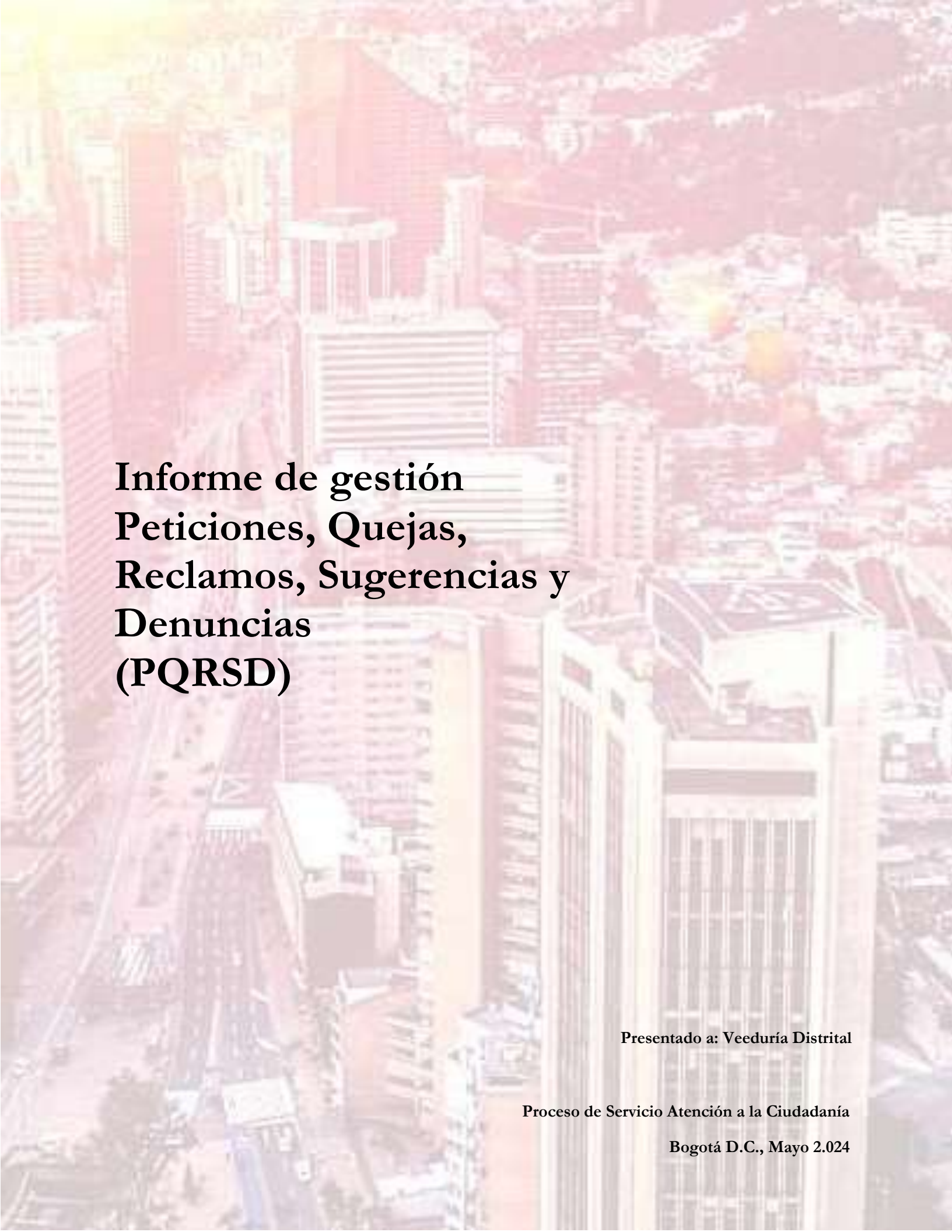




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Mayo 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. 15-19
Participación por localidad de los requerimientos registrados...	Pág. 20-22
Otros requerimientos gestionados.....	Pág. 22-26
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 27-28

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

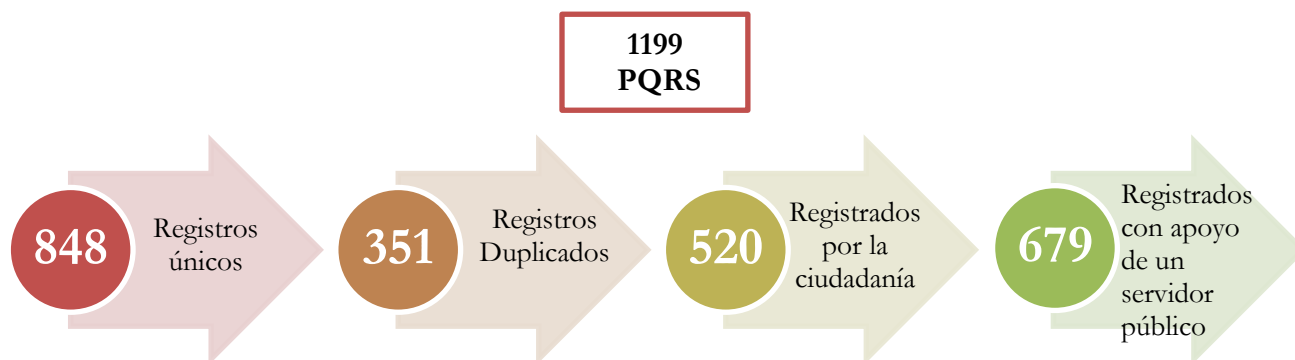
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte 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.

