JARDIN BOTANICO	1	1
CATASTRO	1	1
TOTAL	8	1

*El total en días de gestión corresponde al promedio del total de solicitudes de información trasladadas a otras entidades por competencia.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en específico, por tanto, su denominación será “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*”.

Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

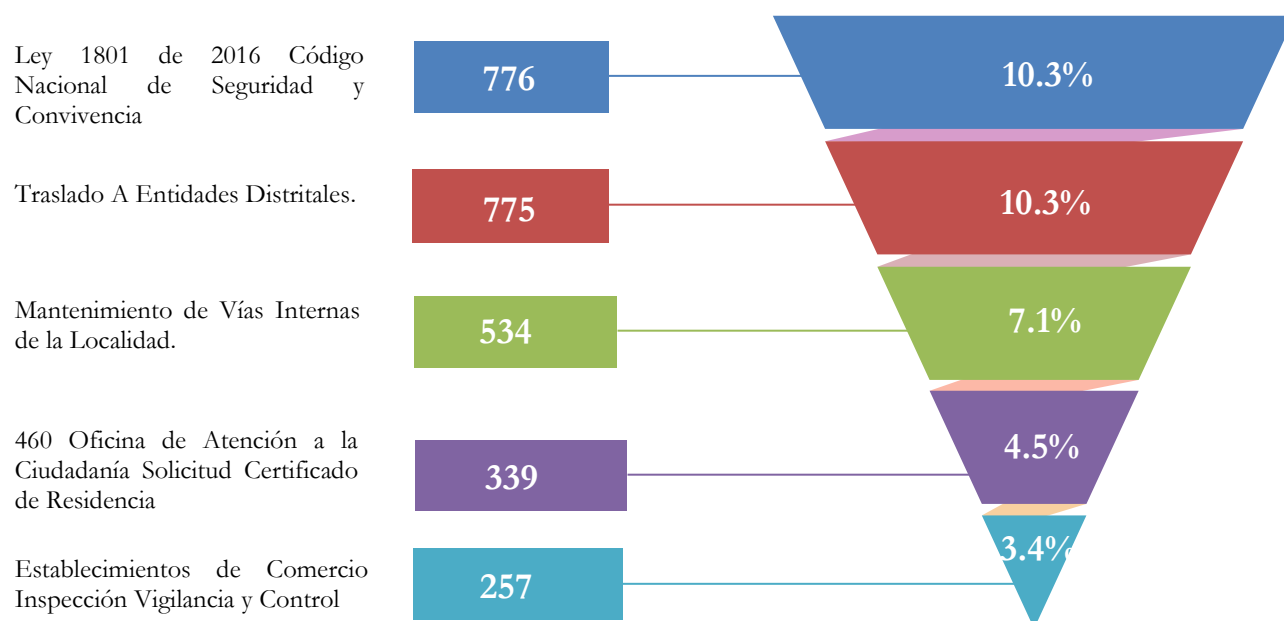
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	776	10,3
Traslado a Entidades Distritales	775	10,3
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	534	7,1
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	339	4,5
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	257	3,4
TOTAL 5 SUBTEMAS	2681	36
OTROS SUBTEMAS	4856	64
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	7537	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 776 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 775 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 534 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 339 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 257 peticiones.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del Bogotá Te Escucha (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en específico, por tanto, su denominación será “*Peticiones Tramitadas por Dependencias de Nivel Central*”.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

