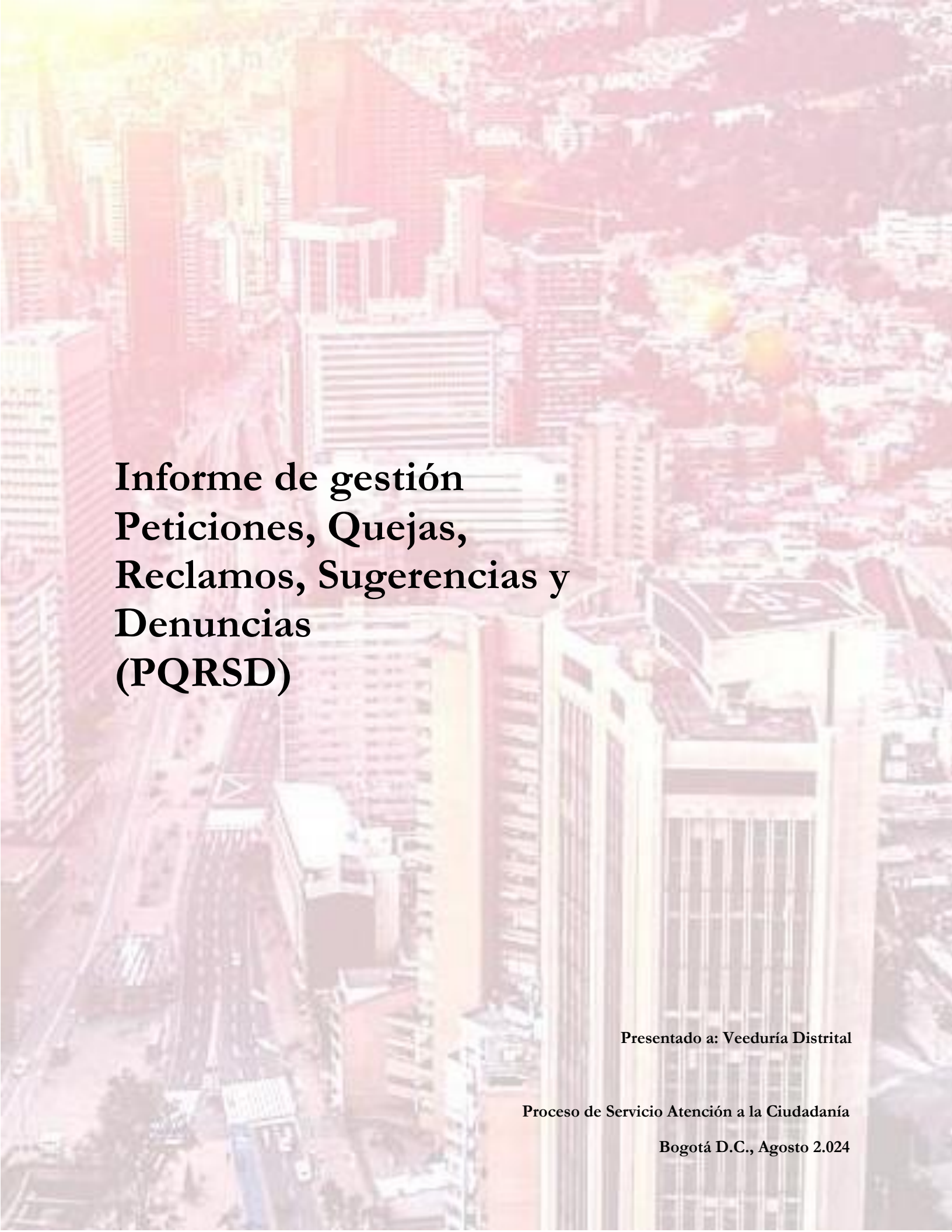




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Agosto 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. 21-26
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 27-29

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 agosto de 2.024.

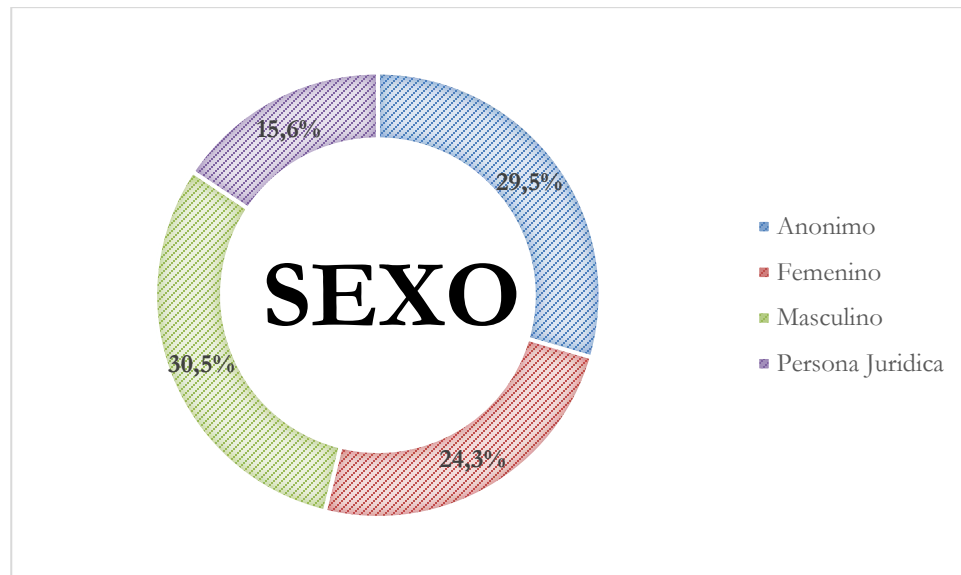
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Agosto



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes agosto 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.

