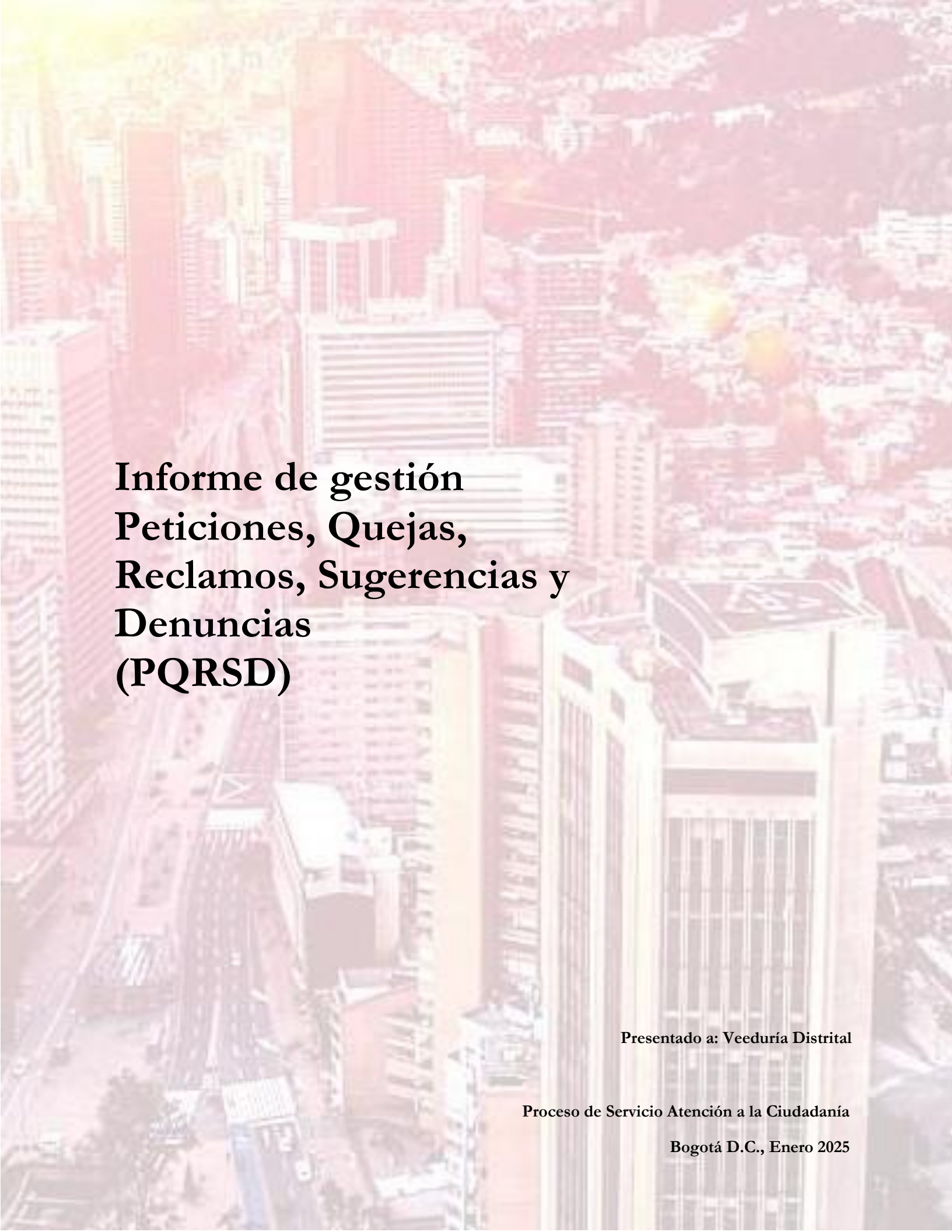




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Enero 2025

TABLA DE CONTENIDO

Consideraciones Generales.....	Pág. 3
Total peticiones recibidas	Pág. 4 - 5
Canales de interacción	Pág. 5
Tipología o modalidades	Pág. 6
Solicitudes de información	Pág. 7 - 8
Subtemas más reiterados	Pág. 8 - 10
Traslados por competencia	Pág. 11 - 12
PQRSD cerradas.....	Pág. 12 - 14
Tiempo promedio de respuesta	Pág. 15 - 17
Participación por localidad de los requerimientos registrados...	Pág. 18 - 20
Otros requerimientos gestionados.....	Pág. 20 - 24
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 25 -26

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 enero de 2025.

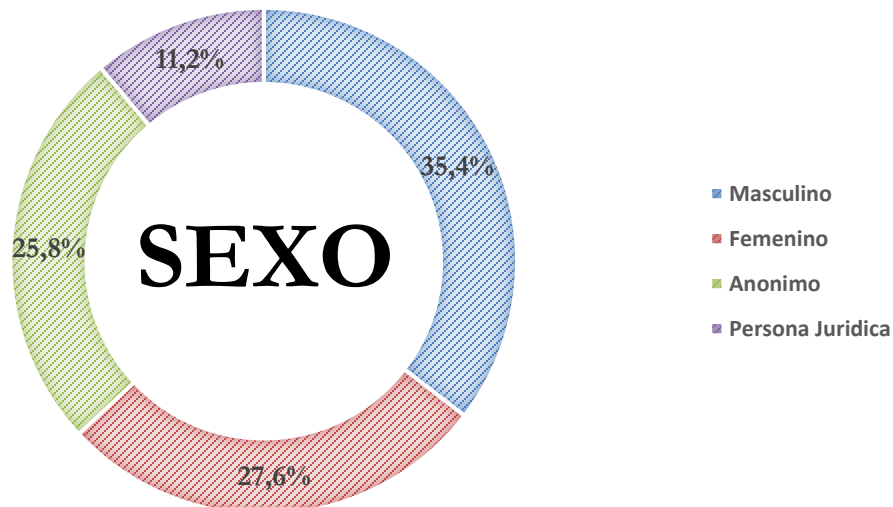
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Enero



Fuente: Reporte PQRS mes enero 2025. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes enero 2025 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.

