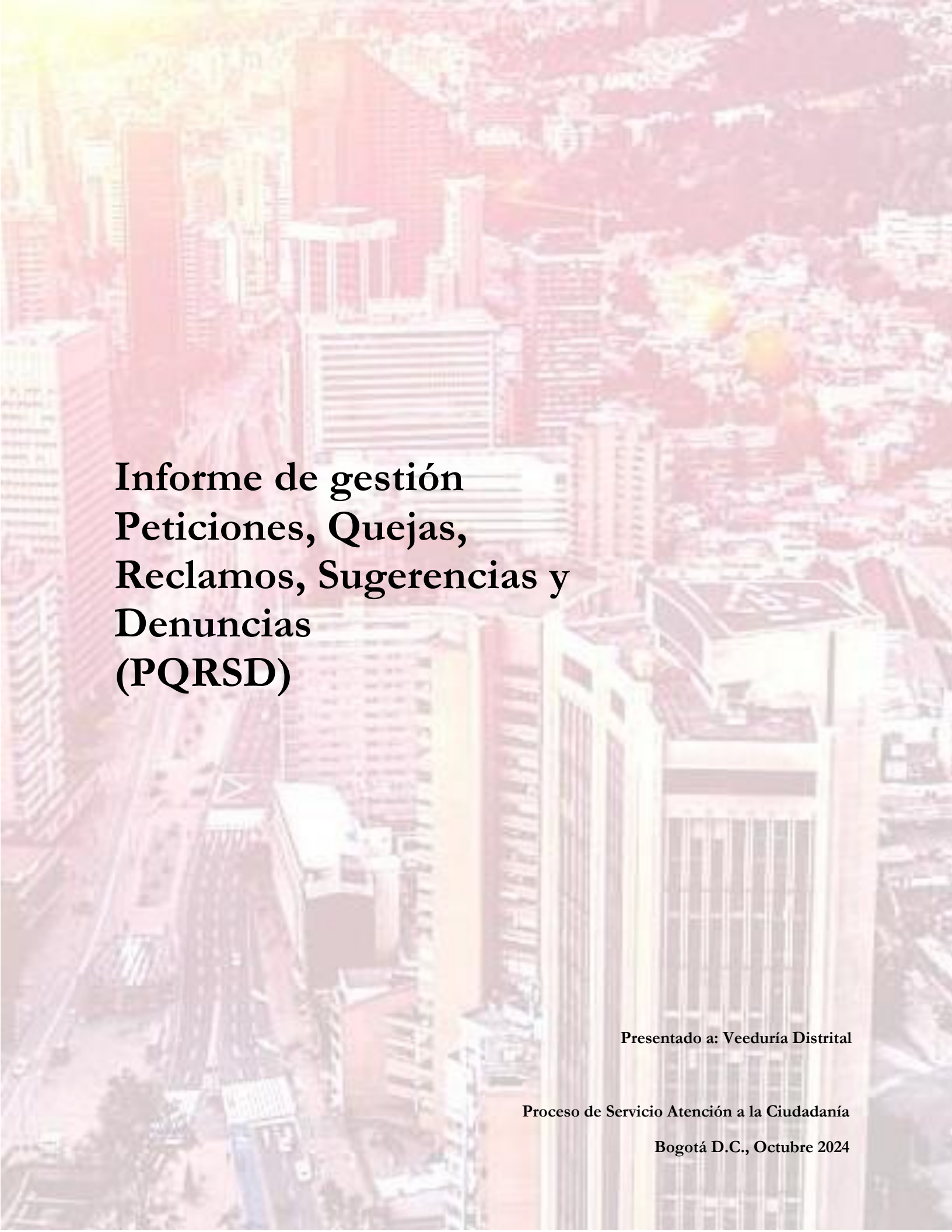




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Octubre 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 - 11
Traslados por competencia	Pág. 11 - 12
PQRSD cerradas.....	Pág. 13 - 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 - 28

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

CONSIDERACIONES GENERALES

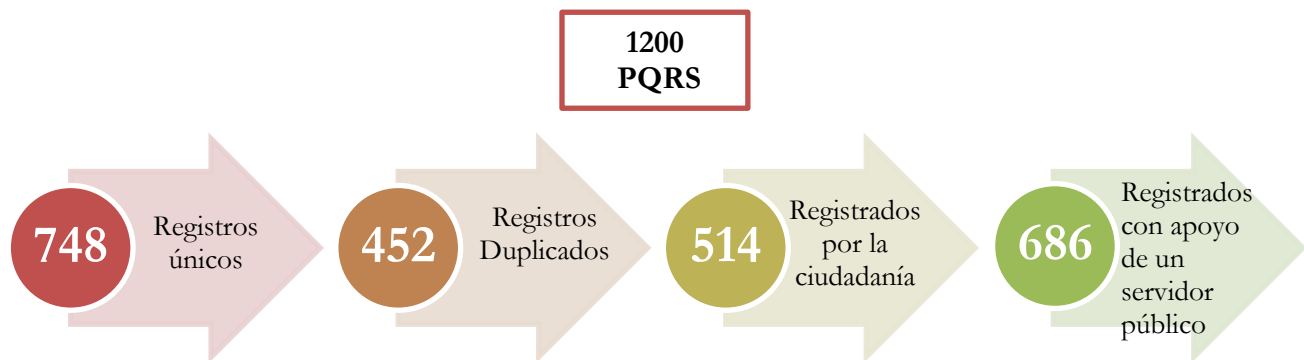
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRS del periodo, obtenida directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo con la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.).
3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
 - a. Tipo de Ingreso: Registrada
 - b. Periodo: Periodo Actual.
4. Las peticiones registradas son aquellas creadas por la entidad; o aquellas registradas directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.
5. El periodo actual implica que, las cifras obtenidas tienen como punto de partida el primer día calendario del periodo analizado y como punto de corte el último día calendario del periodo analizado objeto del reporte.
6. No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.
7. La entidad cuenta con la interoperabilidad del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es decir todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al incumplimiento del Decreto 371 de 2010.
8. El tiempo de gestión de las peticiones, corresponde a los días promedio según el número de peticiones con respuesta definitiva por el Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. Las peticiones trasladadas, corresponde al número traslados realizado por la entidad, discriminado por entidad de destino. Serán diferentes las cifras con el “tipo de registro: registradas”, porque en esta sección 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 octubre de 2024.

