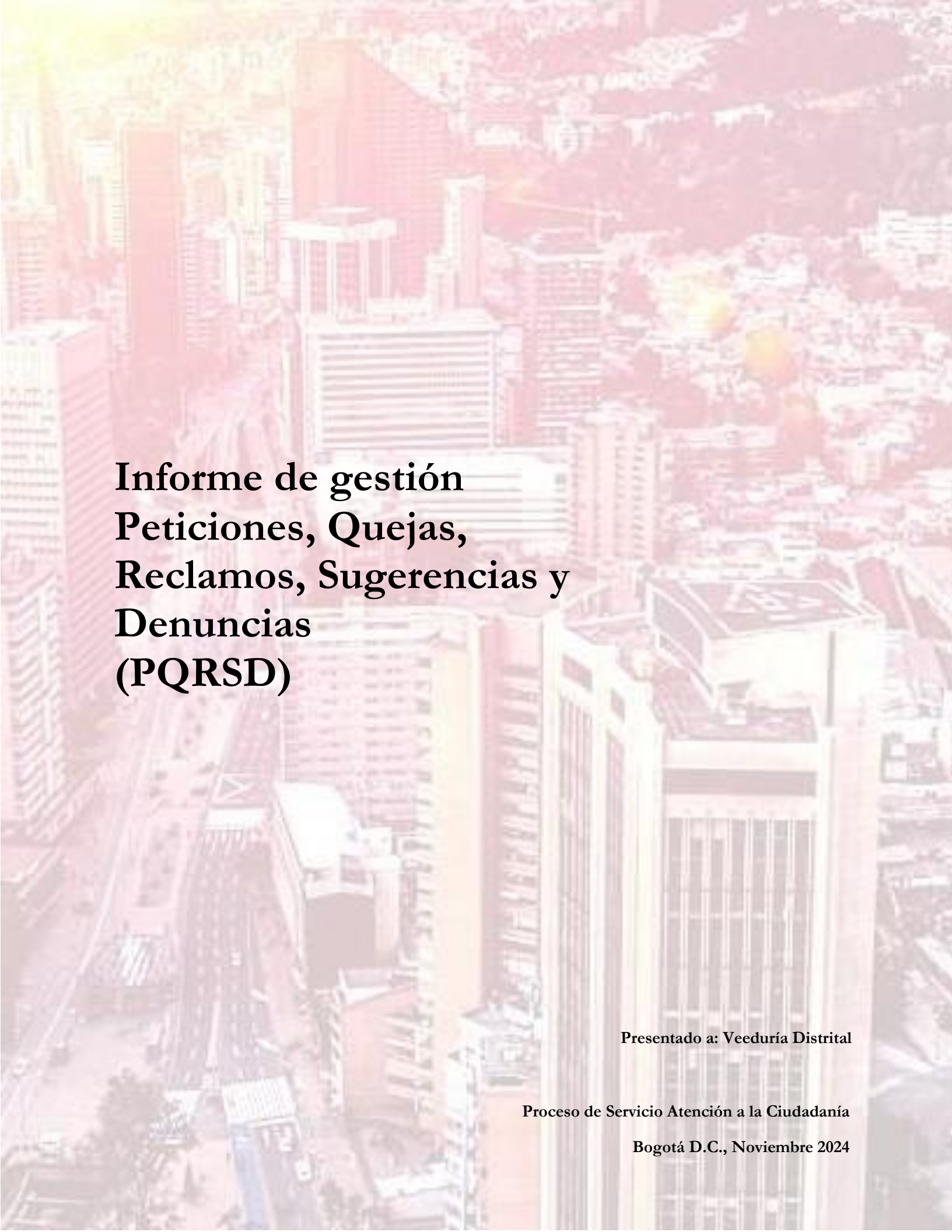




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Noviembre 2024

TABLA DE CONTENIDO

Consideraciones Generales.....	Pág. 3
Total peticiones recibidas	Pág. 4 - 5
Canales de interacción	Pág. 5 - 7
Tipología o modalidades	Pág. 7
Solicitudes de información	Pág. 8 - 9
Subtemas más reiterados	Pág. 9 - 11
Traslados por competencia	Pág. 12 - 13
PQRSD cerradas.....	Pág. 13 - 15
Tiempo promedio de respuesta	Pág. 16 - 18
Participación por localidad de los requerimientos registrados...	Pág. 19 - 22
Otros requerimientos gestionados.....	Pág. 22 - 27
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 28 -30

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 noviembre de 2024.

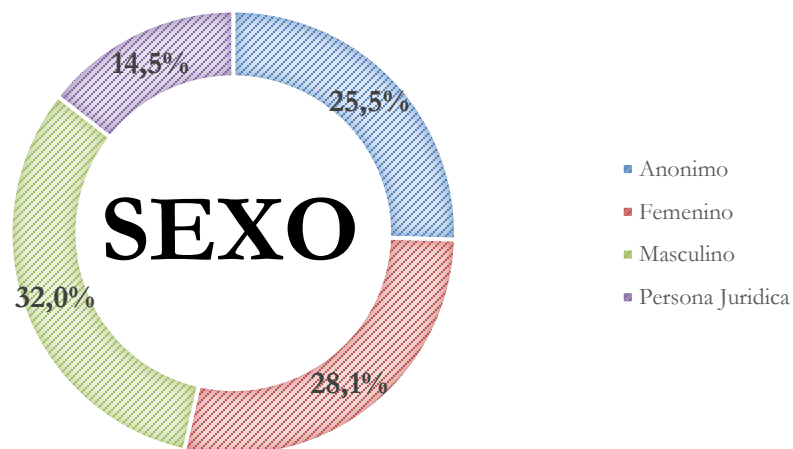
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Noviembre



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes noviembre 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.