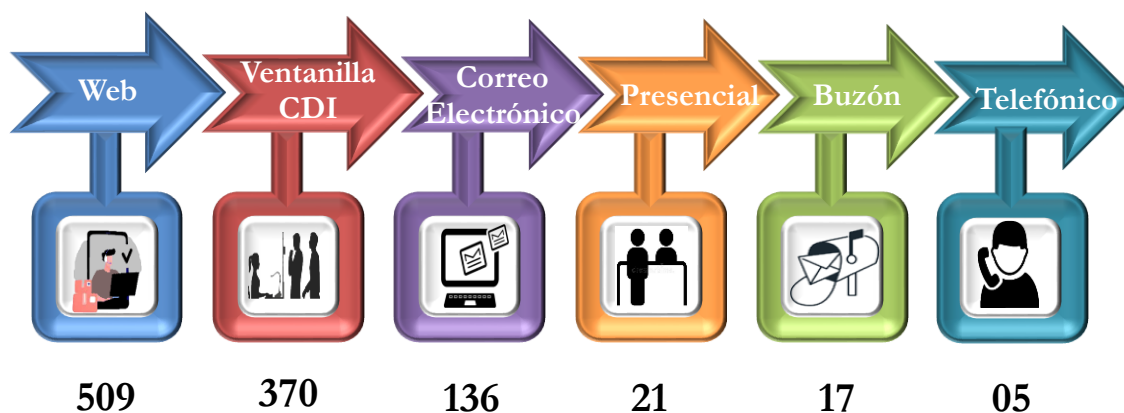
Del total de requerimientos registrados en el mes de enero de la vigencia 2025, el 35.4% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.6% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 25.8% y el 11.2% fueron solicitudes de requirente 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 enero 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 509 solicitudes interpuestas por este medio representado un porcentaje del 48.1%, el segundo canal más usado, es el Escrito o Ventanilla CDI con 370 representando el 35%; 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 136 peticiones representando el 12.9 %.

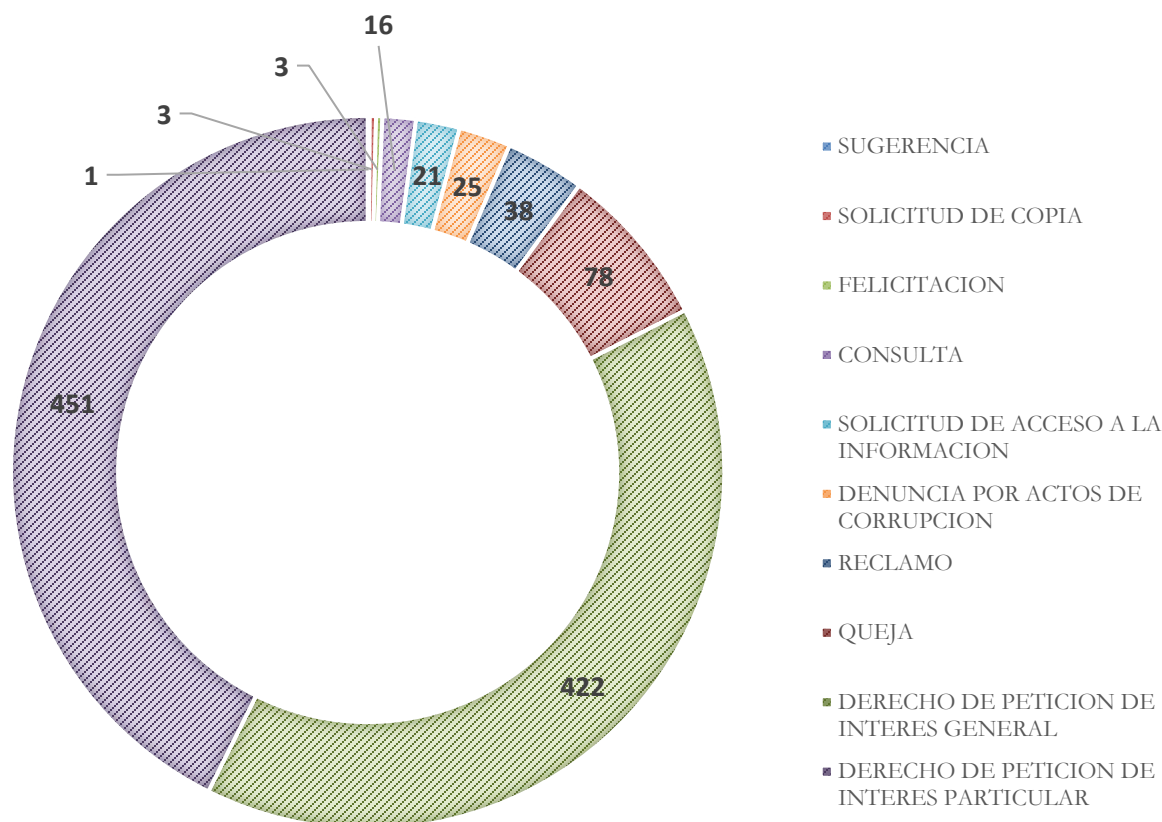
Gráfica No. 3 CANALES DE INTERACCIÓN



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 particular” con 451 peticiones representando el 42.6% y el “Derecho de Petición de Interés general” con 422 peticiones representando el 39.9%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de enero, le sigue la queja con 78 peticiones representando el 7.4%

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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

Gráfica No. 5 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de enero del año 2025 se registraron 72 solicitudes de información, de las cuales 5 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 72 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. ■ 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 29 peticiones de las 72 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
Secretaria de Integración Social	1	1
Secretaria de Salud	1	1
Entidad Nacional	1	4
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	2	1
TOTAL	5	2

