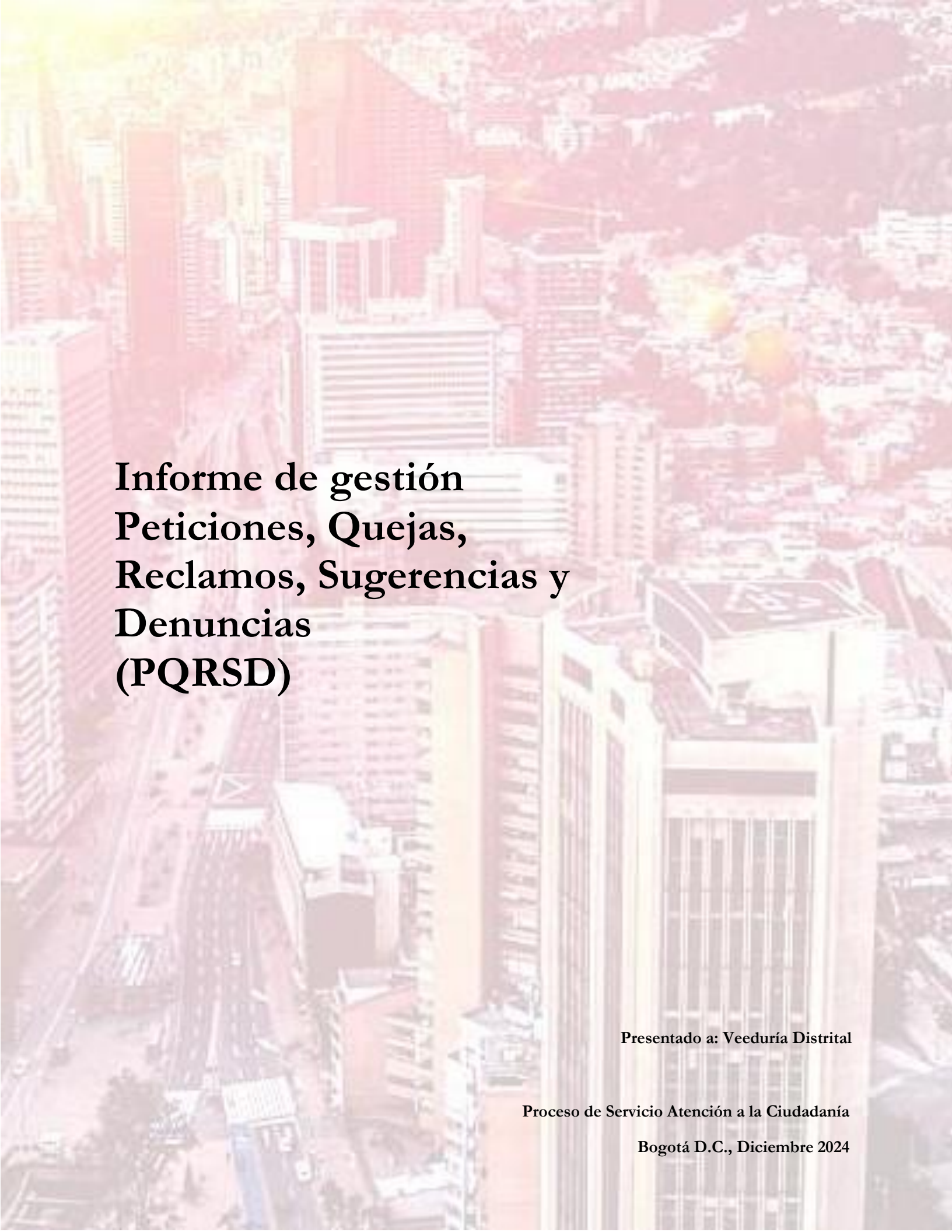




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Diciembre 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 diciembre de 2024.

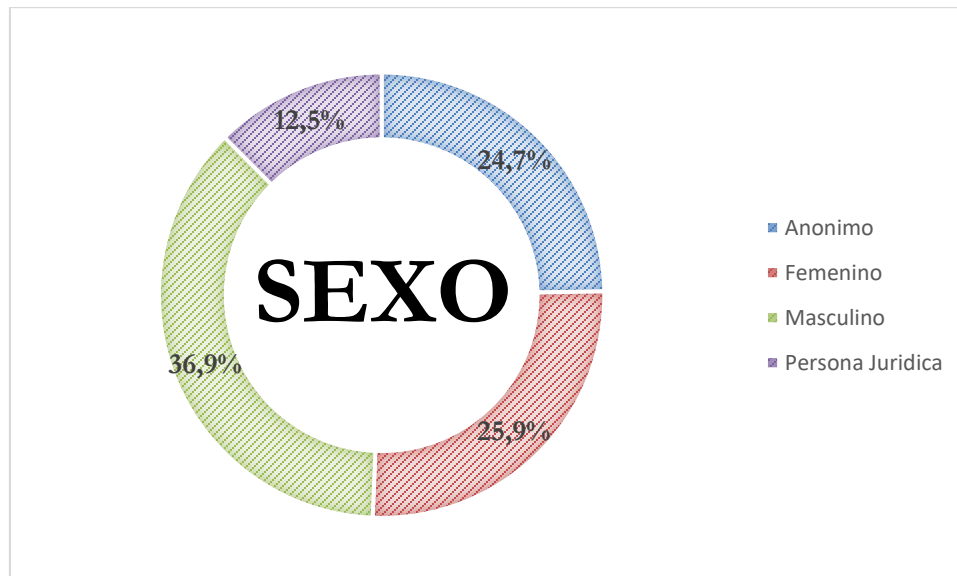
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Diciembre



