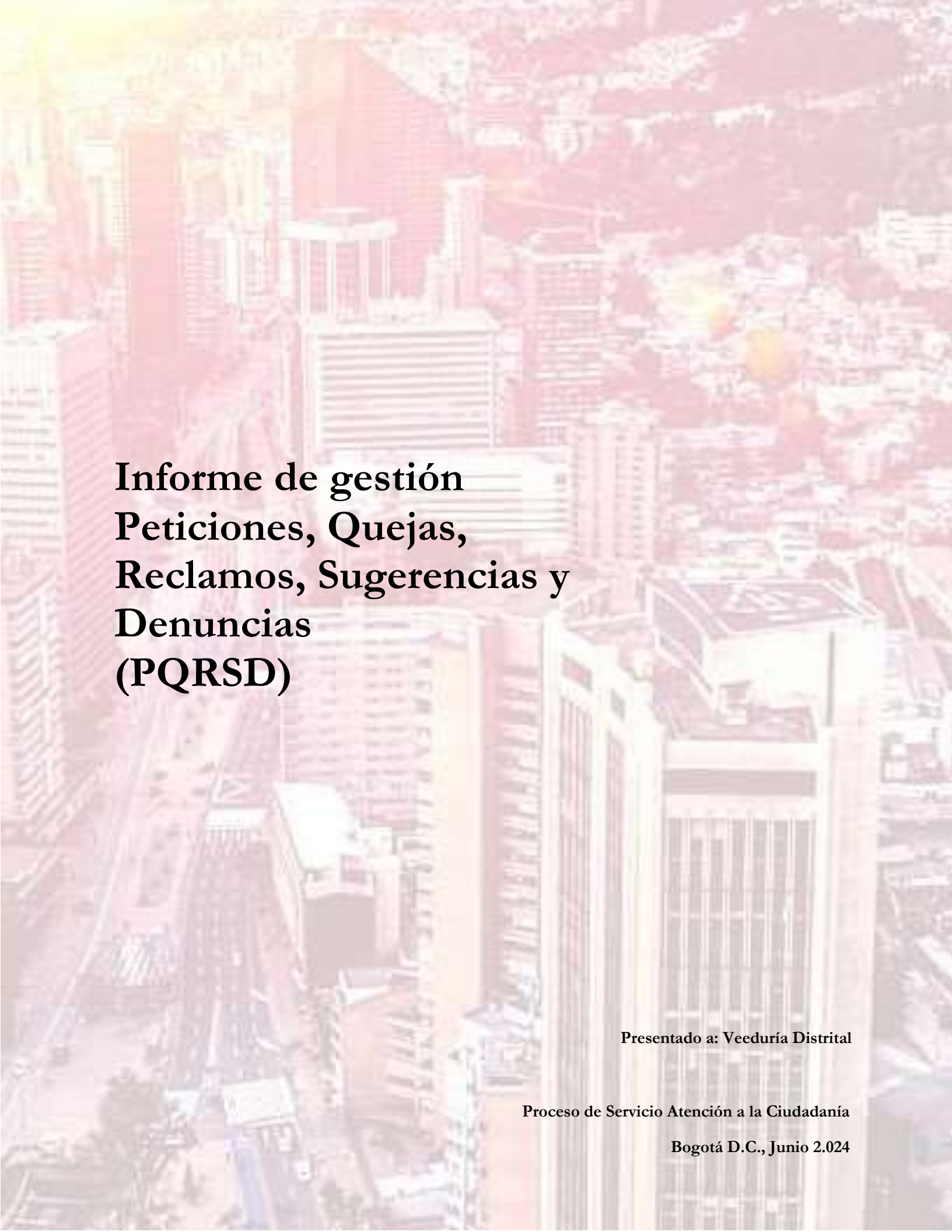




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Junio 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. 18-21
Otros requerimientos gestionados.....	Pág. 21-25
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 26-27

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

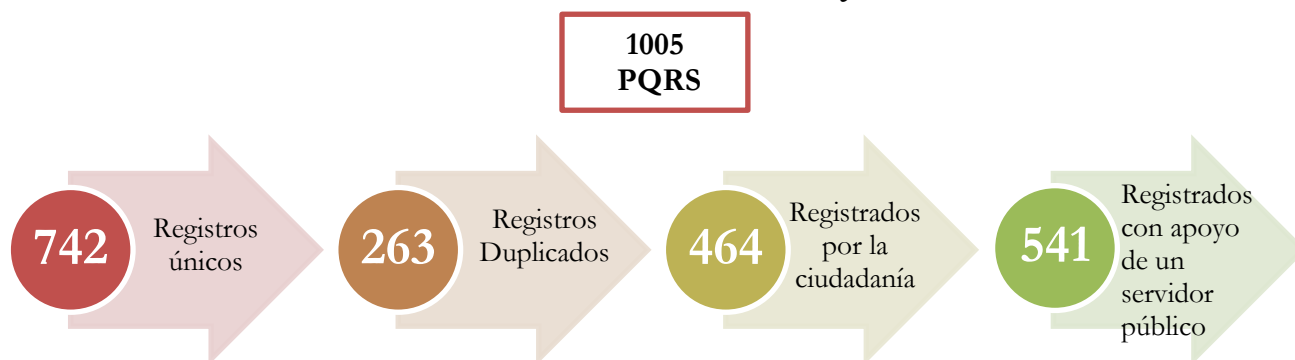
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte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

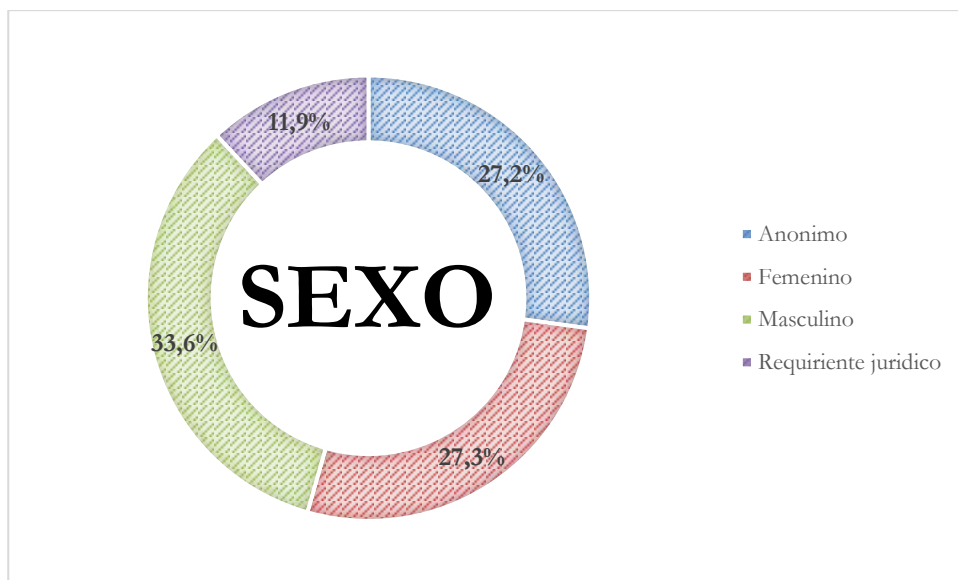
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Junio



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes junio 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.