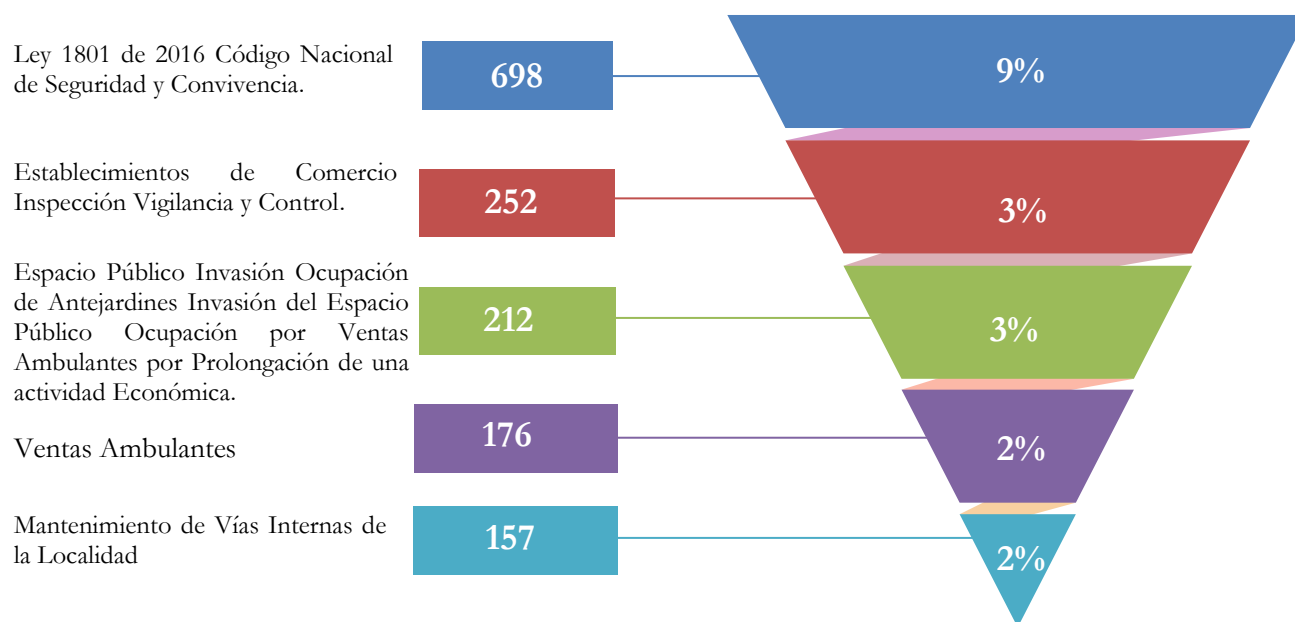
Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	698	9
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	252	3
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	212	3
Ventas Ambulantes	176	2
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	157	2
TOTAL 5 SUBTEMAS	1495	20
OTROS SUBTEMAS	6042	80
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	7537	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de abril el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 698 peticiones, luego se encuentra “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.*” con 252 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 212 las peticiones relacionadas con el subtema “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una actividad Económica.*”; después le sigue el subtema “*Ventas Ambulantes?*” con 176 peticiones y por último “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con un total de 157 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria de Salud	104	10,4%
Entidad Nacional	90	9,0%
Secretaria de Seguridad	88	8,8%
Secretaria Movilidad	84	8,4%
Secretaria de Integración Social	74	7,4%
UAESP	42	4,2%
Secretaria de Ambiente	40	4,0%
Secretaria de Planeación	36	3,6%
IDPAC	35	3,5%
Acueducto - EAAB-ESP	31	3,1%
Personeria de Bogotá	29	2,9%
IDU	28	2,8%
Defensoría del Espacio Publico	26	2,6%
Transmilenio	26	2,6%
Secretaria General	25	2,5%
Secretaria de Hacienda	22	2,2%
Secretaria del Hábitat	19	1,9%
Secretaria de Educación	19	1,9%
IPES	18	1,8%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	17	1,7%
IDPYBA	14	1,4%
IDRD	13	1,3%
CODENSA	13	1,3%
Secretaria de Desarrollo Económico	11	1,1%
Secretaria de la Mujer	11	1,1%
Secretaria de Cultura	11	1,1%
Capital Salud EPS	8	0,8%
JBB - Jardín Botánico	7	0,7%
MSP	6	0,6%
Veeduría Distrital	5	0,5%
Subred Sur Occidente	4	0,4%
Concejo de Bogotá	4	0,4%
ETB - Empresa de Teléfonos	4	0,4%
VANTI	4	0,4%

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

CATASTRO	4	0,4%
Secretaría Jurídica	4	0,4%
Subred Centro Oriente	3	0,3%
Subred Sur	3	0,3%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	3	0,3%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	2	0,2%
Lotería de Bogotá	2	0,2%
IDIPRON	2	0,2%
ATENEA	1	0,1%
IDIGER	1	0,1%
IDARTES - Instituto de las Artes	1	0,1%
Metro de Bogotá S.A.	1	0,1%
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP	1	0,1%
IDPC	1	0,1%
TOTAL	997	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de abril se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas, las cuales no eran competencia de la SDG a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: 10.4% a la “*Secretaría de Salud*”, el 9.0% a la “*Entidad Nacional*”, el 8.8% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 8.4% a la “*Secretaría de Movilidad*”, y el 7.4% “*Secretaría de Integración Social*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de abril se respondieron 50 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	50
Total	50

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **86.3%** respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