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

Gráfica No. 2



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

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

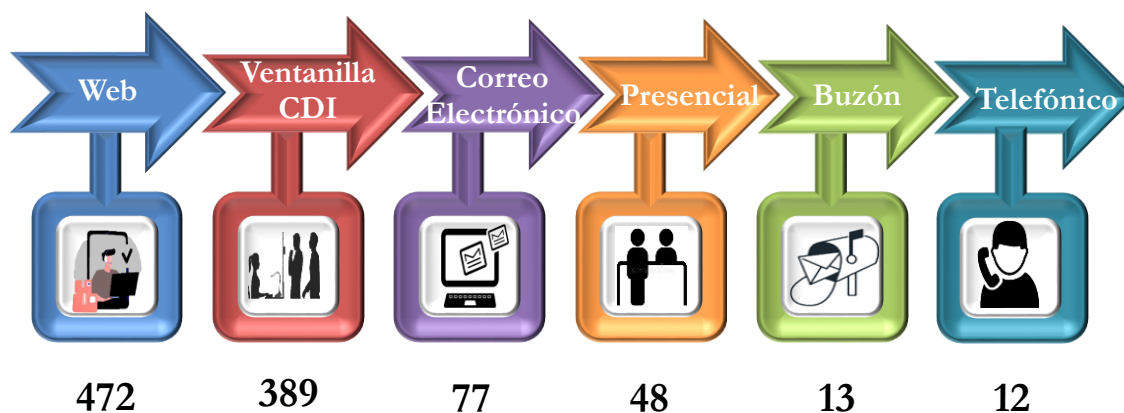
Del total de requerimientos registrados en el mes de diciembre, el 36.9% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 25.9% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 24.7% y el 12.5% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud 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 472 solicitudes interpuestas por este medio representado un porcentaje del 46.7%, el segundo canal más usado, es el Escrito o Ventanilla CDI con 389 representando el 38.5%; es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales, 1 en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en el tercer lugar, se encuentra que por el correo electrónico se registraron 77 peticiones representando el 7.6%.

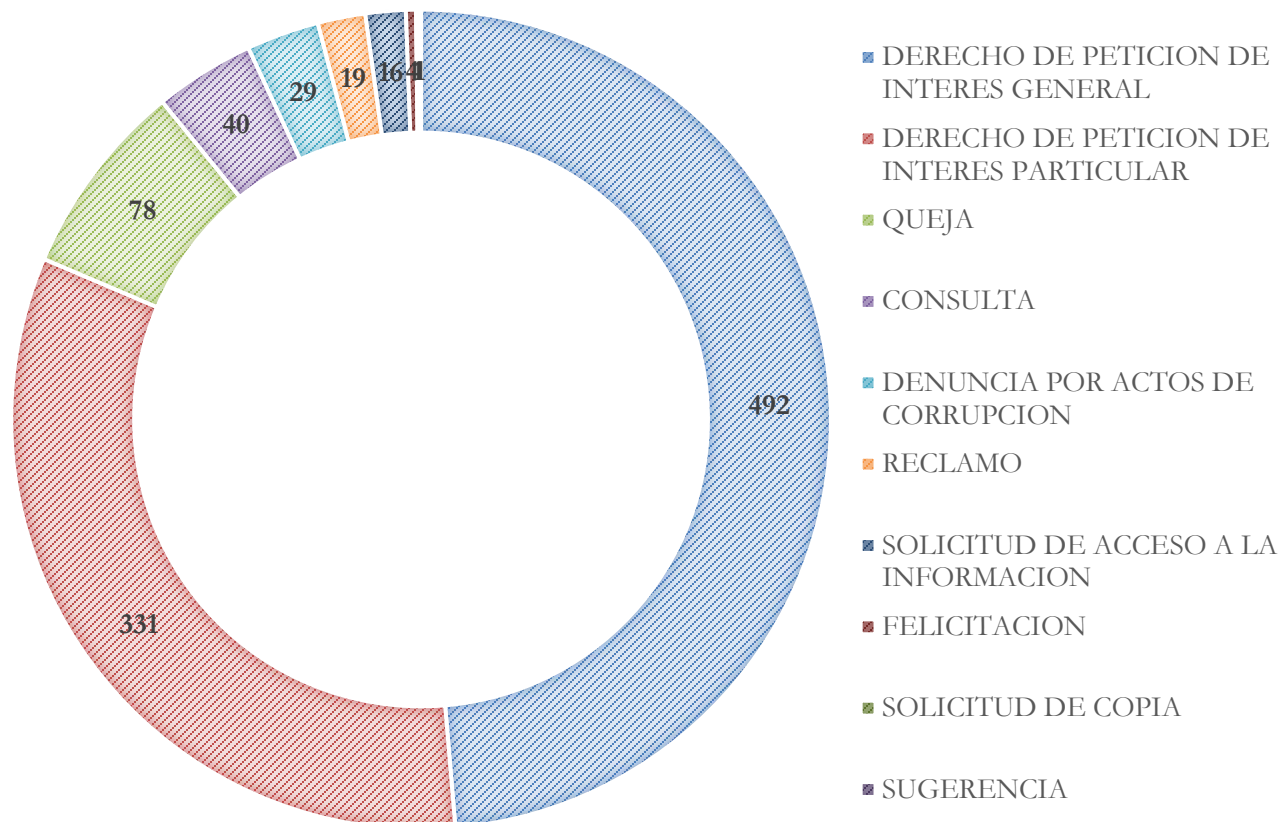
Gráfica No. 3 CANALES DE INTERACCIÓN



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

Gráfica No. 4 TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 492 peticiones representando el 48.37% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 331 peticiones representando el 32.7%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de diciembre, le sigue la queja con 78 peticiones representando el 7.7%

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 diciembre del año 2.024 se registraron 66 solicitudes de información, de las cuales 10 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 66 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Gráfica No. 6 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANGO DE DÍA

■ 0-3. ■ 11-15. ■ 16-30. ■ 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 30 peticiones de las 66 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
IDU	1	1
Secretaría de Ambiente	1	2
Secretaría de Integración Social	1	1
Secretaría de Salud	1	1
Secretaría de Seguridad	1	1
Secretaría General	2	1
Secretaría Movilidad	1	2
Catastro	1	1
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	1
TOTAL	10	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.

