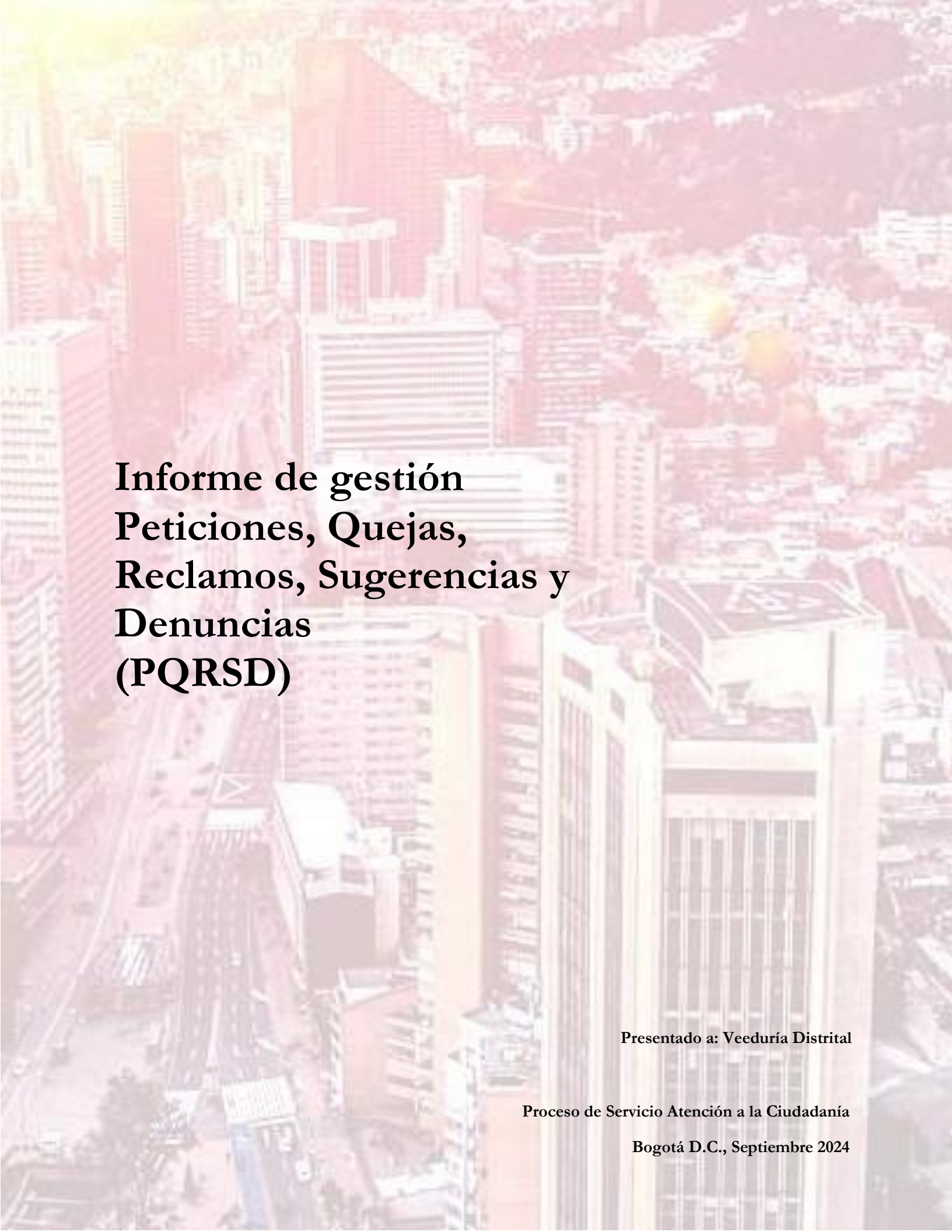




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Septiembre 2024

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

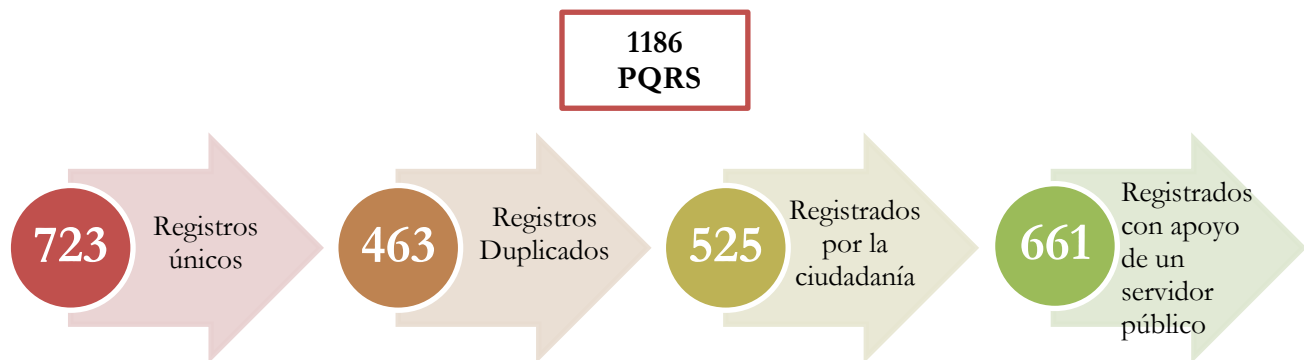
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte 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 septiembre de 2024.