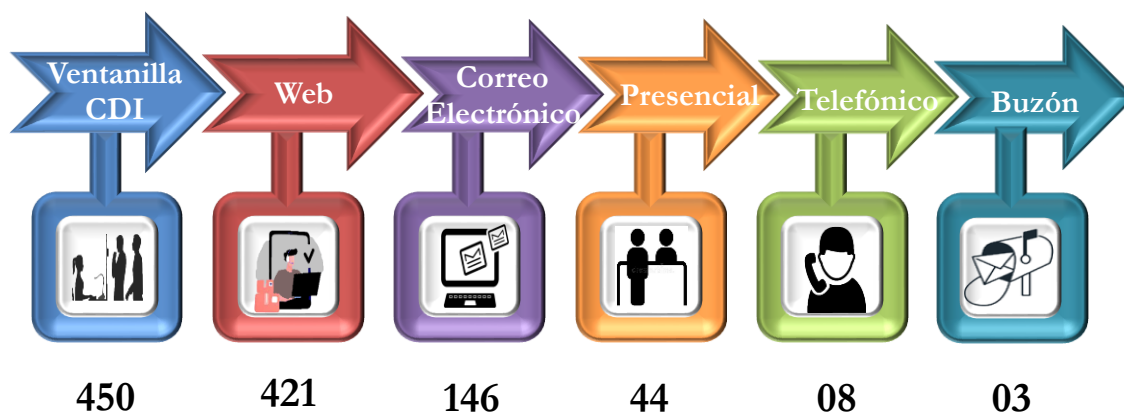
Del total de requerimientos registrados en el mes de noviembre, el 32.0% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 28.1% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 25.5% y el 14.5% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el Escrito o Ventanilla CDI con 450 representando el 42.0%; 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, el segundo canal más usado, 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 421 el cual representa el 39.3% en el tercer lugar, se encuentra que medio de recepción fue el correo electrónico con 146 peticiones representando el 13.6%.

Gráfica No. 3 CANALES DE INTERACCIÓN



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

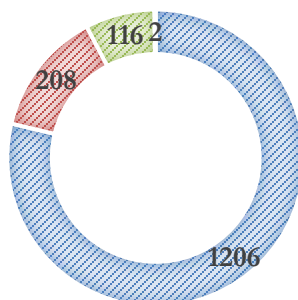
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de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

Adicionalmente, para el Grupo de Atención al Ciudadano y Correspondencia es importante dar a conocer el resultado de la primera medición del cumplimiento en la aplicación del protocolo de atención del canal telefónico, teniendo en cuenta la inmediatez de este canal y la utilización de este por el alto número de ciudadanos que disponen de este medio para interactuar con la entidad.

El resultado de este informe nos permite fortalecer y mejorar la comunicación interna y externa, consolidando nuestra imagen institucional con la ciudadanía en general.

Gráfica No. 4 LLAMADAS RECIBIDAS POR EDADES

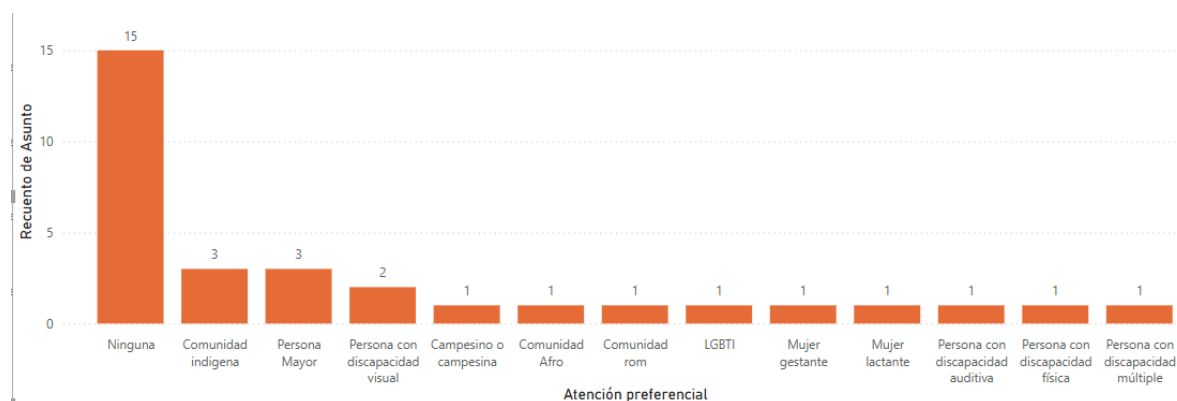
■ 27-59 años ■ 19-27 años ■ 60 años o mas ■ 12-18 años



Registro de atenciones – conmutador

Para el periodo del 1 al 29 de noviembre, se recibieron 3.587 llamas telefónicas de la ciudadanía a través del número conmutador +57 (601) 338 70 00, de las cuales 2.904 llamadas equivalente a un 81% fueron atendidas por dos (2) operadores y 683 llamadas equivalente a un 19% se perdieron por desborde, por fallas como lentitud en el sistema, caída de conmutador, sin servicio en mesa de servicio.

Gráfica No. 5 LLAMADAS RECIBIDAS ATENCIÓN PREFERENCIAL

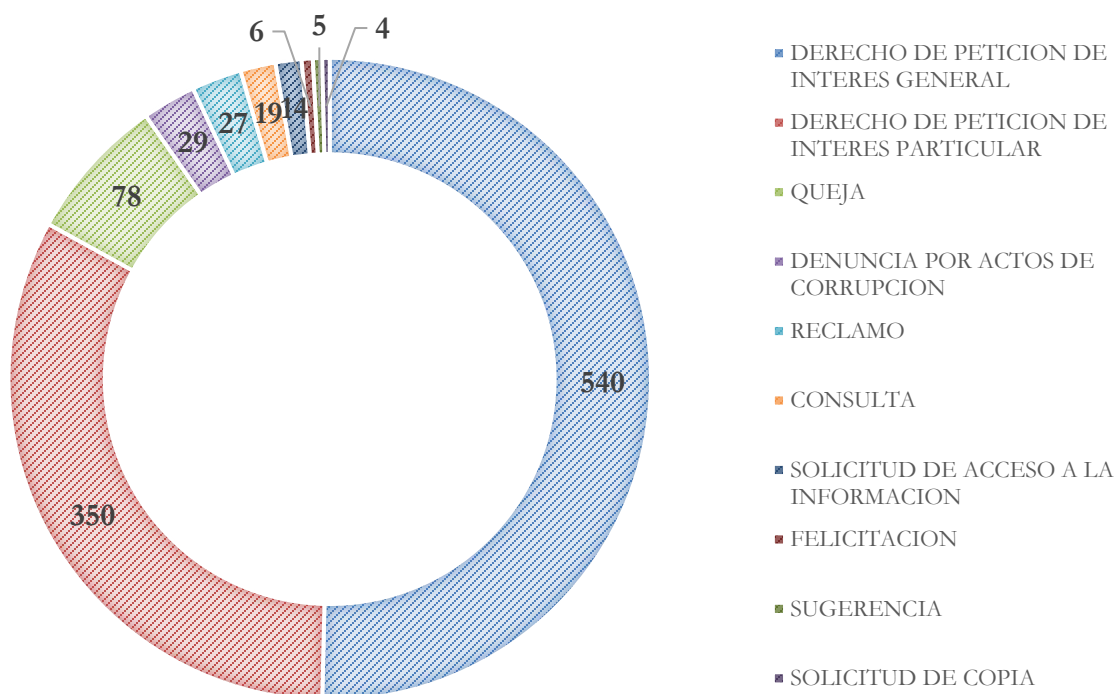


Registro de atenciones - conmutador

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.