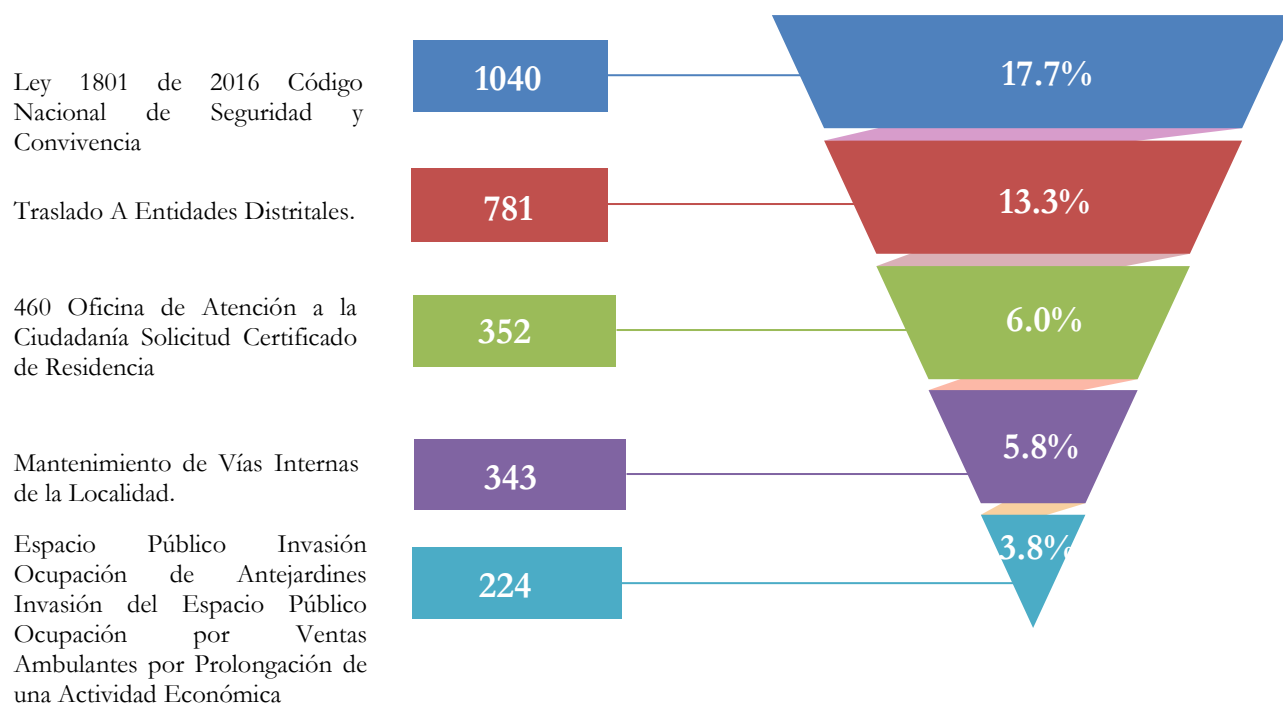
Tabla No. 2 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1040	17,7
Traslado a Entidades Distritales	781	13,3
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	352	6,0
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	343	5,8
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	224	3,8
TOTAL 5 SUBTEMAS	2740	47
OTROS SUBTEMAS	3137	53
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5877	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 1040 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 781 peticiones; luego se encuentra el subtema “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” con 352 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 343 las peticiones relacionadas con “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” 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 224 peticiones.

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

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. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	960	37
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	190	7
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	190	7
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	126	5
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	110	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	1576	61
OTROS SUBTEMAS	1000	39
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2576	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de diciembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 960 peticiones, luego se encuentra “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*”, con 190 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 190 las peticiones relacionadas con el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” después le sigue el subtema “*Mantenimiento de Vías internas de la Localidad*” con 126 peticiones y por último con un total de 110 solicitudes el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” 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. 8

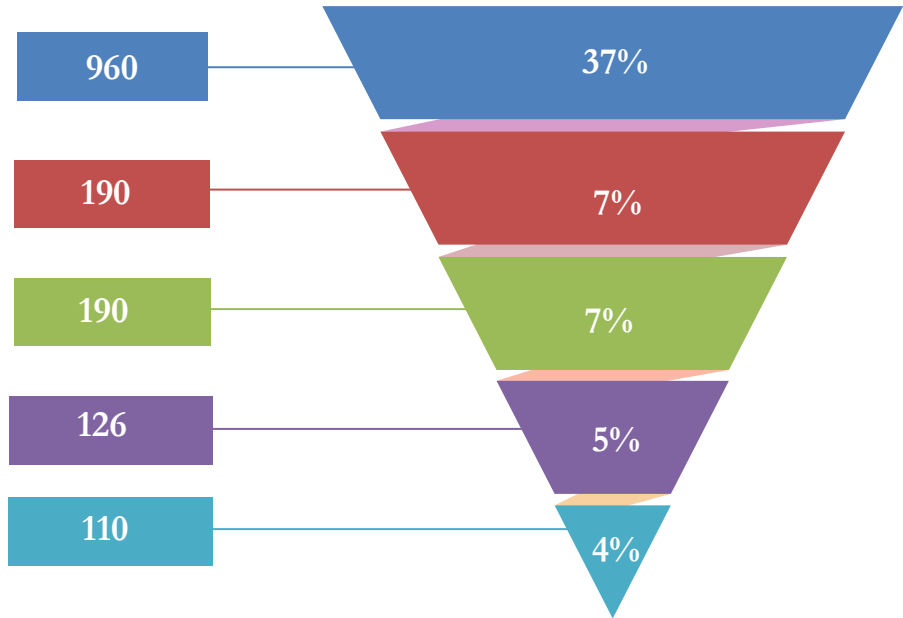
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

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

Establecimientos de Comercio
Inspección Vigilancia y Control

Mantenimiento de Vías internas de
la Localidad

Mantenimiento de Vías Internas de
la Localidad por Donde no Transita
el SITP



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Tabla No. 4 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

ENTIDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria de Seguridad	76	9,3%
Secretaria de Integración Social	68	8,3%
Secretaria de Salud	60	7,3%
IDU	56	6,8%
Secretaria Movilidad	54	6,6%
Entidad Nacional	40	4,9%
UAESP	39	4,8%
Secretaria de Ambiente	39	4,8%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	35	4,3%
Secretaria del Hábitat	33	4,0%
Acueducto - EAAB-ESP	26	3,2%
Personería de Bogotá	22	2,7%
Secretaria General	21	2,6%
Secretaria de Planeación	21	2,6%
CODENSA	21	2,6%
Secretaria de Desarrollo Económico	19	2,3%
IDPAC	15	1,8%
IDRD	15	1,8%
IDPYBA	14	1,7%
Secretaria de Educación	14	1,7%

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.