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

Tabla No. 2 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

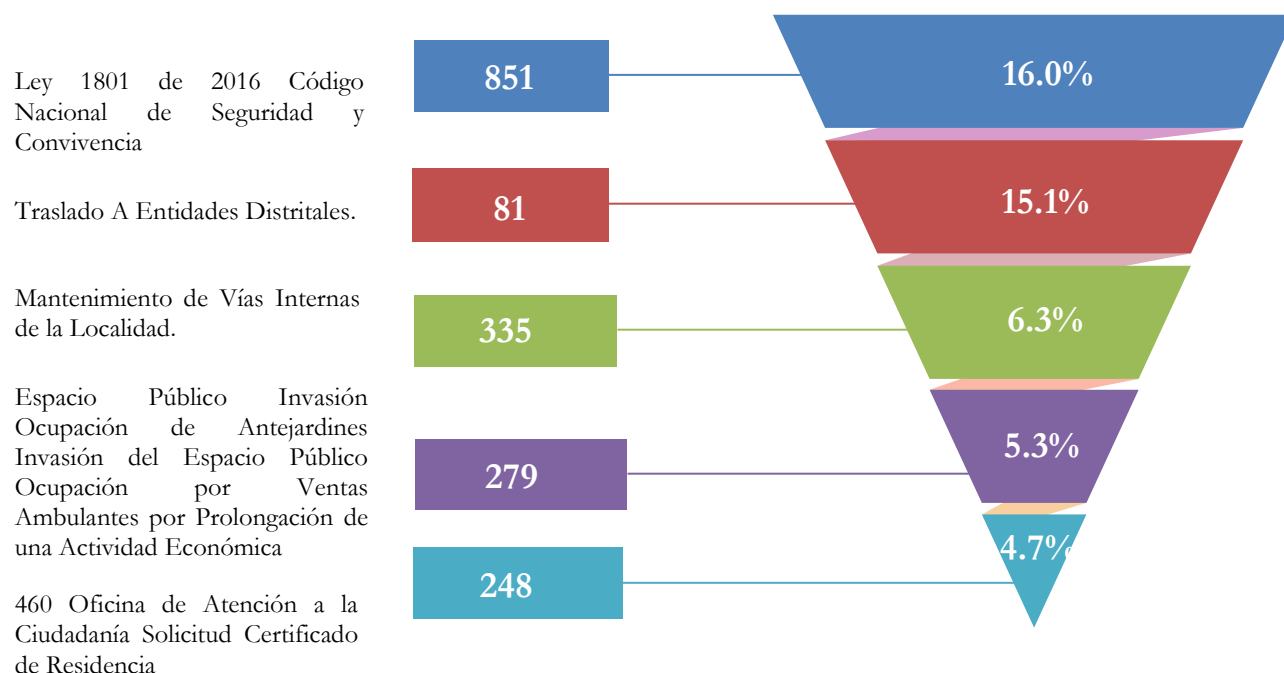
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	851	16,0
Traslado A Entidades Distritales	801	15,1
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad	335	6,3
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	279	5,3
460 Oficina De atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	248	4,7
TOTAL 5 SUBTEMAS	2514	47
OTROS SUBTEMAS	2796	53
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5310	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 851 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 801 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad*” con 335 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 279 las peticiones relacionadas con “*Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica*” y finalmente el subtema “*460 Oficina De atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia*” que cuenta con 248 peticiones.

Gráfica No. 7



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	776	37
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	247	12
Establecimientos De Comercio Inspección Vigilancia Y Control	110	5
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad	107	5
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP	83	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	1323	63
OTROS SUBTEMAS	788	37
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2111	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de enero el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 776 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 247 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 110 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 107 peticiones y por último con un total de 83 solicitudes el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

Gráfica No. 8

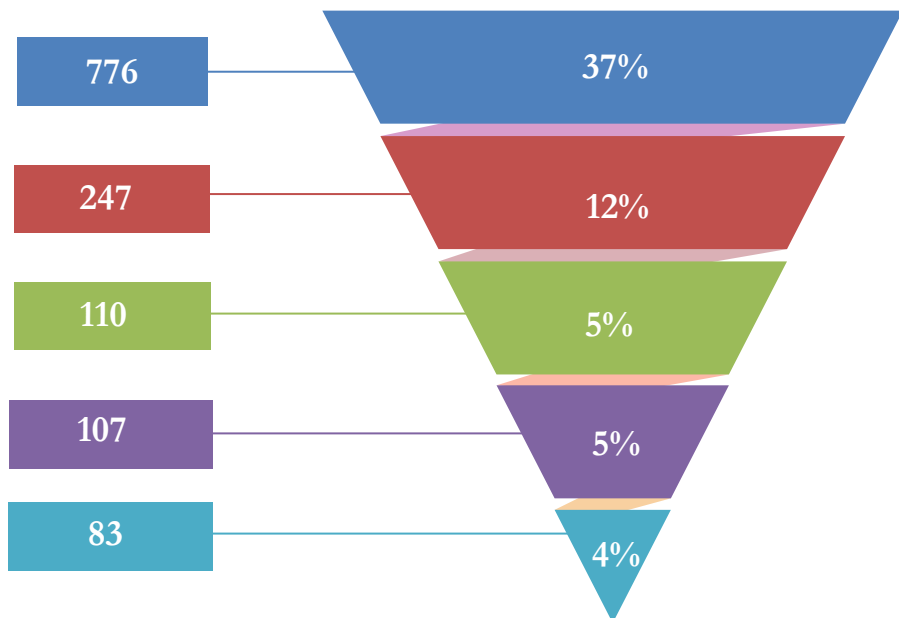
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.

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

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.