Tabla No. 7

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	18	85,7%	3	14,3%	21
Alcaldía Local de Barrios Unidos	11	64,7%	6	35,3%	17
Alcaldía Local de Bosa	48	60,0%	32	40,0%	80
Alcaldía Local de Candelaria	15	65,2%	8	34,8%	23
Alcaldía Local de Chapinero	22	36,1%	39	63,9%	61
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	45	39,1%	70	60,9%	115
Alcaldía Local de Engativá	16	32,7%	33	67,3%	49
Alcaldía Local de Fontibón	52	65,0%	28	35,0%	80
Alcaldía Local de Kennedy	56	70,0%	24	30,0%	80
Alcaldía Local de Mártires	15	46,9%	17	53,1%	32
Alcaldía Local de Puente Aranda	18	47,4%	20	52,6%	38
Alcaldía Local de Rafael Uribe	18	47,4%	20	52,6%	38
Alcaldía Local de San Cristóbal	45	38,1%	73	61,9%	118
Alcaldía Local de Santa Fe	12	8,3%	133	91,7%	145
Alcaldía Local de Suba	73	56,2%	57	43,8%	130
Alcaldía Local de Sumapaz	3	30,0%	7	70,0%	10
Alcaldía Local de Teusaquillo	28	49,1%	29	50,9%	57
Alcaldía Local de Tunjuelito	16	51,6%	15	48,4%	31
Alcaldía Local de Usaquén	22	44,9%	27	55,1%	49
Alcaldía Local de Usme	57	37,3%	96	62,7%	153
Dependencias de Nivel Central	230	4,9%	4.440	95,1%	4.670
TOTAL	820	13,7%	5177	86,3%	5997

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de abril las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **36.85%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de abril el **95.1%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.3%**.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de la interoperabilidad del Bogotá te Escucha y el gestor documental ORFEO, realizado por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado en trámite o con respuesta de fondo para el mes de marzo.

Así mismo en la página web de la entidad www.gobiernobogota.gov.co en el enlace de consulta de derechos

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

petición, el ciudadano puede acceder a la información, e incluso descargar las comunicaciones emitidas que ilustran el estado del trámite. De esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES

Tabla No. 8

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	0	0,0%	13	100,0%	13
Alcaldía Local de Barrios Unidos	1	4,0%	24	96,0%	25
Alcaldía Local de Bosa	10	12,5%	70	87,5%	80
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	28	100,0%	28
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	19	100,0%	19
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	1	1,7%	59	98,3%	60
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	11	100,0%	11
Alcaldía Local de Fontibón	10	21,7%	36	78,3%	46
Alcaldía Local de Kennedy	27	31,8%	58	68,2%	85
Alcaldía Local de Mártires	5	20,0%	20	80,0%	25
Alcaldía Local de Puente Aranda	4	10,0%	36	90,0%	40
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de San Cristóbal	6	9,4%	58	90,6%	64
Alcaldía Local de Santa Fe	3	8,3%	33	91,7%	36
Alcaldía Local de Suba	6	6,8%	82	93,2%	88
Alcaldía Local de Sumapaz	1	33,3%	2	66,7%	3
Alcaldía Local de Teusaquillo	9	13,8%	56	86,2%	65
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Usaquén	4	7,8%	47	92,2%	51
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	38	100,0%	38
Dependencias de Nivel Central	122	16,9%	601	83,1%	723
TOTAL	209	13,6%	1331	86,4%	1540

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.540** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **86.4%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.331** respuestas efectivas.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DÍAS)

Tabla No. 9

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
Antonio Nariño	-	-	20	19	-	-	-	-	-	-	20
Barrios Unidos	13	-	16	13	14	-	-	-	-	-	15
Bosa	-	-	20	27	16	-	26	-	-	-	22
Candelaria	-	-	18	23	15	-	-	14	-	-	20
Chapinero	15	-	12	10	5	8	-	-	-	-	11
Ciudad Bolívar	11	27	13	14	15	12	-	15	-	-	13
Engativá	8	-	7	8	11	12	8	-	-	-	8
Fontibón	-	-	17	15	8	-	20	-	-	-	16
Kennedy	30	-	24	28	12	-	-	-	-	-	25
Mártires	-	-	20	21	-	26	-	-	-	-	20
Puente Aranda	-	-	21	43	13	-	19	-	-	-	25
Rafael Uribe Uribe	28	-	14	17	11	-	16	-	-	-	15
San Cristóbal	9	-	13	19	13	20	11	-	-	-	13
Santa Fe	25	-	13	32	-	15	-	-	22	-	14
Suba	38	-	15	18	15	16	25	11	-	-	16
Sumapaz	-	-	14	13	12	-	-	-	-	-	13
Teusaquillo	-	-	25	25	33	22	34	-	-	45	26
Tunjuelito	17	-	11	14	12	-	9	-	22	-	13
Usaquén	24	-	16	19	15	13	-	-	-	-	17
Usme	26	-	12	14	11	13	-	-	-	-	12
D. Nivel Central	22	-	16	19	17	15	15	13	-	6	18
OF. Asuntos Disciplinarios	-	9	11	10	14	11	-	-	-	-	10
OF. Atención a la Ciudadanía	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1
TOTAL	9	3	9	7	3	6	10	5	5	16	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de abril, no se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a las felicitaciones, por tal motivo la entidad debe realizar acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta, sin embargo, se evidencia que el resto de tipos de petición cuentan con un tiempo de gestión que cumple con lo establecido en la norma.