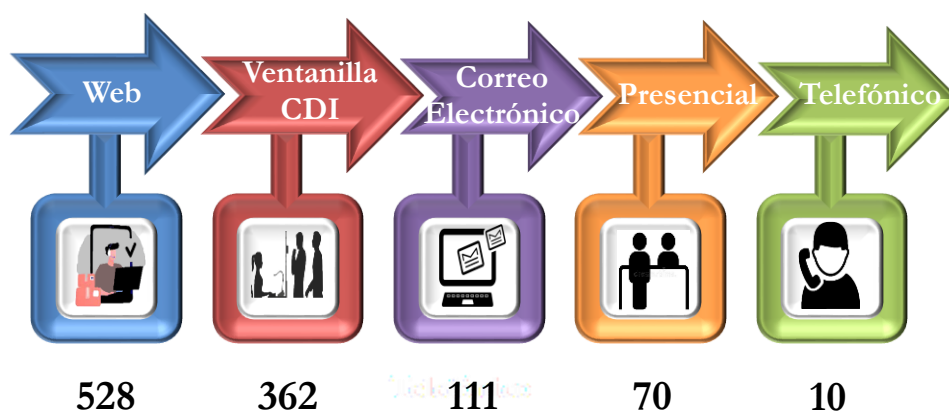
Del total de requerimientos registrados en el mes de agosto, el 30.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 29.5% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 24.3% y el 15.6% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 agosto 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 528 el cual representa el 48.8%, el segundo canal más usado es el Escrito o Ventanilla CDI con 362 representando el 33.5%; 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 que medio de recepción fue el correo electrónico con 111 peticiones representando el 10.3%.

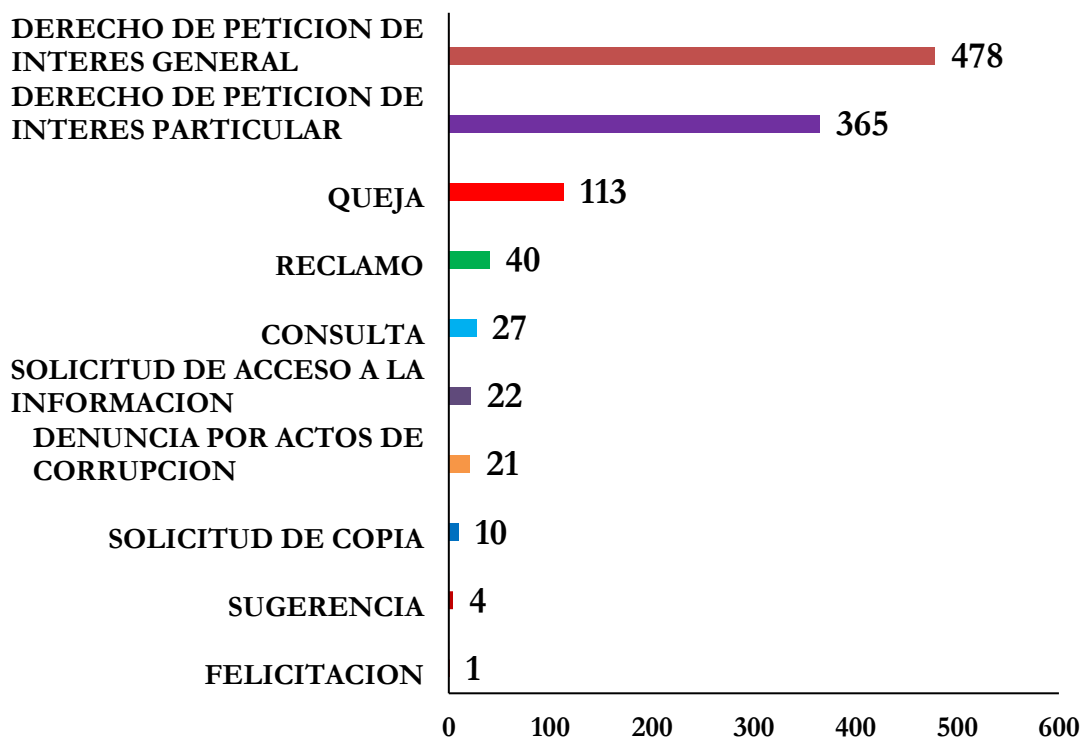
Gráfica No. 3 CANALES DE INTERACCIÓN



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



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 478 peticiones representando el 44.2% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 365 peticiones representando el 33.8%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de agosto, le sigue la queja con 113 peticiones representando el 10.5%

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 agosto del año 2.024 se registraron 93 solicitudes de información, de las cuales 13 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 93 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

■ 0-3. ■ 11-15. ■ 16-30. ■ 4-5. ■ 6-10.



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

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 34 peticiones de las 93 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
IDPAC	1	1
IDU	2	1
Secretaria de Hacienda	1	1
Secretaria de Salud	2	2
Secretaria de Seguridad	1	1
Secretaria Jurídica	3	1
Secretaria Movilidad	1	2
UMV- Unidad de Mantenimiento vial	1	1
Subred Centro Oriente	1	1
TOTAL	13	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