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria de Salud	77	8,9%
Secretaria de Integración Social	62	7,2%
Secretaria de Seguridad	59	6,8%
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	59	6,8%
Secretaria Movilidad	55	6,4%
Secretaria de Educación	44	5,1%
UAESP	36	4,2%
Acueducto - EAAB-ESP	36	4,2%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	34	3,9%
Entidad Nacional	32	3,7%
Enel Colombia S.A E.S.P	28	3,2%
IPES	23	2,7%
Secretaria de Planeación	21	2,4%
Secretaria de Hacienda	21	2,4%
Secretaria Jurídica	18	2,1%
Secretaria de Ambiente	17	2,0%
Personería de Bogotá	17	2,0%
IDPAC	15	1,7%
Secretaria General	14	1,6%
Transmilenio	13	1,5%
IDIGER	11	1,3%
Secretaria del Hábitat	11	1,3%
Secretaria De Desarrollo Económico	11	1,3%
Capital Salud EPS	10	1,2%
IDRD	9	1,0%
Veeduría Distrital	9	1,0%
IDPYBA	7	0,8%
CVP - Caja De La Vivienda Popular	7	0,8%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	7	0,8%
Subred Sur	6	0,7%
Secretaria de la Mujer	6	0,7%
Subred Norte	6	0,7%
JBB - Jardín Botánico	5	0,6%
Defensoría Del Espacio Publico	5	0,6%
IDIPRON	5	0,6%
Catastro	4	0,5%
Subred Centro Oriente	4	0,5%
ETB - Empresa De Teléfonos	4	0,5%
Concejo De Bogotá	4	0,5%
Metro De Bogotá S.A.	4	0,5%
ERU - Empresa De Renovación y Desarrollo Urbano	3	0,3%
VANTI	3	0,3%
Policía Metropolitana	3	0,3%

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.

OFB - Orquesta Filarmónica	2	0,2%
IDPC	2	0,2%
IDARTES - Instituto de las Artes	2	0,2%
Universidad Distrital	2	0,2%
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP	2	0,2%
La Terminal de Transporte	2	0,2%
Secretaria de Cultura	2	0,2%
Canal Capital	2	0,2%
IDCBIS	2	0,2%
Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT	2	0,2%
IDT	2	0,2%
Subred Sur Occidente	2	0,2%
Lotería De Bogotá	2	0,2%
FONCEP	2	0,2%
Servicio Civil	2	0,2%
FUGA - Fundación Gilberto Álzate	2	0,2%
ATENEA	2	0,2%
Grúas y Patios	2	0,2%
Agencia De Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	2	0,2%
TOTAL	863	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de enero 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 8.9% a la “Secretaria de Salud”, el 7.2% a la “Secretaria de Integración Social”, el 6.8% a la “Secretaria Seguridad”, el 6.8% a la “IDU” y el 6.4% “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	39
TOTAL	39

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de enero se respondieron 39 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **86.8%** 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 analistas de descongestión el cual pertenece al proceso 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

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.

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

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	9	69,2%	4	30,8%	13
Alcaldía Local de Barrios Unidos	4	21,1%	15	78,9%	19
Alcaldía Local de Bosa	17	43,6%	22	56,4%	39
Alcaldía Local de Candelaria	3	30,0%	7	70,0%	10
Alcaldía Local de Chapinero	16	76,2%	5	23,8%	21
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	40	44,0%	51	56,0%	91
Alcaldía Local de Engativá	16	38,1%	26	61,9%	42
Alcaldía Local de Fontibón	24	77,4%	7	22,6%	31
Alcaldía Local de Kennedy	45	84,9%	8	15,1%	53
Alcaldía Local de Mártires	10	71,4%	4	28,6%	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	3	25,0%	9	75,0%	12
Alcaldía Local de Rafael Uribe	18	75,0%	6	25,0%	24
Alcaldía Local de San Cristóbal	15	22,1%	53	77,9%	68
Alcaldía Local de Santa Fe	16	47,1%	18	52,9%	34
Alcaldía Local de Suba	36	48,0%	39	52,0%	75
Alcaldía Local de Sumapaz	3	75,0%	1	25,0%	4
Alcaldía Local de Teusaquillo	12	54,5%	10	45,5%	22
Alcaldía Local de Tunjuelito	7	25,0%	21	75,0%	28
Alcaldía Local de Usaquén	44	83,0%	9	17,0%	53
Alcaldía Local de Usme	16	39,0%	25	61,0%	41
Dependencias de Nivel Central	238	19,1%	3.551	80,9%	3.789
TOTAL	592	13,2%	3891	86,8%	4483

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de enero del 2025 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **47.5%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de enero el **80.9%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.8%**.

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 enero.

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

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	18	81,8%	4	18,2%	22
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	3	100,0%	3
Alcaldía Local de Bosa	23	56,1%	18	43,9%	41
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	24	100,0%	24
Alcaldía Local de Chapinero	1	14,3%	6	85,7%	7
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	36	100,0%	36
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	12	100,0%	12
Alcaldía Local de Fontibón	8	29,6%	19	70,4%	27
Alcaldía Local de Kennedy	8	13,6%	51	86,4%	59
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	7	100,0%	7
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	12,5%	7	87,5%	8
Alcaldía Local de Rafael Uribe	8	28,6%	20	71,4%	28
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	16	100,0%	16
Alcaldía Local de Santa Fe	2	7,1%	26	92,9%	28
Alcaldía Local de Suba	11	26,8%	30	73,2%	41
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	8	100,0%	8
Alcaldía Local de Teusaquillo	1	6,3%	15	93,8%	16
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	5,9%	0	0,0%	0
Alcaldía Local de Usaquén	2	0,0%	32	94,1%	34
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	13	100,0%	13
Dependencias de Nivel Central	49	4,9%	348	95,1%	397
TOTAL	132	16,0%	695	84,0%	827