1.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2024

De acuerdo con la distribución de las PQRS por los puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno, la siguiente tabla muestra el número de peticiones gestionadas en el mes de abril de acuerdo con el periodo radicado:

Tabla No. 10. Distribución PQRS por Localidades y Nivel Central

Dependencia	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva		Promedio días de gestión
	Periodo Anterior	Periodo Actual	
Alcaldía Local de Antonio Nariño	9	3	20
Alcaldía Local de Barrios Unidos	24	4	15
Alcaldía Local de Bosa	70	16	22
Alcaldía Local de Candelaria	28	6	20
Alcaldía Local de Chapinero	17	14	11
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	58	54	13
Alcaldía Local de Engativá	11	24	8
Alcaldía Local de Fontibón	35	10	16
Alcaldía Local de Kennedy	57	10	25
Alcaldía Local de Mártires	17	6	20
Alcaldía Local de Puente Aranda	35	10	25
Alcaldía Local de Rafael Uribe	18	10	15
Alcaldía Local de San Cristóbal	51	60	13
Alcaldía Local de Santa Fe	33	130	14
Alcaldía Local de Suba	72	30	16
Alcaldía Local de Sumapaz	2	3	13
Alcaldía Local de Teusaquillo	32	8	26
Alcaldía Local de Tunjuelito	19	5	13
Alcaldía Local de Usaquén	45	27	17
Alcaldía Local de Usme	38	90	12
Dependencias de Nivel Central	290	1511	10
TOTAL	961	2031	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 8 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

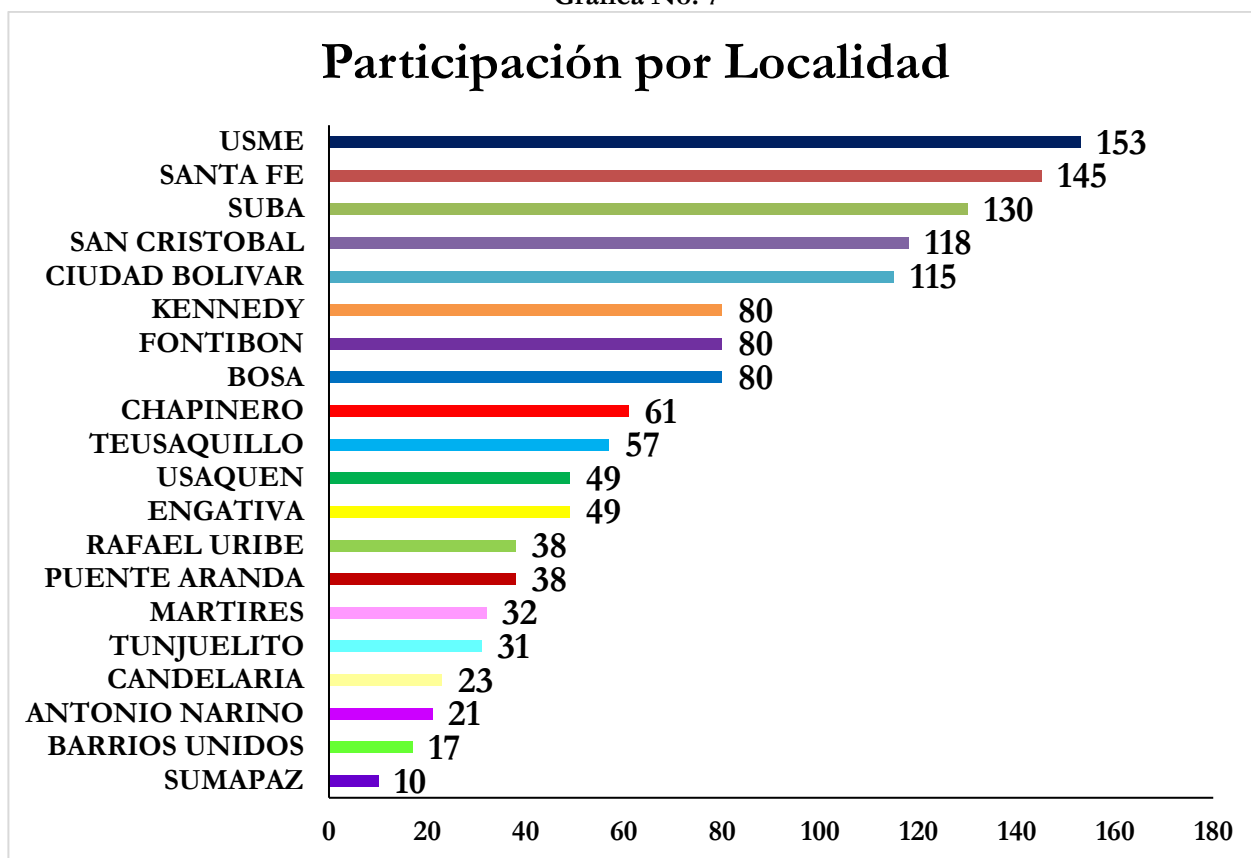
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	825	132	2.264	21
Febrero	964	518	6.282	12
Marzo	759	316	3.587	10
Abril	1.055	455	7.472	8
Total	3.603	1.421	19.605	13

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2024 ha sido de 13 días, tiempo que se encuentra dentro los términos de respuesta.

REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Usme, Santa Fe, Suba, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Kennedy, Fontibón, y Bosa.

Tabla No. 12: PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

ALCALDIA LOCAL	PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	PROPIEDAD HORIZONTAL	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
01 - Usaquén	83	1,4%	444	65	329	282	38
02 - Chapinero	31	0,5%	201	51	142	26	0
03 - Santa Fe	13	0,2%	175	16	224	7	10
04 - San Cristóbal	28	0,5%	542	9	166	89	0
05 - Usme	32	0,5%	979	3	98	40	0
06 - Tunjuelito	23	0,4%	343	4	81	9	0
07 - Bosa	43	0,7%	703	21	64	90	202
08 - Kennedy	71	1,2%	1025	46	132	122	0
09 - Fontibón	23	0,4%	293	50	185	15	0
10 - Engativá	237	4,0%	625	31	224	358	938
11 - Suba	116	1,9%	1484	167	253	220	0
12 - Barrios Unidos	36	0,6%	186	9	232	28	111
13 - Teusaquillo	28	0,5%	293	81	272	208	0
14 - Los Mártires	5	0,1%	112	2	70	28	0
15 - Antonio Nariño	11	0,2%	98	11	55	2	0
16 - Puente Aranda	25	0,4%	192	5	102	3	0
17 - La Candelaria	17	0,3%	73	5	126	58	99
18 - Rafael Uribe Uribe	21	0,4%	543	5	173	67	0
19 - Ciudad Bolívar	78	1,3%	1088	10	316	23	0
20 - Sumapaz	2	0,0%	22	0	41	0	0
Nivel Central	5074	84,6%	0	0	294	5	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	35	-	-
SuperCADE CAD	97	-	-	-	42	-	-
SuperCADE Engativá	1	-	-	-	2	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	43	-	-
SuperCADE Suba	2	-	-	-	70	-	-
SuperCADE Virtual	6	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	5.997	100%	9.421	591	3.579	1.680	1.398

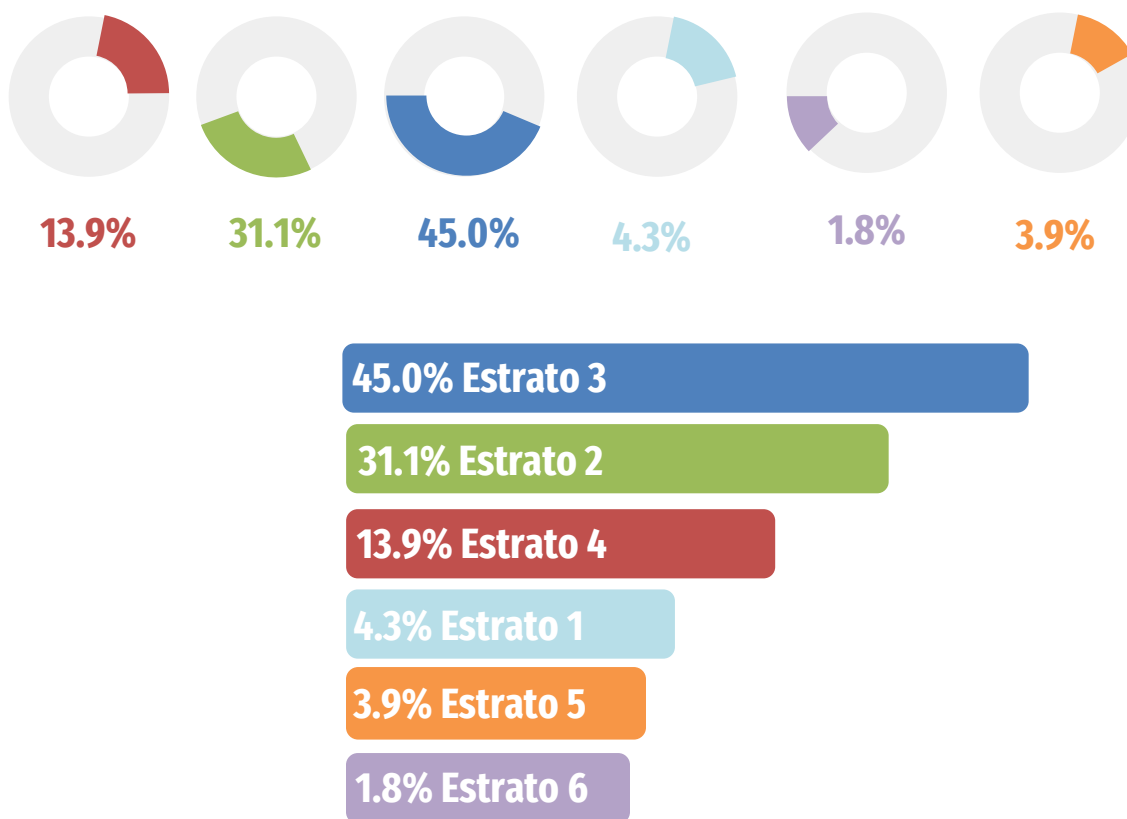
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI– SI ACTUA