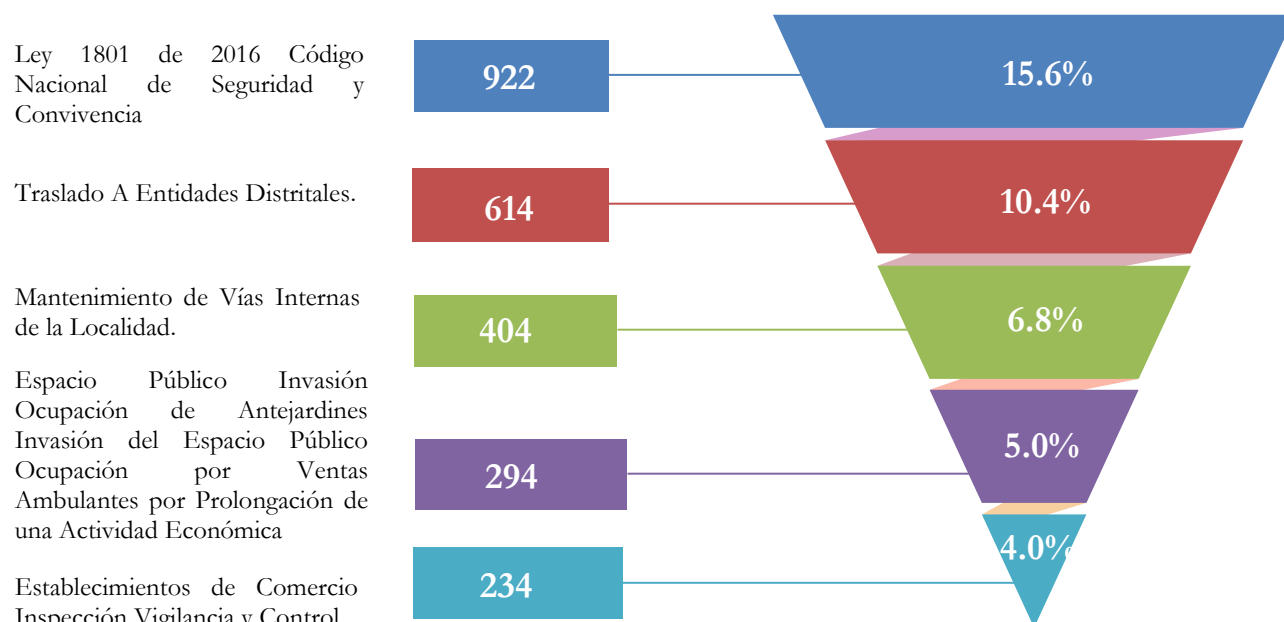
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	922	15,6
Traslado a Entidades Distritales	614	10,4
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	404	6,8
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	294	5,0
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	234	4,0
TOTAL 5 SUBTEMAS	2468	42
OTROS SUBTEMAS	3445	58
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5913	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 922 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 614 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 404 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 294 las peticiones relacionadas con “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” y finalmente el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 234 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	836	33
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	233	9
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	213	8
Mantenimiento de Vías internas de la Localidad	159	6
Contravenciones Comunes Código de Policía	98	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	1539	61
OTROS SUBTEMAS	978	39
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2517	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de agosto el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 836 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 233 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 213 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 159 peticiones y por último con un total de 98 solicitudes el subtema “*Contravenciones Comunes Código de Policía*” solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

Gráfica No. 7

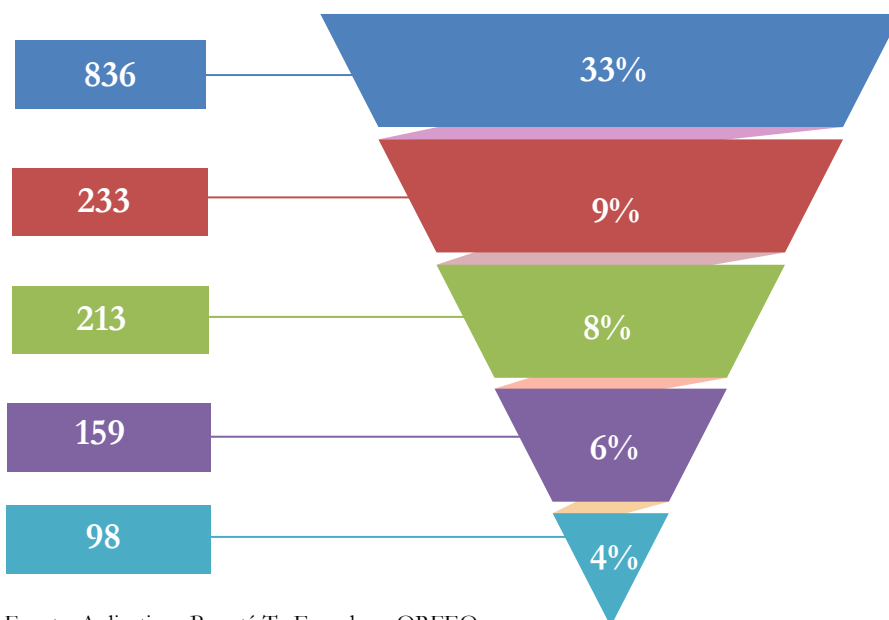
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una actividad Económica.

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control

Mantenimiento de Vías internas de la Localidad

Contravenciones Comunes Código de Policía



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.

ENTIDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria Movilidad	88	12,1%
Secretaria de Integración Social	69	9,5%
Secretaria de Seguridad	57	7,8%
Secretaria de Salud	51	7,0%
UAESP	36	4,9%
IPES	35	4,8%
Secretaria de Ambiente	31	4,3%
Secretaria General	30	4,1%
Secretaria de Planeación	29	4,0%
IDRD	26	3,6%
Personería de Bogotá	21	2,9%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	21	2,9%
Secretaria de Desarrollo Económico	17	2,3%
Secretaria de Hacienda	17	2,3%
IDPAC	17	2,3%
Transmilenio	16	2,2%
Defensoría del Espacio Público	15	2,1%
Secretaria de Educación	13	1,8%
Acueducto - EAAB-ESP	12	1,6%
IDU	12	1,6%
CODENSA	11	1,5%
Catastro	9	1,2%
Secretaria del Hábitat	9	1,2%
Secretaria Jurídica	9	1,2%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	6	0,8%
Concejo de Bogotá	6	0,8%
Veeduría Distrital	6	0,8%
Secretaria de Cultura	6	0,8%
Entidad Nacional	5	0,7%
Capital Salud EPS	5	0,7%
IDPYBA	5	0,7%
IDIGER	5	0,7%
Secretaria de la Mujer	5	0,7%
JBB - Jardín Botánico	5	0,7%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	4	0,5%
ETB - Empresa de Teléfonos	3	0,4%
VANTI	2	0,3%
IDPC	2	0,3%
Servicio Civil	2	0,3%
Universidad Distrital	2	0,3%
Subred Centro Oriente	2	0,3%
IDARTES - Instituto de las Artes	2	0,3%
Subred Norte	1	0,1%

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.

Metro de Bogotá S.A.	1	0,1%
IDT	1	0,1%
La Terminal de Transporte	1	0,1%
TOTAL	728	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de agosto 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: 12.1% a la “Secretaría Movilidad”, el 9.5% a la “Secretaría de Integración Social”, el 7.8% a la “Secretaría de Seguridad”, el 7.0% a la “Secretaría de Salud” y el 4.9% “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 Respuesta Definitiva	50
TOTAL	50

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

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

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **83.7%** 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	3	75,0%	1	25,0%	4
Alcaldía Local de Barrios Unidos	15	55,6%	12	44,4%	27
Alcaldía Local de Bosa	34	27,0%	92	73,0%	126
Alcaldía Local de Candelaria	16	69,6%	7	30,4%	23
Alcaldía Local de Chapinero	21	67,7%	10	32,3%	31
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	104	57,1%	78	42,9%	182
Alcaldía Local de Engativá	18	36,7%	31	63,3%	49
Alcaldía Local de Fontibón	14	34,1%	27	65,9%	41
Alcaldía Local de Kennedy	42	71,2%	17	28,8%	59
Alcaldía Local de Mártires	9	69,2%	4	30,8%	13
Alcaldía Local de Puente Aranda	10	50,0%	10	50,0%	20
Alcaldía Local de Rafael Uribe	8	34,8%	15	65,2%	23
Alcaldía Local de San Cristóbal	24	25,8%	69	74,2%	93
Alcaldía Local de Santa Fe	11	40,7%	16	59,3%	27
Alcaldía Local de Suba	43	60,6%	28	39,4%	71
Alcaldía Local de Sumapaz	3	50,0%	3	50,0%	6
Alcaldía Local de Teusaquillo	18	42,9%	24	57,1%	42
Alcaldía Local de Tunjuelito	14	38,9%	22	61,1%	36
Alcaldía Local de Usaquén	21	58,3%	15	41,7%	36
Alcaldía Local de Usme	50	66,7%	25	33,3%	75
Dependencias de Nivel Central	305	8,0%	3.507	92,0%	3.812
TOTAL	783	16,3%	4013	83,7%	4796

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de agosto las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **48.4%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de agosto el **92.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **83.7%**.

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 agosto.

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 PERÍODOS ANTERIORES

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	12	85,7%	2	14,3%	14
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	11	100,0%	11
Alcaldía Local de Bosa	8	21,6%	29	78,4%	37
Alcaldía Local de Candelaria	2	22,2%	7	77,8%	9
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	21	100,0%	21
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	10	10,1%	89	89,9%	99
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	39	100,0%	39
Alcaldía Local de Fontibón	1	3,4%	28	96,6%	29
Alcaldía Local de Kennedy	21	29,6%	50	70,4%	71
Alcaldía Local de Mártires	3	13,0%	20	87,0%	23
Alcaldía Local de Puente Aranda	2	7,7%	24	92,3%	26
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	28	100,0%	28
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	23	100,0%	23
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,0%	22	100,0%	22
Alcaldía Local de Suba	3	6,8%	41	93,2%	44
Alcaldía Local de Sumapaz	1	33,3%	2	66,7%	3
Alcaldía Local de Teusaquillo	4	17,4%	19	82,6%	23
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	16	100,0%	16
Alcaldía Local de Usaquén	13	28,3%	33	71,7%	46
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	42	100,0%	42
Dependencias de Nivel Central	82	16,7%	409	83,3%	491
TOTAL	162	14,5%	955	85,5%	1117

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 **1.117** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **85.5%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **955** 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)