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 **827** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **84.0%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **695** 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 CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	TOTAL
A.L. de Antonio Nariño	-	-	25	-	9	-	-	-	-	-	22
A.L. de Barrios Unidos	-	-	9	10	5	-	-	-	-	-	9
A.L. de Bosa	-	40	23	25	-	26	-	-	-	-	25
A.L. de Candelaria	-	-	19	27	-	-	-	-	-	-	20
A.L. de Chapinero	-	-	12	15	13	12	-	-	-	-	12
A.L. de Ciudad Bolívar	-	36	11	10	21	-	38	-	-	23	12
A.L. de Engativá	-	14	10	12	5	10	7	-	-	-	10
A.L. de Fontibón	-	-	24	24	33	-	-	-	-	-	24
A.L. de Kennedy	20	24	23	27	16	22	24	-	35	-	24
A.L. de Mártires	-	-	23	21	26	-	-	-	-	-	23
A.L. de Puente Aranda	19	-	11	9	-	-	-	-	-	-	11
A.L. de Rafael Uribe	-	-	26	27	3	-	-	-	-	-	25
A.L. de San Cristóbal	-	8	8	6	6	-	4	-	-	4	7
A.L. de Santa Fe	8	-	21	9	15	-	-	-	-	-	18
A.L. de Suba	-	26	22	34	18	18	13	-	-	-	21
A.L. de Sumapaz	-	-	13	15	15	-	-	-	-	-	14
A.L. de Teusaquillo	20	-	14	18	-	-	-	-	-	-	15
A.L. de Tunjuelito	-	-	11	11	6	-	11	-	-	7	10
A.L. de Usaquén	-	-	19	22	47	11	31	-	-	-	20
A.L. de Usme	-	-	7	5	-	4	-	-	-	-	7
D. Nivel Central	24	9	22	19	52	-	15	-	-	-	21
OF. Asuntos Disciplinarios	-	7	4	4	10	-	-	-	-	-	6
OF. Atención a la Ciudadanía	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
TOTAL	4	6	7	5	3	3	7	1	6	7	6

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de enero del 2025, 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 2025

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 enero 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	4	2	22
Alcaldía Local de Barrios Unidos	3	14	9
Alcaldía Local de Bosa	18	3	25
Alcaldía Local de Candelaria	15	2	20
Alcaldía Local de Chapinero	6	5	12
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	36	41	12
Alcaldía Local de Engativá	12	19	10
Alcaldía Local de Fontibón	19	3	24
Alcaldía Local de Kennedy	48	6	24
Alcaldía Local de Mártires	7	4	23
Alcaldía Local de Puente Aranda	7	8	11
Alcaldía Local de Rafael Uribe	19	5	25
Alcaldía Local de San Cristóbal	16	32	7
Alcaldía Local de Santa Fe	26	18	18
Alcaldía Local de Suba	30	10	21
Alcaldía Local de Sumapaz	6	1	14
Alcaldía Local de Teusaquillo	15	9	15
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	12	10
Alcaldía Local de Usaquén	30	9	20
Alcaldía Local de Usme	13	25	7
Dependencias Nivel Central	144	1409	6
TOTAL	474	1637	6

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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

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

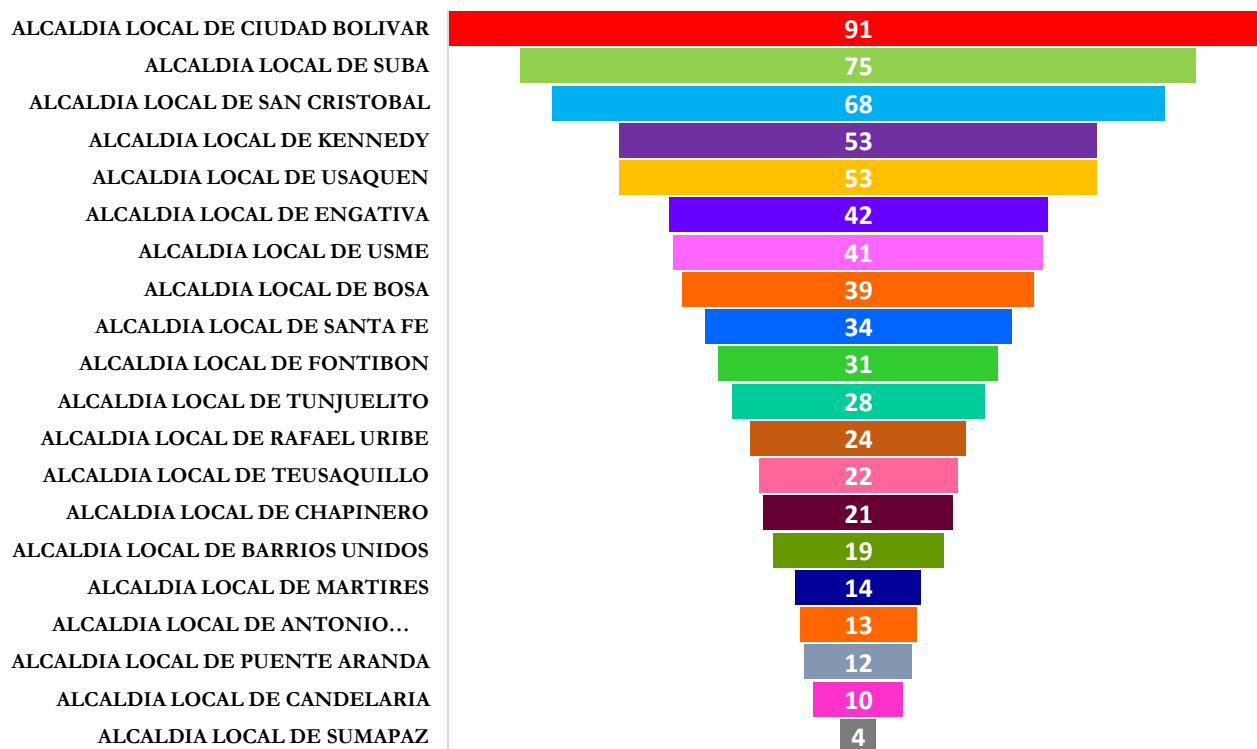
Tabla No. 10 LOCALIDADES Y NIVEL CENTRAL

MES	PETICIONES PERIODO ACTUAL	PQRS DUPLICADOS	SUMA DE DÍAS GESTIÓN	PROMEDIO DE DÍAS
Enero	627	431	3.851	6
TOTAL	627	431	3.851	6

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en el mes de enero en la vigencia 2025 ha sido de 6 días, tiempo que acorde con la ley de acuerdo con los términos de respuesta.