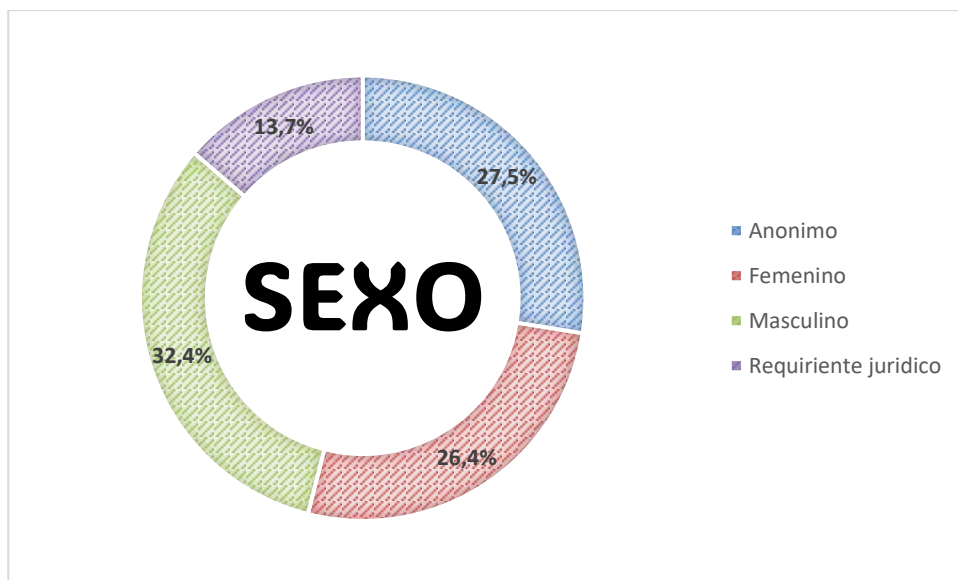
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Marzo



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes mayo 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.

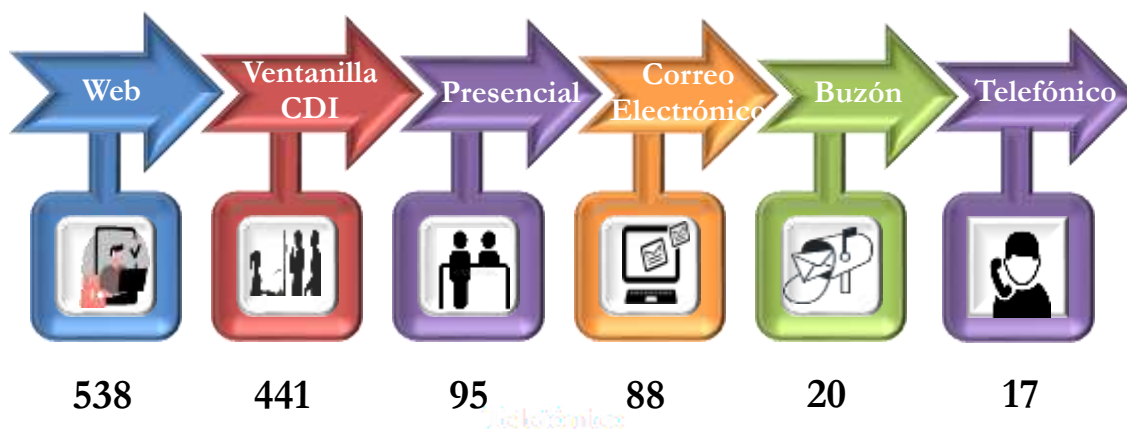
Del total de requerimientos registrados en el mes de mayo, el 32.4% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.5% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos de sexo femenino con un porcentaje 26.4% y el 13.7% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el 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 538 el cual representa el 44.9%, el segundo canal más usado es el Escrito o Ventanilla CDI con 441 representando el 36.8%; 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 Presencial con 95 peticiones representando el 7.9%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción

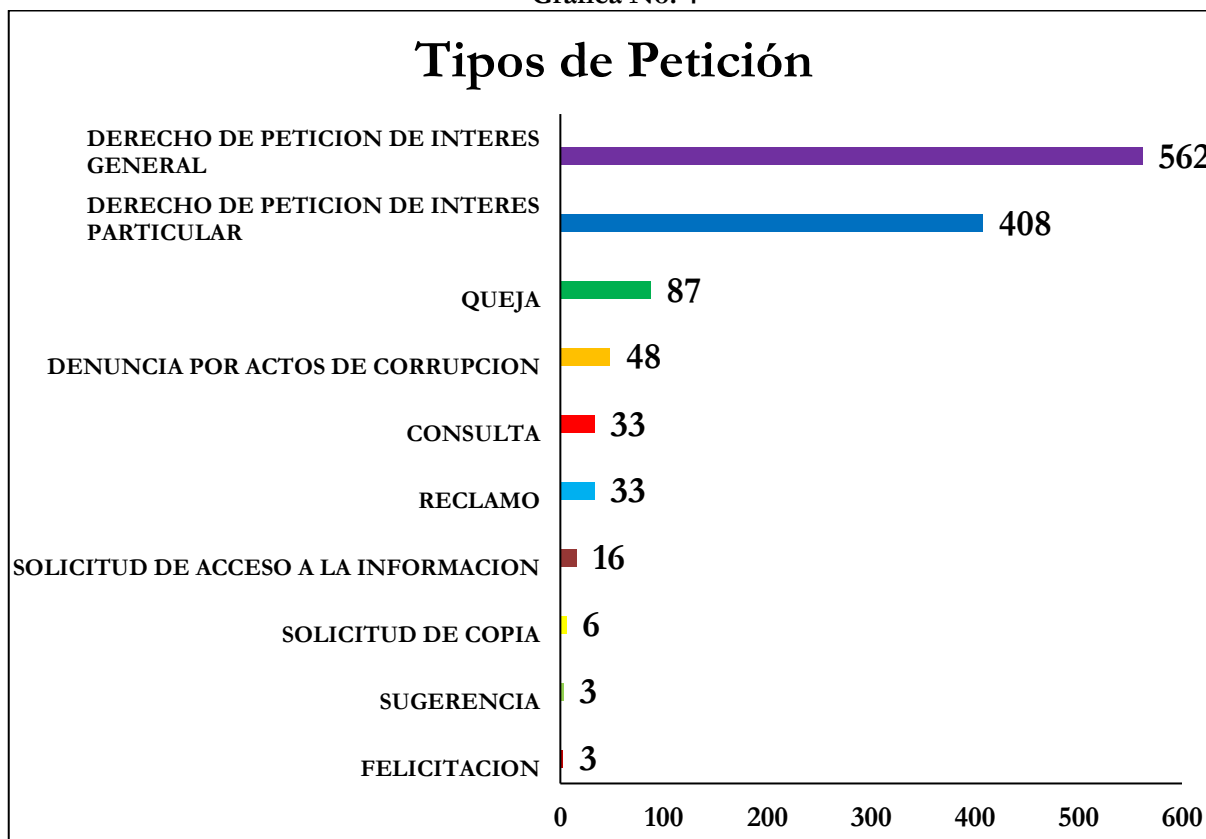


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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 562 peticiones representando el 46.9% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 408 peticiones representando el 34.0%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de mayo, le sigue la queja con 87 peticiones representando el 7.3%.