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, el 0.5% indico pertenecer a un grupo poblacional prioritario.

Gráfica No. 6 TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 540 peticiones representando el 50.4% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 350 peticiones representando el 32.6%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de noviembre, le sigue la queja con 78 peticiones representando el 7.3%

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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

Gráfica No. 7 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de noviembre del año 2.024 se registraron 76 solicitudes de información, de las cuales 7 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 76 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Gráfica No. 8 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 27 peticiones de las 76 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. 1 DÍAS DE GESTIÓN A SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	CANTIDAD	DÍAS PROMEDIO DE GESTIÓN
Secretaría de Hacienda	1	1
Secretaría General	1	1
Secretaría Movilidad	1	1
Acueducto – EAAB - ESP	1	2
Concejo de Bogotá	1	1
Entidad Nacional	2	8
TOTAL	7	3

*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. 2 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

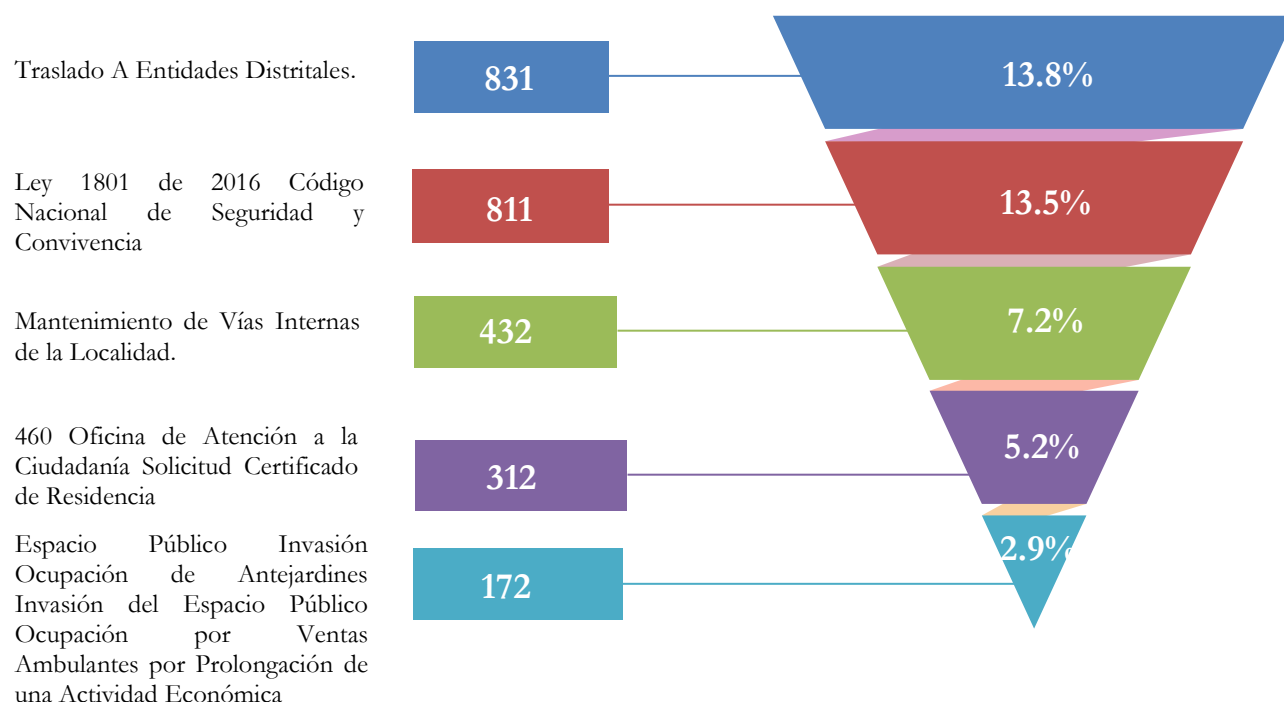
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado a Entidades Distritales	831	13,8
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	811	13,5
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	432	7,2
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	312	5,2
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	172	2,9
TOTAL 5 SUBTEMAS	2558	42
OTROS SUBTEMAS	3462	58
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	6020	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 “*Traslado a Entidades Distritales*” con 831 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 811 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 432 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 312 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 172 peticiones.

Gráfica No. 9



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.