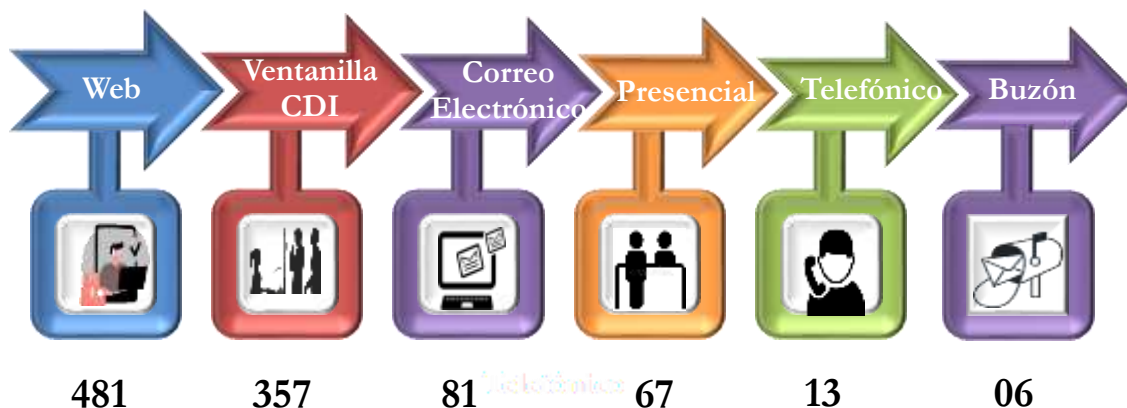
Del total de requerimientos registrados en el mes de junio, el 33.6% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.3% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 27.2% y el 11.9% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 junio 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

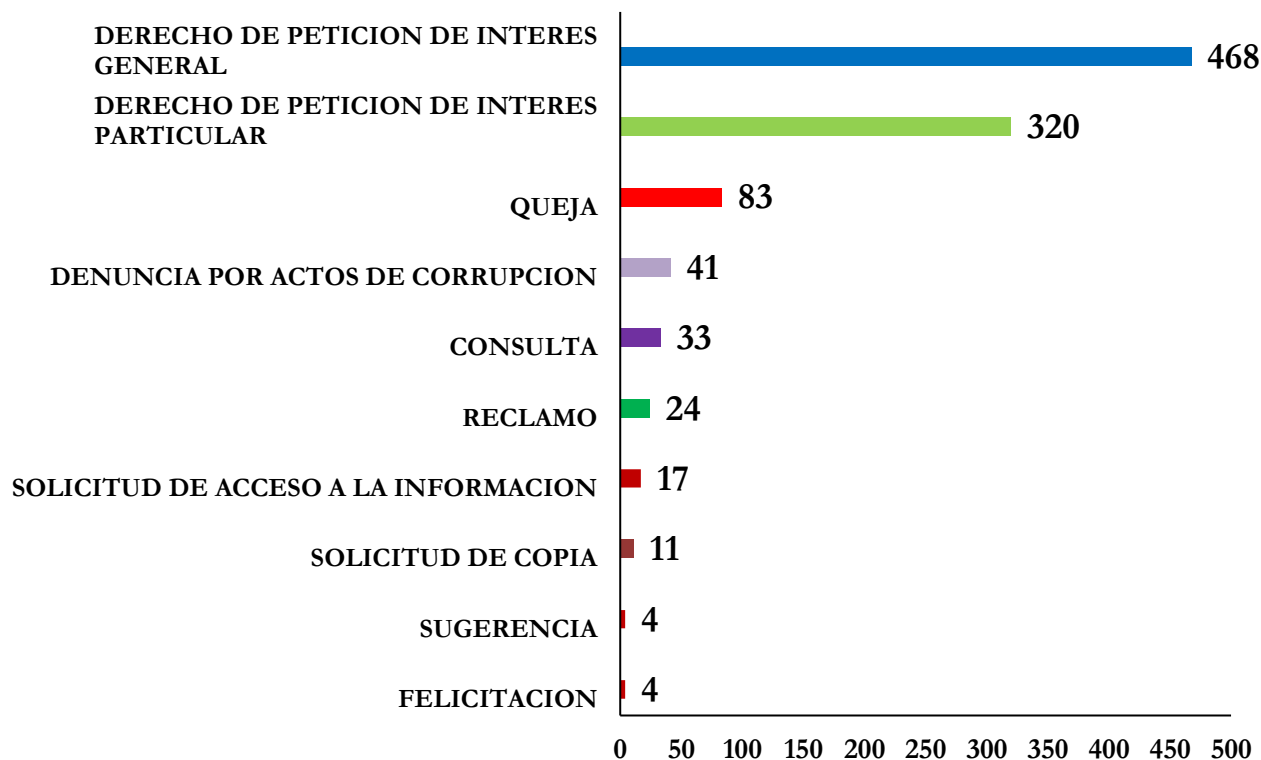


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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.

Gráfica No. 4 TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Tipos de Petición



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 468 peticiones representando el 46.6% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 320 peticiones representando el 31.8%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de junio, le sigue la queja con 83 peticiones representando el 8.3%.