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

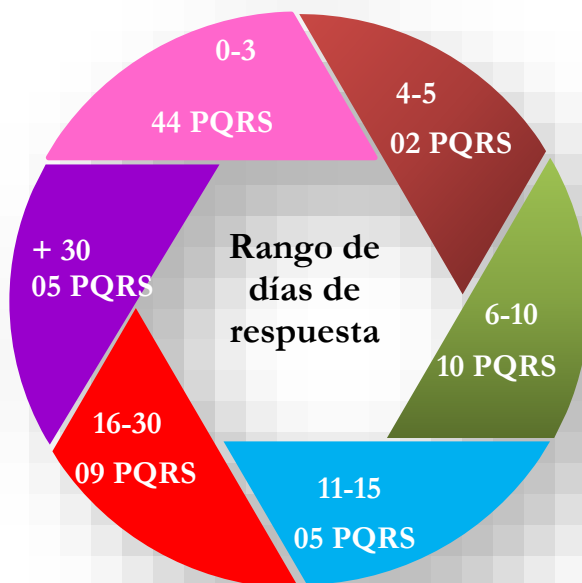


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de mayo del año 2.024 se registraron 75 solicitudes de información, de las cuales 13 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 75 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 58 peticiones de las 75 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 SEGURIDAD	5	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2
SECRETARIA DE SALUD	1	6
SECRETARIA DEL HABITAT	1	7
SECRETARIA MOVILIDAD	1	1
UAESP	1	1
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	1	7
IDPYBA	1	1
ENTIDAD NACIONAL	1	2
TOTAL	13	2

*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

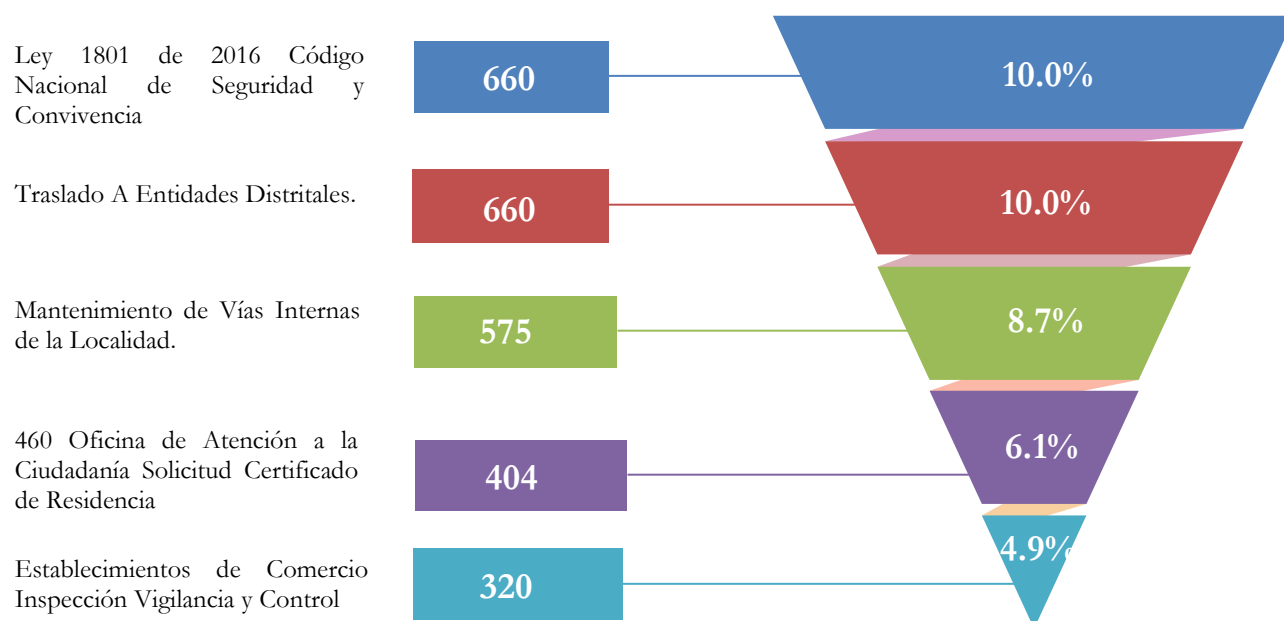
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	660	10,0%
Traslado a Entidades Distritales	660	10,0%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	575	8,7%
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	404	6,1%
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	320	4,9%
TOTAL 5 SUBTEMAS	2619	40%
OTROS SUBTEMAS	3966	60%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	6585	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 660 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 660 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 575 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 404 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 320 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