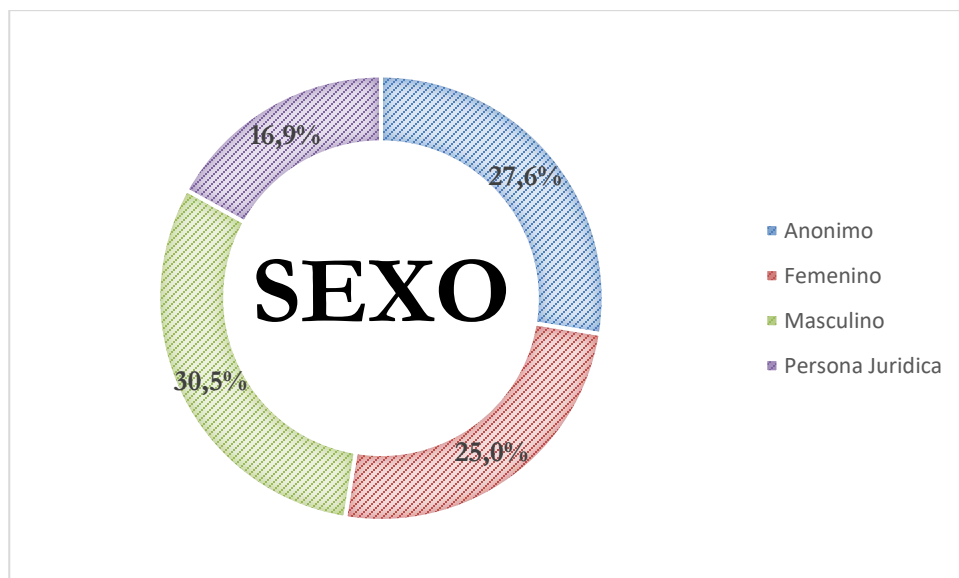
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Octubre



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes octubre 2024. 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.

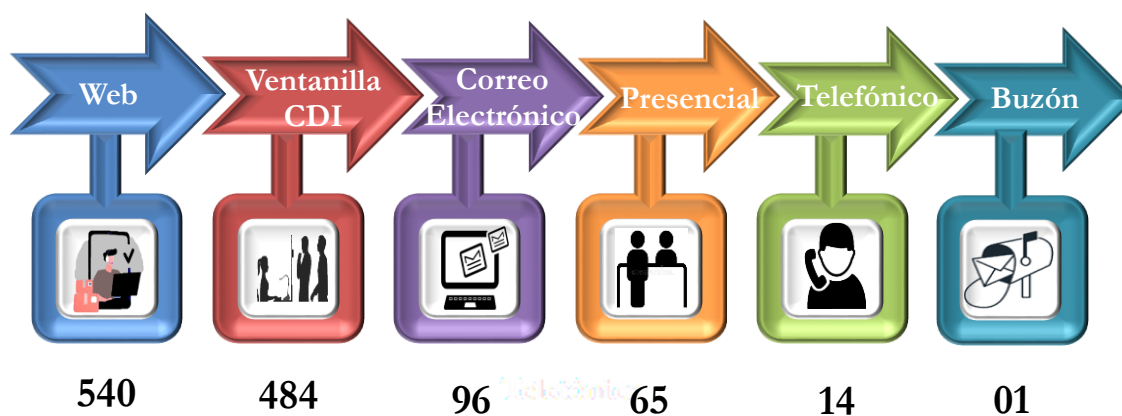
Del total de requerimientos registrados en el mes de octubre, el 30.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.6% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 25.0% y el 16.9% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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

CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de octubre 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 540 el cual representa el 45.0%, el segundo canal más usado es el Escrito o Ventanilla CDI con 484 representando el 40.4%; 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 96 peticiones representando el 8.0%.

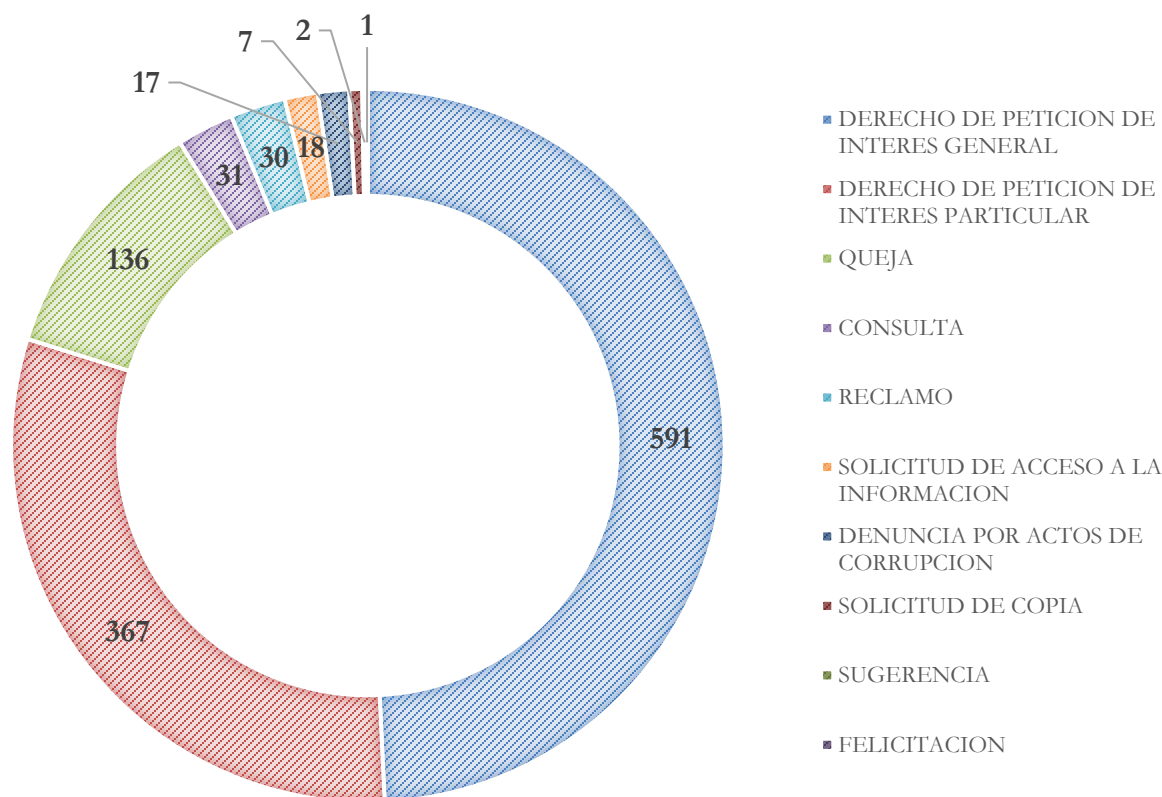
Gráfica No. 3 CANALES DE INTERACCIÓN



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 591 peticiones representando el 49.3% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 367 peticiones representando el 30.6%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de octubre, le sigue la queja con 136 peticiones representando el 11.3%