Secretaria de Hacienda	14	1,7%
Transmilenio	14	1,7%
Capital Salud EPS	13	1,6%
IDIGER	12	1,5%
IPES	9	1,1%
Defensoría del Espacio Publico	9	1,1%
Catastro	7	0,9%
Veeduría Distrital	7	0,9%
Subred Sur Occidente	6	0,7%
Secretaria Jurídica	5	0,6%
Secretaria de Cultura	4	0,5%
Secretaria de la Mujer	4	0,5%
JBB - Jardín Botánico	4	0,5%
Concejo de Bogotá	3	0,4%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	3	0,4%
ETB - Empresa de Teléfonos	3	0,4%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	3	0,4%
Subred Sur	2	0,2%
La Terminal de Transporte	2	0,2%
Metro de Bogotá S.A.	2	0,2%
VANTI	1	0,1%
Entidad en Liquidación FVS - Fondo Vigilancia	1	0,1%
IDIPRON	1	0,1%
Subred Norte	1	0,1%
ATENEA	1	0,1%
TOTAL	819	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de diciembre 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 9.3% a la “Secretaria de Seguridad”, el 8.3% a la “Secretaria de Integración Social”, el 7.3% a la “Secretaria Salud”, el 6.8% a la “IDU” y el 6.6% “Secretaria de movilidad”, 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 Repuesta Definitiva	83
TOTAL	83

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de diciembre se respondieron 83 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 **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.

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	8	88,9%	1	11,1%	9
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2	20,0%	8	80,0%	10
Alcaldía Local de Bosa	23	34,8%	43	65,2%	66
Alcaldía Local de Candelaria	14	36,8%	24	63,2%	38
Alcaldía Local de Chapinero	5	27,8%	13	72,2%	18
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	30	35,7%	54	64,3%	84
Alcaldía Local de Engativá	12	44,4%	15	55,6%	27
Alcaldía Local de Fontibón	15	31,9%	32	68,1%	47
Alcaldía Local de Kennedy	34	85,0%	6	15,0%	40
Alcaldía Local de Mártires	4	80,0%	1	20,0%	5
Alcaldía Local de Puente Aranda	6	50,0%	6	50,0%	12
Alcaldía Local de Rafael Uribe	16	80,0%	4	20,0%	20
Alcaldía Local de San Cristóbal	13	29,5%	31	70,5%	44
Alcaldía Local de Santa Fe	16	55,2%	13	44,8%	29
Alcaldía Local de Suba	28	39,4%	43	60,6%	71
Alcaldía Local de Sumapaz	6	100,0%	0	0,0%	6
Alcaldía Local de Teusaquillo	13	48,1%	14	51,9%	27
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	4	100,0%	4
Alcaldía Local de Usaquén	23	48,9%	24	51,1%	47
Alcaldía Local de Usme	13	27,1%	35	72,9%	48
Dependencias de Nivel Central	200	5,5%	3.468	94,5%	3.668
TOTAL	481	11,1%	3839	88,9%	4320

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de diciembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **51.8%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de diciembre el **94.5%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **88.9%**.

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,

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 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 diciembre.

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. 7 PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIÓDOS ANTERIORES

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	14	60,9%	9	39,1%	23
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Bosa	16	38,1%	26	61,9%	42
Alcaldía Local de Candelaria	1	10,0%	9	90,0%	10
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	39	100,0%	39
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	6	5,6%	102	94,4%	108
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	26	100,0%	26
Alcaldía Local de Fontibón	10	25,6%	29	74,4%	39
Alcaldía Local de Kennedy	21	21,9%	75	78,1%	96
Alcaldía Local de Mártires	3	14,3%	18	85,7%	21
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0,0%	8	100,0%	8
Alcaldía Local de Rafael Uribe	11	40,7%	16	59,3%	27
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	15	100,0%	15
Alcaldía Local de Santa Fe	12	21,8%	43	78,2%	55
Alcaldía Local de Suba	10	10,4%	86	89,6%	96
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	2	100,0%	2
Alcaldía Local de Teusaquillo	3	15,8%	16	84,2%	19
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	6	100,0%	6
Alcaldía Local de Usaquén	6	7,3%	76	92,7%	82
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	35	100,0%	35
Dependencias de Nivel Central	61	7,7%	733	92,3%	794
TOTAL	174	11,2%	1383	88,8%	1557

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 **1.557** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **88.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.383** 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	88	-	26	20	36	-	-	-	-	-	32
A.L. Barrios Unidos	-	12	11	8	-	3	7	-	15	-	10
A.L. Bosa	23	-	19	23	25	-	11	-	7	-	20
A.L. Candelaria	-	-	14	14	-	-	20	-	17	7	14
A.L. Chapinero	-	17	14	15	14	12	11	-	-	11	14
A.L. Ciudad Bolívar	29	22	18	14	24	44	19	-	17	-	18
A.L. Engativá	12	10	11	9	10	11	-	-	14	6	10
A.L. Fontibón	16	-	15	22	21	14	7	-	-	-	16
A.L. Kennedy	28	-	32	34	26	31	-	-	-	-	32
A.L. Mártires	-	13	17	17	-	-	-	-	-	-	16
A.L. Puente Aranda	-	-	8	12	8	13	10	-	-	-	10
A.L. Rafael Uribe	-	19	26	24	29	26	-	-	-	-	25
A.L. San Cristóbal	10	17	10	14	-	5	10	-	-	-	11
A.L. Santa fe	-	-	16	30	-	13	-	-	-	-	17
A.L. Suba	24	-	22	24	21	32	18	-	25	-	23
A.L. Sumapaz	-	-	-	14	-	-	-	-	-	-	14
A.L. Teusaquillo	-	-	11	12	11	-	15	-	-	-	12
A.L. Tunjuelito	-	-	11	12	14	-	-	-	-	-	12
A.L. Usaquén	-	48	16	26	22	-	-	-	-	-	18
A.L. Usme	-	14	9	7	6	11	-	-	-	-	9
D. Nivel Central	13	20	21	15	20	19	21	-	16	7	18
OF. Asuntos Disciplinarios	-	4	8	-	8	6	-	-	-	-	7
OF. Atención a la Ciudadanía	1	2	1	1	1	1	1	1	1	-	1
TOTAL	6	6	8	7	4	6	9	1	10	8	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 diciembre, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas todas cuentan con un tiempo promedio de gestión que cumple con lo establecido en la norma.