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 45.0% se ubicó dentro del estrato 3, el 31.1% en el estrato 2, el 13.9% en el estrato 4, el 4.3% en el estrato 1, el 3.9% en el estrato 5 y el 1.8% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



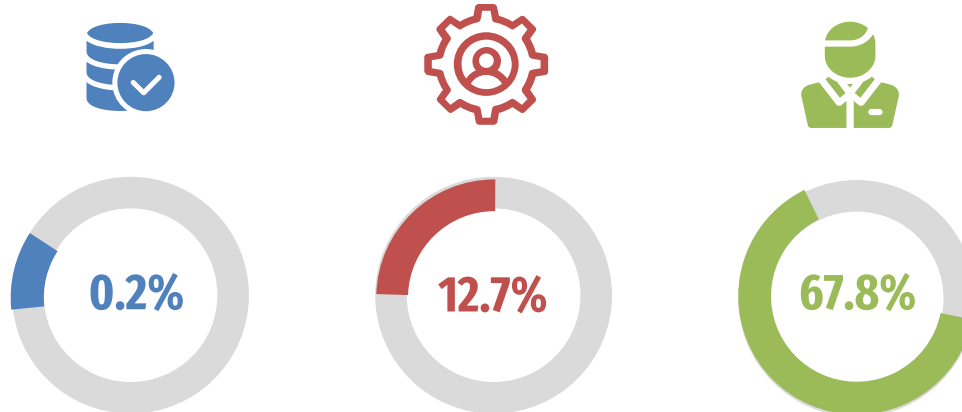
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (67.8%) fueron realizadas por personas naturales, (12.7%) por personas jurídicas y el (0.2%) por establecimientos de comercio.

Gráfica No. 9



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

OTROS ÍTEMS

1.2. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

La encuesta de percepción del servicio es una herramienta aplicada por la entidad para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los diferentes trámites y servicios brindados por la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el nivel local como central de la entidad y en los canales presencial y virtual.

Los resultados de percepción y satisfacción de las localidades y del nivel central en los canales presencial y virtual son los siguientes:

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL

Tabla No. 13

Localidad	Porcentaje de Percepción y Satisfacción	Número de Encuestas Canal Presencial	Número de Encuestas Canal Virtual	Calificación de Percepción y Satisfacción	Aporte a la Calificación total	Calificación Total Localidades
Antonio Nariño	93%	1	1	4,7	0,0	4,8
Barrios Unidos	96%	1	27	4,8	0,1	
Bosa	96%	6	84	4,8	0,3	
Chapinero	96%	6	20	4,8	0,1	
Ciudad Bolívar	89%	7	16	4,5	0,1	
Engativá	99%	8	350	4,9	1,1	
Fontibón	0%	6	9	0,0	0,0	
Kennedy	95%	17	105	4,7	0,3	
La Candelaria	100%	2	56	5,0	0,2	
Los Mártires	93%	13	15	4,7	0,1	
Puente Aranda	78%	2	1	3,9	0,0	
Rafael Uribe Uribe	98%	11	56	4,9	0,2	
San Cristóbal	97%	5	84	4,8	0,3	
Santa Fe	100%	2	5	5,0	0,0	
Suba	98%	13	207	4,9	0,6	
Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	98%	8	200	4,9	0,6	
Tunjuelito	97%	6	3	4,9	0,0	
Usaquén	98%	12	270	4,9	0,8	
Usme	94%	7	33	4,7	0,1	
Nivel Central	76%	4	1	3,8	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de abril del año 2.024

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano. Para el periodo de evaluación, se está aplicando el nuevo formato SAC-F010 para todos los servicios que oferta la entidad a la ciudadanía, en el proceso de puesta en

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

producción y apropiación de la herramienta, se adelanta la socialización del formato y capacitación en el diligenciamiento del formato en línea.

Durante el mes analizado, se aplicaron encuestas de percepción y satisfacción por el canal presencial y el canal virtual; los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y servicios calificados por cada canal son los siguientes:

CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN

Tabla No. 14

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Virtual	137	3,7	0,3	8%	4,9
Canal Presencial	1543	5,0	4,6	92%	
Total de Encuestas del mes			1680	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en abril del año 2.024 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.4** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **92%** de percepción positiva del servicio.

1.3. BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaría Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 25 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas que han extraviado estos documentos.