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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

Gráfica No. 5 Solicitudes de Información

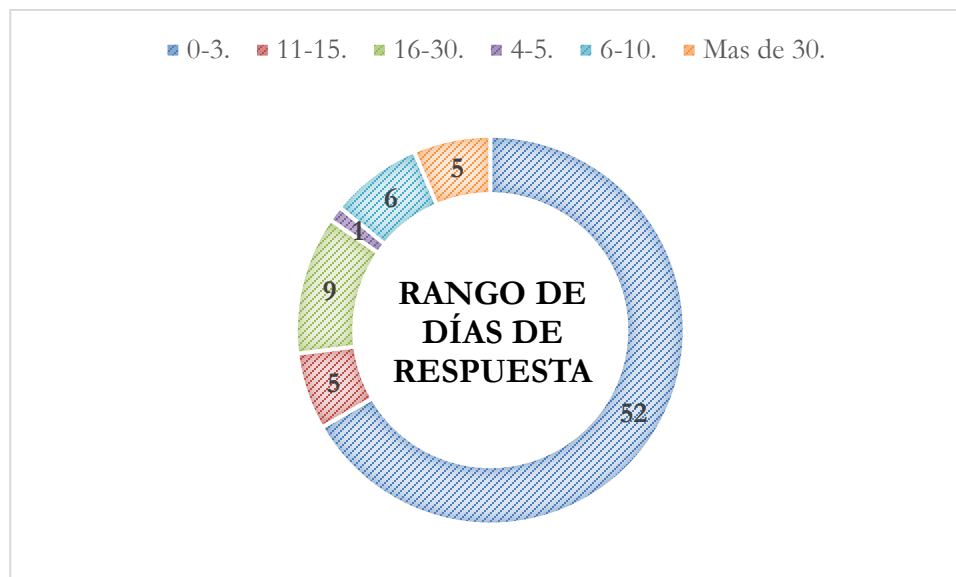


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de octubre del año 2.024 se registraron 78 solicitudes de información, de las cuales 20 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 78 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIONADAS POR RANGO DE DÍA



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 24 peticiones de las 78 que ingresaron como solicitudes de información, porque se encuentra en proceso el concepto por parte del administrador del Bogotá te Escucha de la Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a quien se elevó con oficio Radicado No. 20224608127751 la “*solicitud se revise la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha, para los reportes de peticiones en el marco de los Decretos 371 de 2010 y 1081 de 2015, revisar dentro del Sistema, los mecanismos de seguimiento a las respuestas* Negación de las solicitudes de información”.

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

ENTIDAD	CANTIDAD	DÍAS PROMEDIO DE GESTIÓN
Defensoría del Espacio Publico	1	1
IDRD	1	1
Secretaria de Ambiente	1	1
Secretaria de Desarrollo Económico	2	2
Secretaria de Hacienda	1	1
Secretaria de Integración Social	1	1
Secretaria de Planeación	1	1
Secretaria de Salud	1	1
Secretaria de Seguridad	2	1
Secretaria General	3	1
Secretaria Jurídica	1	2
UAESP	1	1
Secretaria de la Mujer	1	1
Secretaria de Cultura	2	1
IDPYBA	1	1
TOTAL	20	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*”.

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.

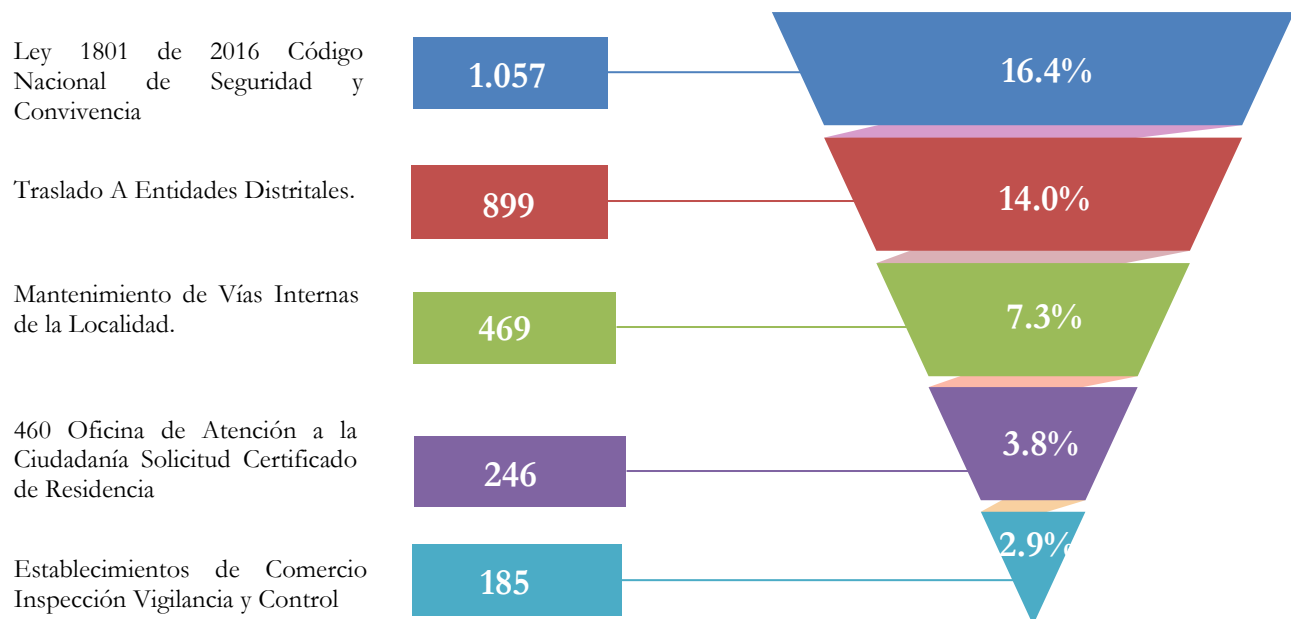
Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1057	16,4
Traslado a Entidades Distritales	899	14,0
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	469	7,3
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	246	3,8
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	185	2,9
TOTAL 5 SUBTEMAS	2856	44
OTROS SUBTEMAS	3588	56
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	6444	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 1.057 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 899 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 469 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 246 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 185 peticiones.