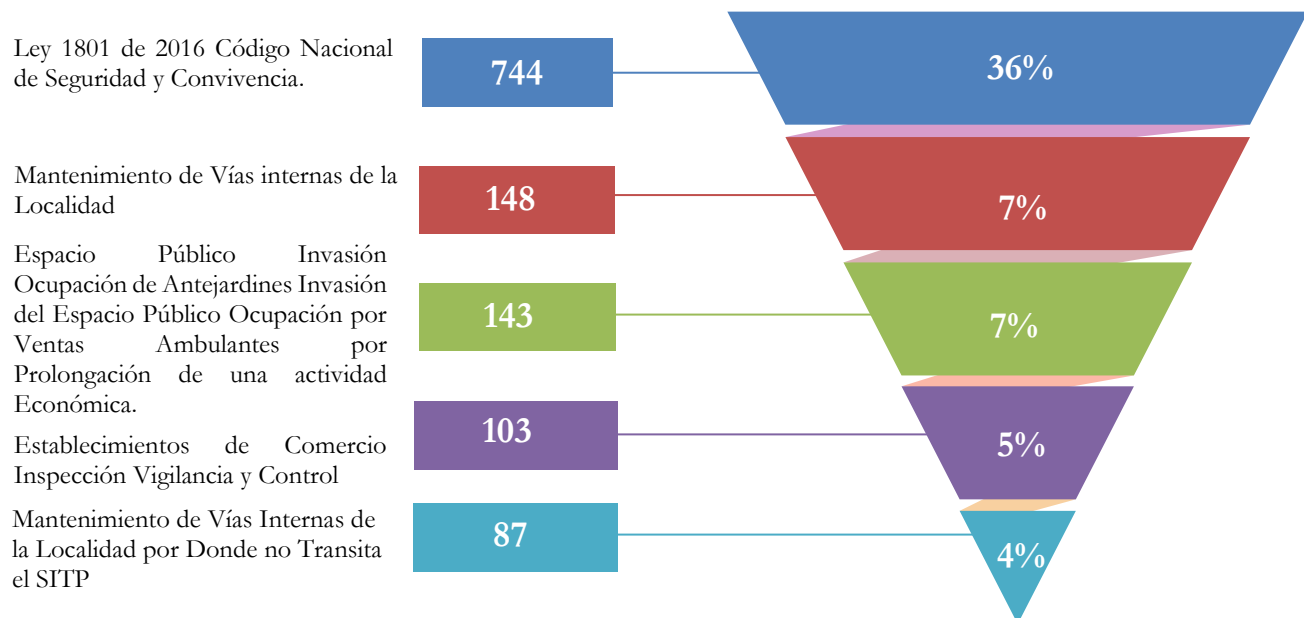
Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	744	36
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	148	7
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	143	7
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	103	5
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP	87	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	1225	59
OTROS SUBTEMAS	857	41
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2082	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de noviembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 744 peticiones, luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías internas de la Localidad*”, con 148 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 143 las peticiones relacionadas con el subtema “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” después le sigue el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” con 103 peticiones y por último con un total de 87 solicitudes el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

Gráfica No. 10



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. 4 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

ENTIDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaría de Integración Social	95	10,4%
Secretaría Movilidad	80	8,7%
Secretaría de Seguridad	72	7,9%
Secretaría de Salud	67	7,3%
IDU	67	7,3%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	53	5,8%
UAESP	42	4,6%
Secretaría de Ambiente	38	4,1%
Entidad Nacional	33	3,6%
Acueducto - EAAB-ESP	31	3,4%
Secretaría de Educación	28	3,1%
Secretaría del Hábitat	26	2,8%
Secretaría de Planeación	25	2,7%
Secretaría General	19	2,1%
IPES	18	2,0%
Transmilenio	18	2,0%
Personería de Bogotá	18	2,0%
IDIGER	17	1,9%
Secretaría de Desarrollo Económico	16	1,7%
IDPAC	15	1,6%
IDRD	14	1,5%
Secretaría de Hacienda	13	1,4%
Defensoría del Espacio Público	11	1,2%
Veeduría Distrital	11	1,2%
CONDENSA	9	1,0%
Secretaría de Cultura	8	0,9%
JBB - Jardín Botánico	7	0,8%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	7	0,8%
IDPYBA	7	0,8%
Secretaría Jurídica	6	0,7%
Secretaría de la Mujer	6	0,7%
Capital Salud EPS	5	0,5%
IDARTES - Instituto de las Artes	4	0,4%
ATENEA	4	0,4%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	4	0,4%
Concejo de Bogotá	3	0,3%
Catastro	3	0,3%
IDIPRON	2	0,2%
ETB - Empresa de Teléfonos	2	0,2%
MSP	2	0,2%
Subred Sur	2	0,2%
IDPC	2	0,2%
Subred Norte	1	0,1%

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

VANTI	1	0,1%
La Terminal de Transporte	1	0,1%
Servicio Civil	1	0,1%
FUGA - Fundación Gilberto Álzate	1	0,1%
Subred Sur Occidente	1	0,1%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,1%
TOTAL	917	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de noviembre 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 10.4% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 8.7% a la “*Secretaría de movilidad*”, el 7.9% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 7.3% a la “*Secretaría Salud*” y el 7.3% “*IDU*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

Tabla No. 5 SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Respuesta Definitiva	50
TOTAL	50

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

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

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **82.2%** 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. 6 PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	15	88,2%	2	11,8%	17
Alcaldía Local de Barrios Unidos	11	68,8%	5	31,3%	16
Alcaldía Local de Bosa	22	24,4%	68	75,6%	90
Alcaldía Local de Candelaria	8	38,1%	13	61,9%	21
Alcaldía Local de Chapinero	34	89,5%	4	10,5%	38
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	78	61,4%	49	38,6%	127
Alcaldía Local de Engativá	19	41,3%	27	58,7%	46
Alcaldía Local de Fontibón	29	78,4%	8	21,6%	37
Alcaldía Local de Kennedy	47	83,9%	9	16,1%	56
Alcaldía Local de Mártires	16	88,9%	2	11,1%	18
Alcaldía Local de Puente Aranda	7	58,3%	5	41,7%	12
Alcaldía Local de Rafael Uribe	19	76,0%	6	24,0%	25
Alcaldía Local de San Cristóbal	9	30,0%	21	70,0%	30
Alcaldía Local de Santa Fe	43	72,9%	16	27,1%	59
Alcaldía Local de Suba	50	73,5%	18	26,5%	68
Alcaldía Local de Sumapaz	1	100,0%		0,0%	1
Alcaldía Local de Teusaquillo	11	33,3%	22	66,7%	33
Alcaldía Local de Tunjuelito	2	9,1%	20	90,9%	22
Alcaldía Local de Usaquén	57	85,1%	10	14,9%	67
Alcaldía Local de Usme	33	52,4%	30	47,6%	63
Dependencias de Nivel Central	329	8,5%	3.543	91,5%	3.872
TOTAL	840	17,8%	3878	82,2%	4718

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de noviembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **37.3%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de noviembre el **91.5%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **82.2%**.

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 noviembre.