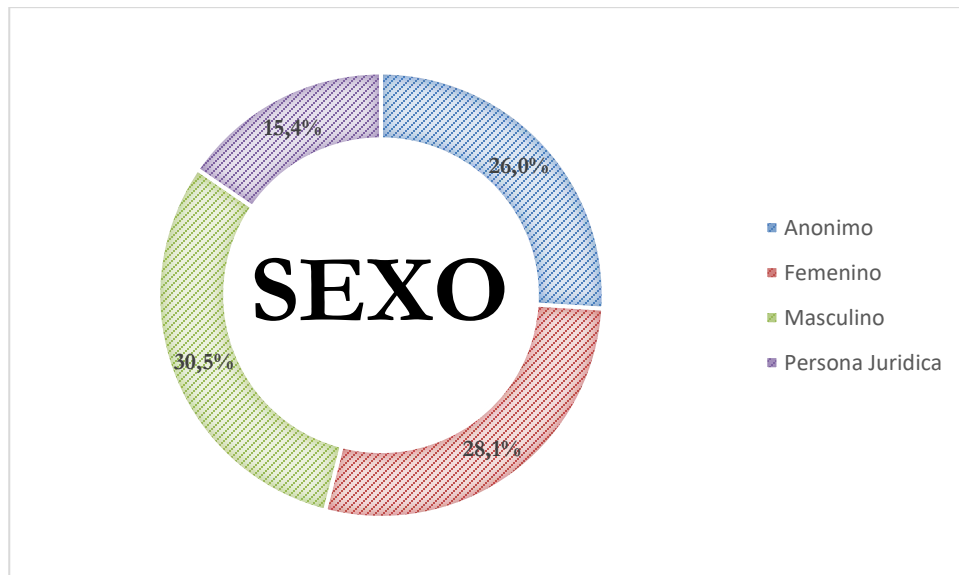
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Septiembre



Fuente: Reporte PQRS mes septiembre 2024. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes septiembre 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.

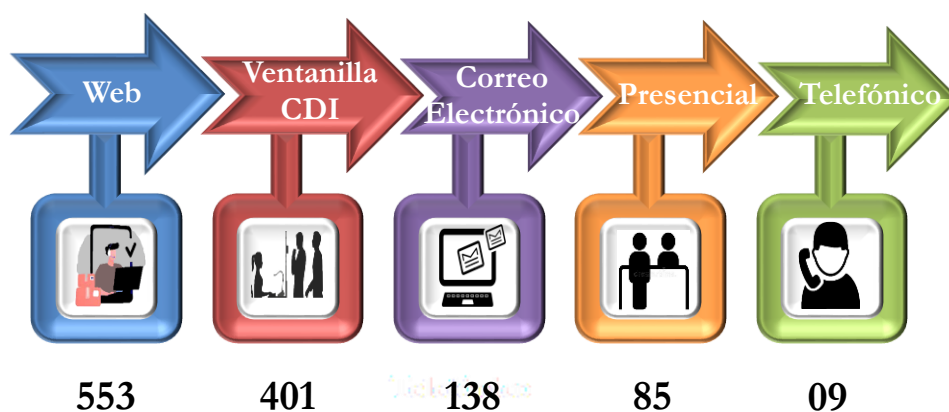
Del total de requerimientos registrados en el mes de septiembre, el 30.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 28.1% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 26.0% y el 15.4% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 septiembre 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 553 el cual representa el 46.6%, el segundo canal más usado es el Escrito o Ventanilla CDI con 401 representando el 33.8%; 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 que medio de recepción fue el correo electrónico con 138 peticiones representando el 11.6%.

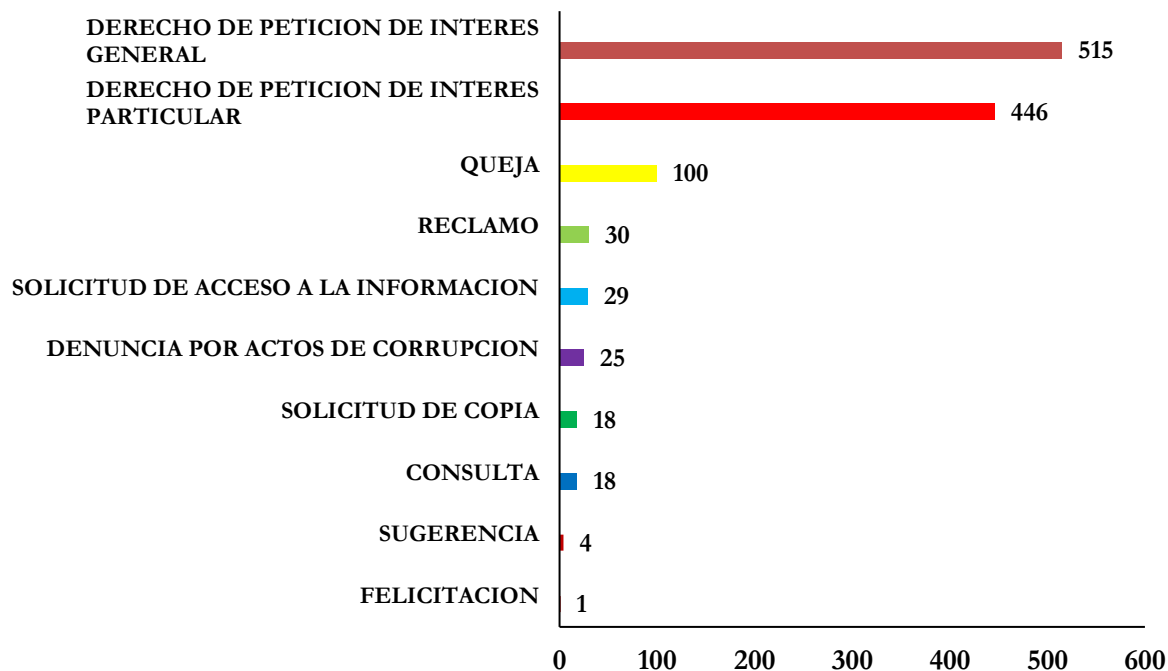
Gráfica No. 3 CANALES DE INTERACCIÓN



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 515 peticiones representando el 43.4% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 446 peticiones representando el 37.6%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de septiembre, le sigue la queja con 100 peticiones representando el 8.4%

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

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 septiembre del año 2.024 se registraron 91 solicitudes de información, de las cuales 10 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 91 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. ■ Mas de 30.