1.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2024

De acuerdo con la distribución de las PQRS por los puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno, la siguiente tabla muestra el número de peticiones gestionadas en el mes de diciembre 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	9	1	32
Alcaldía Local de Barrios Unidos	13	7	10
Alcaldía Local de Bosa	26	7	20
Alcaldía Local de Candelaria	9	12	14
Alcaldía Local de Chapinero	39	13	14
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	100	28	18
Alcaldía Local de Engativá	26	12	10
Alcaldía Local de Fontibón	28	12	16
Alcaldía Local de Kennedy	75	5	32
Alcaldía Local de Mártires	18	1	16
Alcaldía Local de Puente Aranda	8	5	10
Alcaldía Local de Rafael Uribe	15	0	25
Alcaldía Local de San Cristóbal	15	20	11
Alcaldía Local de Santa Fe	43	13	17
Alcaldía Local de Suba	71	13	23
Alcaldía Local de Sumapaz	1	0	14
Alcaldía Local de Teusaquillo	11	3	12
Alcaldía Local de Tunjuelito	5	3	12
Alcaldía Local de Usaquén	70	24	18
Alcaldía Local de Usme	35	35	9
Dependencias Nivel Central	332	1413	9
TOTAL	949	1627	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
Diciembre	461	550	3.952	7
TOTAL	9.275	4.647	55.764	8

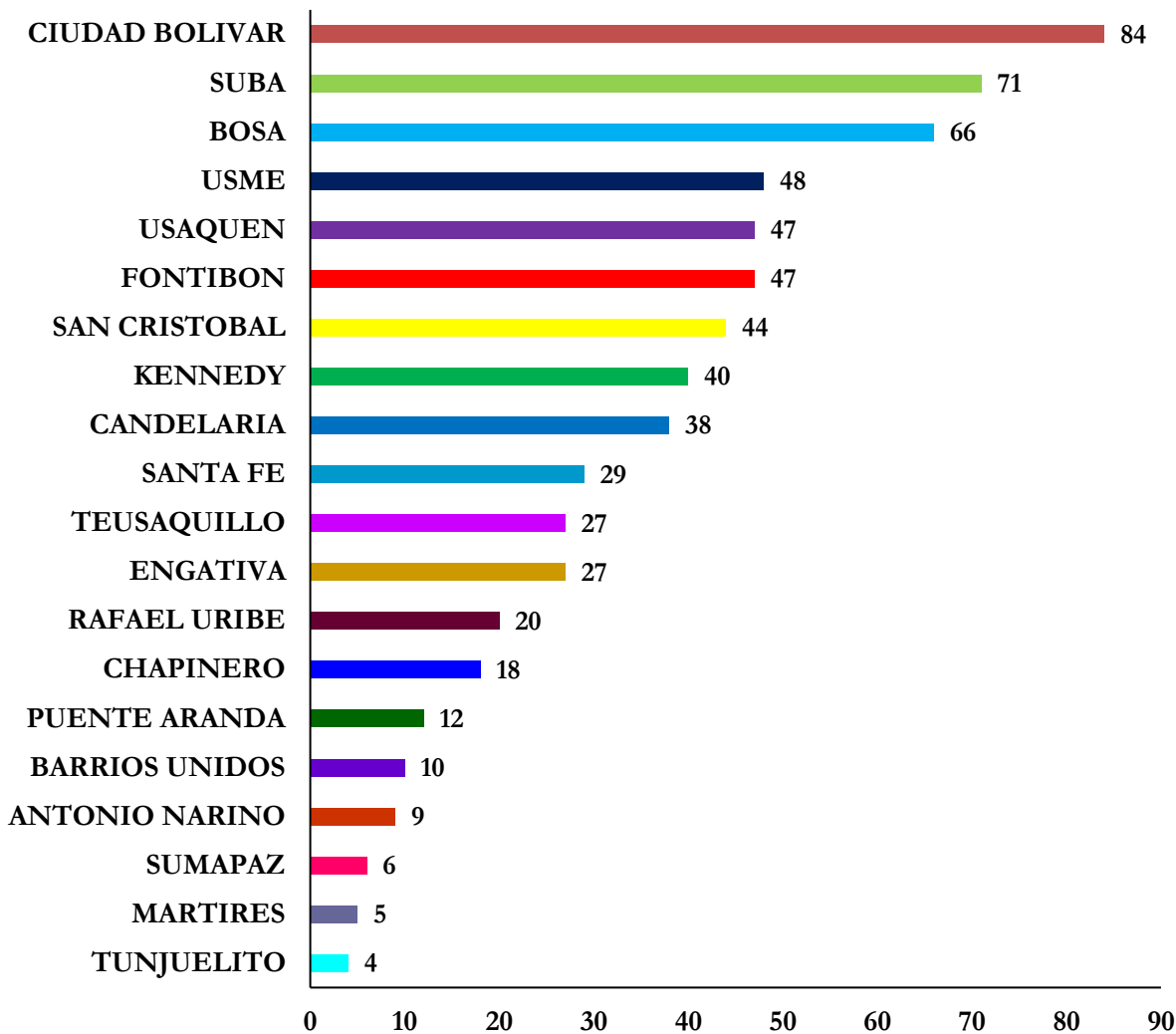
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

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. 9 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, Suba, Bosa, Usme, Usaquén, Fontibón, San Cristóbal, Kennedy y Candelaria.