Gráfica No. 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.

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*”

Tabla No. 4 SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

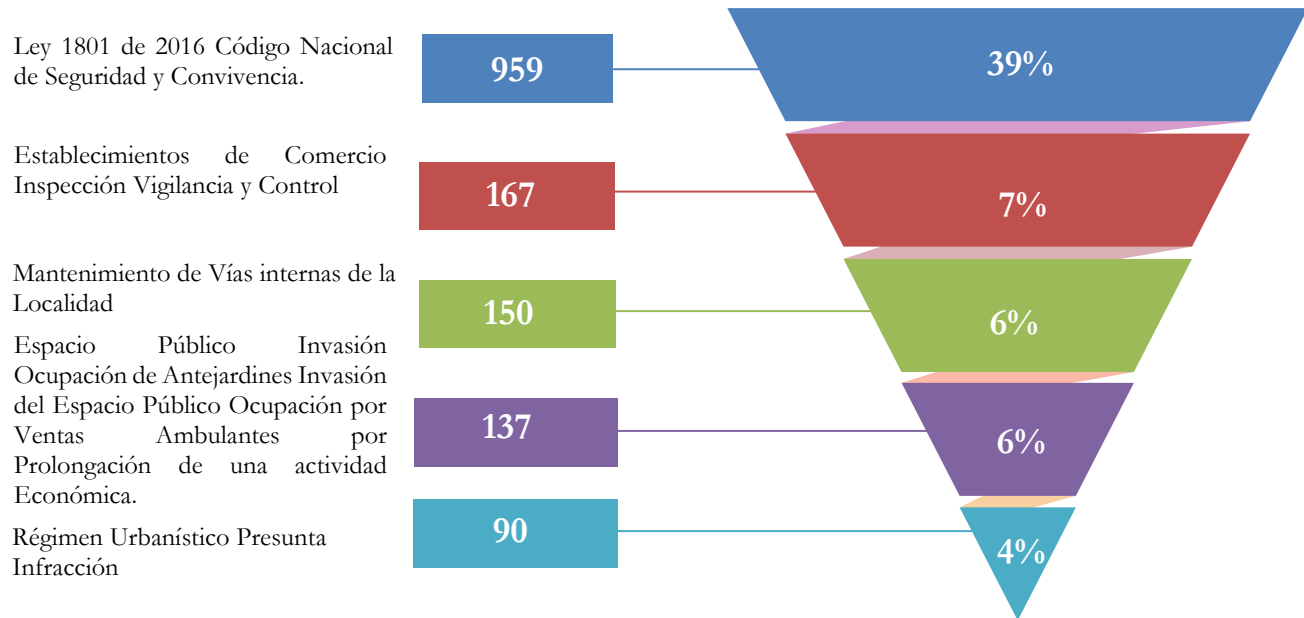
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	959	39
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	167	7
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	150	6
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	137	6
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	90	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	1503	62
OTROS SUBTEMAS	933	38
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2436	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de octubre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 959 peticiones, luego se encuentra “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*”, con 167 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 150 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 137 peticiones y por último con un total de 90 solicitudes el subtema “*Régimen Urbanístico Presunta Infracción*” solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

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



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Tabla No. 5 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

ENTIDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria de integración Social	114	11,6%
Secretaria de Seguridad	97	9,8%
Secretaria de Salud	95	9,6%
Secretaria movilidad	63	6,4%
Secretaria de ambiente	52	5,3%
IDU	50	5,1%
UAESP	45	4,6%
Acueducto - EAAB-ESP	41	4,2%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	40	4,1%
Secretaria de Planeación	38	3,9%
Secretaria General	29	2,9%
IPES	25	2,5%
Transmilenio	23	2,3%
Entidad Nacional	21	2,1%
Personería de Bogotá	20	2,0%
Defensoría del Espacio Publico	19	1,9%
Secretaria de Hacienda	18	1,8%
Secretaria de Educación	17	1,7%
Secretaria de Desarrollo Económico	16	1,6%

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

IDRD	15	1,5%
Secretaría del Hábitat	13	1,3%
Capital Salud EPS	13	1,3%
IDPYBA	11	1,1%
Subred Sur Occidente	11	1,1%
IDPAC	10	1,0%
CODENSA	10	1,0%
Secretaría Jurídica	9	0,9%
Secretaría de la Mujer	9	0,9%
JBB - Jardín Botánico	8	0,8%
Secretaría de Cultura	6	0,6%
Subred Centro Oriente	5	0,5%
IDIGER	5	0,5%
Veeduría Distrital	5	0,5%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	4	0,4%
Subred Sur	4	0,4%
IDIPRON	4	0,4%
Concejo de Bogotá	4	0,4%
ETB - Empresa de Teléfonos	4	0,4%
IDPC	2	0,2%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	2	0,2%
Metro de Bogotá S.A.	2	0,2%
Subred Norte	2	0,2%
Servicio Civil	1	0,1%
Policía Metropolitana	1	0,1%
Catastro	1	0,1%
IDARTES - Instituto de las Artes	1	0,1%
TOTAL	985	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de octubre 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 11.6% a la “Secretaría de Integración Social”, el 9.8% a la “Secretaría de Seguridad”, el 9.6% a la “Secretaría de Salud”, el 6.4% a la “Secretaría Movilidad” y el 5.3% “Secretaría de ambiente”, 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	34
TOTAL	34

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de octubre se respondieron 34 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

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

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **86.1%** 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.