En el mes de abril del año 2.024 se entregaron 33 documentos extraviados directamente al titular, además se devolvieron 2.920 a las entidades que crean los documentos que se resguardan en el banco de documento extraviados.

Tabla No. 15

MES	Cant. Recibidos	Entregados ciudadanía	Entregadas entidades
Enero	1.982	5	0
Febrero	1.641	13	0
Marzo	1.889	17	2.447
Abril	1.398	33	2.920
TOTALES	6.910	68	5367

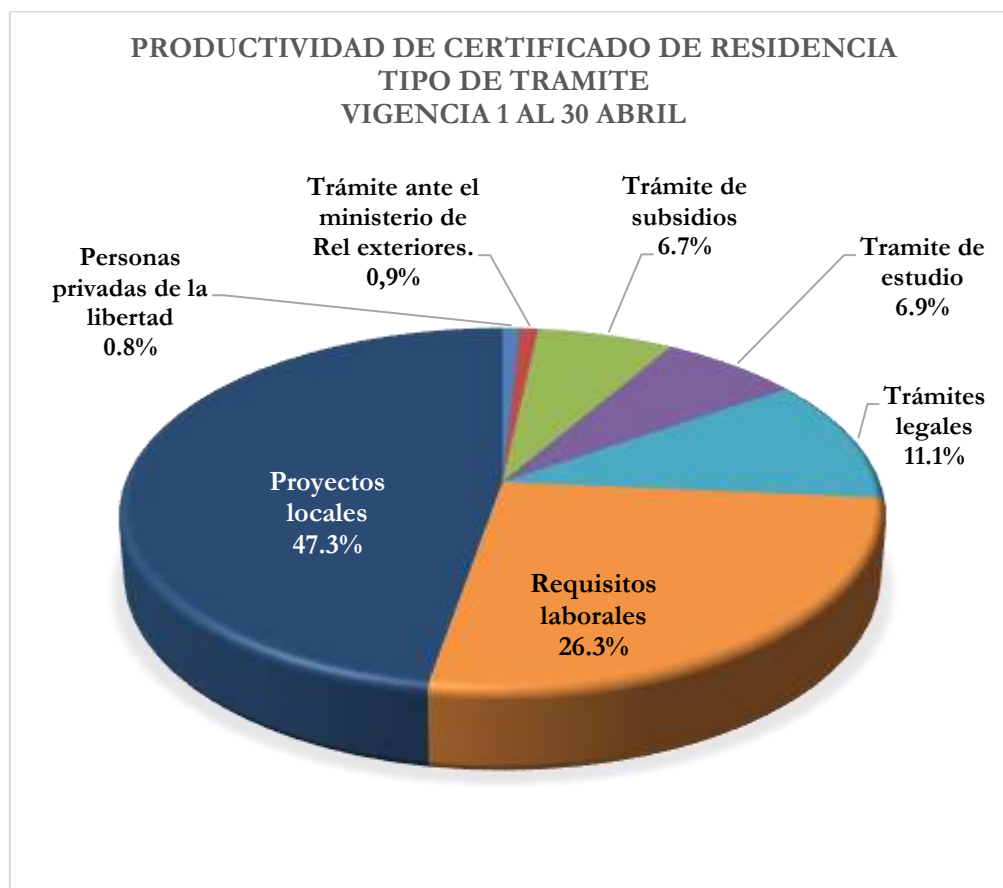
Fuente: Aplicativo SIDE

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 47.3% respecto al total, seguido de un 26.3% para Requisitos laborales, el 11.1% para Trámites Legales, el 6.9% para Trámites de Estudio, 6.7% para Trámite de Subsidios, el 0.9% para Trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 0.8% para personas privadas de la libertad.