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	31	0,7%	269	96	125	114	-
02 - Chapinero	27	0,6%	61	30	57	11	4
03 - Santa Fe	11	0,3%	38	2	40	6	-
04 - San Cristóbal	16	0,4%	105	4	61	56	-
05 - Usme	15	0,3%	142	-	12	16	2
06 - Tunjuelito	8	0,2%	164	1	8	7	-
07 - Bosa	44	1,0%	345	4	121	129	-
08 - Kennedy	66	1,5%	358	3	112	27	-
09 - Fontibón	22	0,5%	140	13	77	41	-
10 - Engativá	134	3,1%	242	10	470	436	11
11 - Suba	125	2,9%	308	13	147	164	-
12 - Barrios Unidos	14	0,3%	46	5	87	29	-
13 - Teusaquillo	35	0,8%	43	10	141	29	3
14 - Los Mártires	4	0,1%	23	-	10	9	-
15 - Antonio Nariño	8	0,2%	28	1	17	1	-
16 - Puente Aranda	21	0,5%	56	3	122	142	-
17 - La Candelaria	6	0,1%	41	6	101	12	4
18 - Rafael Uribe Uribe	19	0,4%	119	3	40	136	-
19 - Ciudad Bolívar	23	0,5%	249	5	91	7	-
20 - Sumapaz	11	0,3%	2	-	1	1	-
Nivel Central	3680	85,2%	-	-	279	67	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	13	5	-
SuperCADE CAD	63	-	-	-	33	11	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	10	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	25	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	24	-	-
SuperCADE Virtual	3	-	-	-	-	-	-
SuperCADE 20 de Julio	-	-	-	-	16	15	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	6	-	-
TOTAL	4.320	100%	2.779	209	2.246	1.471	24

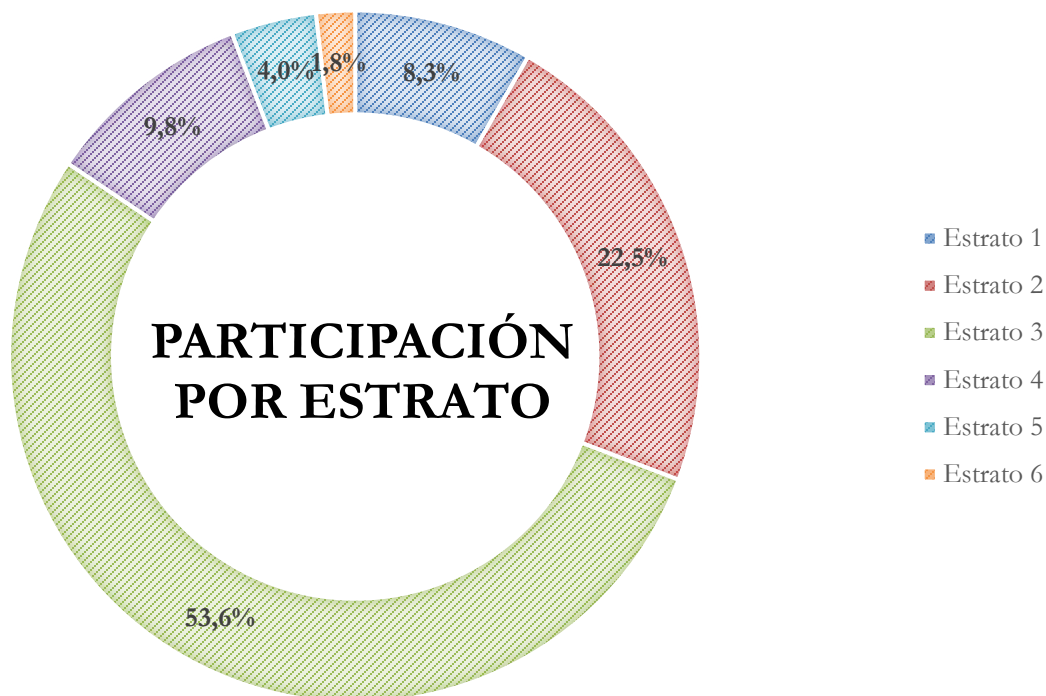
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA

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 53.6% se ubicó dentro del estrato 3, el 22.5% en el estrato 2, el 9.8% en el estrato 4 el 8.3% en el estrato 1, el 4.0% en el estrato 5 y el 1.8% en el estrato 6.

Gráfica No. 10



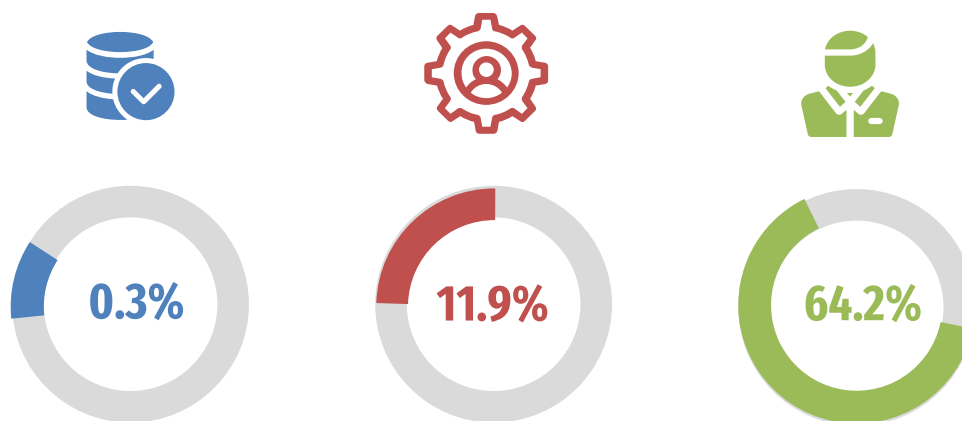
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (64.2%) fueron realizadas por personas naturales, (11.9%) por personas jurídicas y el (0.3%) por establecimientos de comercio.