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	16	76,2%	5	23,8%	21
Alcaldía Local de Barrios Unidos	12	52,2%	11	47,8%	23
Alcaldía Local de Bosa	34	22,4%	118	77,6%	152
Alcaldía Local de Candelaria	8	53,3%	7	46,7%	15
Alcaldía Local de Chapinero	17	73,9%	6	26,1%	23
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	95	74,2%	33	25,8%	128
Alcaldía Local de Engativá	12	36,4%	21	63,6%	33
Alcaldía Local de Fontibón	14	53,8%	12	46,2%	26
Alcaldía Local de Kennedy	54	83,1%	11	16,9%	65
Alcaldía Local de Mártires	7	63,6%	4	36,4%	11
Alcaldía Local de Puente Aranda	10	62,5%	6	37,5%	16
Alcaldía Local de Rafael Uribe	25	59,5%	17	40,5%	42
Alcaldía Local de San Cristóbal	10	19,6%	41	80,4%	51
Alcaldía Local de Santa Fe	19	40,4%	28	59,6%	47
Alcaldía Local de Suba	72	80,0%	18	20,0%	90
Alcaldía Local de Sumapaz	4	57,1%	3	42,9%	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	16	45,7%	19	54,3%	35
Alcaldía Local de Tunjuelito	7	28,0%	18	72,0%	25
Alcaldía Local de Usaquén	48	71,6%	19	28,4%	67
Alcaldía Local de Usme	26	34,2%	50	65,8%	76
Dependencias de Nivel Central	213	5,1%	3.999	94,9%	4.212
TOTAL	719	13,9%	4446	86,1%	5165

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de octubre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **45.6%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de octubre el **94.9%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.1%**.

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

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.

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 octubre.

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.

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	14	70,0%	6	30,0%	20
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Bosa	7	20,0%	28	80,0%	35
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	4	100,0%	4
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	25	27,8%	65	72,2%	90
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	19	100,0%	19
Alcaldía Local de Fontibón	1	5,3%	18	94,7%	19
Alcaldía Local de Kennedy	40	45,5%	48	54,5%	88
Alcaldía Local de Mártires	2	14,3%	12	85,7%	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	6,7%	14	93,3%	15
Alcaldía Local de Rafael Uribe	1	3,4%	28	96,6%	29
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	41	100,0%	41
Alcaldía Local de Santa Fe	2	7,7%	24	92,3%	26
Alcaldía Local de Suba	16	19,8%	65	80,2%	81
Alcaldía Local de Sumapaz	1	33,3%	2	66,7%	3
Alcaldía Local de Teusaquillo	1	5,0%	19	95,0%	20
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	11	100,0%	11
Alcaldía Local de Usaquén	21	39,6%	32	60,4%	53
Alcaldía Local de Usme	3	8,8%	31	91,2%	34
Dependencias de Nivel Central	78	12,0%	571	88,0%	649
TOTAL	213	16,7%	1066	83,3%	1279

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 **1.279** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **83.3%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.066** respuestas efectiva.

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	-	-	18	6	-	-	-	-	-	-	15
A.L. Barrios Unidos	-	15	12	12	13	14	-	-	-	-	12
A.L. Bosa	34	-	12	17	11	-	-	18	-	-	17
A.L. Candelaria	-	-	13	-	15	-	-	-	-	-	13
A.L. Chapinero	11	-	12	14	-	7	11	-	-	-	12
A.L. Ciudad Bolívar	20	-	18	19	-	26	50	-	-	-	19
A.L. Engativá	9	-	10	9	6	8	-	-	-	-	9
A.L. Fontibón	-	-	11	15	10	-	-	14	-	-	12
A.L. Kennedy	-	-	25	23	16	37	-	-	23	28	25
A.L. Mártires	-	-	18	20	27	-	-	-	-	-	19
A.L. Puente Aranda	-	21	15	20	1	-	-	21	-	-	16
A.L. Rafael Uribe	-	-	16	17	-	-	-	-	-	-	16
A.L. San Cristóbal	-	-	10	11	14	-	21	-	-	-	11
A.L. Santa fe	10	20	14	16	14	-	-	-	-	-	14
A.L. Suba	15	-	23	28	31	23	17	-	-	-	25
A.L. Sumapaz	-	9	11	-	-	-	-	-	-	-	11
A.L. Teusaquillo	15	-	24	15	14	-	-	33	-	-	20
A.L. Tunjuelito	11	-	15	14	-	-	-	-	-	-	14
A.L. Usaquén	30	-	16	23	9	-	53	-	12	-	19
A.L. Usme	2	-	9	11	7	-	-	12	-	-	9
D. Nivel Central	12	4	12	15	9	11	16	15	-	-	14
OF. Asuntos Disciplinarios	-	9	10	4	7	-	-	-	-	-	8
OF. Atención a la Ciudadanía	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1
TOTAL	8	3	7	6	3	4	10	12	12	28	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 octubre, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas las felicitaciones tuvieron un promedio de respuesta fuera de los términos de ley, sin embargo, los demás 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 octubre 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	6	3	15
Alcaldía Local de Barrios Unidos	14	9	12
Alcaldía Local de Bosa	28	8	17
Alcaldía Local de Candelaria	4	2	13
Alcaldía Local de Chapinero	14	6	12
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	63	30	19
Alcaldía Local de Engativá	19	11	9
Alcaldía Local de Fontibón	18	6	12
Alcaldía Local de Kennedy	47	3	25
Alcaldía Local de Mártires	12	1	19
Alcaldía Local de Puente Aranda	14	3	16
Alcaldía Local de Rafael Uribe	28	11	16
Alcaldía Local de San Cristóbal	40	25	11
Alcaldía Local de Santa Fe	24	23	14
Alcaldía Local de Suba	57	8	25
Alcaldía Local de Sumapaz	2	3	11
Alcaldía Local de Teusaquillo	16	1	20
Alcaldía Local de Tunjuelito	8	6	14
Alcaldía Local de Usaquén	32	18	19
Alcaldía Local de Usme	31	49	9
Dependencias Nivel Central	195	1538	8
TOTAL	672	1764	6

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 6 días, tiempo el cual cumple con 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.

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
Octubre	748	452	4.381	6
TOTAL	8.220	3.619	48.658	9