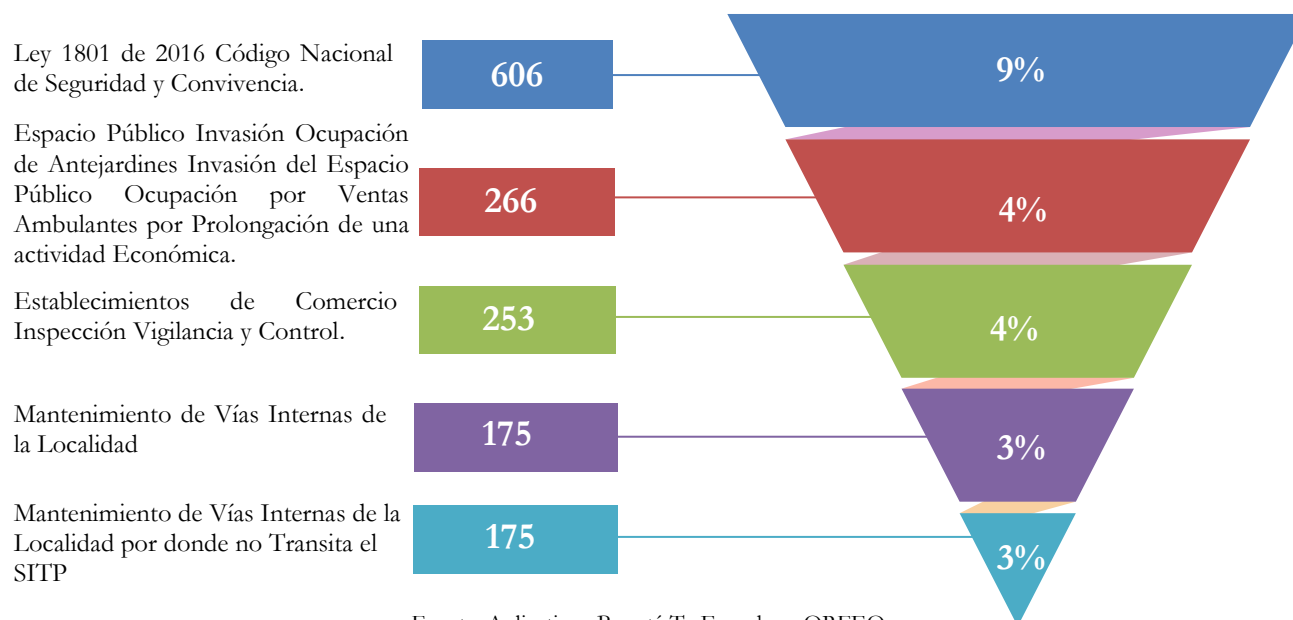
Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	606	9%
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	266	4%
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	253	4%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	175	3%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	175	3%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1475	22%
OTROS SUBTEMAS	5110	78%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	6585	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de mayo el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 606 peticiones, luego se encuentra “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una actividad Económica.*”, con 266 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 253 las peticiones relacionadas con el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.*” después le sigue el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 175 peticiones y por último con un total de 175 el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP*” 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
Secretaría de Seguridad	93	11,2%
Secretaría de Integración Social	87	10,5%
Secretaría Movilidad	67	8,1%
Secretaría de Salud	62	7,5%
Secretaría de Planeación	48	5,8%
IPES	47	5,7%
UAESP	40	4,8%
Acueducto - EAAB-ESP	32	3,9%
Entidad Nacional	28	3,4%
IDPAC	22	2,7%
IDU	22	2,7%
Secretaría General	22	2,7%
Secretaría de Desarrollo Económico	22	2,7%
Secretaría de Hacienda	19	2,3%
Transmilenio	18	2,2%
Personería de Bogotá	18	2,2%
Secretaría de Educación	17	2,1%
Secretaría de Ambiente	16	1,9%
Secretaría del Hábitat	14	1,7%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	14	1,7%
CODENSA	13	1,6%
Capital Salud EPS	9	1,1%
Defensoría del Espacio Público	9	1,1%
IDPYBA	9	1,1%
Veeduría Distrital	8	1,0%
IDRD	7	0,8%
JBB - Jardín Botánico	7	0,8%
Secretaría de la Mujer	6	0,7%
Subred sur Occidente	6	0,7%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	5	0,6%
Concejo de Bogotá	5	0,6%
Subred Sur	4	0,5%
VANTI	4	0,5%
IDIGER	3	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	3	0,4%
Subred Centro Oriente	3	0,4%
IDPC	3	0,4%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	2	0,2%
Secretaria Jurídica	2	0,2%
ETB - Empresa de Teléfonos	2	0,2%
La Terminal de Transporte	1	0,1%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,1%
IDT	1	0,1%
Metro de Bogotá S.A.	1	0,1%
Canal Capital	1	0,1%
FONCEP	1	0,1%
Universidad Distrital	1	0,1%
Subred Norte	1	0,1%
MSP	1	0,1%
Secretaria de Cultura	1	0,1%
TOTAL	828	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de mayo 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: 11.2% a la “*Secretaria de Seguridad*”, el 10.5% a la “*Secretaria de Integración Social*”, el 8.1% a la “*Secretaria Movilidad*”, el 7.5% a la “*Secretaria de Salud*” y el 5.8% “*Secretaria de Planeación*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de mayo se respondieron 52 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	52
Total	52

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **86.9%** 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

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.

respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

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	21	84,0%	4	16,0%	25
Alcaldía local de Barrios Unidos	11	50,0%	11	50,0%	22
Alcaldía local de Bosa	38	27,5%	100	72,5%	138
Alcaldía local de Candelaria	14	56,0%	11	44,0%	25
Alcaldía local de Chapinero	16	45,7%	19	54,3%	35
Alcaldía local de Ciudad Bolívar	72	38,5%	115	61,5%	187
Alcaldía local de Engativá	11	22,4%	38	77,6%	49
Alcaldía local de Fontibón	27	46,6%	31	53,4%	58
Alcaldía local de Kennedy	48	47,5%	53	52,5%	101
Alcaldía local de Mártires	8	57,1%	6	42,9%	14
Alcaldía local de Puente Aranda	15	62,5%	9	37,5%	24
Alcaldía local de Rafael Uribe	10	37,0%	17	63,0%	27
Alcaldía local de San Cristóbal	32	31,1%	71	68,9%	103
Alcaldía local de Santa fe	17	56,7%	13	43,3%	30
Alcaldía local de Suba	48	47,1%	54	52,9%	102
Alcaldía local de Sumapaz	1	20,0%	4	80,0%	5
Alcaldía local de Teusaquillo	21	48,8%	22	51,2%	43
Alcaldía local de Tunjuelito	5	18,5%	22	81,5%	27
Alcaldía local de Usaquén	29	48,3%	31	51,7%	60
Alcaldía local de Usme	24	45,3%	29	54,7%	53
Dependencias de Nivel Central	206	5,1%	3.816	94,9%	4.022
TOTAL	674	13,1%	4476	86,9%	5150

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de mayo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **55.5%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de mayo el **94.9%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.9%**.