DEPENDENCIAS	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	-	-	14	29	-	-	-	-	-	-	24
A.L. Barrios Unidos	-	-	13	14	18	12	8	-	-	-	13
A.L. Bosa	-	-	22	16	19	-	-	-	-	-	21
A.L. Candelaria	18	-	17	14	-	-	-	-	-	-	17
A.L. Chapinero	-	-	11	13	-	12	-	-	-	-	12
A.L. Ciudad Bolívar	-	-	14	17	16	30	-	12	26	-	15
A.L. Engativá	8	-	9	8	-	12	7	-	-	-	9
A.L. Fontibón	10	-	12	14	9	-	11	-	-	-	12
A.L. Kennedy	11	-	19	20	22	12	-	-	-	-	19
A.L. Mártires	-	-	24	19	-	14	-	-	-	-	22
A.L. Puente Aranda	11	-	18	18	-	20	-	-	-	-	17
A.L. Rafael Uribe	11	-	16	13	16	-	-	-	-	-	15
A.L. San Cristóbal	9	-	8	12	-	8	-	-	-	-	9
A.L. Santa Fe	-	-	11	13	18	-	-	-	8	-	11
A.L. Suba	17	-	13	18	17	-	14	-	-	-	15
A.L. Sumapaz	-	-	-	10	-	-	-	-	-	-	10
A.L. Teusaquillo	17	-	18	13	32	-	-	-	-	-	19
A.L. Tunjuelito	11	-	12	17	-	-	-	-	-	-	13
A.L. Usaquén	29	-	14	20	11	26	-	-	17	-	17
A.L. Usme	14	-	11	10	-	15	-	12	-	-	11
D. Nivel Central	15	32	14	17	10	14	12	-	13	16	16
OF. Asuntos Disciplinarios	-	7	-	7	6	8	-	-	-	-	7
OF. Atención a la Ciudadanía	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
TOTAL	8	3	7	5	3	4	6	3	8	9	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 agosto, 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	2	1	24
Alcaldía Local de Barrios Unidos	10	10	13
Alcaldía Local de Bosa	29	4	21
Alcaldía Local de Candelaria	7	5	17
Alcaldía Local de Chapinero	21	8	12
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	88	26	15
Alcaldía Local de Engativá	39	22	9
Alcaldía Local de Fontibón	28	20	12
Alcaldía Local de Kennedy	49	7	19
Alcaldía Local de Mártires	20	2	22
Alcaldía Local de Puente Aranda	23	3	17
Alcaldía Local de Rafael Uribe	28	11	15
Alcaldía Local de San Cristóbal	23	46	9
Alcaldía Local de Santa Fe	21	13	11
Alcaldía Local de Suba	38	14	15
Alcaldía Local de Sumapaz	2	2	10
Alcaldía Local de Teusaquillo	13	3	19
Alcaldía Local de Tunjuelito	13	11	13
Alcaldía Local de Usaquén	33	12	17
Alcaldía Local de Usme	42	25	11
Dependencias de Nivel Central	186	1557	8
TOTAL	715	1802	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
Julio	837	307	5.327	5
Agosto	719	362	4.380	6
TOTAL	6.749	2.704	39.976	9

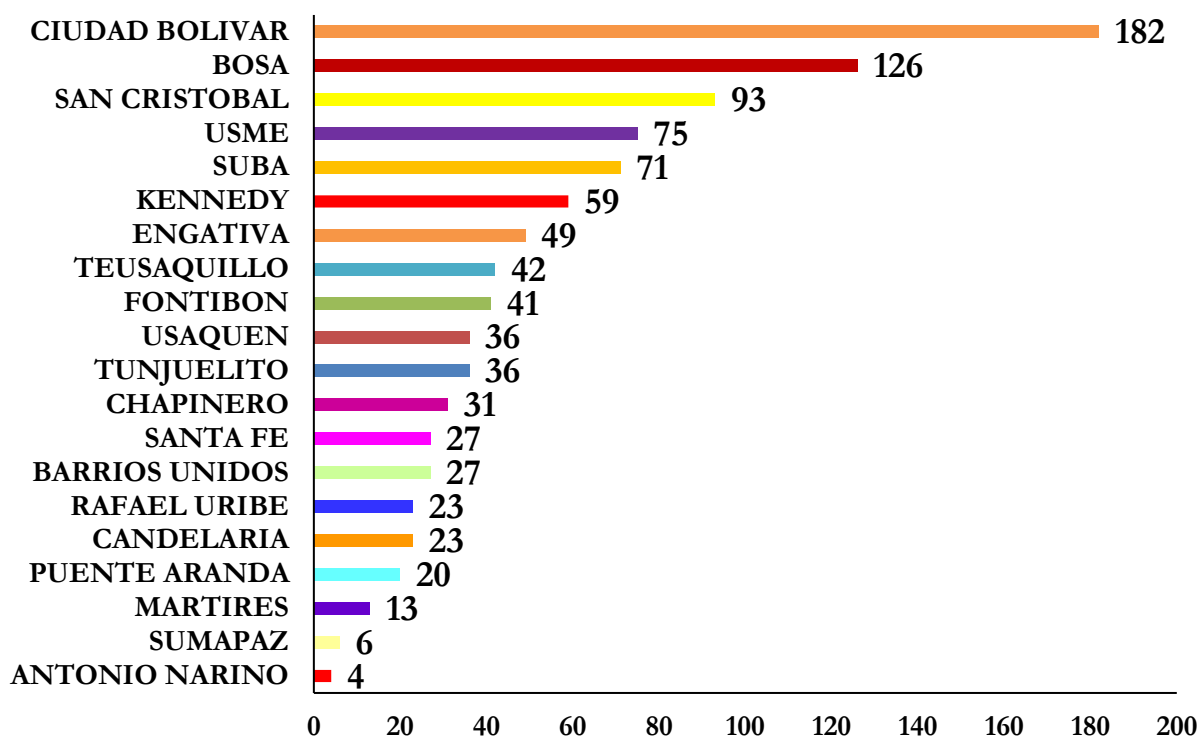
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2024 ha sido de 9 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

Participación por Localidad



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, Usme, Suba, Kennedy, Engativá y Teusaquillo.