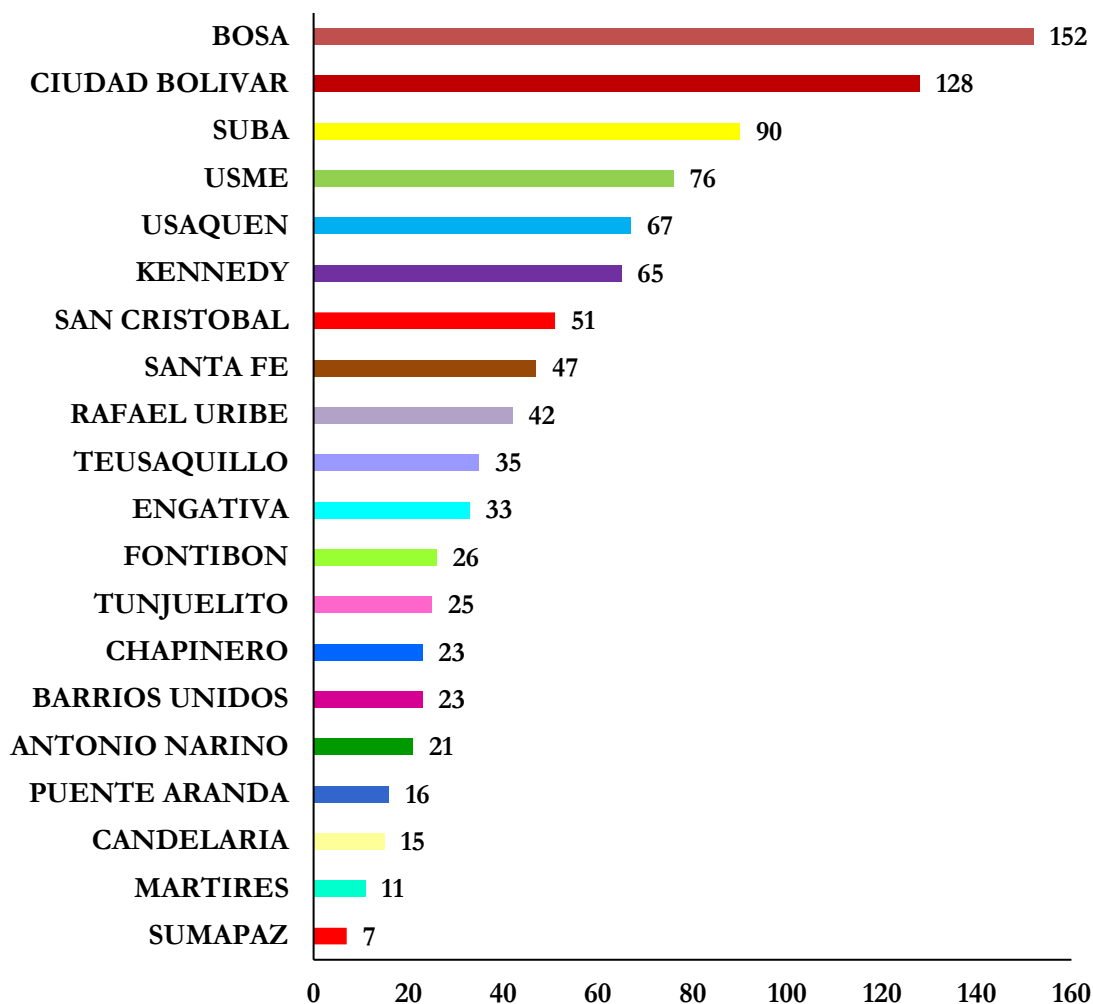
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

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 Bosa, Ciudad Bolívar, Suba, Usme, Usaquén, Kennedy, San Cristóbal, Santa Fe 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	40	0,8%	390	262	280	155	0
02 - Chapinero	24	0,5%	130	39	128	19	22
03 - Santa Fe	10	0,2%	122	5	129	3	2
04 - San Cristóbal	53	1,0%	509	5	89	86	0
05 - Usme	24	0,5%	540	2	40	19	0
06 - Tunjuelito	18	0,3%	175	0	19	24	0
07 - Bosa	24	0,5%	917	0	237	272	0
08 - Kennedy	83	1,6%	994	22	28	27	0
09 - Fontibón	24	0,5%	285	19	111	68	0
10 - Engativá	147	2,8%	557	19	110	12	453
11 - Suba	157	3,0%	1131	95	151	144	187
12 - Barrios Unidos	20	0,4%	97	10	131	28	0
13 - Teusaquillo	30	0,6%	132	12	259	250	0
14 - Los Mártires	11	0,2%	76	1	124	23	0
15 - Antonio Nariño	16	0,3%	94	2	41	3	0
16 - Puente Aranda	17	0,3%	249	2	119	119	0
17 - La Candelaria	5	0,1%	43	6	1	1	18
18 - Rafael Uribe Uribe	24	0,5%	458	3	116	97	0
19 - Ciudad Bolívar	45	0,9%	779	1	257	8	0
20 - Sumapaz	5	0,1%	3	0	4	1	0
Nivel Central	4388	85,8%	0	0	2333	68	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	24	21	-
SuperCADE CAD	96	-	-	-	17	6	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	16	7	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	51	1	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	43	0	-
SuperCADE Virtual	1	-	-	-	0	-	-
SuperCADE 20 de Julio	-	-	-	-	15	14	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	37	38	-
TOTAL	777	101%	7.681	505	4.858	1.427	658

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

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

PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 42.5% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.9% en el estrato 2, el 13.3% en el estrato 1, el 10.6% en el estrato 4, el 2.3% en el estrato 5 y el 2.3% en el estrato 6.

Gráfica No. 8

■ Estrato 1 ■ Estrato 2 ■ Estrato 3 ■ Estrato 4 ■ Estrato 5 ■ Estrato 6



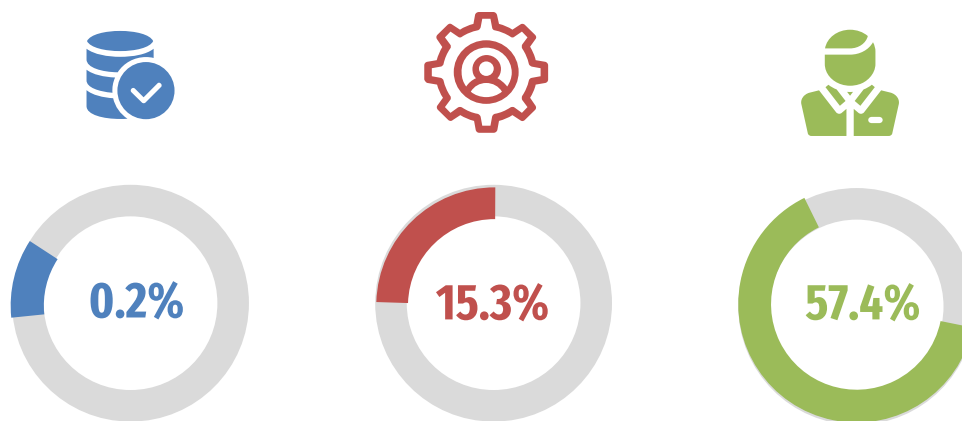
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (57.4%) fueron realizadas por personas naturales, (15.3%) por personas jurídicas y el (0.2%) por establecimientos de comercio.