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

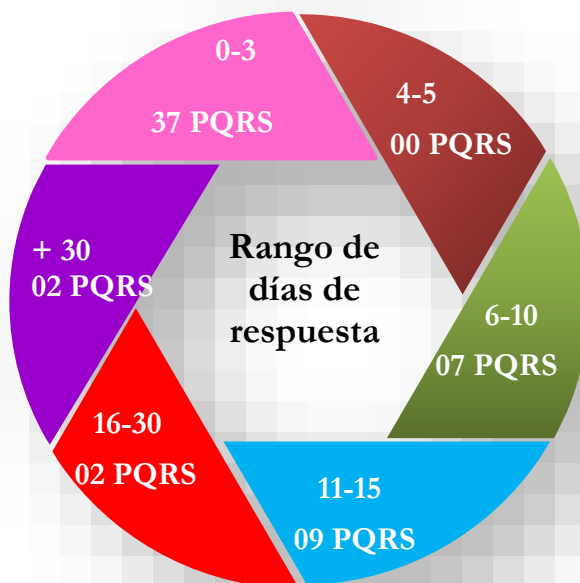


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de junio del año 2.024 se registraron 57 solicitudes de información, de las cuales 11 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 57 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 22 peticiones de las 57 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
Defensoría del Espacio Publico	1	1
IDPAC	2	1
Secretaria de Integración Social	1	1
Secretaria de Planeación	2	2
Secretaria de Salud	1	1
Secretaria General	2	2
Transmilenio	1	1
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	1
TOTAL	11	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

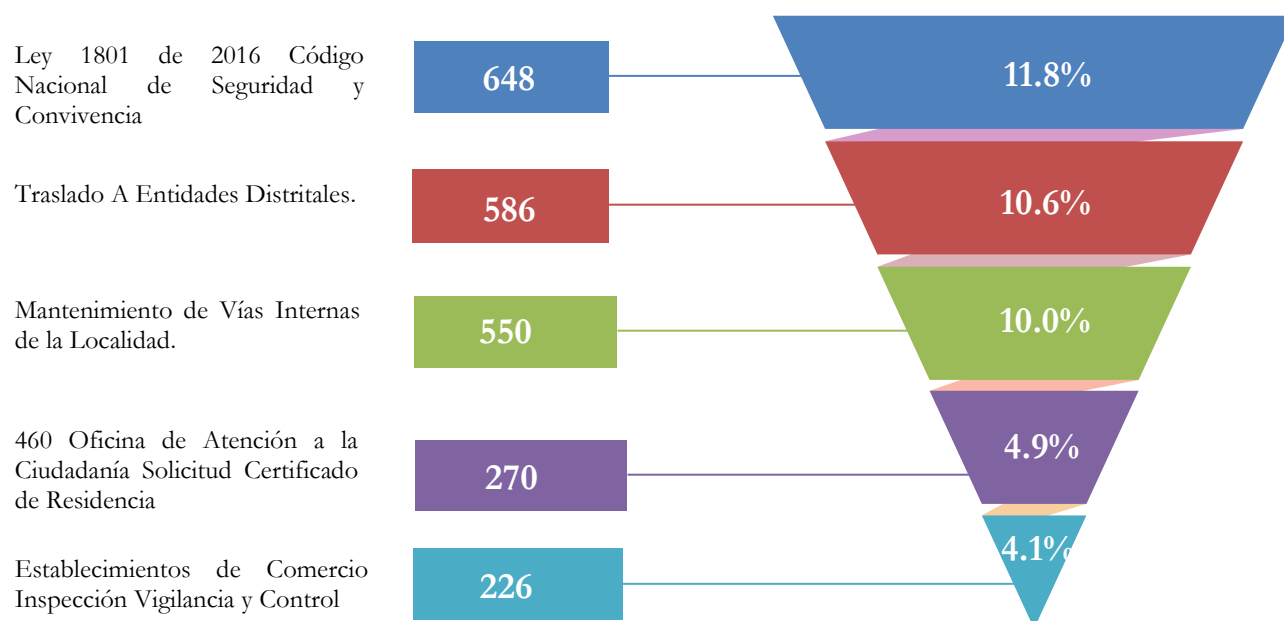
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	648	11,8
Traslado a Entidades Distritales	586	10,6
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	550	10,0
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	270	4,9
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	226	4,1
TOTAL 5 SUBTEMAS	2280	41
OTROS SUBTEMAS	3233	59
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5513	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 648 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 586 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 550 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 270 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 226 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.

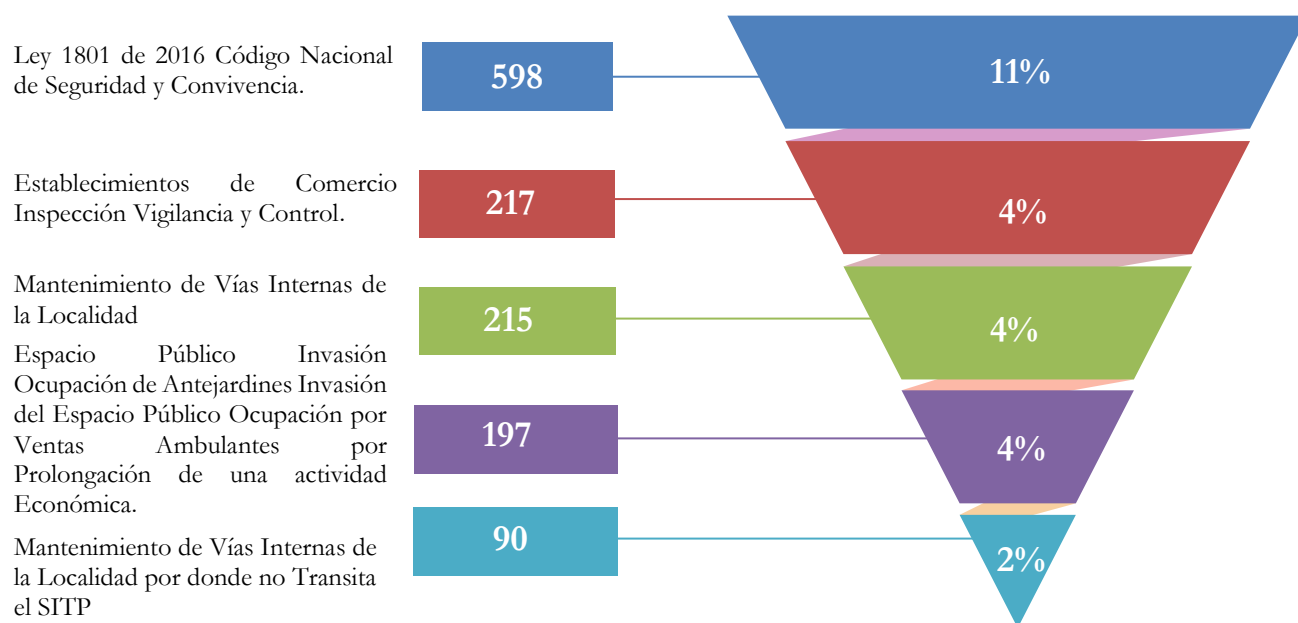
Tabla No. 4 SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	598	11
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	217	4
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	215	4
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	197	4
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	90	2
TOTAL 5 SUBTEMAS	1317	24
OTROS SUBTEMAS	4196	76
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5513	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de junio el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 598 peticiones, luego se encuentra “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.*”, con 217 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 215 las peticiones relacionadas con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.*” después le sigue el subtema “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica.*” con 197 peticiones y por último con un total de 90 solicitudes 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.