Gráfica No. 9 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

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	39	0,9%	206	37	167	48	-
02 - Chapinero	29	0,6%	66	28	94	10	-
03 - Santa Fe	5	0,1%	35	2	42	14	27
04 - San Cristóbal	18	0,4%	147	4	70	85	-
05 - Usme	16	0,4%	267	3	21	11	-
06 - Tunjuelito	18	0,4%	139	2	1	1	-
07 - Bosa	44	1,0%	346	1	118	112	29
08 - Kennedy	64	1,4%	582	16	237	46	-
09 - Fontibón	30	0,7%	181	16	111	77	81
10 - Engativá	105	2,3%	243	10	570	378	1150
11 - Suba	105	2,3%	454	24	112	47	13
12 - Barrios Unidos	17	0,4%	41	6	57	23	-
13 - Teusaquillo	24	0,5%	54	21	64	18	37
14 - Los Mártires	7	0,2%	35	1	37	8	-
15 - Antonio Nariño	4	0,1%	33	-	16	3	-
16 - Puente Aranda	6	0,1%	79	1	101	110	59
17 - La Candelaria	127	2,8%	12	2	85	72	-
18 - Rafael Uribe Uribe	20	0,4%	138	-	8	39	-
19 - Ciudad Bolívar	53	1,2%	342	3	528	4	-
20 - Sumapaz	13	0,3%	7	-	7	2	-
Nivel Central	3739	83,4%	-	-	257	38	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	12	9	-
SuperCADE CAD	43	-	-	-	25	11	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	1	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	41	9	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	51	-	-
SuperCADE Virtual	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE 20 De Julio	-	-	-	-	21	16	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	12	-	-
TOTAL	4.526	100%	3.407	177	2.866	1.191	1.396

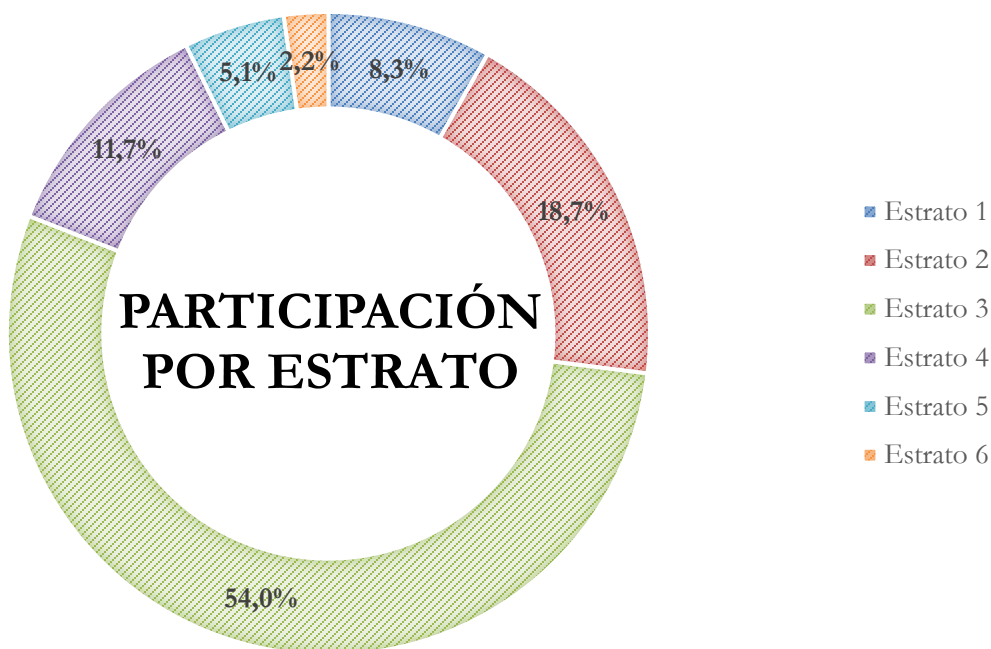
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA

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 54.0% se ubicó dentro del estrato 3, el 18.7% en el estrato 2, el 11.7% en el estrato 4, el 8.3% en el estrato 1, el 5.1% en el estrato 5 y el 2.2% en el estrato 6.