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia



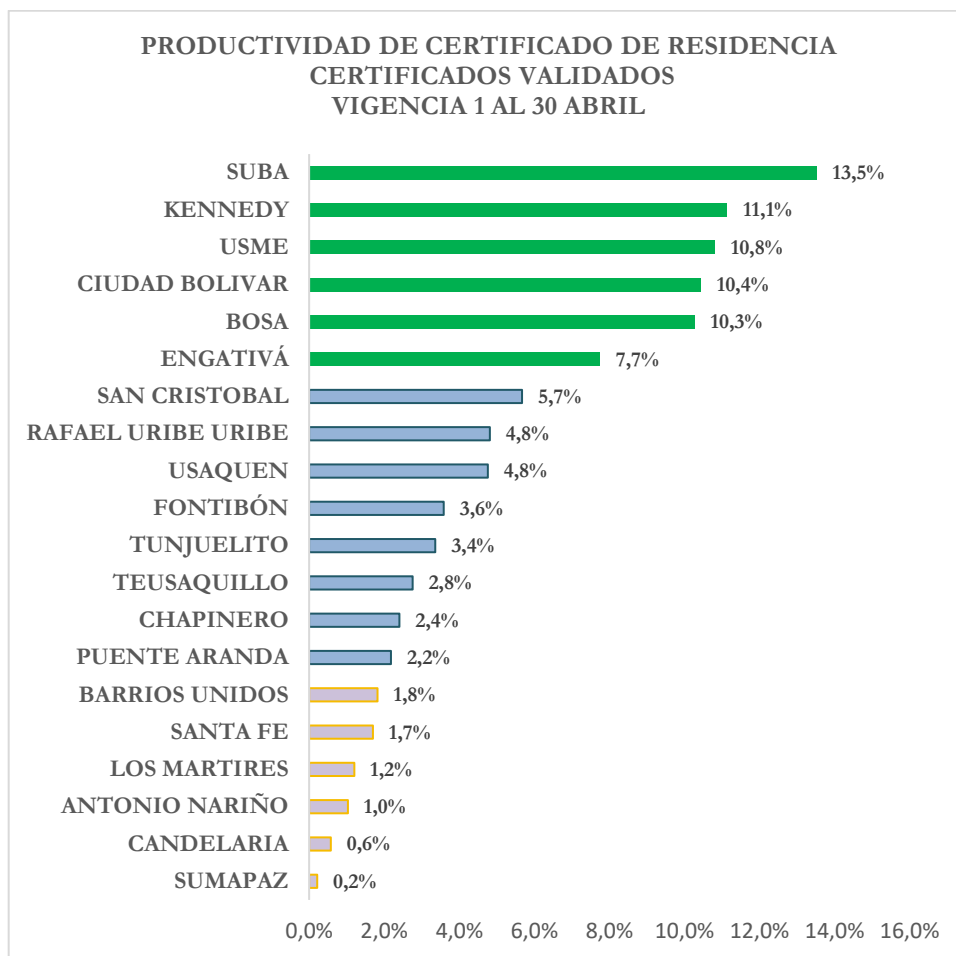
Fuente: Aplicativo BIZAGI Abril 2.024

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 9.421, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA ABRIL - 2024

Gráfica No. 9.



Fuente: Aplicativo BIZAGI Abril 2.024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Kennedy, Usme, Ciudad Bolívar, Bosa, Engativá y San Cristóbal las cuales expedieron un total de 6.446 certificaciones.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Del total de requerimientos registrados en el mes de abril, el 35.7% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 31.0% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 19.3% y el 14.0% fueron solicitudes de requirente jurídico.
2. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2024 ha sido de 13 días, tiempo que se encuentra dentro los términos de respuesta.
3. Para el mes de abril el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 767 representando el 50.8%; el segundo canal más utilizado, es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con 502, representando el 33.2%, es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales, 1 en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en el tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 169 peticiones representando el 11.2%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 789 peticiones representando el 52.3% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 488 peticiones representando el 32.3%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de abril, le sigue la queja con 85 peticiones representando el 5.6%.
5. En el mes de abril del año 2.024 se registraron 67 solicitudes de información, de las cuales 8 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 776 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 775 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 534 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 339 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 257 peticiones.
7. En el mes de abril se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas, las cuales no eran competencia de la SDG a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: 10.4% a la “*Secretaría de Salud*”, el 9.0% a la “*Entidad Nacional*”, el 8.8% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 8.4% a la “*Secretaria de Movilidad*”, y el 7.4% “*Secretaria de Integración Social*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

8. En el mes de abril se respondieron 50 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
9. Durante el mes de abril las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **36.85%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de abril el **95.1%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.3%**.
10. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.540** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **86.4%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.331** respuestas efectivas.
11. En el mes de abril, no se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a las felicitaciones, por tal motivo la entidad debe realizar acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta.
12. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Usme, Santa Fe, Suba, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Kennedy, Fontibón, y Bosa.
13. En este aspecto se encuentra que el 45.0% se ubicó dentro del estrato 3, el 31.1% en el estrato 2, el 13.9% en el estrato 4, el 4.3% en el estrato 1, el 3.9% en el estrato 5 y el 1.8% en el estrato 6.
14. Para el mes de abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 47.3% respecto al total, seguido de un 26.3% para Requisitos laborales, el 11.1% para Trámites Legales, el 6.9% para Trámites de Estudio, 6.7% para Trámite de Subsidios, el 0.9% para Trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 0.8% para personas privadas de la libertad.
15. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de abril fueron: Suba, Kennedy, Usme, Ciudad Bolívar, Bosa, Engativá y San Cristóbal las cuales expidieron un total de 6.446 certificaciones.
16. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en abril del año 2.024 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.4** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **92%** de percepción positiva del servicio.
17. En el mes de abril del año 2.024 se entregaron 33 documentos extraviados directamente al titular, además se devolvieron 2.920 a las entidades que crean los documentos que se resguardan en el banco de documento extraviados.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.