Tabla No. 5 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria de Seguridad	81	12,7%
Secretaria de Integración Social	79	12,4%
Secretaria Movilidad	52	8,2%
Secretaria de Salud	49	7,7%
UAESP	30	4,7%
Secretaria de Planeación	26	4,1%
IDU	21	3,3%
Entidad Nacional	21	3,3%
Secretaria de Ambiente	19	3,0%
IDPAC	18	2,8%
Secretaria General	17	2,7%
Personería de Bogotá	17	2,7%
Secretaria de Educación	15	2,4%
CODENSA	14	2,2%
Acueducto - EAAB-ESP	14	2,2%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	14	2,2%
Transmilenio	14	2,2%
Secretaria de Desarrollo Económico	13	2,0%
Secretaria de Hacienda	12	1,9%
IPES	12	1,9%
IDRD	9	1,4%
Secretaria del Hábitat	8	1,3%
Defensoría del Espacio Público	7	1,1%
Catastro	6	0,9%
Metro de Bogotá S. A	6	0,9%
Secretaria de Cultura	5	0,8%
Secretaria de la Mujer	5	0,8%
IDIGER	5	0,8%
VANTI	4	0,6%
IDPYBA	4	0,6%
Concejo de Bogotá	4	0,6%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	4	0,6%
JBB - Jardín Botánico	4	0,6%
IDPC	3	0,5%
Subred Sur	3	0,5%
ATENEA	3	0,5%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	3	0,5%
Veeduría Distrital	3	0,5%
Subred Centro Oriente	2	0,3%
IDARTES - Instituto de las Artes	2	0,3%
Subred Sur Occidente	2	0,3%

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.

Capital Salud EPS	2	0,3%
ETB - Empresa de Teléfonos	2	0,3%
Secretaría Jurídica	2	0,3%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,2%
Servicio Civil	1	0,2%
TOTAL	638	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de junio 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: 12.7% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 12.4% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 8.2% a la “*Secretaría Movilidad*”, el 7.7% a la “*Secretaría de Salud*” y el 4.7% “*UAESP*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

Tabla No. 6 SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	71
Total	71

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de junio se respondieron 71 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **85.6%** 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, además de las alertas enviadas por parte del equipo de servicio a la ciudadanía en donde se evidencian las peticiones y su estado, con el fin de la pronta respuesta 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.

Tabla No. 7 PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía local de Antonio Nariño	5	83,3%	1	16,7%	6
Alcaldía local de Barrios Unidos	8	57,1%	6	42,9%	14
Alcaldía local de Bosa	50	39,4%	77	60,6%	127
Alcaldía local de Candelaria	14	73,7%	5	26,3%	19
Alcaldía local de Chapinero	9	40,9%	13	59,1%	22
Alcaldía local de Ciudad Bolívar	51	31,1%	113	68,9%	164
Alcaldía local de Engativá	9	37,5%	15	62,5%	24
Alcaldía local de Fontibón	11	37,9%	18	62,1%	29
Alcaldía local de Kennedy	36	40,9%	52	59,1%	88
Alcaldía local de Mártires	13	68,4%	6	31,6%	19
Alcaldía local de Puente Aranda	14	63,6%	8	36,4%	22
Alcaldía local de Rafael Uribe	23	31,1%	51	68,9%	74
Alcaldía local de San Cristóbal	27	45,8%	32	54,2%	59
Alcaldía local de Santa fe	13	65,0%	7	35,0%	20
Alcaldía local de Suba	42	58,3%	30	41,7%	72
Alcaldía local de Sumapaz	0	0,0%	5	100,0%	5
Alcaldía local de Teusaquillo	13	44,8%	16	55,2%	29
Alcaldía local de Tunjuelito	11	39,3%	17	60,7%	28
Alcaldía local de Usaquén	39	48,8%	41	51,3%	80
Alcaldía local de Usme	35	56,5%	27	43,5%	62
Dependencias de Nivel Central	205	6,0%	3.188	94,0%	3.393
TOTAL	628	14,4%	3728	85,6%	4356

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de junio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **51.8%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de junio el **94.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **85.6%**.

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 junio.

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.

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. 8 PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIÓDOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía local de Antonio Nariño	5	21,7%	18	78,3%	23
Alcaldía local de Barrios Unidos	1	7,7%	12	92,3%	13
Alcaldía local de Bosa	6	13,6%	38	86,4%	44
Alcaldía local de Candelaria	1	6,7%	14	93,3%	15
Alcaldía local de Chapinero	1	5,6%	17	94,4%	18
Alcaldía local de Ciudad Bolívar	1	1,2%	84	98,8%	85
Alcaldía local de Engativá	1	5,9%	16	94,1%	17
Alcaldía local de Fontibón	0	0,0%	31	100,0%	31
Alcaldía local de Kennedy	5	8,9%	51	91,1%	56
Alcaldía local de Mártires	2	14,3%	12	85,7%	14
Alcaldía local de Puente Aranda	4	17,4%	19	82,6%	23
Alcaldía local de Rafael Uribe	2	14,3%	12	85,7%	14
Alcaldía local de San Cristóbal	2	5,9%	32	94,1%	34
Alcaldía local de Santa fe	0	0,0%	21	100,0%	21
Alcaldía local de Suba	3	4,9%	58	95,1%	61
Alcaldía local de Sumapaz	0	0,0%	1	100,0%	1
Alcaldía local de Teusaquillo	3	8,1%	34	91,9%	37
Alcaldía local de Tunjuelito	0	0,0%	6	100,0%	6
Alcaldía local de Usaquén	5	14,3%	30	85,7%	35
Alcaldía local de Usme	1	3,4%	28	96,6%	29
Dependencias de Nivel Central	72	12,4%	508	87,6%	580
TOTAL	115	9,9%	1042	90,1%	1157

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 **1.157** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **90.1%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.042** 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.