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. 7 PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	8	26,7%	22	73,3%	30
Alcaldía Local de Barrios Unidos	1	7,7%	12	92,3%	13
Alcaldía Local de Bosa	17	39,5%	26	60,5%	43
Alcaldía Local de Candelaria	1	9,1%	10	90,9%	11
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	17	100,0%	17
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	21	16,7%	105	83,3%	126
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	15	100,0%	15
Alcaldía Local de Fontibón	7	43,8%	9	56,3%	16
Alcaldía Local de Kennedy	42	41,6%	59	58,4%	101
Alcaldía Local de Mártires	1	10,0%	9	90,0%	10
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0,0%	12	100,0%	12
Alcaldía Local de Rafael Uribe	4	13,3%	26	86,7%	30
Alcaldía Local de San Cristóbal	2	15,4%	11	84,6%	13
Alcaldía Local de Santa Fe	9	39,1%	14	60,9%	23
Alcaldía Local de Suba	25	25,0%	75	75,0%	100
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	5	100,0%	5
Alcaldía Local de Teusaquillo	0	0,0%	22	100,0%	22
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	7	100,0%	7
Alcaldía Local de Usaquén	20	26,7%	55	73,3%	75
Alcaldía Local de Usme	1	3,2%	30	96,8%	31
Dependencias de Nivel Central	65	10,8%	537	89,2%	602
TOTAL	224	17,2%	1078	82,8%	1302

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 **1.302** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **82.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.078** 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. 8 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	-	-	30	59	-	44	-	-	-	-	34
A.L. Barrios Unidos	-	-	12	15	15	-	10	-	-	-	13
A.L. Bosa	-	-	13	17	13	-	50	-	19	-	16
A.L. Candelaria	-	-	11	16	-	-	-	-	24	-	13
A.L. Chapinero	-	-	11	12	12	8	-	-	-	-	11
A.L. Ciudad Bolívar	33	-	18	18	21	-	25	-	-	-	18
A.L. Engativá	7	-	10	9	8	6	8	-	-	-	9
A.L. Fontibón	-	-	15	21	10	-	-	-	-	-	16
A.L. Kennedy	31	-	23	25	20	16	20	-	-	22	23
A.L. Mártires	-	-	21	18	12	-	45	-	-	-	20
A.L. Puente Aranda	-	-	11	12	11	11	18	-	-	-	11
A.L. Rafael Uribe	15	-	15	18	20	10	-	-	-	-	15
A.L. San Cristóbal	-	-	7	13	-	-	8	-	-	-	7
A.L. Santa fe	-	-	12	8	-	-	-	-	-	-	11
A.L. Suba	2	-	18	20	28	44	12	-	-	25	20
A.L. Sumapaz	-	-	17	21	-	-	-	-	-	-	18
A.L. Teusaquillo	29	-	13	20	13	13	15	-	6	-	15
A.L. Tunjuelito	-	-	11	8	6	-	-	-	-	-	11
A.L. Usaquén	32	-	23	26	23	15	-	-	-	-	24
A.L. Usme	12	-	11	11	-	-	-	-	-	-	11
D. Nivel Central	13	17	15	15	11	8	15	-	-	-	14
OF. Asuntos Disciplinarios	-	7	6	6	9	-	-	-	-	-	7
OF. Atención a la Ciudadanía	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
TOTAL	7	3	8	6	5	4	14	1	9	13	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.

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 noviembre, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas las Solicitudes de acceso a la información 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 noviembre de acuerdo con el periodo radicado:

Tabla No. 9 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	22	2	34
Alcaldía Local de Barrios Unidos	12	5	13
Alcaldía Local de Bosa	25	12	16
Alcaldía Local de Candelaria	8	3	13
Alcaldía Local de Chapinero	17	4	11
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	104	27	18
Alcaldía Local de Engativá	15	22	9
Alcaldía Local de Fontibón	9	4	16
Alcaldía Local de Kennedy	59	5	23
Alcaldía Local de Mártires	9	2	20
Alcaldía Local de Puente Aranda	12	3	11
Alcaldía Local de Rafael Uribe	26	3	15
Alcaldía Local de San Cristóbal	10	14	7
Alcaldía Local de Santa Fe	14	16	11
Alcaldía Local de Suba	68	12	20
Alcaldía Local de Sumapaz	5	0	18
Alcaldía Local de Teusaquillo	19	6	15
Alcaldía Local de Tunjuelito	7	8	11
Alcaldía Local de Usaquén	55	9	24
Alcaldía Local de Usme	29	27	11
Dependencias Nivel Central	185	1188	2
TOTAL	710	1372	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.

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

Tabla No. 10 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
Noviembre	594	478	3.154	7
TOTAL	8.814	4.097	51.812	8

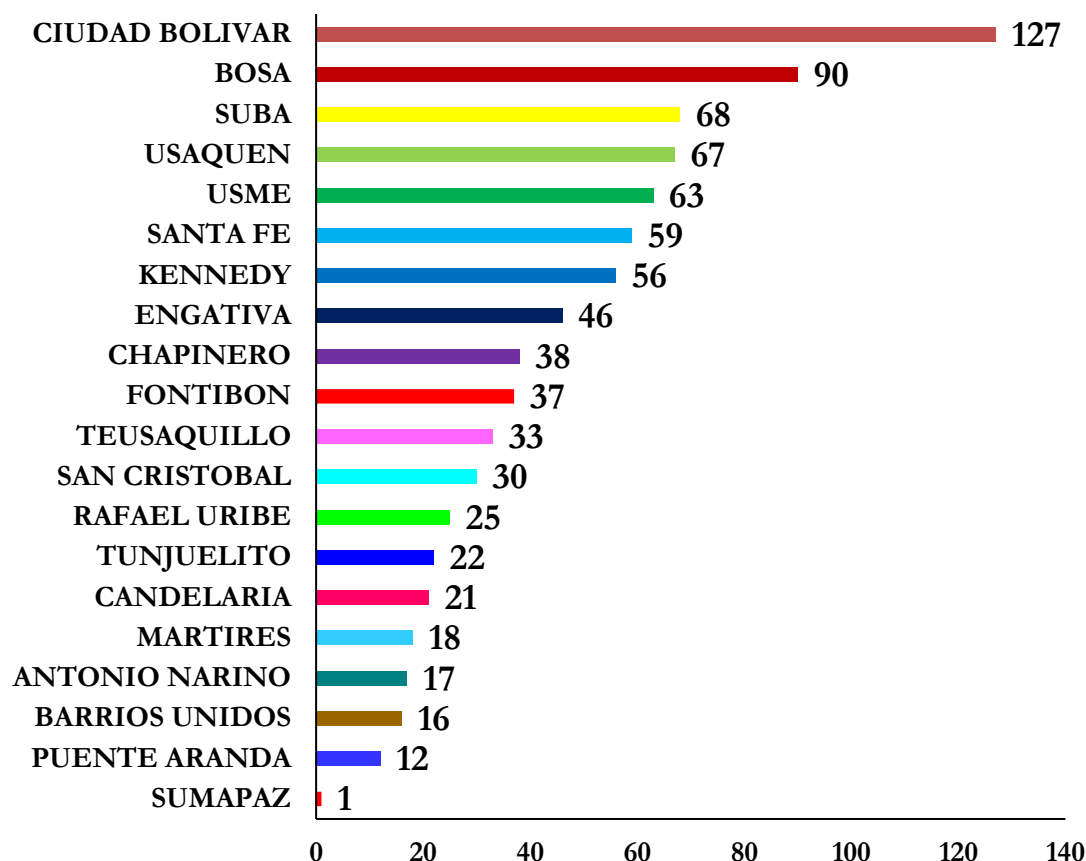
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2024 ha sido de 8 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. 11 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Participación por Localidad