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	43	0,9%	234	279	169	146	16
02 - Chapinero	27	0,6%	87	152	26	21	435
03 - Santa Fe	6	0,1%	137	19	1	6	0
04 - San Cristóbal	30	0,6%	362	12	142	121	0
05 - Usme	20	0,4%	251	5	50	32	0
06 - Tunjuelito	18	0,4%	106	0	31	33	0
07 - Bosa	24	0,5%	480	7	121	135	0
08 - Kennedy	73	1,5%	731	50	117	50	0
09 - Fontibón	23	0,5%	234	37	202	39	0
10 - Engativá	149	3,1%	380	43	121	360	655
11 - Suba	109	2,3%	573	146	87	34	2
12 - Barrios Unidos	40	0,8%	80	7	157	29	0
13 - Teusaquillo	38	0,8%	117	13	263	266	379
14 - Los Mártires	6	0,1%	70	2	54	61	0
15 - Antonio Nariño	5	0,1%	62	3	17	0	0
16 - Puente Aranda	21	0,4%	134	9	129	3	0
17 - La Candelaria	6	0,1%	35	4	94	16	26
18 - Rafael Uribe Uribe	23	0,5%	363	4	173	150	0
19 - Ciudad Bolívar	22	0,5%	569	0	352	10	0
20 - Sumapaz	4	0,1%	1	0	4	0	0
Nivel Central	4109	85,7%	0	0	214	125	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	22	16	-
SuperCADE CAD	96	-	-	-	15	10	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	3	3	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	109	6	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	47	43	-
SuperCADE Virtual	4	-	-	-	-	-	-
SuperCADE 20 de Julio	-	-	-	-	21	0	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	29	25	-
TOTAL	4.796	100%	5.006	792	2.720	1.637	1.062

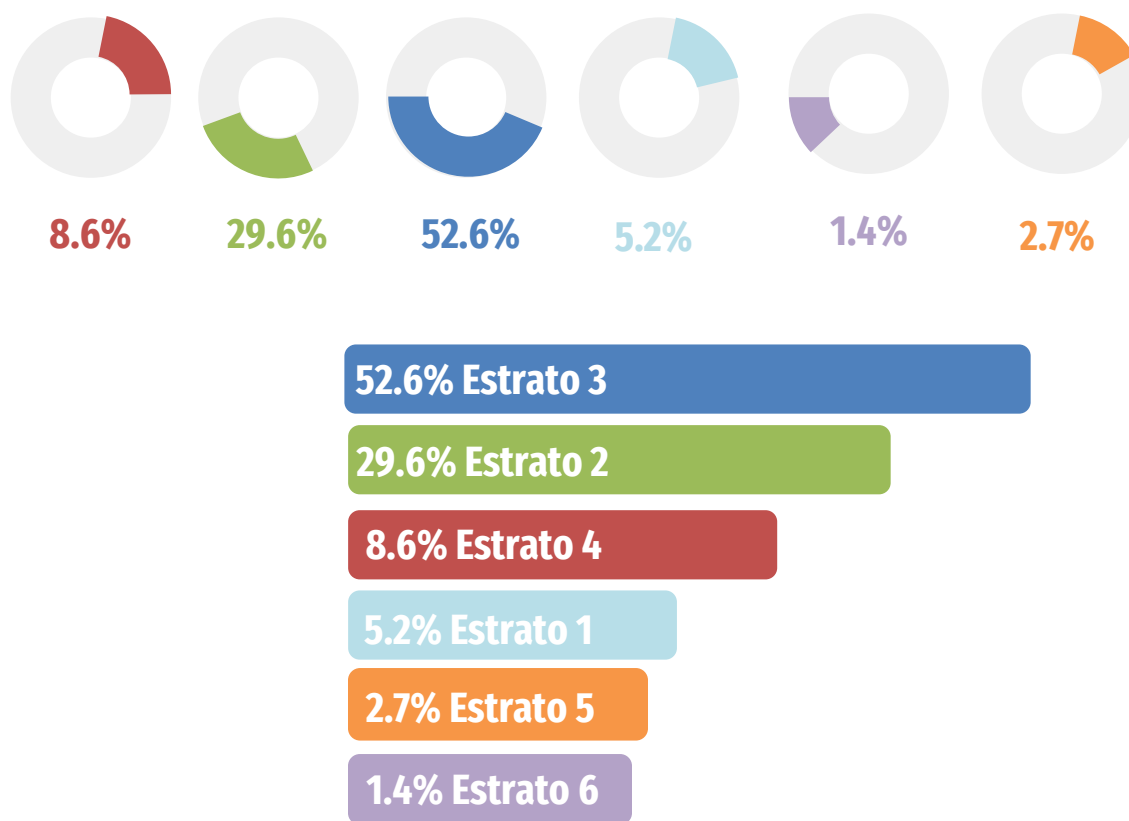
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA

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 52.6% se ubicó dentro del estrato 3, el 29.6% en el estrato 2, el 8.6% en el estrato 4, el 5.2% en el estrato 1, el 2.7% en el estrato 5 y el 1.4% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