Tabla No. 9 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DÍAS)

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
A.L. Antonio Nariño	-	-	15	17	-	-	-	-	-	-	15
A.L. Barrios Unidos	-	-	13	11	13	-	-	-	-	-	12
A.L. Bosa	15	-	13	20	15	16	11	-	-	-	14
A.L. Candelaria	-	-	18	13	-	-	-	-	-	-	18
A.L. Chapinero	13	-	11	7	-	-	9	-	-	-	10
A.L. Ciudad Bolívar	15	-	12	13	18	14	12	28	9	-	12
A.L. Engativá	4	-	7	7	9	6	-	-	-	-	7
A.L. Fontibón	-	-	13	17	-	-	-	-	-	-	14
A.L. Kennedy	12	-	12	9	10	14	-	-	-	-	11
A.L. Mártires	-	-	21	19	-	-	-	-	-	-	21
A.L. Puente Aranda	49	-	20	25	-	-	-	-	-	-	22
A.L. Rafael Uribe Uribe	26	-	11	14	-	-	-	-	-	-	12
A.L. San Cristóbal	-	-	11	14	10	11	9	-	-	-	11
A.L. Santa Fe	-	-	13	12	13	-	-	-	-	-	13
A.L. Suba	6	-	11	12	14	15	-	-	7	-	11
A.L. Sumapaz	-	-	8	-	-	-	11	-	-	-	10
A.L. Teusaquillo	26	-	20	21	12	28	29	-	-	-	21
A.L. Tunjuelito	-	9	9	12	11	-	-	-	-	-	11
A.L. Usaquén	16	-	9	18	12	7	-	-	-	-	10
A.L. Usme	-	-	12	13	-	-	-	-	-	-	12
D. Nivel Central	19	-	16	16	15	19	13	-	16	5	16
OF. Asuntos Disciplinarios	-	11	10	12	11	4	-	-	-	-	11
OF. Atención a la Ciudadanía	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	9	6	7	5	3	5	9	2	6	2	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.

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 junio, se evidencia que en cuento a las tipologías mostradas todas 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	18	1	15
Alcaldía Local de Barrios Unidos	12	4	12
Alcaldía Local de Bosa	37	16	14
Alcaldía Local de Candelaria	13	5	18
Alcaldía Local de Chapinero	16	13	10
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	81	46	12
Alcaldía Local de Engativá	16	15	7
Alcaldía Local de Fontibón	31	11	14
Alcaldía Local de Kennedy	51	29	11
Alcaldía Local de Mártires	11	4	21
Alcaldía Local de Puente Aranda	19	5	22
Alcaldía Local de Rafael Uribe	12	40	12
Alcaldía Local de San Cristóbal	31	26	11
Alcaldía Local de Santa Fe	21	7	13
Alcaldía Local de Suba	53	19	11
Alcaldía Local de Sumapaz	1	5	10
Alcaldía Local de Teusaquillo	26	2	21
Alcaldía Local de Tunjuelito	6	3	11
Alcaldía Local de Usaquén	30	39	10
Alcaldía Local de Usme	28	21	12
Dependencias de Nivel Central	752	1325	9
TOTAL	1265	1636	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.

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 6 días, tiempo el cual cumple con los términos de respuesta.

Tabla No. 11 LOCALIDADES Y NIVEL CENTRAL

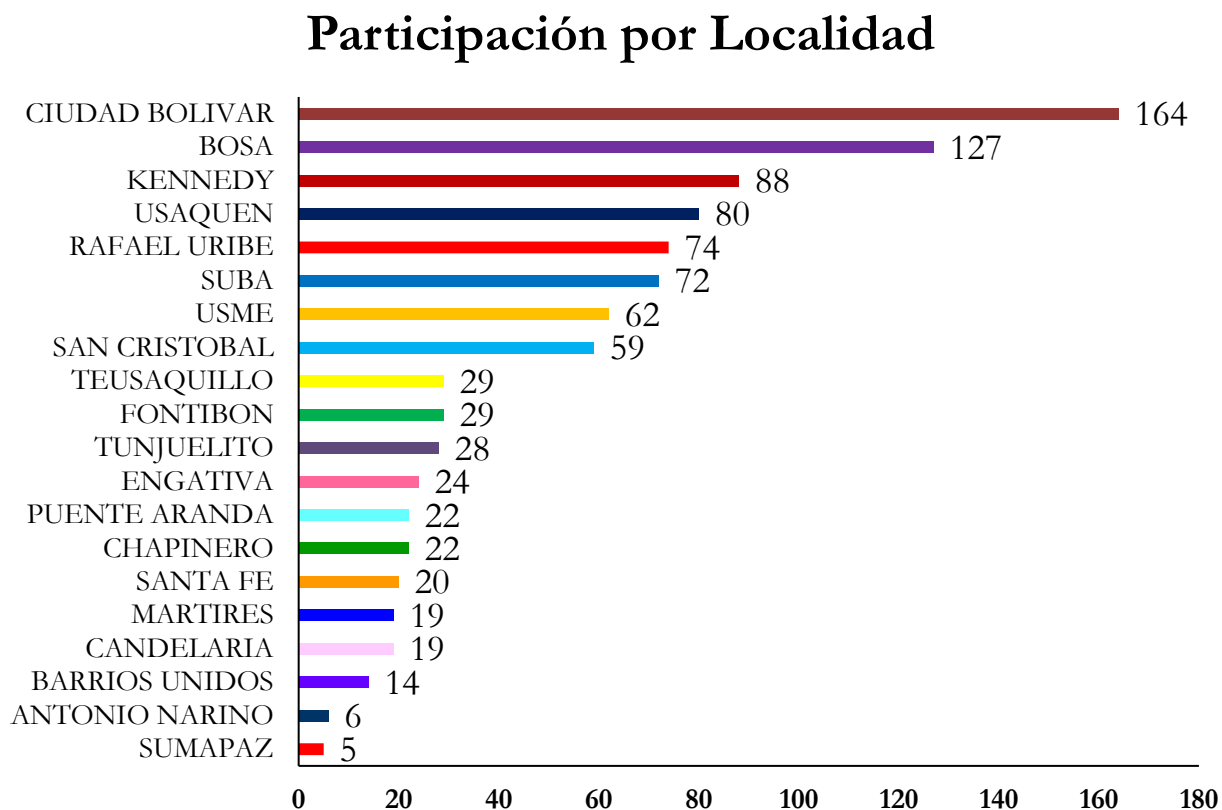
MES	PETICIONES PERIODO ACTUAL	PQRS DUPLICADOS	SUMA DE DÍAS GESTIÓN	PROMEDIO DE DÍAS
Enero	825	132	2.264	21
Febrero	964	518	6.282	12
Marzo	759	316	3.587	10
Abril	1.055	455	7.472	8
Mayo	848	351	6.071	8
Junio	742	263	4.593	3
TOTAL	5.193	2.035	30.269	10

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 10 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.