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 40 peticiones de las 91 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
IDRD	1	1
Secretaria de Integración Social	1	1
Secretaria de Salud	2	1
Secretaria General	1	1
Secretaria Jurídica	1	2
Acueducto - EAAB-ESP	1	1
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	3
Entidad Nacional	1	6
Subred Sur Occidente	1	1
TOTAL	10	2

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

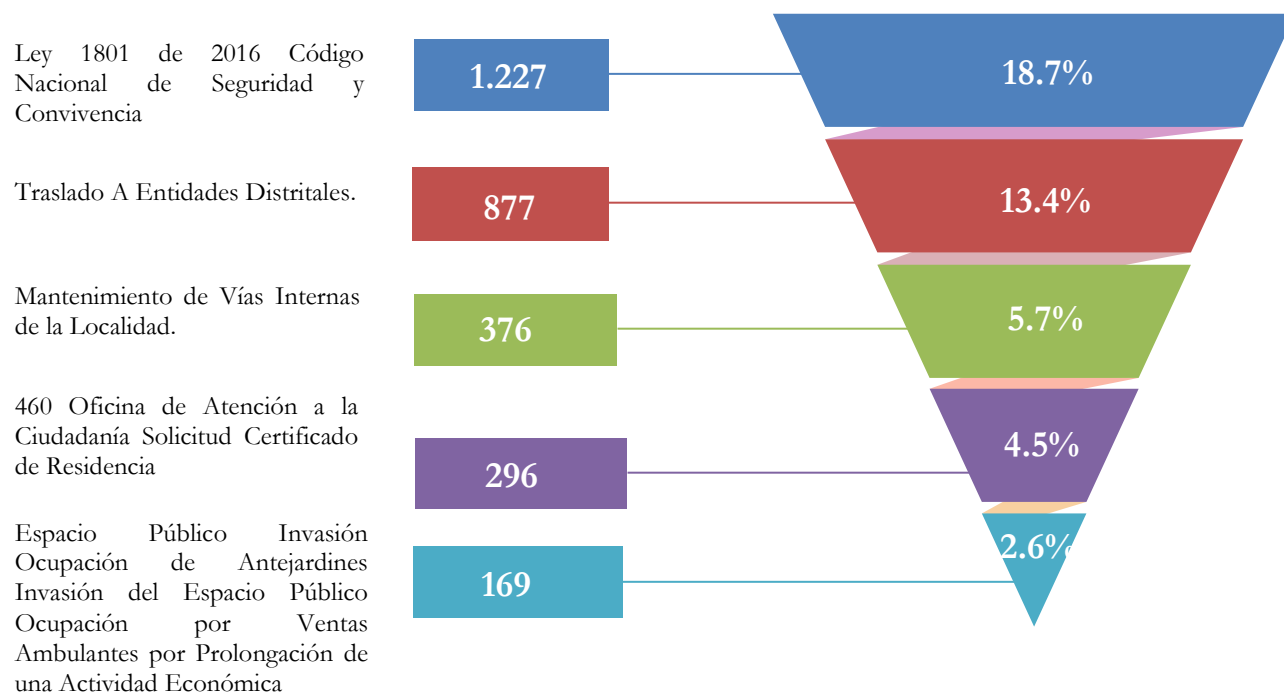
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1227	18,7
Traslado a Entidades Distritales	877	13,4
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	376	5,7
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	296	4,5
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	169	2,6
TOTAL 5 SUBTEMAS	2945	45
OTROS SUBTEMAS	3605	55
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	6550	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 1.227 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 877 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 376 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 296 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente el subtema “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” que cuenta con 169 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.

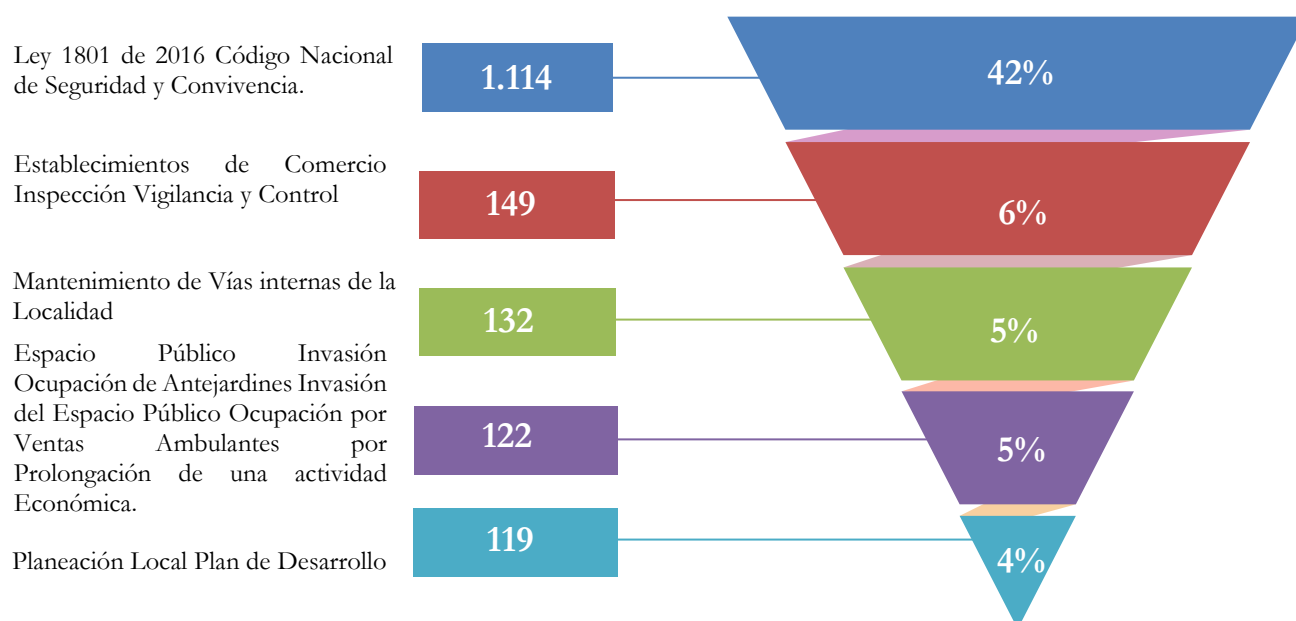
Tabla No. 4 SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1114	42
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	149	6
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	132	5
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	122	5
Planeación Local Plan de Desarrollo	119	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	1636	62
OTROS SUBTEMAS	1021	38
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2657	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de septiembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 1.114 peticiones, luego se encuentra “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*”, con 149 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 132 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 122 peticiones y por último con un total de 119 solicitudes el subtema “*Planeación Local Plan de Desarrollo*” 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.

ENTIDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria de Integración Social	105	10,8%
Secretaria de Salud	96	9,9%
Secretaria de Seguridad	94	9,7%
Secretaria Movilidad	73	7,5%
UAESP	65	6,7%
Secretaria de Planeación	51	5,3%
Secretaria de Ambiente	44	4,5%
Acueducto - EAAB-ESP	34	3,5%
Secretaria General	33	3,4%
IDU	31	3,2%
Defensoría del Espacio Publico	29	3,0%
Entidad Nacional	26	2,7%
Personería de Bogotá	26	2,7%
Secretaria de Educación	23	2,4%
Transmilenio	20	2,1%
IDPAC	18	1,9%
IDRD	18	1,9%
Secretaria del Hábitat	17	1,8%
Secretaria de Desarrollo Económico	16	1,6%
IPES	16	1,6%
Secretaria de Hacienda	16	1,6%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	13	1,3%
Capital Salud EPS	12	1,2%
CODENSA	12	1,2%
Veeduría Distrital	9	0,9%
JBB - Jardín Botánico	8	0,8%
Secretaria de la Mujer	7	0,7%
IDPYBA	6	0,6%
Concejo de Bogotá	6	0,6%
Subred Sur Occidente	5	0,5%
IDIGER	5	0,5%
Secretaria de Cultura	4	0,4%
IDPC	4	0,4%
Subred Norte	4	0,4%
Secretaria Jurídica	4	0,4%
ETB - Empresa de Teléfonos	3	0,3%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	3	0,3%
VANTI	3	0,3%
Catastro	2	0,2%
IDARTES - Instituto de las Artes	2	0,2%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	2	0,2%
ATENEA	1	0,1%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	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.

Servicio Civil	1	0,1%
IDIPRON	1	0,1%
La Terminal de Transporte	1	0,1%
Universidad Distrital	1	0,1%
TOTAL	971	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de septiembre 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: Con un 10.8% a la “*Secretaria de Integración Social*”, el 9.9% a la “*Secretaria de Salud*”, el 9.7% a la “*Secretaria de Seguridad*”, el 7.5% a la “*Secretaria Movilidad*” y el 6.7% “*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	56
TOTAL	56

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de septiembre se respondieron 56 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **86.6%** 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	15	62,5%	9	37,5%	24
Alcaldía Local de Barrios Unidos	12	54,5%	10	45,5%	22
Alcaldía Local de Bosa	31	18,3%	138	81,7%	169
Alcaldía Local de Candelaria	4	23,5%	13	76,5%	17
Alcaldía Local de Chapinero	12	60,0%	8	40,0%	20
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	76	67,3%	37	32,7%	113
Alcaldía Local de Engativá	15	48,4%	16	51,6%	31
Alcaldía Local de Fontibón	17	39,5%	26	60,5%	43
Alcaldía Local de Kennedy	63	78,8%	17	21,3%	80
Alcaldía Local de Mártires	10	71,4%	4	28,6%	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	10	45,5%	12	54,5%	22
Alcaldía Local de Rafael Uribe	28	66,7%	14	33,3%	42
Alcaldía Local de San Cristóbal	33	43,4%	43	56,6%	76
Alcaldía Local de Santa Fe	21	51,2%	20	48,8%	41
Alcaldía Local de Suba	45	68,2%	21	31,8%	66
Alcaldía Local de Sumapaz	3	50,0%	3	50,0%	6
Alcaldía Local de Teusaquillo	12	41,4%	17	58,6%	29
Alcaldía Local de Tunjuelito	6	42,9%	8	57,1%	14
Alcaldía Local de Usaquén	37	71,2%	15	28,8%	52
Alcaldía Local de Usme	31	38,8%	49	61,3%	80
Nivel Central	209	5,0%	3.994	95,0%	4.203
TOTAL	690	13,4%	4474	86,6%	5164

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de septiembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **47.8%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de septiembre el **95.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.6%**.

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 septiembre.

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

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	3	20,0%	12	80,0%	15
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	16	100,0%	16
Alcaldía Local de Bosa	2	4,3%	44	95,7%	46
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	25	100,0%	25
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	8	6,7%	111	93,3%	119
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	26	100,0%	26
Alcaldía Local de Fontibón	0	0,0%	17	100,0%	17
Alcaldía Local de Kennedy	18	27,3%	48	72,7%	66
Alcaldía Local de Mártires	3	16,7%	15	83,3%	18
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	7,7%	12	92,3%	13
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	9	100,0%	9
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	31	100,0%	31
Alcaldía Local de Santa Fe	1	8,3%	11	91,7%	12
Alcaldía Local de Suba	19	31,7%	41	68,3%	60
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	6	100,0%	6
Alcaldía Local de Teusaquillo	3	9,7%	28	90,3%	31
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	15	100,0%	15
Alcaldía Local de Usaquén	9	22,5%	31	77,5%	40
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	51	100,0%	51
Nivel Central	87	11,6%	663	88,4%	750
TOTAL	154	11,1%	1232	88,9%	1386