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

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.

requerimientos han quedado en trámite o con respuesta de fondo para el mes de mayo.

Así mismo en la página web de la entidad www.gobiernobogota.gov.co en el enlace de consulta de derechos 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%	24	100,0%	24
Alcaldía local de Barrios Unidos	0	0,0%	13	100,0%	13
Alcaldía local de Bosa	3	4,9%	58	95,1%	61
Alcaldía local de Candelaria	1	5,9%	16	94,1%	17
Alcaldía local de Chapinero	0	0,0%	28	100,0%	28
Alcaldía local de Ciudad Bolívar	8	15,1%	45	84,9%	53
Alcaldía local de Engativá	1	5,3%	18	94,7%	19
Alcaldía local de Fontibón	3	4,8%	60	95,2%	63
Alcaldía local de Kennedy	1	1,2%	82	98,8%	83
Alcaldía local de Mártires	5	22,7%	17	77,3%	22
Alcaldía local de Puente Aranda	5	21,7%	18	78,3%	23
Alcaldía local de Rafael Uribe	2	10,0%	18	90,0%	20
Alcaldía local de San Cristóbal	0	0,0%	58	100,0%	58
Alcaldía local de Santa fe	1	5,6%	17	94,4%	18
Alcaldía local de Suba	5	5,0%	96	95,0%	101
Alcaldía local de Sumapaz	0	0,0%	4	100,0%	4
Alcaldía local de Teusaquillo	6	14,6%	35	85,4%	41
Alcaldía local de Tunjuelito	1	5,9%	16	94,1%	17
Alcaldía local de Usaquén	3	11,1%	24	88,9%	27
Alcaldía local de Usme	2	3,3%	59	96,7%	61
Dependencias de Nivel Central	82	12,0%	600	88,0%	682
TOTAL	129	9,0%	1306	91,0%	1435

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 **1.435** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **91.0%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.306** 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	21	-	8	-	-	-	-	20
Barrios Unidos	12	21	14	19	-	-	-	-	-	-	15
Bosa	24	-	16	23	11	36	24	-	-	-	19
Candelaria	-	20	15	17	-	-	-	-	-	-	16
Chapinero	12	-	13	11	-	-	-	-	-	-	12
Ciudad Bolívar	-	-	11	12	17	20	-	-	-	-	12
Engativá	-	-	8	8	7	10	-	-	-	-	8
Fontibón	38	-	17	20	17	9	-	-	-	-	18
Kennedy	-	-	19	24	22	41	30	18	8	-	21
Mártires	-	-	27	17	-	-	11	-	-	-	25
Puente Aranda	-	-	24	28	19	19	-	-	-	-	24
Rafael Uribe Uribe	-	-	13	16	12	-	-	-	-	-	14
San Cristóbal	12	-	10	14	-	10	12	-	-	-	11
Santa Fe	-	-	14	11	-	-	-	-	-	-	14
Suba	15	-	14	11	17	13	-	-	-	-	13
Sumapaz	-	-	13	23	-	-	-	-	-	-	18
Teusaquillo	16	-	26	29	22	-	19	25	-	-	25
Tunjuelito	-	-	12	11	9	-	4	-	-	-	11
Usaquén	14	-	13	20	13	15	16	-	-	-	15
Usme	17	-	12	14	-	12	-	-	-	-	13
D. Nivel Central	23	-	23	20	19	16	24	21	14	18	21
OF. Asuntos Disciplinarios	-	19	18	21	13	17	-	-	-	-	19
OF. Atención a la Ciudadanía	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1
TOTAL	12	4	9	8	4	5	15	9	8	18	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 mayo, no se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a las felicitaciones y las solicitudes de acceso a la información, 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 mayo 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	18	2	20
Alcaldía Local de Barrios Unidos	13	11	15
Alcaldía Local de Bosa	58	25	19
Alcaldía Local de Candelaria	16	10	16
Alcaldía Local de Chapinero	22	14	12
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	43	88	12
Alcaldía Local de Engativá	18	32	8
Alcaldía Local de Fontibón	60	23	18
Alcaldía Local de Kennedy	82	36	21
Alcaldía Local de Mártires	15	2	25
Alcaldía Local de Puente Aranda	18	4	24
Alcaldía Local de Rafael Uribe	18	9	14
Alcaldía Local de San Cristóbal	57	46	11
Alcaldía Local de Santa Fe	16	11	14
Alcaldía Local de Suba	88	42	13
Alcaldía Local de Sumapaz	4	4	18
Alcaldía Local de Teusaquillo	33	6	25
Alcaldía Local de Tunjuelito	16	9	11
Alcaldía Local de Usaquén	23	29	15
Alcaldía Local de Usme	58	26	13

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.

Dependencias de Nivel Central	280	1470	14
TOTAL	956	1899	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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
Mayo	848	351	6.071	8
Total	4.451	1.772	25.676	12