Gráfica No. 7 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



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, Kennedy, Usaquén, Rafael Uribe Uribe, Suba, Usme, y San Cristóbal.

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	44	1,0%	373	11	192	152	99
02 - Chapinero	25	0,6%	81	81	13	24	17
03 - Santa Fe	8	0,2%	93	22	76	24	88
04 - San Cristóbal	17	0,4%	429	26	182	86	0
05 - Usme	17	0,4%	182	8	28	21	0
06 - Tunjuelito	8	0,2%	272	11	98	3	0
07 - Bosa	45	1,0%	360	24	113	150	0
08 - Kennedy	76	1,7%	562	49	57	11	0
09 - Fontibón	25	0,6%	298	74	165	38	0
10 - Engativá	119	2,7%	306	46	218	175	603
11 - Suba	79	1,8%	729	269	132	89	0
12 - Barrios Unidos	15	0,3%	52	6	199	29	0
13 - Teusaquillo	46	1,1%	114	75	89	98	26
14 - Los Mártires	14	0,3%	70	8	27	11	0
15 - Antonio Nariño	5	0,1%	59	6	82	1	0
16 - Puente Aranda	19	0,4%	96	9	2	3	0
17 - La Candelaria	7	0,2%	24	6	65	67	398
18 - Rafael Uribe Uribe	26	0,6%	393	5	158	136	0
19 - Ciudad Bolívar	31	0,7%	398	20	251	18	0
20 - Sumapaz	2	0,0%	4	0	42	0	0
Nivel Central	3728	85,6%	0	0	273	57	0
SuperCADE Bosa	1	-	-	-	53	10	-
SuperCADE CAD	5	-	-	-	10	8	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	19	1	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	5	0	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	57	3	-
SuperCADE Virtual	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE 20 de Julio	-	-	-	-	25	1	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	55	25	-
TOTAL	4.356	100%	4.895	756	2.686	1.241	1.115

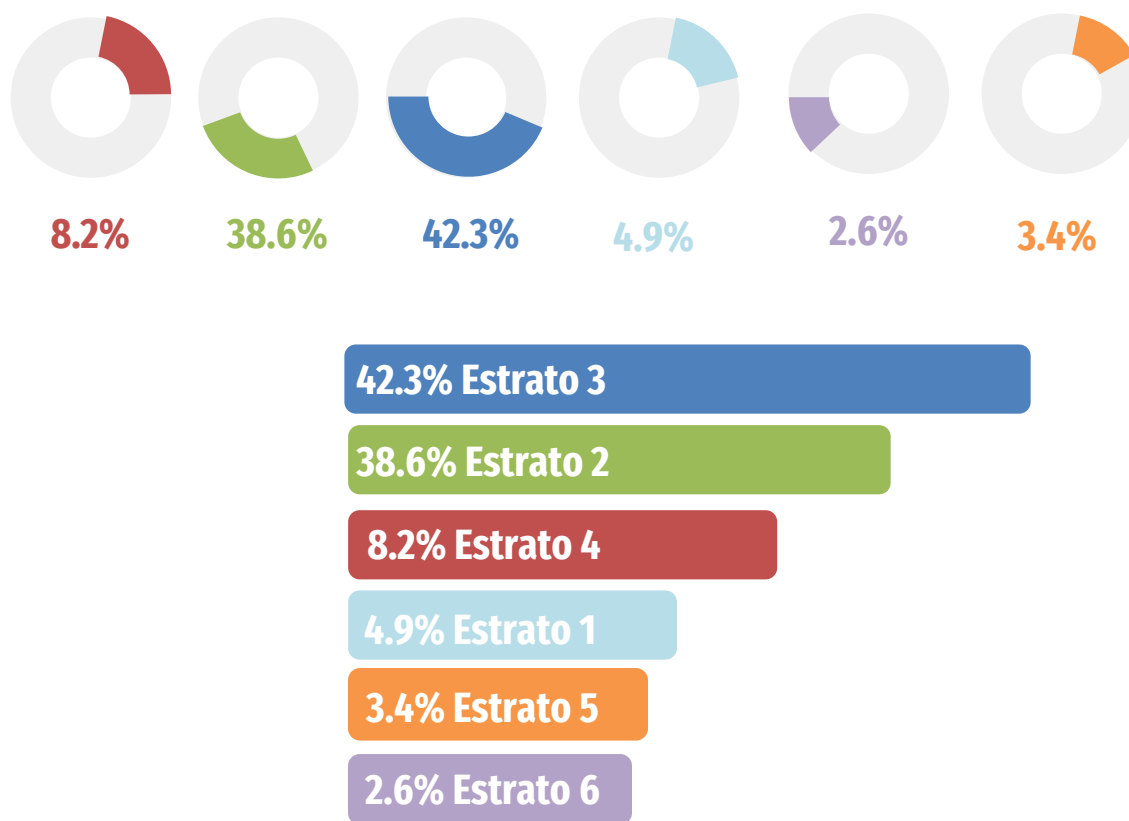
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA

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 42.3% se ubicó dentro del estrato 3, el 38.6% en el estrato 2, el 8.2% en el estrato 4, el 4.9% en el estrato 1, el 3.4% en el estrato 5 y el 2.6% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



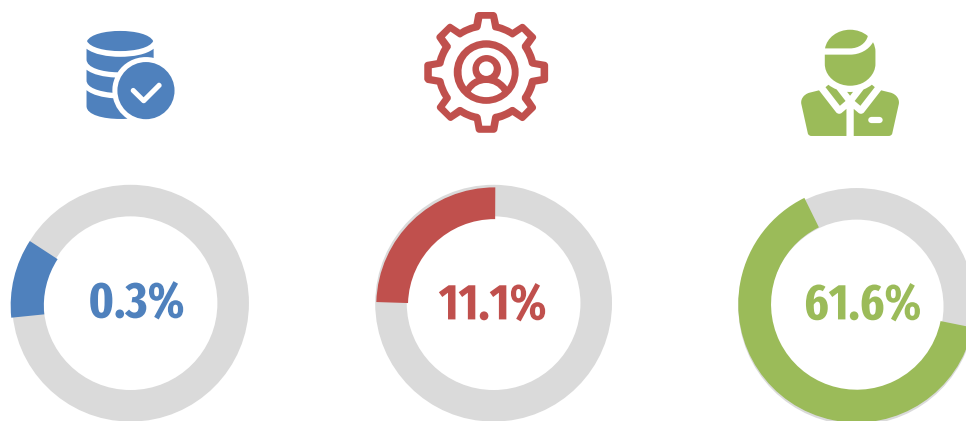
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (61.6%) fueron realizadas por personas naturales, (11.1%) por personas jurídicas y el (0.3%) 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.