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

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: 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	35	0,7%	374	175	137	163	-
02 - Chapinero	28	0,6%	91	43	102	10	-
03 - Santa Fe	11	0,2%	101	14	115	1	4
04 - San Cristóbal	23	0,5%	367	5	112	167	-
05 - Usme	7	0,1%	422	2	3	61	6
06 - Tunjuelito	13	0,3%	139	2	19	18	-
07 - Bosa	22	0,5%	1027	-	156	216	-
08 - Kennedy	53	1,1%	1052	21	86	37	-
09 - Fontibón	13	0,3%	254	27	61	37	-
10 - Engativá	67	1,4%	768	5	297	279	452
11 - Suba	123	2,6%	742	45	62	112	99
12 - Barrios Unidos	38	0,8%	78	9	106	45	-
13 - Teusaquillo	30	0,6%	90	6	207	263	-
14 - Los Mártires	7	0,1%	61	1	22	11	-
15 - Antonio Nariño	7	0,1%	67	1	42	2	-
16 - Puente Aranda	15	0,3%	159	5	112	126	48
17 - La Candelaria	9	0,2%	16	2	-	-	16
18 - Rafael Uribe Uribe	23	0,5%	359	-	102	210	-
19 - Ciudad Bolívar	50	1,1%	725	3	356	5	-
20 - Sumapaz	-	0,0%	4	-	1	-	-
Nivel Central	4144	87,8%	-	-	2317	27	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	21	8	-
SuperCADE CAD	47	-	-	-	26	17	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	10	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	27	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	24	-	-
SuperCADE Virtual	2	-	-	-	-	-	-
SuperCADE 20 de Julio	-	-	-	-	7	7	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	11	15	-
TOTAL	4.767	100%	6.896	366	4.541	1.837	625

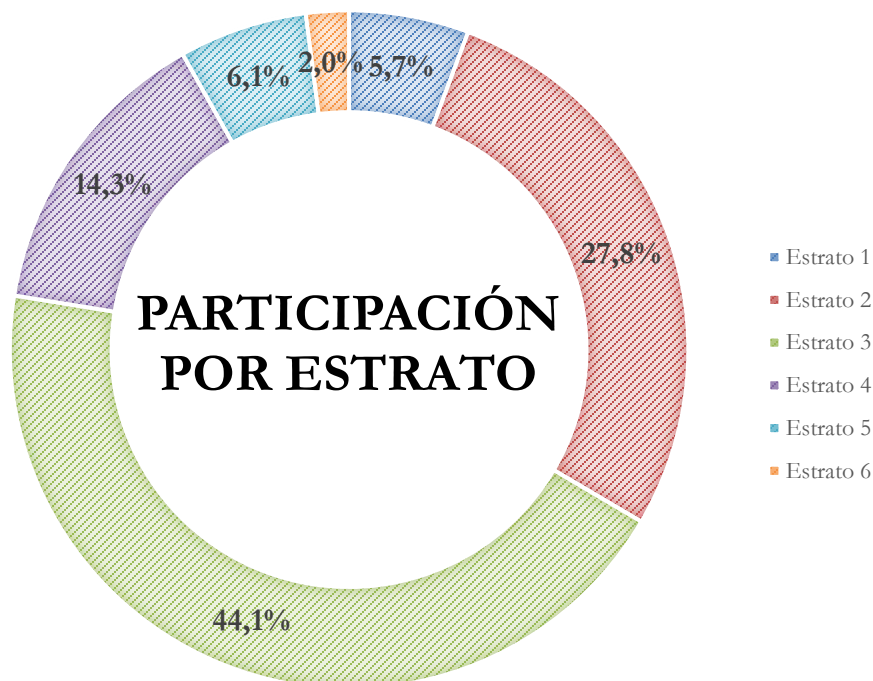
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA

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 44.1% se ubicó dentro del estrato 3, el 27.8% en el estrato 2, el 14.3% en el estrato 4, el 6.1% en el estrato 5, el 5.7% en el estrato 1 y el 2.0% en el estrato 6.

Gráfica No. 12



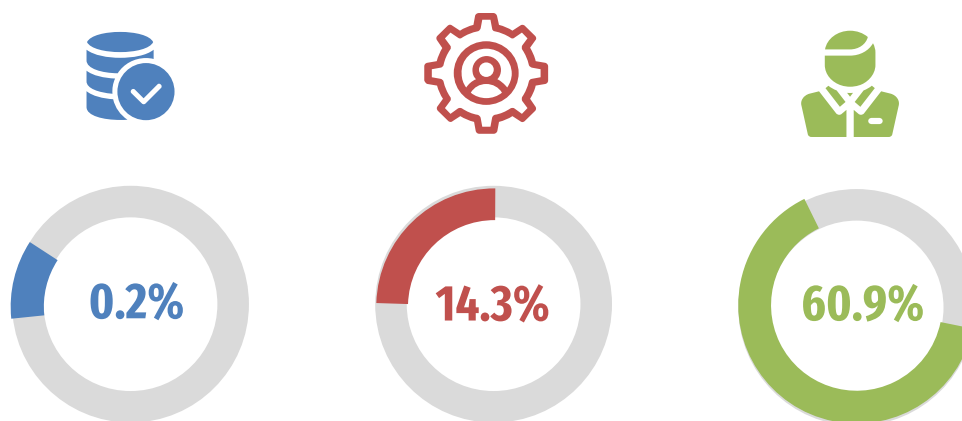
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (60.9%) fueron realizadas por personas naturales, (14.3%) por personas jurídicas y el (0.2%) por establecimientos de comercio.