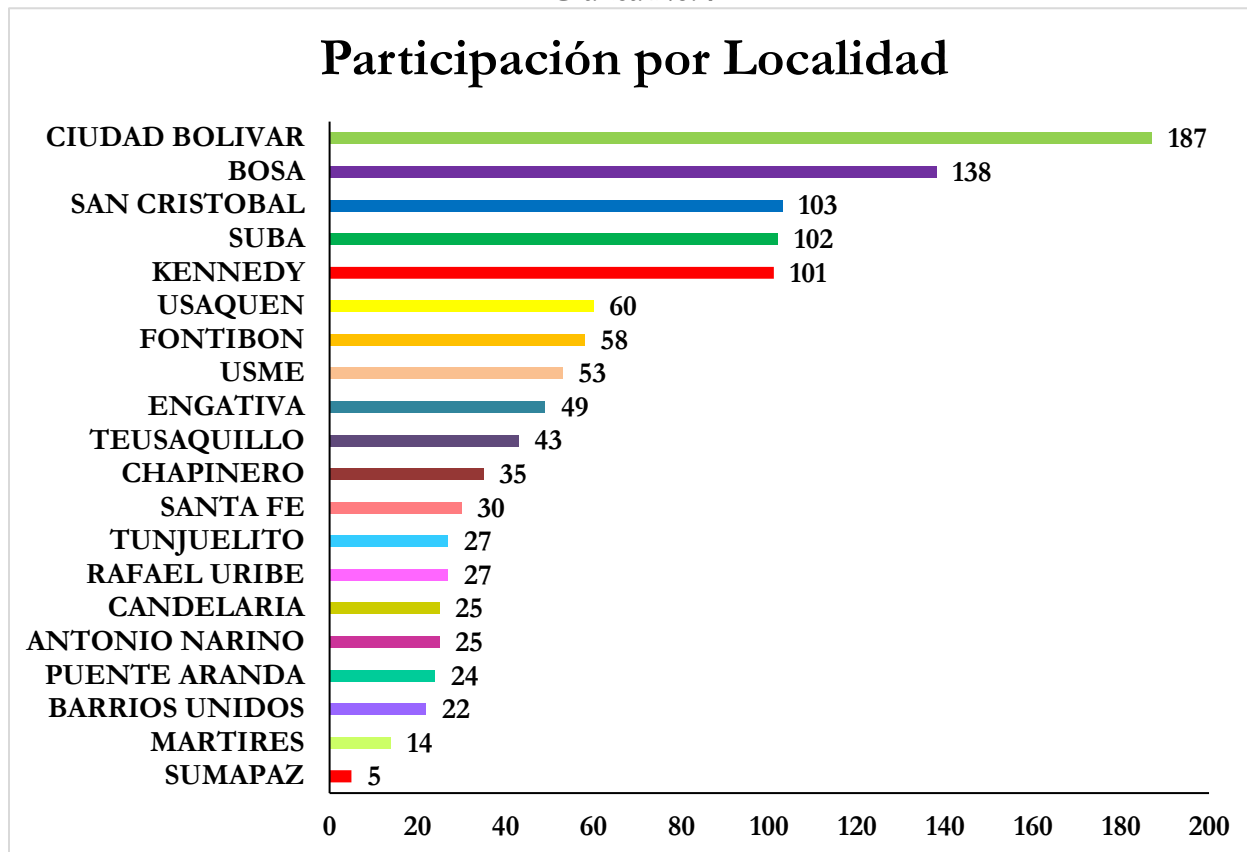
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2024 ha sido de 12 días, tiempo que se encuentra dentro los términos de respuesta.

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.

REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

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.

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	55	1,1%	247	15	267	229	0
02 - Chapinero	32	0,6%	112	113	45	18	0
03 - Santa Fe	3	0,1%	88	38	67	5	10
04 - San Cristóbal	73	1,4%	476	23	198	119	0
05 - Usme	5	0,1%	260	5	23	32	1
06 - Tunjuelito	14	0,3%	214	3	1	3	0
07 - Bosa	68	1,3%	728	7	147	186	0
08 - Kennedy	60	1,2%	659	38	117	52	0
09 - Fontibón	30	0,6%	248	48	200	18	0
10 - Engativá	169	3,3%	400	69	253	312	788
11 - Suba	87	1,7%	716	245	194	111	50
12 - Barrios Unidos	19	0,4%	65	18	198	29	0
13 - Teusaquillo	19	0,4%	97	20	137	34	4
14 - Los Mártires	3	0,1%	76	0	45	54	0
15 - Antonio Nariño	4	0,1%	68	0	98	4	0
16 - Puente Aranda	17	0,3%	111	7	64	3	37
17 - La Candelaria	6	0,1%	37	5	134	107	30
18 - Rafael Uribe Uribe	12	0,2%	393	10	142	55	0
19 - Ciudad Bolívar	43	0,8%	486	14	296	4	0
20 - Sumapaz	0	0,0%	12	0	109	0	0
Nivel Central	4431	86,0%	0	0	340	9	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	31	-	-
SuperCADE CAD	89	-	-	-	37	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	33	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	9	-	-
SuperCADE Suba	1	-	-	-	64	-	-
SuperCADE Virtual	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.

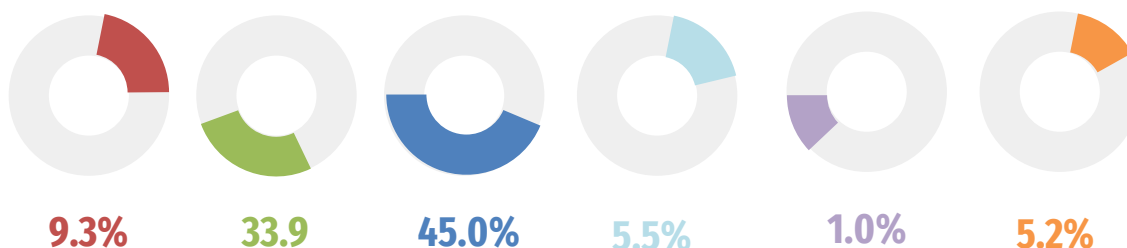
SuperCADE 20 de Julio	-	-	-	-	55	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	54	-	-
TOTAL	5.150	100%	5.493	678	3.358	1.384	920

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

PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 45.0% se ubicó dentro del estrato 3, el 33.9% en el estrato 2, el 9.3% en el estrato 4, el 5.5% en el estrato 5, el 5.2% en el estrato 1 y el 1.0% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