Tabla No. 13 CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL

LOCALIDAD	PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL PRESENCIAL	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL VIRTUAL	NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL TELEFÓNICO	CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN	APORTE A LA CALIFICACIÓN TOTAL	CALIFICACIÓN TOTAL LOCALIDADES
Antonio Nariño	100%	1	0	0	5,0	0,0	4,8
Barrios Unidos	90%	26	3	0	4,5	0,1	
Bosa	98%	142	6	2	4,9	0,6	
Chapinero	86%	18	6	0	4,3	0,1	
Ciudad Bolívar	92%	12	6	0	4,6	0,1	
Engativá	99%	171	4	0	5,0	0,7	
Fontibón	95%	34	4	0	4,8	0,1	
Kennedy	60%	3	8	0	3,0	0,0	
La Candelaria	98%	64	3	0	4,9	0,3	
Los Mártires	81%	4	7	0	4,0	0,0	
Puente Aranda	100%	3	0	0	5,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	96%	134	2	0	4,8	0,5	
San Cristóbal	100%	83	3	0	5,0	0,3	
Santa Fe	94%	22	2	0	4,7	0,1	
Suba	93%	70	19	0	4,7	0,3	
Sumapaz	0%	0	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	100%	95	3	0	5,0	0,4	
Tunjuelito	80%	0	3	0	4,0	0,0	
Usaquén	98%	144	8	0	4,9	0,6	
Usme	96%	20	1	0	4,8	0,1	
Nivel Central	100%	44	1	12	5,0	0,2	
SuperCADE Américas	100%	25	0	0	5,0	0,1	
SuperCADE CAD 30	98%	8	0	0	4,9	0,0	
SuperCADE 20 de Julio	100%	1	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Suba	100%	3	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Bosa	98%	10	0	0	4,9	0,0	
SuperCADE Engativá	100%	1	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Manitas	0%	0	0	0	0,0	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de junio 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 producción y apropiación de la herramienta, se adelanta la socialización del formato y capacitación en el diligenciamiento

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 formato en línea.

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

Tabla No. 14 CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN

LUGAR	NÚMERO DE ENCUESTAS	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN PROPORCIONAL	PORCENTAJE DEL TOTAL	PUNTAJE TOTAL ENTIDAD
Canal Presencial	1138	5,0	4,5	92%	4,8
Canal Virtual	89	3,5	0,2	7%	
Canal Telefónico	14	5,0	0,1	1%	
Total de Encuestas del mes			1241	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en junio del año 2.024 es de **4.8** al promediar la calificación de **4.4** de indicadores y la calificación de **4.8** 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 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.

Tabla No. 15 DOCUMENTOS ENTREGADOS

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
Junio	1.251	17	2.414
TOTALES	9.081	107	7.781

Fuente: Aplicativo SIDE

En el mes de junio del año 2.024 se entregaron 17 documentos extraviados directamente al titular, además se devolvieron

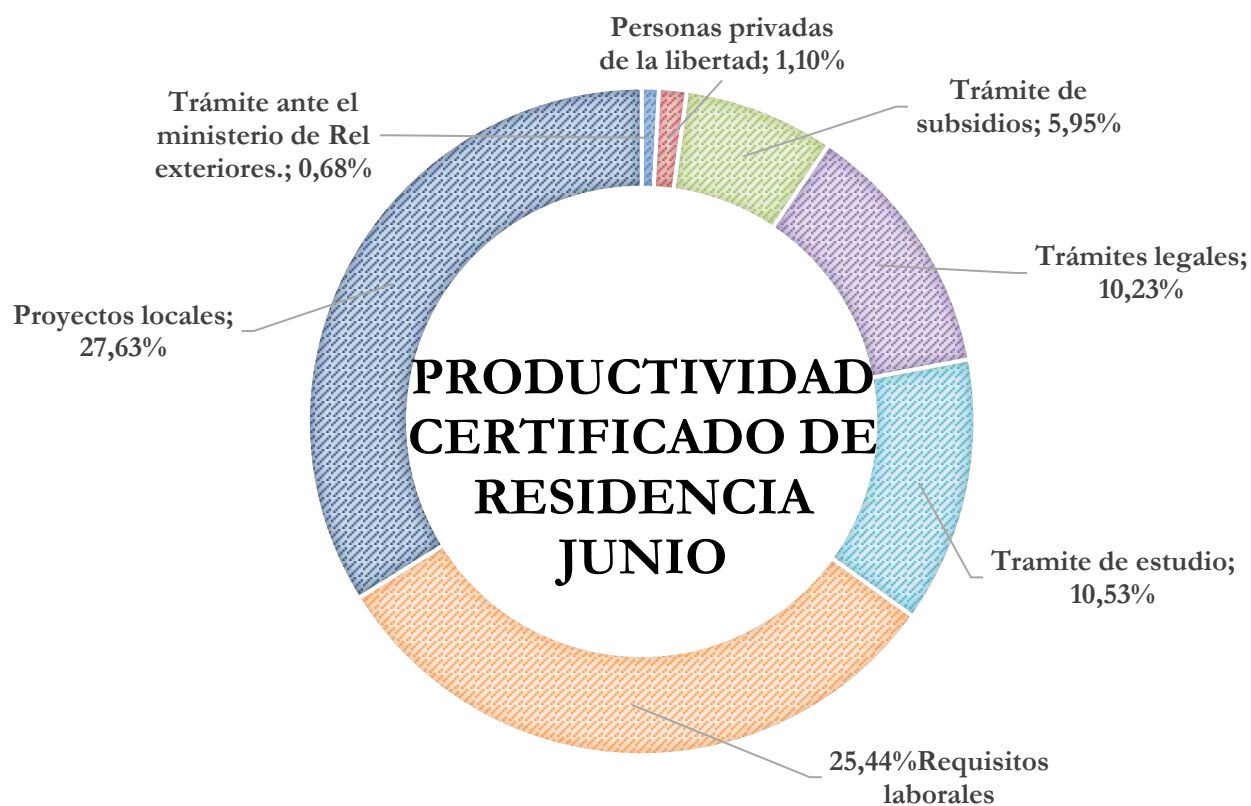
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de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

2.414 a las entidades que crean los documentos que se resguardaron en el bando de documentos extraviados.

EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 27.63% respecto al total, seguido de un 25.44% para Requisitos laborales, el 10.53% para Trámites de Estudio, el 10.23% para Trámites Legales, 5.95% para Trámite de Subsidios, el 1.10% para personas privadas de la libertad y finalmente el 0.68% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.

Gráfica No. 8 EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA

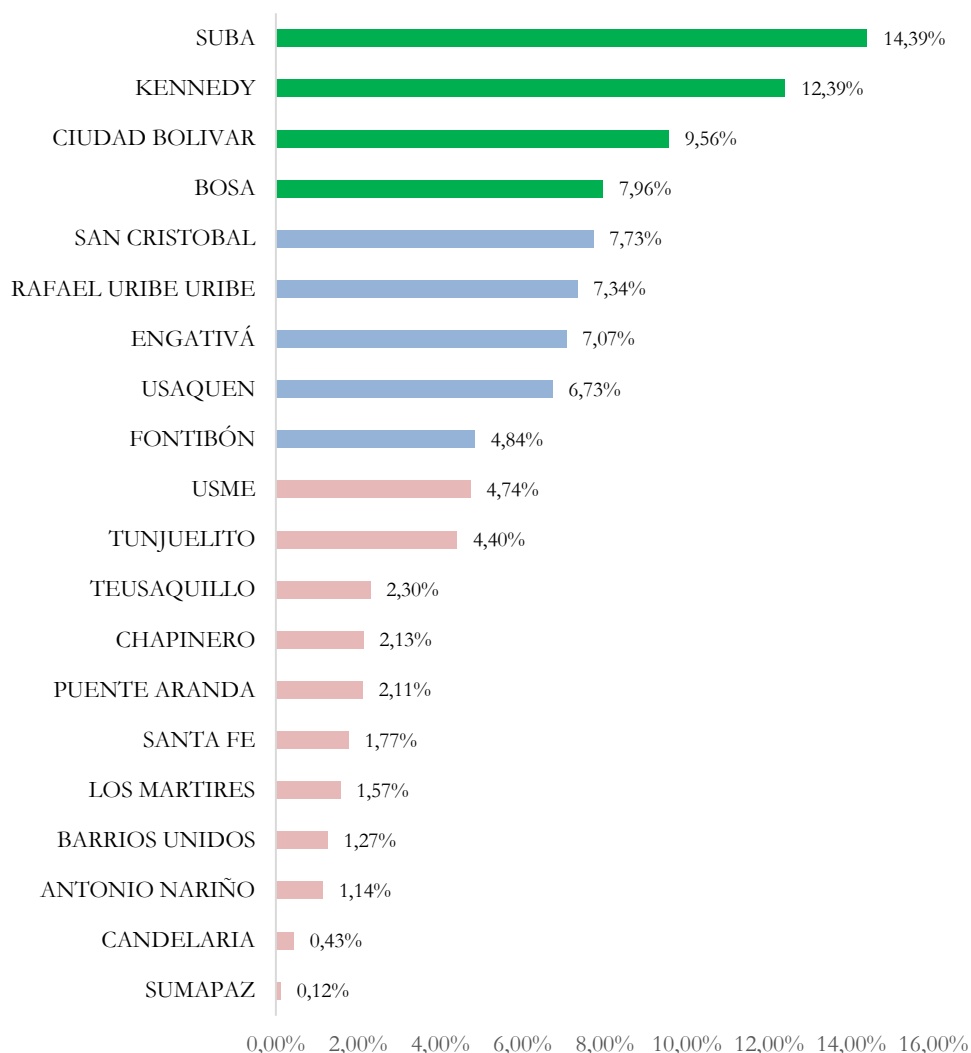


Fuente: Aplicativo BIZAGI junio 2.024

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 4.895, 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.

Gráfica No. 9. PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA JUNIO – 2024



Fuente: Aplicativo BIZAGI junio 2.024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Bosa, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe y Engativá las cuales expedieron un total de 3.177 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 junio, el 33.6% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.3% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 27.2% y el 11.9% 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 10 días, tiempo que se encuentra dentro los términos de respuesta, tiempo que se encuentra dentro los términos de respuesta.
3. Para el mes de junio 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 468 peticiones representando el 46.6% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 320 peticiones representando el 31.8%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de junio, le sigue la queja con 83 peticiones representando el 8.3%.
5. En el mes de junio del año 2.024 se registraron 57 solicitudes de información, de las cuales 11 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 648 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 586 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 550 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 270 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 226 peticiones.
7. En el mes de junio 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: 12.7% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 12.4% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 8.2% a la “*Secretaría Movilidad*”, el 7.7% a la “*Secretaría de Salud*” y el 4.7% “*UAESP*”, 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 junio se respondieron 71 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
9. Durante el mes de junio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **51.8%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de junio el **94.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **85.6%**.
10. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.157** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **90.1%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.042** respuestas efectivas.
11. En el mes de junio, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas todas cuentan con un tiempo de gestión que cumple con lo establecido en la norma.
12. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa, Kennedy, Usaquén, Rafael Uribe Uribe, Suba, Usme, y San Cristóbal.
13. En este aspecto se encuentra que el 42.3% se ubicó dentro del estrato 3, el 38.6% en el estrato 2, el 8.2% en el estrato 4, el 4.9% en el estrato 1, el 3.4% en el estrato 5 y el 2.6% en el estrato 6.
14. Para el mes de junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 27.63% respecto al total, seguido de un 25.44% para Requisitos laborales, el 10.53% para Trámites de Estudio, el 10.23% para Trámites Legales, 5.95% para Trámite de Subsidios, el 1.10% para personas privadas de la libertad y finalmente el 0.68% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.
15. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de junio fueron: Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Bosa, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe y Engativá las cuales expidieron un total de 3.177 certificaciones.
16. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en junio del año 2.024 es de **4.8** al promediar la calificación de **4.4** de indicadores y la calificación de **4.8** por canal de atención, esto equivale al **92%** de percepción positiva del servicio.
17. En el mes de junio del año 2.024 se entregaron 17 documentos extraviados directamente al titular, además se devolvieron 2.414 a las entidades que crean los documentos que se resguardaron en el bando de documentos 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.