Gráfica No. 13



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

OTROS ÍTEMES

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. 12 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	93%	1	1	2	4,7	0,0	4,9
Barrios Unidos	100%	45	0	45	5,0	0,1	
Bosa	99%	202	12	216	4,9	0,6	
Chapinero	86%	5	4	10	4,3	0,0	
Ciudad Bolívar	84%	2	3	5	4,2	0,0	
Engativá	100%	272	7	279	5,0	0,8	
Fontibón	95%	31	6	37	4,8	0,1	
Kennedy	83%	22	15	37	4,2	0,1	
La Candelaria	0%	0	0	0	0,0	0,0	
Los Mártires	72%	2	9	11	3,6	0,0	
Puente Aranda	99%	123	3	126	5,0	0,3	
Rafael Uribe Uribe	95%	207	3	210	4,7	0,5	
San Cristóbal	98%	96	5	167	4,9	0,4	
Santa Fe	80%	0	1	1	4,0	0,0	
Suba	97%	95	17	112	4,8	0,3	
Sumapaz	0%	0	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	97%	262	1	263	4,9	0,7	
Tunjuelito	99%	17	1	18	4,9	0,0	
Usaquén	100%	161	2	163	5,0	0,4	
Usme	90%	55	6	61	4,5	0,1	
Nivel Central	98%	12	2	0	4,9	0,1	
SuperCADE 20 de Julio	96%	7	2	0	4,8	0,0	
SuperCADE Américas	100%	15	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Bosa	98%	8	0	0	4,9	0,0	
SuperCADE CAD 30	99%	17	0	0	4,9	0,0	
SuperCADE Engativá	0%	0	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Manitas	0%	0	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Suba	0%	0	0	0	0,0	0,0	

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

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

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano. Para el periodo de evaluación, se está aplicando el nuevo formato SAC-F010 para todos los servicios que oferta la entidad a la ciudadanía, en el proceso de puesta en producción y apropiación de la herramienta, se adelanta la socialización del formato y capacitación en el diligenciamiento del formato en línea.

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

Tabla No. 13 CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN

LUGAR	NÚMERO DE ENCUESTAS	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN PROPORCIONAL	PORCENTAJE DEL TOTAL	PUNTAJE TOTAL ENTIDAD
Canal Presencial	1657	4,9	4,4	90%	4,9
Canal Virtual	100	4,0	0,2	5%	
Canal Telefónico	82	5,0	0,2	4%	
Total de Encuestas del mes			1839	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en noviembre 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 28 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. 14 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
Noviembre	625	14	2.245
TOTALES	14.880	219	13.786

Fuente: Aplicativo SIDE

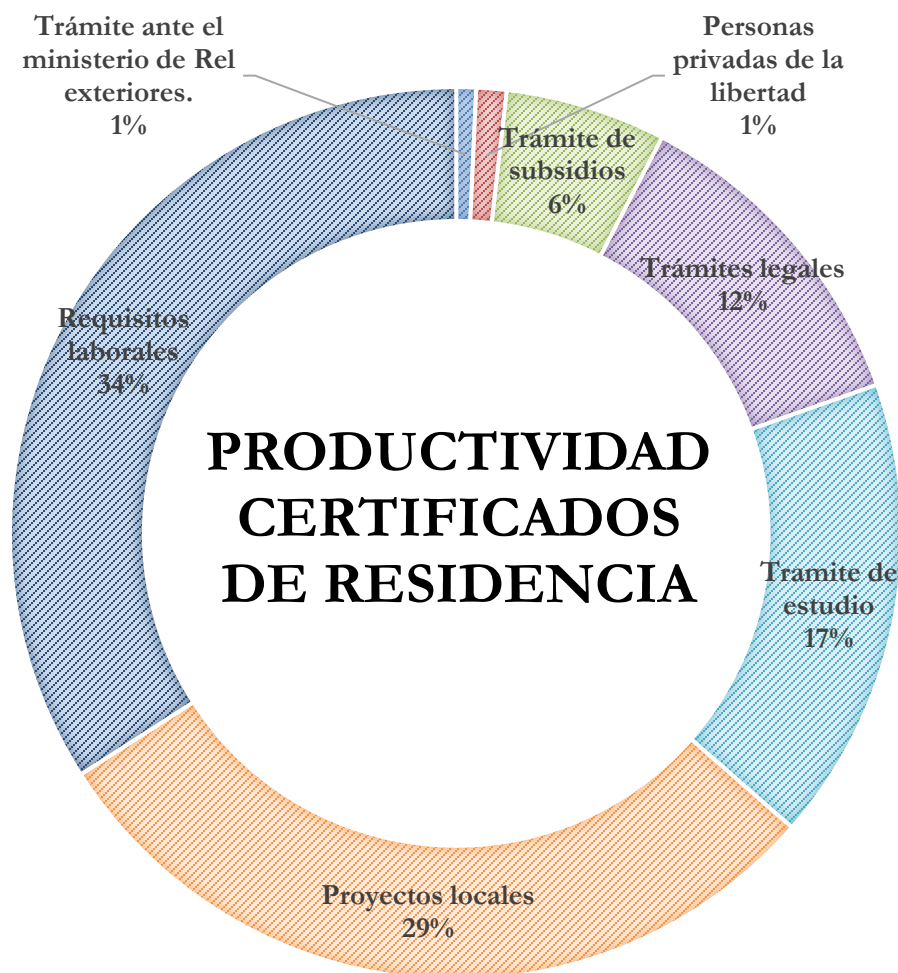
En el mes de noviembre del año 2024 se entregaron 14 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se realizó devolución de 2.245 documentos a las entidades generadoras de los mismos.

EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 34% respecto al total, seguido de un 29% para Proyectos Locales, el 17% para Trámites de Estudio, el 12% para Trámites Legales, 6% para Trámite de Subsidios, el 1% para personas privadas de la libertad y finalmente el 1% 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. 14 EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA

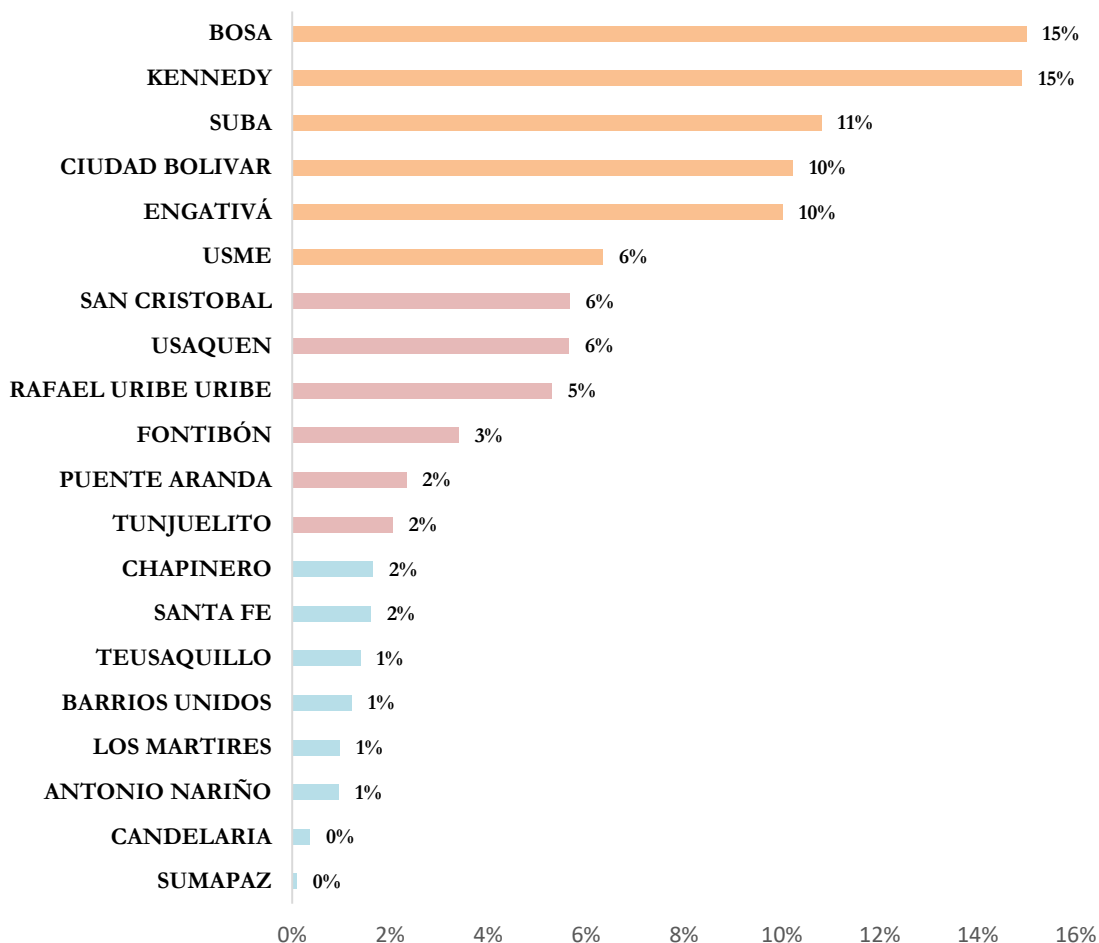


Fuente: Aplicativo BIZAGI noviembre 2024

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 6.896, 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. 15 PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA NOVIEMBRE – 2024



Fuente: Aplicativo BIZAGI noviembre 2024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Usme y San Cristóbal las cuales expidieron un total de 5.103 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 noviembre, el 32.0% 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 25.5% y el 14.5% 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 8 días, tiempo que se encuentra dentro los términos de respuesta.
3. Para el mes de noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el Escrito o Ventanilla CDI con 450 representando el 42.0%; 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, el segundo canal más usado, 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 421 el cual representa el 39.3% en el tercer lugar, se encuentra que medio de recepción fue el correo electrónico con 146 peticiones representando el 13.6%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 540 peticiones representando el 50.4% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 350 peticiones representando el 32.6%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de noviembre, le sigue la queja con 78 peticiones representando el 7.3%
5. En el mes de noviembre del año 2024 se registraron 76 solicitudes de información, de las cuales 7 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia y 27 peticiones fueron respondidas con respuesta definitiva.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a Entidades Distritales*” con 831 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 811 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 432 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 312 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 172 peticiones.
7. En el mes de noviembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*.” con 744 peticiones, luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías internas de la Localidad*”, con 148 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 143 las peticiones relacionadas con el subtema “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” después le sigue el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” con 103 peticiones y por último con un total de 87 solicitudes el subtema

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.

“Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP” solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

8. En el mes de noviembre se respondieron 50 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
9. Durante el mes de noviembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **37.3%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de noviembre el **91.5%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **82.2%**.
10. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.302** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **82.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.078** respuestas efectiva.
11. En el mes de noviembre, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas las Solicitudes de acceso a la información 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.
12. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa, Suba, Usaquén, Usme, Santa Fe, Kennedy, Engativá, y Chapinero.
13. En este aspecto se encuentra que el 44.1% se ubicó dentro del estrato 3, el 27.8% en el estrato 2, el 14.3% en el estrato 4d 6.1% en el estrato 5, el 5.7% en el estrato 1 y el 2.0% en el estrato 6.
14. Para el mes de noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 34% respecto al total, seguido de un 29% para Proyectos Locales, el 17% para Trámites de Estudio, el 12% para Trámites Legales, 6% para Trámite de Subsidios, el 1% para personas privadas de la libertad y finalmente el 1% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.
15. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de noviembre fueron: Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Usme y San Cristóbal las cuales expidieron un total de 5.103 certificaciones.
16. Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en noviembre 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.

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.

17. En el mes de noviembre del año 2024 se entregaron 14 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se realizó devolución de 2.245 documentos a las entidades generadoras de los mismos.
18. Para el periodo del 1 al 29 de noviembre, se recibieron 3.587 llamas telefónicas de la ciudadanía a través del número conmutador +57 (601) 338 70 00, de las cuales 2.904 llamadas equivalente a un 81% fueron atendidas por dos (2) operadores y 683 llamadas equivalente a un 19% se perdieron por desborde, por fallas como lentitud en el sistema, caída de conmutador, sin servicio en mesa de servicio.

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