45.0% Estrato 3

33.9% Estrato 2

9.3% Estrato 4

5.5% Estrato 5

5.2% Estrato 1

1.0% Estrato 6

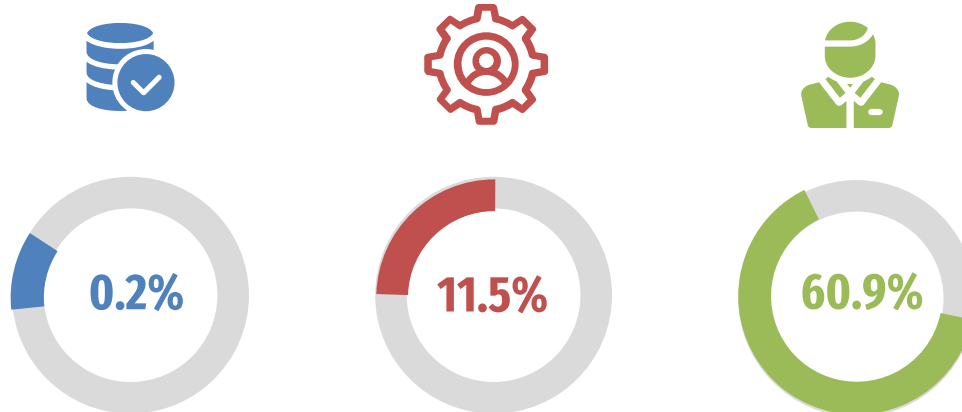
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (60.9%) fueron realizadas por personas naturales, (11.5%) 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	80%	1	3	4,0	0,0	4,9
Barrios Unidos	97%	26	3	4,9	0,1	
Bosa	99%	179	7	5,0	0,7	
Chapinero	83%	14	4	4,2	0,1	
Ciudad Bolívar	100%	1	3	5,0	0,0	
Engativá	99%	301	11	4,9	1,1	
Fontibón	100%	17	1	5,0	0,1	
Kennedy	96%	44	8	4,8	0,2	
La Candelaria	99%	104	3	5,0	0,4	
Los Mártires	95%	41	13	4,7	0,2	
Puente Aranda	49%	0	3	2,4	0,0	
Rafael Uribe Uribe	99%	51	4	5,0	0,2	
San Cristóbal	100%	115	4	5,0	0,4	
Santa Fe	93%	4	1	4,7	0,0	
Suba	93%	96	15	4,7	0,4	
Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	97%	33	1	4,8	0,1	
Tunjuelito	96%	2	1	4,8	0,0	
Usaquén	100%	226	3	5,0	0,8	
Usme	91%	25	7	4,6	0,1	
Nivel Central	93%	8	1	4,7	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de mayo 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

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 nuevo formato SAC-F010 para todos los servicios que oferta la entidad a la ciudadanía, en el proceso de puesta en 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 Presencial	1288	5,0	4,6	93%	4,9
Canal Virtual	96	3,8	0,3	7%	
Total de Encuestas del mes			1384	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en mayo 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 **93%** 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 27 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 mayo del año 2.024 se entregaron 22 documentos extraviados directamente al titular.

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
Mayo	920	22	0
TOTALES	7.830	90	5367

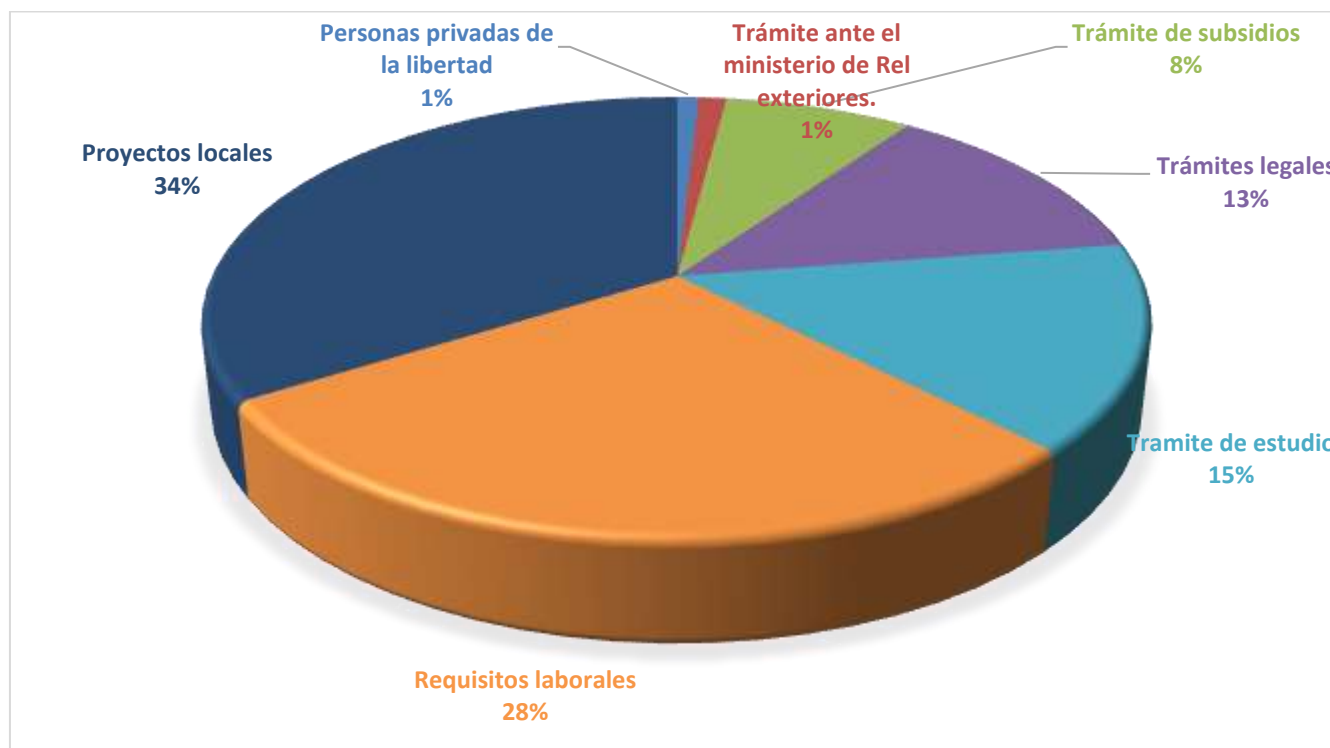
Fuente: Aplicativo SIDE

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 mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 34% respecto al total, seguido de un 28% para Requisitos laborales, el 15% para Trámites de Estudio, el 13% para Trámites Legales, 8% para Trámite de Subsidios, el 1% para Trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 1% para personas privadas de la libertad.