Gráfica No. 11



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. 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	100%	1	0	1	5,0	0,0	4,8
Barrios Unidos	99%	28	1	29	4,9	0,1	
Bosa	100%	126	3	129	5,0	0,4	
Chapinero	73%	6	5	11	3,7	0,0	
Ciudad Bolívar	75%	0	7	7	3,8	0,0	
Engativá	100%	428	8	436	5,0	1,5	
Fontibón	96%	37	4	41	4,8	0,1	
Kennedy	83%	10	17	27	4,1	0,1	
La Candelaria	0%	11	1	12	0,0	0,0	
Los Mártires	81%	1	8	9	4,1	0,0	
Puente Aranda	99%	139	3	142	4,9	0,5	
Rafael Uribe Uribe	94%	134	2	136	4,7	0,4	
San Cristóbal	98%	35	3	56	4,9	0,2	
Santa Fe	86%	5	1	6	4,3	0,0	
Suba	97%	158	6	164	4,9	0,5	
Sumapaz	0%	1	0	1	0,0	0,0	
Teusaquillo	94%	28	1	29	4,7	0,1	
Tunjuelito	95%	5	2	7	4,8	0,0	
Usaquén	98%	110	4	114	4,9	0,4	
Usme	95%	11	5	16	4,8	0,1	
Nivel Central	96%	29	1	0	4,8	0,2	
SuperCADE 20 de Julio	100%	15	0	0	5,0	0,1	
SuperCADE Américas	0%	0	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Bosa	100%	5	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE CAD 30	97%	10	1	0	4,8	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 diciembre del año 2.024

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

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.

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	1333	4,9	4,5	91%	4,9
Canal Virtual	83	3,7	0,2	6%	
Canal Telefónico	55	4,8	0,2	4%	
Total de Encuestas del mes			1471	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en diciembre del año 2024 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.5** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **94%** 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
Diciembre	1.538	10	1.562
TOTALES	16.418	229	15.348

Fuente: Aplicativo SIDE

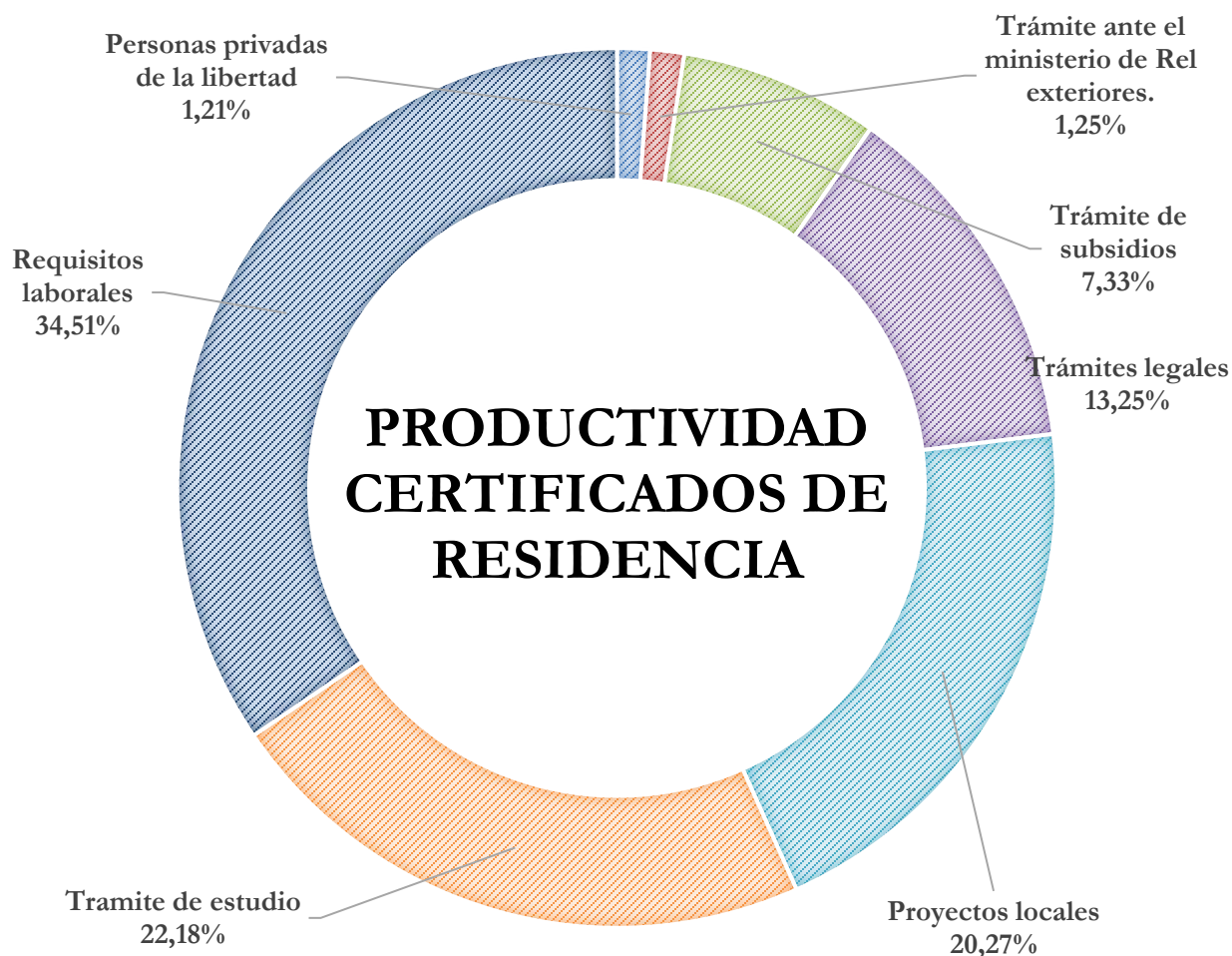
En el mes de diciembre del año 2024 se entregaron 10 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se realizó devolución de 1.562 documentos a las entidades generadoras de los mismos.

EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de diciembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 34.51% respecto al total, seguido de un 22.18% para Trámites de Estudio, el 20.27% para Proyectos Locales, el 13.25% para Trámites Legales, 7.33% para Trámite de Subsidios, el 1.25% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 1.21% para personas privadas de la libertad.