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 **1.386** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **88.9%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.232** 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	-	69	36	31	15	-	-	-	-	-	35
A.L. Barrios Unidos	18	-	12	15	14	-	-	-	-	-	13
A.L. Bosa	10	-	17	19	13	15	15	11	-	-	17
A.L. Candelaria	19	-	18	17	-	-	-	-	-	-	18
A.L. Chapinero	15	-	14	15	16	15	10	6	-	-	14
A.L. Ciudad Bolívar	21	23	17	20	41	14	15	-	-	-	18
A.L. Engativá	-	12	9	9	3	12	6	8	-	-	9
A.L. Fontibón	-	-	11	12	13	5	-	-	-	-	11
A.L. Kennedy	18	-	23	27	24	35	13	-	18	-	24
A.L. Mártires	30	5	22	14	19	-	-	-	-	-	21
A.L. Puente Aranda	27	-	15	11	-	-	-	-	-	12	14
A.L. Rafael Uribe	-	-	13	14	-	-	-	12	-	-	13
A.L. San Cristóbal	-	-	10	11	11	7	-	-	-	-	10
A.L. Santa Fe	-	-	8	12	-	-	-	-	-	-	8
A.L. Suba	-	8	17	24	22	-	-	-	-	-	18
A.L. Sumapaz	-	-	10	14	11	-	9	-	-	-	11
A.L. Teusaquillo	-	-	20	20	-	-	-	-	-	-	20
A.L. Tunjuelito	-	-	11	12	-	6	-	-	-	-	10
A.L. Usaquén	16	-	20	22	32	69	26	-	-	-	23
A.L. Usme	-	-	10	12	-	-	10	-	-	-	10
D. Nivel Central	17	31	15	14	10	18	14	11	-	-	15
OF. Asuntos Disciplinarios	-	10	6	7	7	-	16	-	-	-	8
OF. Atención a la Ciudadanía	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1
TOTAL	10	6	7	6	3	6	7	6	5	12	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 septiembre, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas todas cuentan con un tiempo promedio 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	12	3	35
Alcaldía Local de Barrios Unidos	15	9	13
Alcaldía Local de Bosa	44	12	17
Alcaldía Local de Candelaria	18	5	18
Alcaldía Local de Chapinero	25	7	14
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	104	16	18
Alcaldía Local de Engativá	22	13	9
Alcaldía Local de Fontibón	17	11	11
Alcaldía Local de Kennedy	47	11	24
Alcaldía Local de Mártires	14	4	21
Alcaldía Local de Puente Aranda	11	9	14
Alcaldía Local de Rafael Uribe	9	5	13
Alcaldía Local de San Cristóbal	31	35	10
Alcaldía Local de Santa Fe	9	15	8
Alcaldía Local de Suba	37	15	18
Alcaldía Local de Sumapaz	4	3	11
Alcaldía Local de Teusaquillo	21	3	20
Alcaldía Local de Tunjuelito	14	5	10
Alcaldía Local de Usaquén	31	12	23
Alcaldía Local de Usme	51	49	10
Dependencias Nivel Central	278	1601	8
TOTAL	814	1843	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

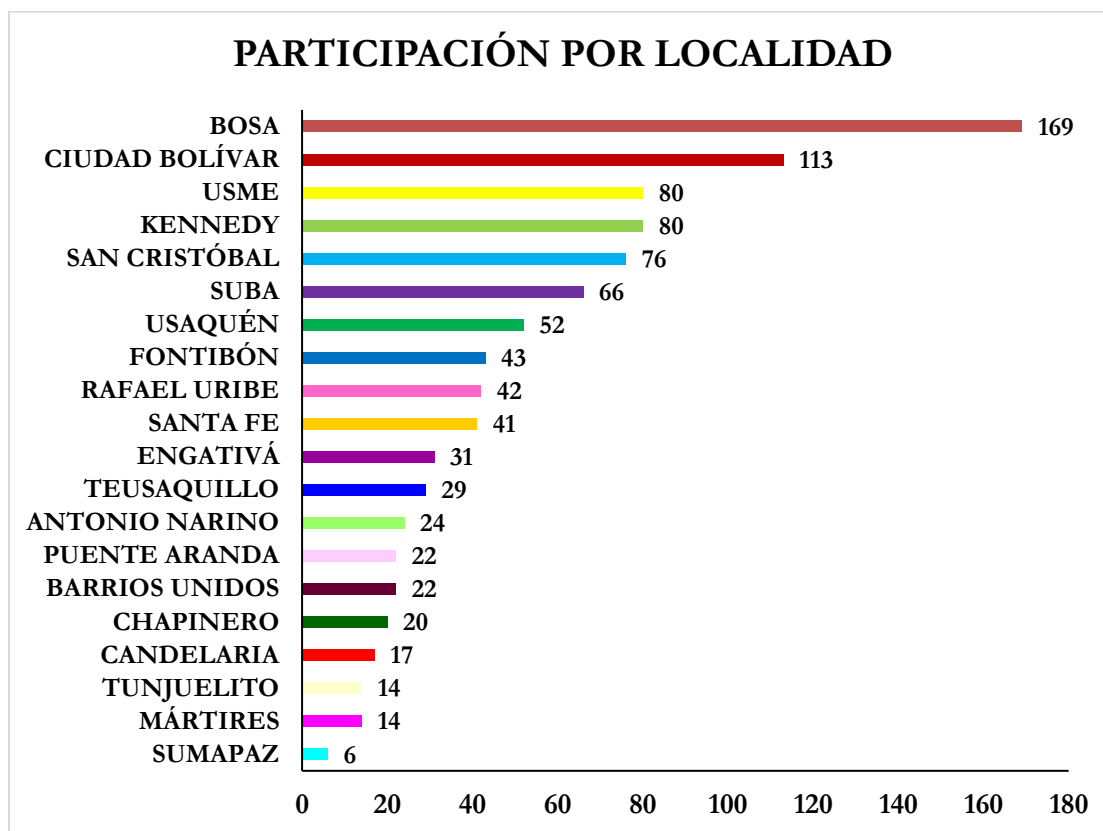
MES	PETICIONES PERIODO ACTUAL	PQRS DUPLICADOS	SUMA DE DÍAS GESTIÓN	PROMEDIO DE DÍAS
Enero	825	132	2.264	21
Febrero	964	518	6.282	12
Marzo	759	316	3.587	10
Abril	1.055	455	7.472	8
Mayo	848	351	6.071	8
Junio	742	263	4.593	3
Julio	837	307	5.327	5
Agosto	719	362	4.380	6
Septiembre	723	463	4.301	6
TOTAL	7.472	3.167	44.277	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



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 Bosa, Ciudad Bolívar, Usme, Kennedy, San Cristóbal, Suba, Usaquén, Fontibón y Rafael Uribe Uribe.