Gráfica No. 10



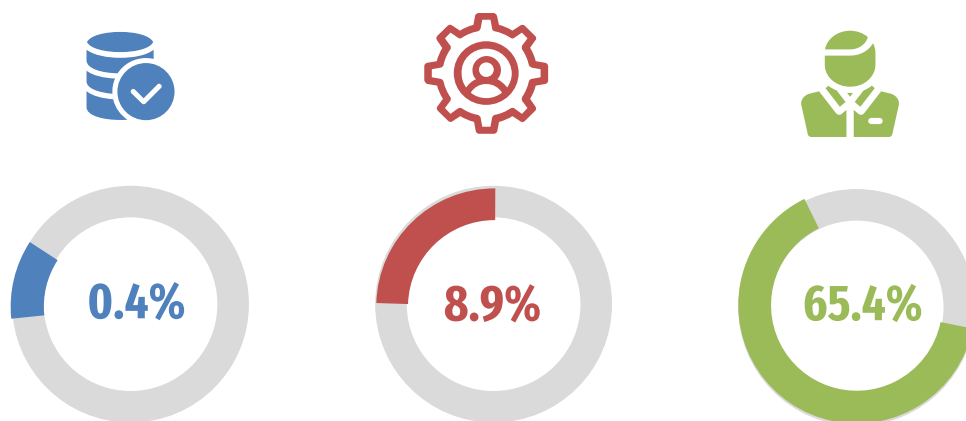
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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, (65.4%) fueron realizadas por personas naturales, (8.9%) por personas jurídicas y el (0.4%) 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%	3	0	3	5,0	0,0	4,9
Barrios Unidos	99%	22	1	23	5,0	0,1	
Bosa	98%	107	5	112	4,9	0,5	
Chapinero	84%	7	2	10	4,2	0,0	
Ciudad Bolívar	68%	0	4	4	3,4	0,0	
Engativá	100%	375	3	378	5,0	1,6	
Fontibón	98%	76	1	77	4,9	0,3	
Kennedy	97%	41	5	46	4,8	0,2	
La Candelaria	100%	71	0	72	5,0	0,3	
Los Mártires	78%	1	7	8	3,9	0,0	
Puente Aranda	100%	109	1	110	5,0	0,5	
Rafael Uribe Uribe	91%	37	2	39	4,5	0,1	
San Cristóbal	99%	38	8	85	4,9	0,4	
Santa Fe	97%	13	1	14	4,8	0,1	
Suba	93%	40	7	47	4,7	0,2	
Sumapaz	100%	2	0	2	5,0	0,0	
Teusaquillo	92%	16	2	18	4,6	0,1	
Tunjuelito	100%	1	0	1	5,0	0,0	
Usaquén	98%	45	3	48	4,9	0,2	
Usme	97%	8	2	11	4,8	0,0	
Nivel Central	98%	16	3	0	4,9	0,2	
SuperCADE 20 de Julio	100%	16	0	0	5,0	0,1	
SuperCADE Américas	0%	0	1	0	0,0	0,0	
SuperCADE Bosa	100%	9	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE CAD 30	100%	11	0	0	5,0	0,0	
SuperCADE Engativá	0%	0	0	0	0,0	0,0	
SuperCADE Manitas	94%	9	0	0	4,7	0,0	
SuperCADE Suba	0%	0	0	0	0,0	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de enero del año 2025

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	1073	5,0	4,5	90%	4,9
Canal Virtual	58	3,8	0,2	5%	
Canal Telefónico	61	4,9	0,3	5%	
Total de Encuestas del mes			1192	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en enero del año 2025 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.

Tabla No. 14 DOCUMENTOS ENTREGADOS

MES	CANT. RECIBIDOS	ENTREGADOS CIUDADANÍA	ENTREGADAS ENTIDADES
Enero	1.396	13	0
TOTALES	1.396	13	0

Fuente: Aplicativo SIDE

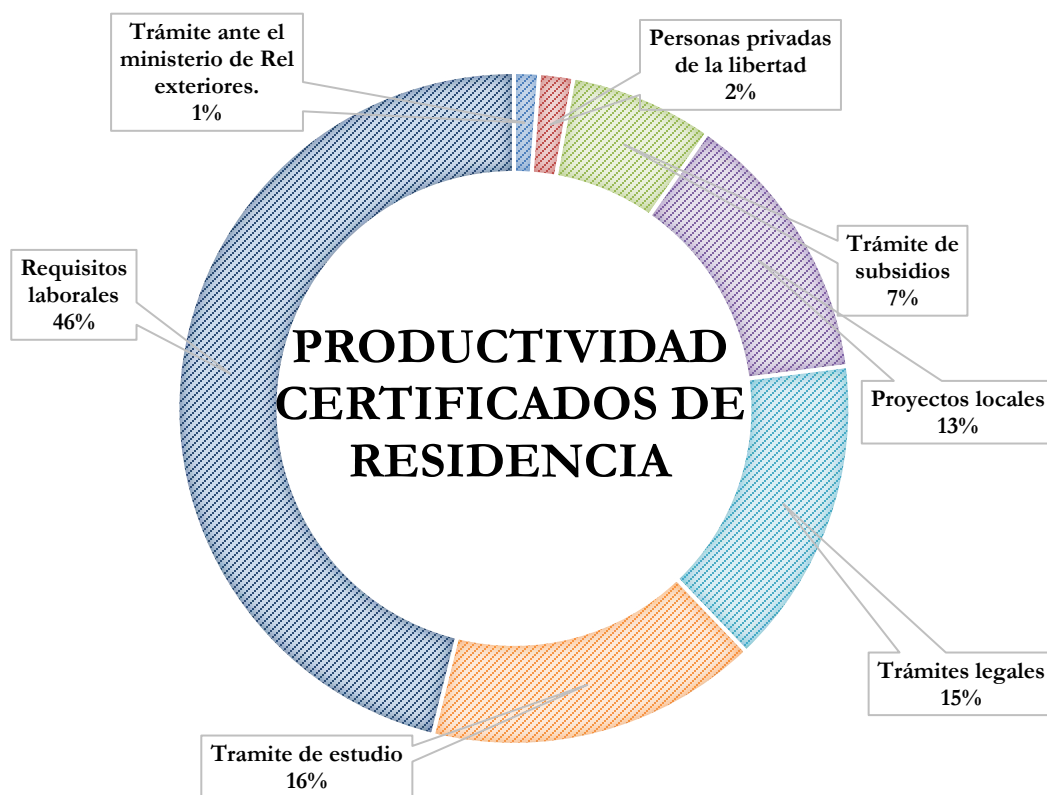
En el mes de enero del año 2025 se entregaron 13 documentos extraviados directamente al titular.