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. 12 EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA

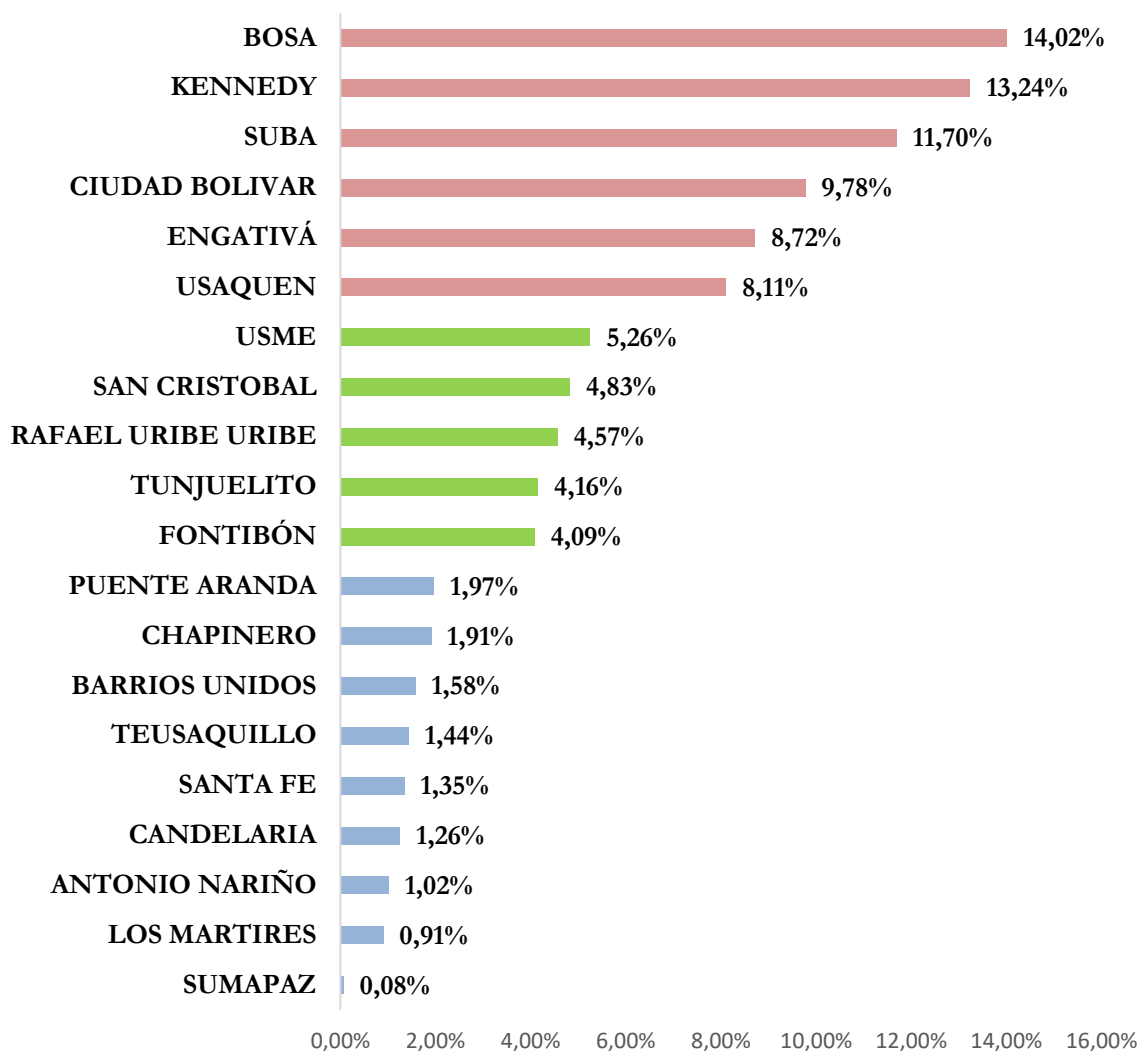


Fuente: Aplicativo BIZAGI diciembre 2024

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 2.779, 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. 13 PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA DICIEMBRE – 2024



Fuente: Aplicativo BIZAGI diciembre 2024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Usaquén y Usme las cuales expedieron un total de 1.913 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 diciembre, el 36.9% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 25.9% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 24.7% y el 12.5% 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 diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud 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 472 solicitudes interpuestas por este medio representado un porcentaje del 46.7%, el segundo canal más usado, es el Escrito o Ventanilla CDI con 389 representando el 38.5%; es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales, 1 en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en el tercer lugar, se encuentra que por el correo electrónico se registraron 77 peticiones representando el 7.6%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 492 peticiones representando el 48.37% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 331 peticiones representando el 32.7%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de diciembre, le sigue la queja con 78 peticiones representando el 7.7%.
5. En el mes de diciembre del año 2024 se registraron 66 solicitudes de información, de las cuales 10 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia y 30 peticiones fueron respondidas con respuesta definitiva.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 1040 peticiones en comparación con el subtema “Traslado a Entidades Distritales” con 781 peticiones; luego se encuentra el subtema “460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia” con 352 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 343 las peticiones relacionadas con “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” 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 224 peticiones.
7. En el mes de diciembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.” con 960 peticiones, luego se encuentra “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica”, con 190 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 190 las peticiones relacionadas con el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” después le sigue el subtema “Mantenimiento de

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.

Vías internas de la Localidad” con 126 peticiones y por último con un total de 110 solicitudes el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

8. En el mes de diciembre se respondieron 83 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
9. Durante el mes de diciembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **51.8%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de diciembre el **94.5%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **88.9%**.
10. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.557** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **88.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.383** respuestas efectivas.
11. En el mes de diciembre, se evidencia que en cuanto a las tipologías mostradas todas cuentan con un tiempo promedio de gestión que cumple con lo establecido en la norma.
12. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Suba, Bosa, Usme, Usaquén, Fontibón, San Cristóbal, Kennedy y Candelaria.
13. En este aspecto se encuentra que el 53.6% se ubicó dentro del estrato 3, el 22.5% en el estrato 2, el 9.8% en el estrato 4 el 8.3% en el estrato 1, el 4.0% en el estrato 5 y el 1.8% en el estrato 6.
14. Para el mes de diciembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 34.51% respecto al total, seguido de un 22.18% para Trámites de Estudio, el 20.27% para Proyectos Locales, el 13.25% para Trámites Legales, 7.33% para Trámite de Subsidios, el 1.25% para trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 1.21% para personas privadas de la libertad.
15. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de diciembre fueron: Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Usaquén y Usme las cuales expidieron un total de 1.913 certificaciones.
16. Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en diciembre del año 2024 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.5** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **94%** de percepción positiva del servicio.
17. En el mes de diciembre del año 2024 se entregaron 10 documentos extraviados directamente al titular, adicionalmente se realizó devolución de 1.562 documentos a las entidades generadoras de los mismos.

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.