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	48	0,9%	312	322	195	121	0
02 - Chapinero	27	0,5%	149	31	207	30	0
03 - Santa Fe	18	0,3%	107	9	86	3	42
04 - San Cristóbal	29	0,6%	488	7	123	119	0
05 - Usme	21	0,4%	361	3	35	15	6
06 - Tunjuelito	9	0,2%	213	0	60	63	0
07 - Bosa	23	0,4%	695	8	177	190	0
08 - Kennedy	73	1,4%	784	25	111	48	0
09 - Fontibón	42	0,8%	205	25	188	57	0
10 - Engativá	149	2,9%	530	28	269	22	1694
11 - Suba	132	2,6%	740	189	100	171	0
12 - Barrios Unidos	26	0,5%	106	16	159	47	0
13 - Teusaquillo	32	0,6%	110	52	210	221	113
14 - Los Mártires	6	0,1%	40	6	86	19	0
15 - Antonio Nariño	10	0,2%	116	5	91	2	0
16 - Puente Aranda	20	0,4%	139	10	131	123	0
17 - La Candelaria	2	0,0%	29	6	14	2	13
18 - Rafael Uribe Uribe	25	0,5%	347	2	120	139	0
19 - Ciudad Bolívar	35	0,7%	638	0	303	8	0
20 - Sumapaz	4	0,1%	20	-	8	3	0
Nivel Central	4433	85,8%	-	-	382	189	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	21	7	-
SuperCADE CAD	93	-	-	-	20	14	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	20	0	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	25	4	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	37	0	-
SuperCADE Virtual	-	-	-	-	-	0	-
SuperCADE 20 de Julio	-	-	-	-	9	6	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	24	16	-
TOTAL	5.164	100%	6.129	744	3.211	1.592	1.826

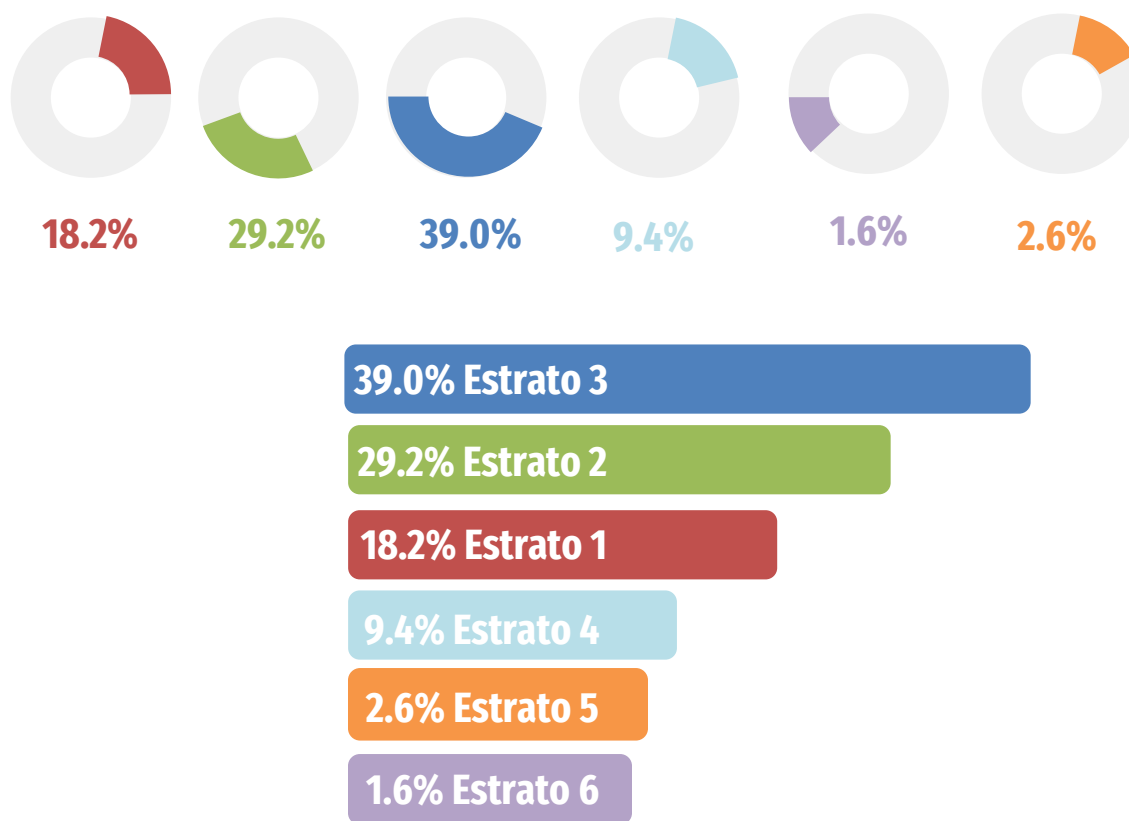
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI– SI ACTUA

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 39.0% se ubicó dentro del estrato 3, el 29.2% en el estrato 2, el 18.2% en el estrato 1, el 9.4% en el estrato 4, el 2.6% en el estrato 5 y el 1.6% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