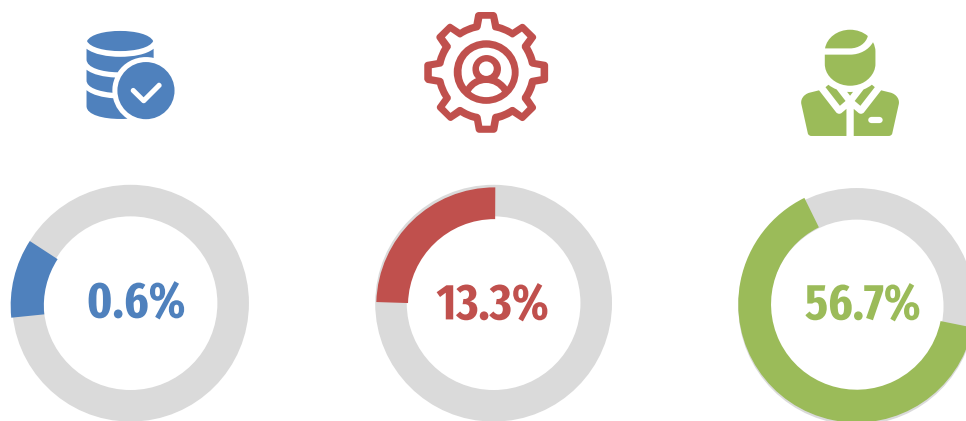
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (56.7%) fueron realizadas por personas naturales, (13.3%) por personas jurídicas y el (0.6%) 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	87%	0	2	2	4,3	0,0	4,9
Barrios Unidos	96%	67	1	68	4,8	0,1	
Bosa	93%	39	11	51	4,6	0,1	
Chapinero	93%	34	3	37	4,6	0,1	
Ciudad Bolívar	99%	65	4	69	5,0	0,1	
Engativá	100%	446	4	450	5,0	0,9	
Fontibón	95%	61	3	64	4,8	0,1	
Kennedy	76%	11	10	21	3,8	0,0	
La Candelaria	0%	0	0	0	0,0	0,0	
Los Mártires	74%	6	10	16	3,7	0,0	
Puente Aranda	79%	12	5	17	3,9	0,0	
Rafael Uribe Uribe	97%	822	4	826	4,8	1,5	
San Cristóbal	100%	77	5	82	5,0	0,2	
Santa Fe	100%	107	4	111	5,0	0,2	
Suba	95%	119	15	134	4,7	0,2	
Sumapaz	0%	0	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	97%	49	3	52	4,8	0,1	
Tunjuelito	100%	46	2	48	5,0	0,1	
Usaquén	97%	267	11	278	4,9	0,5	
Usme	98%	20	4	24	4,9	0,0	
Nivel Central	100%	108	0	4	5,0	0,4	
SuperCADE 20 de Julio	0%	0	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Américas	100%	22	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Bosa	100%	12	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE CAD 30	100%	2	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Engativá	100%	16	2	0	5,0	0,0	
SuperCADE Manitas	87%	2	0	0	4,3	0,0	
SuperCADE Suba	100%	4	0	0	5,0	0,0	

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

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 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 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	2414	4,9	4,6	93%	4,9
Canal Virtual	103	3,5	0,1	4%	
Canal Telefónico	80	5,0	0,2	3%	
Total de Encuestas del mes			2597	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en agosto 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.

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.

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
Julio	1.111	23	0
Agosto	1.513	29	1.771
TOTALES	11.705	159	9.552

Fuente: Aplicativo SIDE

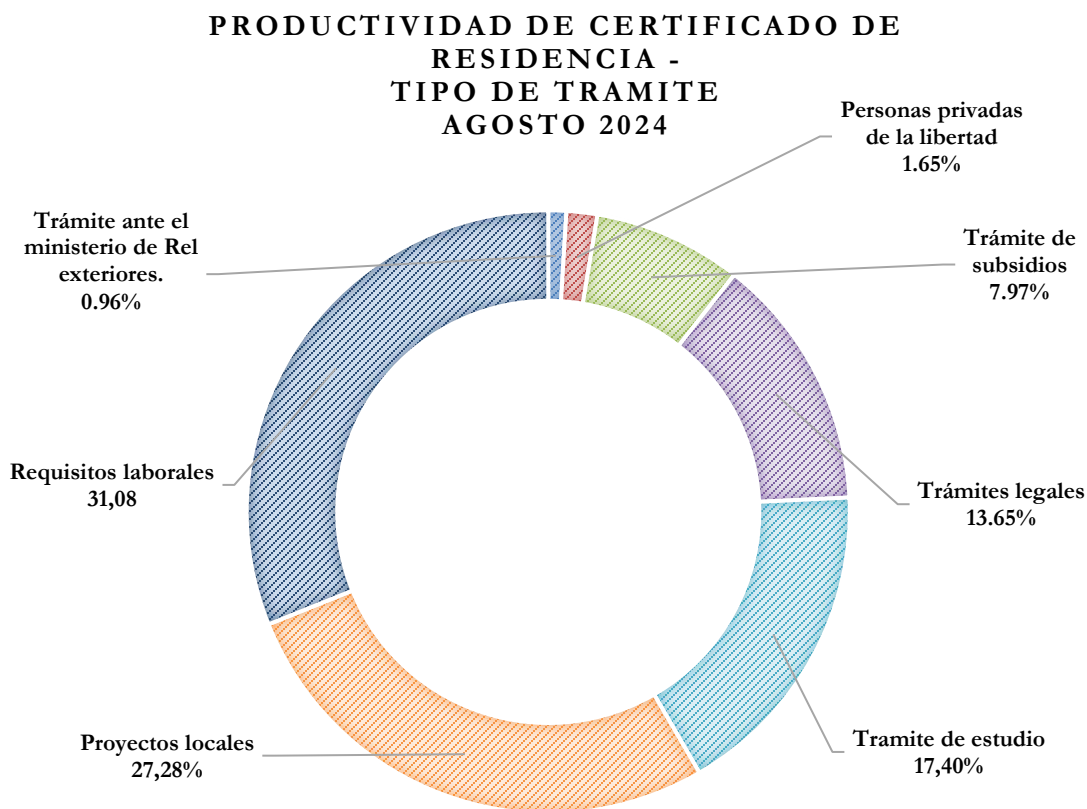
En el mes de agosto del año 2.024 se entregaron 29 documentos extraviados directamente al titular además se devolvieron 1.771 a las entidades que crean los documentos que se resguardaron en el bando de documentos extraviados.

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.

EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 31.08% respecto al total, seguido de un 27.28% para Proyectos Locales, el 17.40% para Trámites de Estudio, el 13.65% para Trámites Legales, 7.97% para Trámite de Subsidios, el 1.65% para personas privadas de la libertad y finalmente el 0.96% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.