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia



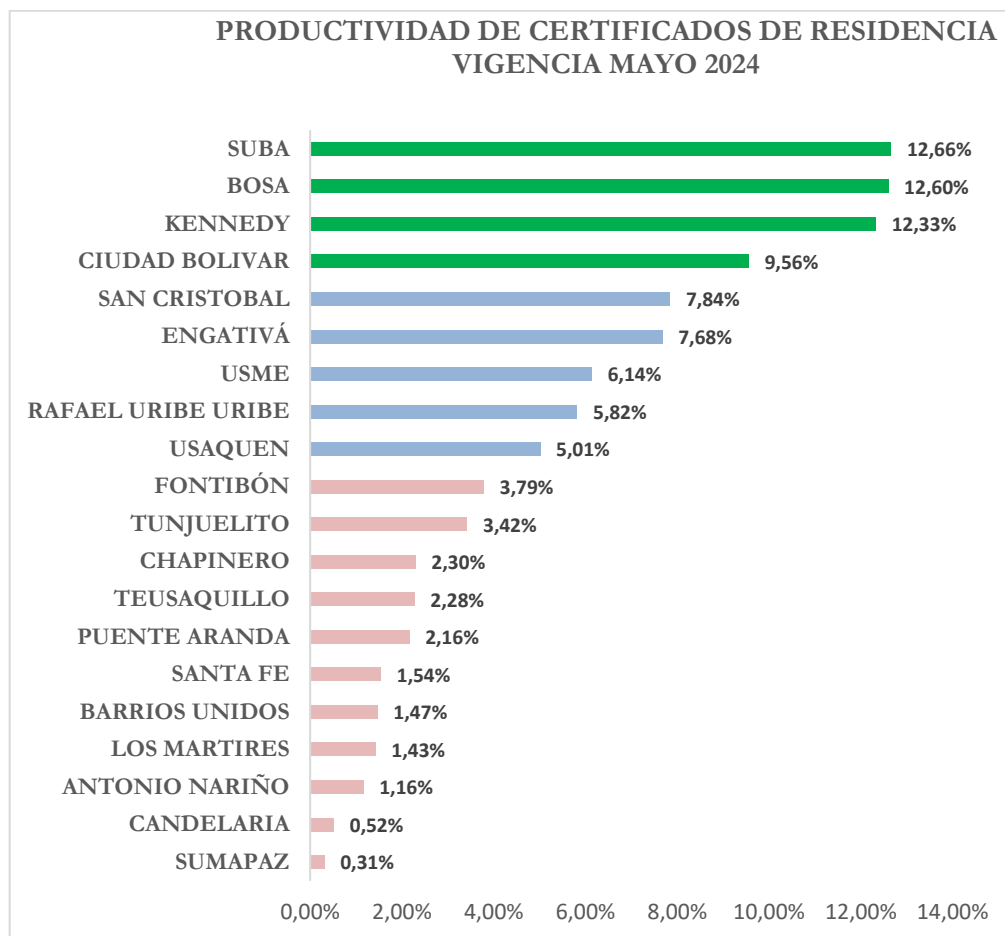
Fuente: Aplicativo BIZAGI Mayo 2.024

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 MAYO - 2024

Gráfica No. 9.



Fuente: Aplicativo BIZAGI Mayo 2.024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Bosa, Kennedy, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Engativá y Usme las cuales expedieron un total de 3.725 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 mayo, el 32.4% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.5% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos de sexo femenino con un porcentaje 26.4% y el 13.7% 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 12 días, tiempo que se encuentra dentro los términos de respuesta.
3. Para el mes de mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el 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 538 el cual representa el 44.9%, el segundo canal más usado es el Escrito o Ventanilla CDI con 441 representando el 36.8%; 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 Presencial con 95 peticiones representando el 7.9%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 562 peticiones representando el 46.9% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 408 peticiones representando el 34.0%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de mayo, le sigue la queja con 87 peticiones representando el 7.3%.
5. En el mes de mayo del año 2.024 se registraron 75 solicitudes de información, de las cuales 13 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 660 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 660 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 575 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 404 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 320 peticiones.
7. En el mes de mayo 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: 11.2% a la “*Secretaria de Seguridad*”, el 10.5% a la “*Secretaria de Integración Social*”, el 8.1% a la “*Secretaria Movilidad*”, el 7.5% a la “*Secretaria de Salud*” y el 5.8% “*Secretaria de Planeación*”, 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 mayo se respondieron 52 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
9. Durante el mes de mayo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **55.5%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de mayo el **94.9%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.9%**.
10. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.435** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **91.0%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.306** respuestas efectivas.
11. En el mes de mayo, no se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a las felicitaciones y las solicitudes de acceso a la información, 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 Ciudad Bolívar, Bosa, San Cristóbal, Suba, Kennedy, Usaquén, Fontibón, y Usme.
13. En este aspecto se encuentra que el 45.0% se ubicó dentro del estrato 3, el 33.9% en el estrato 2, el 9.3% en el estrato 4, el 5.5% en el estrato 5, el 5.2% en el estrato 1 y el 1.0% en el estrato 6.
14. Para el mes de mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 34% respecto al total, seguido de un 28% para Requisitos laborales, el 15% para Trámites de Estudio, el 13% para Trámites Legales, 8% para Trámite de Subsidios, el 1% para Trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 1% para personas privadas de la libertad.
15. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de mayo fueron: Suba, Bosa, Kennedy, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Engativá y Usme las cuales expidieron un total de 3.725 certificaciones.
16. Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en mayo 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 **93%** de percepción positiva del servicio.
17. En el mes de mayo del año 2.024 se entregaron 22 documentos extraviados directamente al titular.

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.