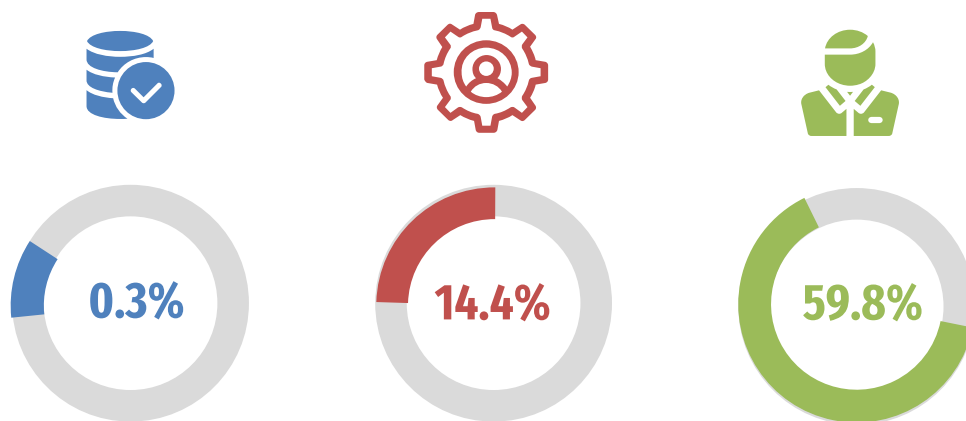
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (59.8%) fueron realizadas por personas naturales, (14.4%) 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%	0	2	2	5,0	0,0	4,9
Barrios Unidos	98%	44	3	47	4,9	0,1	
Bosa	99%	146	9	190	5,0	0,6	
Chapinero	83%	24	6	30	4,2	0,1	
Ciudad Bolívar	80%	3	4	8	4,0	0,0	
Engativá	86%	8	14	22	4,3	0,1	
Fontibón	97%	51	6	57	4,8	0,2	
Kennedy	96%	40	8	48	4,8	0,1	
La Candelaria	93%	1	1	2	4,7	0,0	
Los Mártires	83%	8	11	19	4,2	0,0	
Puente Aranda	100%	122	1	123	5,0	0,4	
Rafael Uribe Uribe	98%	133	4	139	4,9	0,4	
San Cristóbal	99%	82	3	119	5,0	0,4	
Santa Fe	87%	1	2	3	4,3	0,0	
Suba	97%	155	15	171	4,9	0,5	
Sumapaz	0%	3	0	3	0,0	0,0	
Teusaquillo	99%	216	5	221	4,9	0,7	
Tunjuelito	100%	61	2	63	5,0	0,2	
Usaquén	99%	119	2	121	5,0	0,4	
Usme	94%	10	5	15	4,7	0,0	
Nivel Central	99%	139	2	0	5,0	0,6	
SuperCADE 20 de Julio	99%	6	0	0	4,9	0,0	
SuperCADE Américas	98%	16	2	0	4,9	0,0	
SuperCADE Bosa	100%	7	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE CAD 30	100%	14	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Engativá	0%	0	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Manitas	93%	4	0	0	4,7	0,0	
SuperCADE Suba	0%	0	0	0	0,0	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de septiembre del año 2024

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.

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.

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	1413	5,0	4,3	86%	4,9
Canal Virtual	107	3,7	0,2	7%	
Canal Telefónico	121	4,9	0,4	7%	
TOTAL DE ENCUESTAS DEL MES			1641	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en septiembre del año 2024 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.6** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **95%** 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
Julio	1.111	23	0
Agosto	1.513	29	1.771
Septiembre	1.868	23	1.989
TOTALES	13.573	182	11.541

Fuente: Aplicativo SIDE

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

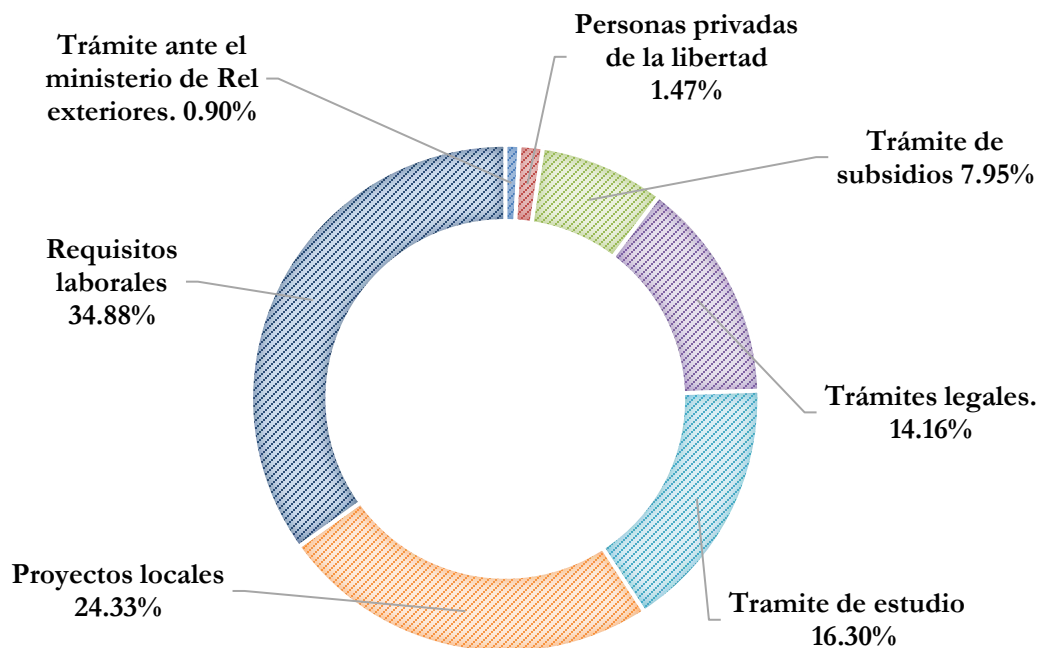
En el mes de septiembre del año 2024 se entregaron 23 documentos extraviados directamente al titular además se devolvieron 1.989 a las entidades que crean los documentos que se resguardaron en el bando de documentos extraviados.

EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 34.88% respecto al total, seguido de un 24.33% para Proyectos Locales, el 16.30% para Trámites de Estudio, el 14.16% para Trámites Legales, 7.95% para Trámite de Subsidios, el 1.47% para personas privadas de la libertad y finalmente el 0.90% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.

Gráfica No. 8 EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA

PRODUCTIVIDAD CERTIFICADOS DE RESIDENCIA TIPO DE TRAMITE SEP/2024

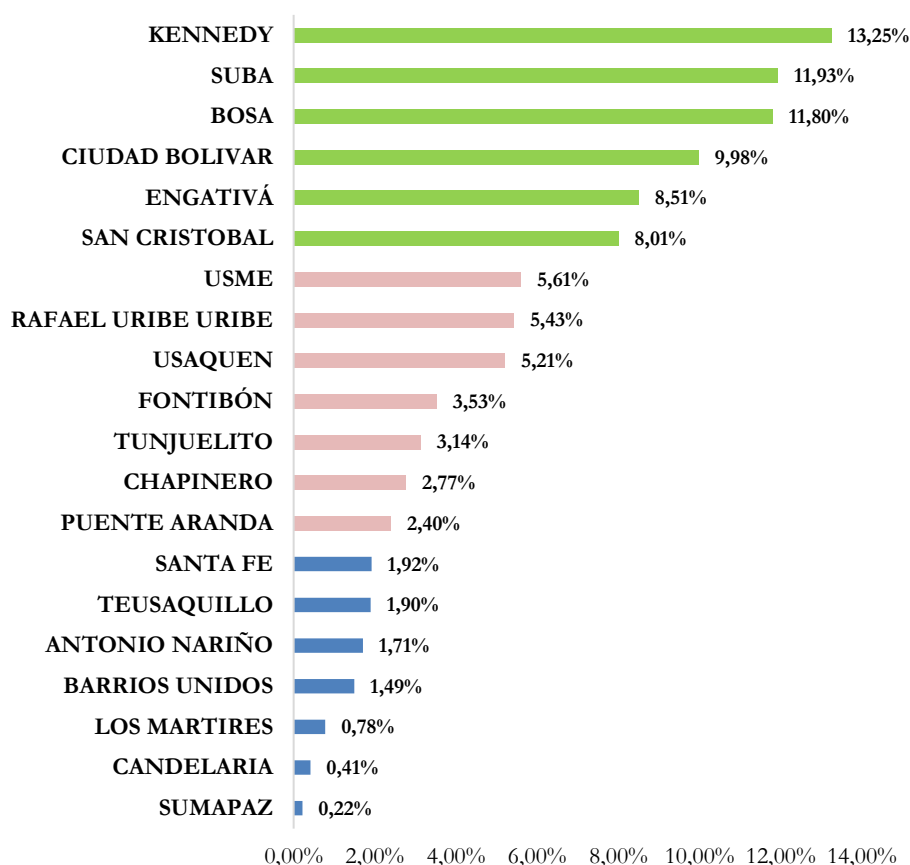


Fuente: Aplicativo BIZAGI septiembre 2024

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 número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 6.129, 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.

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



Fuente: Aplicativo BIZAGI septiembre 2024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Engativá, San Cristóbal y Usme las cuales expedieron un total de 4.236 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 septiembre, el 30.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 28.1% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 26.0% y el 15.4% 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 septiembre 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 553 el cual representa el 46.6%, el segundo canal más usado es el Escrito o Ventanilla CDI con 401 representando el 33.8%; 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 que medio de recepción fue el correo electrónico con 138 peticiones representando el 11.6%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 515 peticiones representando el 43.4% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 446 peticiones representando el 37.6%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de septiembre, le sigue la queja con 100 peticiones representando el 8.4%
5. En el mes de septiembre del año 2.024 se registraron 91 solicitudes de información, de las cuales 10 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 1.227 peticiones en comparación con el subtema “Traslado a Entidades Distritales” con 877 peticiones; luego se encuentra el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” con 376 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 296 las peticiones relacionadas con “460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia” y finalmente el subtema “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” que cuenta con 169 peticiones.
7. En el mes de septiembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.” con 1.114 peticiones, luego se encuentra “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control”, con 149 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 132 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

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.

Prolongación de una Actividad Económica” con 122 peticiones y por último con un total de 119 solicitudes el subtema “*Planeación Local Plan de Desarrollo*” solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

8. Para el periodo analizado, se evidencia que se les dio respuesta a 40 peticiones de las 91 que ingresaron como solicitudes de información.
9. En el mes de septiembre se respondieron 56 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
10. Durante el mes de septiembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **47.8%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de septiembre el **95.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.6%**.
11. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.386** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **88.9%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.232** respuestas efectivas.
12. en el mes de septiembre, 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 Bosa, Ciudad Bolívar, Usme, Kennedy, San Cristóbal, Suba, Usaquén, Fontibón y Rafael Uribe Uribe.
14. En este aspecto se encuentra que el 39.0% se ubicó dentro del estrato 3, el 29.2% en el estrato 2, el 18.2% en el estrato 1, el 9.4% en el estrato 4, el 2.6% en el estrato 5 y el 1.6% en el estrato 6.
15. Para el mes de septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 34.88% respecto al total, seguido de un 24.33% para Proyectos Locales, el 16.30% para Trámites de Estudio, el 14.16% para Trámites Legales, 7.95% para Trámite de Subsidios, el 1.47% para personas privadas de la libertad y finalmente el 0.90% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.
16. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de septiembre fueron: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Engativá, San Cristóbal y Usme las cuales expidieron un total de 4.236 certificaciones.
17. Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en septiembre del año 2024 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.6** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **95%** de percepción positiva del servicio.
18. En el mes de septiembre del año 2024 se entregaron 23 documentos extraviados directamente al titular además se devolvieron 1.989 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.