Gráfica No. 9



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

OTROS ÍTEMS

1.2. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

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	73%	2	1	3	3,7	0,0	4,8
Barrios Unidos	94%	26	2	28	4,7	0,1	
Bosa	99%	257	10	272	5,0	0,9	
Chapinero	90%	16	3	19	4,5	0,1	
Ciudad Bolívar	76%	3	5	8	3,8	0,0	
Engativá	80%	6	6	12	4,0	0,0	
Fontibón	99%	65	3	68	5,0	0,2	
Kennedy	88%	10	17	27	4,4	0,1	
La Candelaria	40%	0	1	1	2,0	0,0	
Los Mártires	73%	13	9	23	3,7	0,1	
Puente Aranda	100%	115	4	119	5,0	0,4	
Rafael Uribe Uribe	99%	94	3	97	5,0	0,3	
San Cristóbal	98%	71	2	86	4,9	0,3	
Santa Fe	44%	1	2	3	2,2	0,0	
Suba	97%	129	13	144	4,8	0,5	
Sumapaz	0%	1	0	1	0,0	0,0	
Teusaquillo	97%	245	5	250	4,8	0,8	
Tunjuelito	94%	19	4	24	4,7	0,1	
Usaquén	99%	150	5	155	5,0	0,5	
Usme	93%	14	4	19	4,6	0,1	
Nivel Central	98%	25	1	0	4,9	0,2	
SuperCADE 20 de Julio	94%	14	0	0	4,7	0,0	
SuperCADE Américas	95%	38	0	0	4,8	0,1	
SuperCADE Bosa	98%	21	0	0	4,9	0,1	
SuperCADE CAD 30	100%	6	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Engativá	0%	7	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Manitas	100%	1	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Suba	0%	0	0	0	0,0	0,0	

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

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, cumplió

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.

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	1349	4,9	4,4	89%	4,8
Canal Virtual	100	3,6	0,2	7%	
Canal Telefónico	65	4,9	0,2	4%	
Total de Encuestas del mes			1514	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en octubre del año 2024 es de **4.8** al promediar la calificación de **4.5** de indicadores y la calificación de **4.8** por canal de atención, esto equivale al **93%** de percepción positiva del servicio.

1.3. BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaría Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 27 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas que han extraviado estos documentos.

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. 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
Octubre	682	23	0
TOTALES	14.255	205	11.541

Fuente: Aplicativo SIDE

En el mes de octubre del año 2024 se entregaron 23 documentos extraviados directamente al titular.

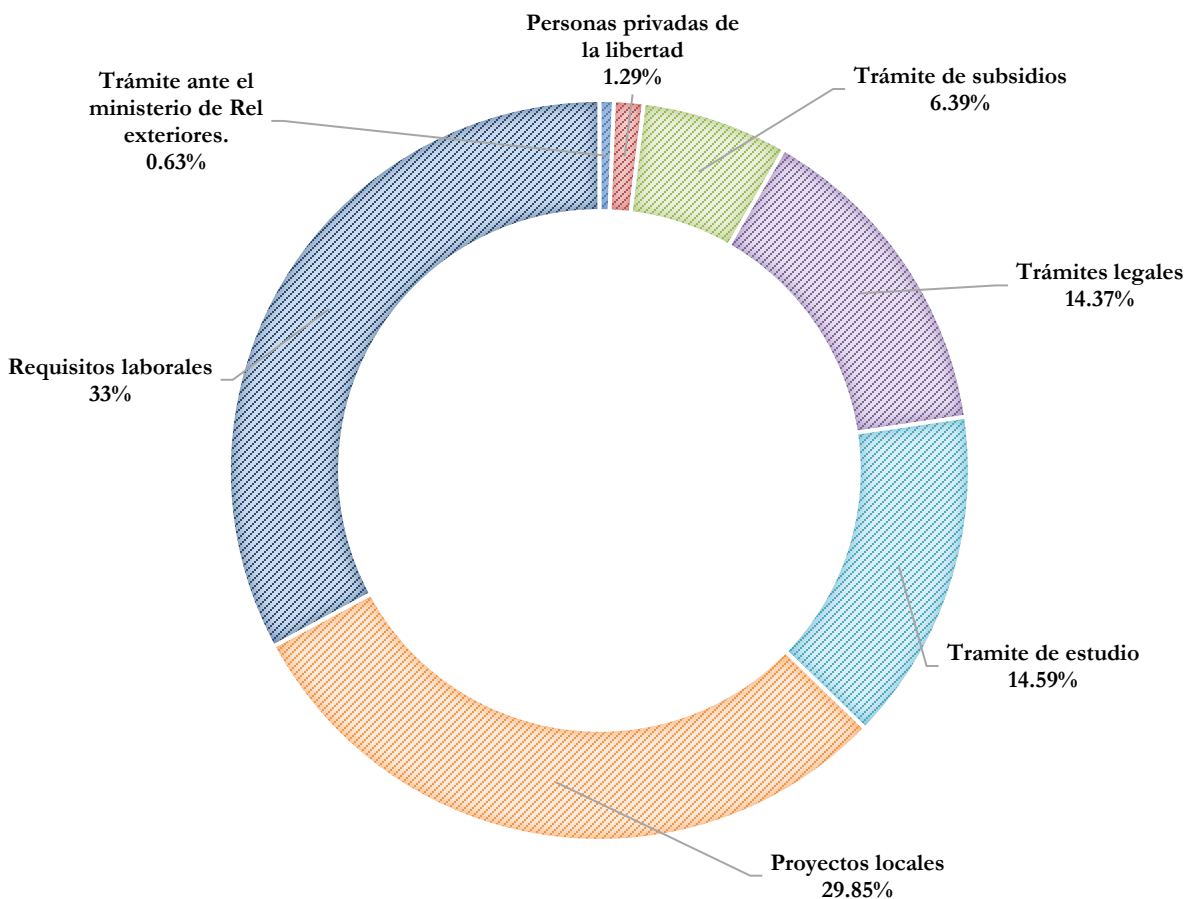
EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de octubre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 33% respecto al total, seguido de un 29.85% para Proyectos Locales, el 14.59% para Trámites de Estudio, el 14.37% para Trámites Legales, 6.39% para Trámite de Subsidios, el 1.29% para personas privadas de la libertad y finalmente el 0.63% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.