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

EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 46% respecto al total, seguido de un 16% para Trámites de Estudio, el 15% para Trámites Legales, el 13% para Proyectos Locales, 7% para Trámite de Subsidios, el 2% para Trámites para Personas Privadas de la Libertad y finalmente el 1% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Gráfica No. 12 EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA

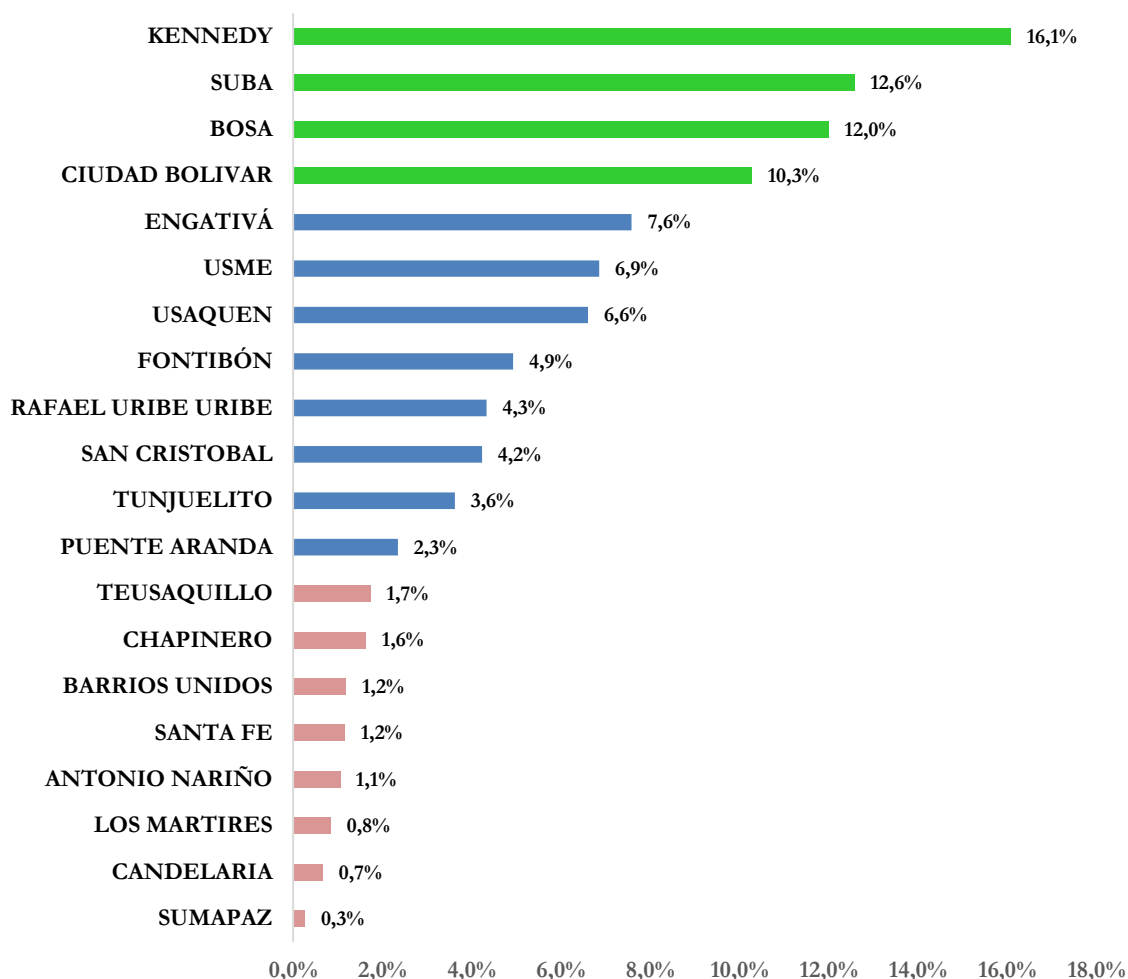


Fuente: Aplicativo BIZAGI enero 2025

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 3.407, 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 ENERO – 2025



Fuente: Aplicativo BIZAGI enero 2025

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Engativá, Usme y Usaquén las cuales expidieron un total de 2.440 certificaciones de los 3.407 certificados que se aprobaron en general.

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 enero de la vigencia 2025, el 35.4% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.6% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje 25.8% y el 11.2% fueron solicitudes de requirente jurídico.
2. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en el mes de enero en la vigencia 2025 ha sido de 6 días, tiempo que acorde con la ley de acuerdo con los términos de respuesta.
3. Para el mes de enero 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 509 solicitudes interpuestas por este medio representado un porcentaje del 48.1%, el segundo canal más usado, es el Escrito o Ventanilla CDI con 370 representando el 35%; 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 136 peticiones representando el 12.9 %.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés particular” con 451 peticiones representando el 42.6% y el “Derecho de Petición de Interés general” con 422 peticiones representando el 39.9%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de enero, le sigue la queja con 78 peticiones representando el 7.4%
5. En el mes de enero del año 2025 se registraron 72 solicitudes de información, de las cuales 5 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia y 29 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 851 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 801 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad*” con 335 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 279 las peticiones relacionadas con “*Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica*” y finalmente el subtema “*460 Oficina De atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia*” que cuenta con 248 peticiones.
7. En el mes de enero el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 776 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 247 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 110 las peticiones relacionadas con el

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.

subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” después le sigue el subtema “*Mantenimiento de Vías internas de la Localidad*” con 107 peticiones y por último con un total de 83 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 enero se respondieron 39 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
9. Durante el mes de enero del 2025 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **47.5%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de enero el **80.9%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **86.8%**.
10. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **827** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **84.0%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **695** respuestas efectiva.
11. En el mes de enero de la vigencia 2025, 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, San Cristóbal, Kennedy, Usaquén, Engativá, Usme, Bosa y Santa Fe.
13. En este aspecto se encuentra que el 54.0% se ubicó dentro del estrato 3, el 18.7% en el estrato 2, el 11.7% en el estrato 4 el 8.3% en el estrato 1, el 5.1% en el estrato 5 y el 2.2% en el estrato 6.
14. Para el mes de enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 46% respecto al total, seguido de un 16% para Trámites de Estudio, el 15% para Trámites Legales, el 13% para Proyectos Locales, 7% para Trámite de Subsidios, el 2% para Trámites 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 enero fueron: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Engativá, Usme y Usaquén las cuales expidieron un total de 2.440 certificaciones de los 3.407 certificados que se aprobaron en general.
16. Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en enero del año 2025 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.
17. En el mes de enero del año 2025 se entregaron 13 documentos extraviados directamente al titular.

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