Gráfica No. 8 EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA

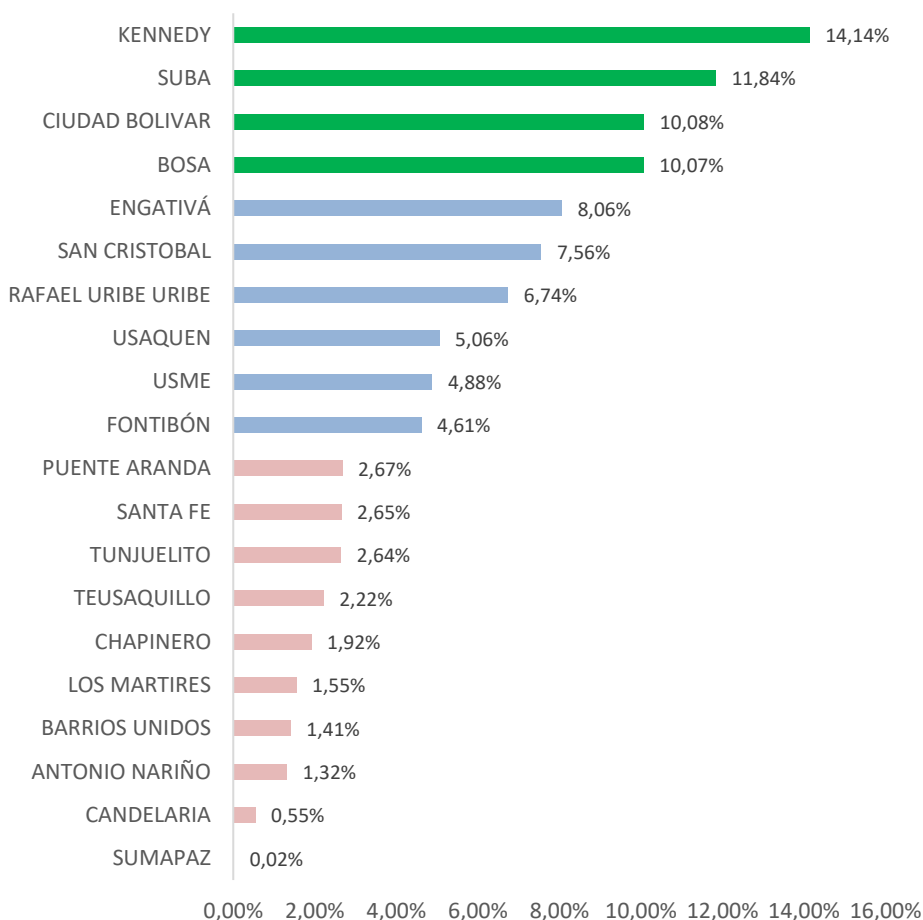


Fuente: Aplicativo BIZAGI agosto 2.024

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 5.006, 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 AGOSTO – 2024



Fuente: Aplicativo BIZAGI Agosto 2024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Bosa, Engativá, San Cristóbal y Rafael Uribe Uribe las cuales expedieron un total de 3.458 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 agosto, el 30.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 29.5% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 24.3% y el 15.6% 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 9 días, tiempo que se encuentra dentro los términos de respuesta.
3. Para el mes de agosto 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 528 el cual representa el 48.8%, el segundo canal más usado es el Escrito o Ventanilla CDI con 362 representando el 33.5%; 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 que medio de recepción fue el correo electrónico con 111 peticiones representando el 10.3%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 478 peticiones representando el 44.2% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 365 peticiones representando el 33.8%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de agosto, le sigue la queja con 113 peticiones representando el 10.5%.
5. En el mes de agosto del año 2.024 se registraron 93 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 922 peticiones en comparación con el subtema “Traslado a Entidades Distritales” con 614 peticiones; luego se encuentra el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” con 404 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 294 las peticiones relacionadas con “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” y finalmente el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” que cuenta con 234 peticiones.
7. En el mes de agosto el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.” con 836 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 233 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 213 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 159 peticiones y por último con un total de 98

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 el subtema “*Contravenciones Comunes Código de Policía*” solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

8. Para el periodo analizado, se evidencia que se le dio respuesta a 34 peticiones de las 93 que ingresaron como solicitudes de información.
9. En el mes de Agosto se respondieron 50 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
10. Durante el mes de agosto las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **48.4%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de agosto el **92.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **83.7%**.
11. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.117** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **85.5%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **955** respuestas efectiva.
12. En el mes de agosto, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas todas cuentan con un tiempo de gestión que cumple con lo establecido en la norma.
13. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa, San Cristóbal, Usme, Suba, Kennedy, Engativá y Teusaquillo.
14. En este aspecto se encuentra que el 52.6% se ubicó dentro del estrato 3, el 29.6% en el estrato 2, el 8.6% en el estrato 4, el 5.2% en el estrato 1, el 2.7% en el estrato 5 y el 1.4% en el estrato 6.
15. Para el mes de agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 31.08% respecto al total, seguido de un 27.28% para Proyectos Locales, el 17.40% para Trámites de Estudio, el 13.65% para Trámites Legales, 7.97% para Trámite de Subsidios, el 1.65% para personas privadas de la libertad y finalmente el 0.96% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.
16. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de agosto fueron: Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Bosa, Engativá, San Cristóbal y Rafael Uribe Uribe las cuales expidieron un total de 3.458 certificaciones.
17. Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en agosto 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,

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.

esto equivale al **93%** de percepción positiva del servicio.

18. En el mes de agosto del año 2.024 se entregaron 29 documentos extraviados directamente al titular además se devolvieron 1.771 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.