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. 8 EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA

PRODUCTIVIDAD CERTIFICADOS DE RESIDENCIA
TIPO DE TRAMITE OCT/2024

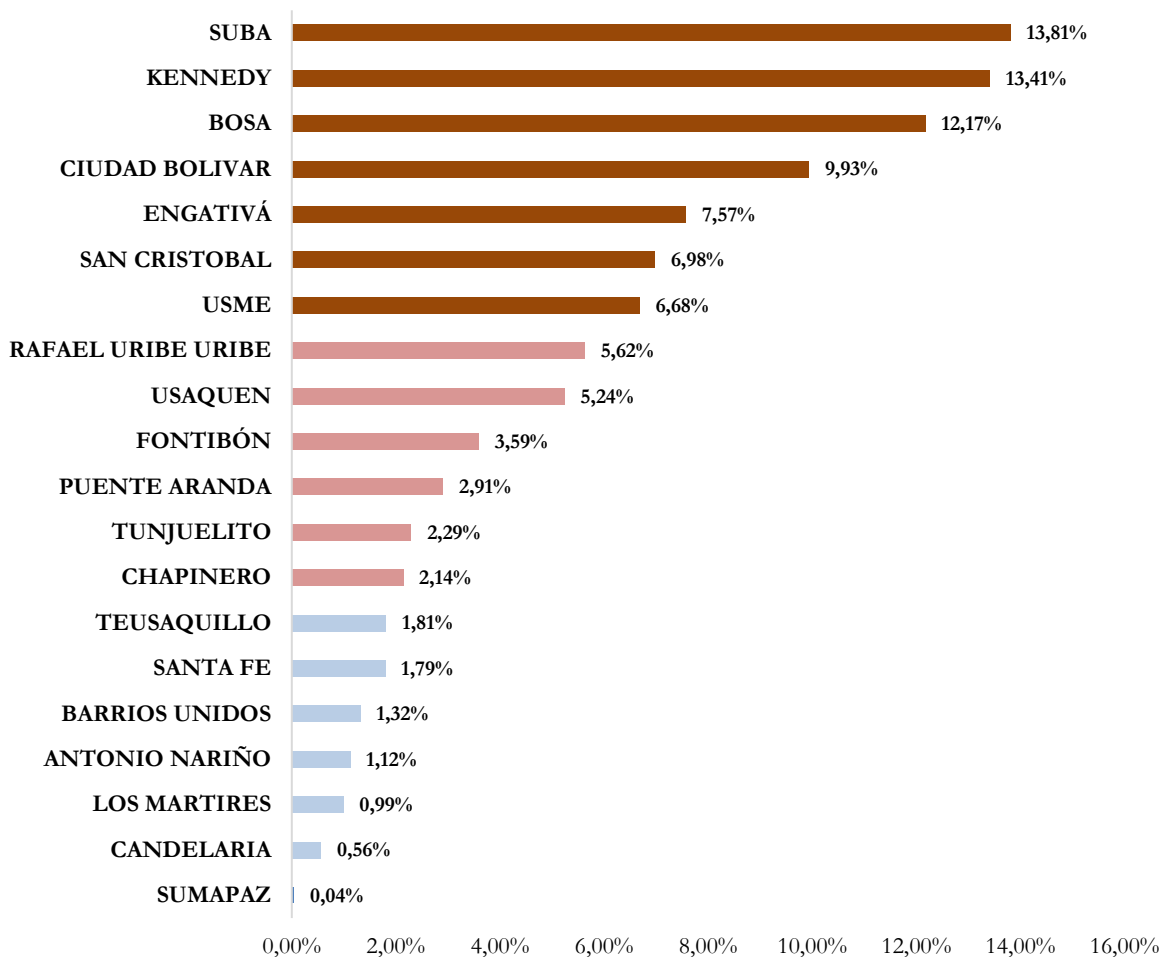


Fuente: Aplicativo BIZAGI octubre 2024

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 7.681, 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 OCTUBRE – 2024



Fuente: Aplicativo BIZAGI octubre 2024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, Engativá, San Cristóbal y Usme las cuales expedieron un total de 5.427 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 octubre, el 30.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.6% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 25.0% y el 16.9% fueron solicitudes de requirente jurídico.
2. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2024 ha sido de 9 días, tiempo que se encuentra dentro los términos de respuesta.
3. Para el mes de octubre 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 540 el cual representa el 45.0%, el segundo canal más usado es el Escrito o Ventanilla CDI con 484 representando el 40.4%; 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 96 peticiones representando el 8.0%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 591 peticiones representando el 49.3% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 367 peticiones representando el 30.6%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de octubre, le sigue la queja con 136 peticiones representando el 11.3%.
5. En el mes de octubre del año 2.024 se registraron 78 solicitudes de información, de las cuales 20 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 1.057 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 899 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 469 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 246 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 185 peticiones.
7. En el mes de octubre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*.” con 959 peticiones, luego se encuentra “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*”, con 167 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 150 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 137 peticiones y por último con un total de 90 solicitudes el subtema “Régimen Urbanístico Presunta Infracción” solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

8. Para el periodo analizado, se evidencia que se les dio respuesta a 24 peticiones de las 78 que ingresaron como solicitudes de información.
9. En el mes de octubre se respondieron 34 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
10. Durante el mes de octubre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **45.6%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de octubre el **94.9%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.1%**.
11. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.279** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **83.3%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.066** respuestas efectiva.
12. En el mes de octubre, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas las felicitaciones tuvieron un promedio de respuesta fuera de los términos de ley, sin embargo, los demás cuentan con un tiempo promedio 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, Suba, Usme, Usaquén, Kennedy, San Cristóbal, Santa Fe y Rafael Uribe Uribe.
14. En este aspecto se encuentra que el 42.5% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.9% en el estrato 2, el 13.3% en el estrato 1, el 10.6% en el estrato 4, el 2.3% en el estrato 5 y el 2.3% en el estrato 6.
15. Para el mes de octubre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 33% respecto al total, seguido de un 29.85% para Proyectos Locales, el 14.59% para Trámites de Estudio, el 14.37% para Trámites Legales, 6.39% para Trámite de Subsidios, el 1.29% para personas privadas de la libertad y finalmente el 0.63% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.
16. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de octubre fueron: Suba, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, Engativá, San Cristóbal y Usme las cuales expidieron un total de 5.427 certificaciones.
17. Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en octubre del año 2024 es de **4.8** al promediar la calificación de **4.5** de indicadores y la calificación de **4.8** por canal de atención, esto equivale al **93%** de percepción positiva del servicio.
18. En el mes de octubre del año 2024 se entregaron 23 documentos extraviados directamente al titular.

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