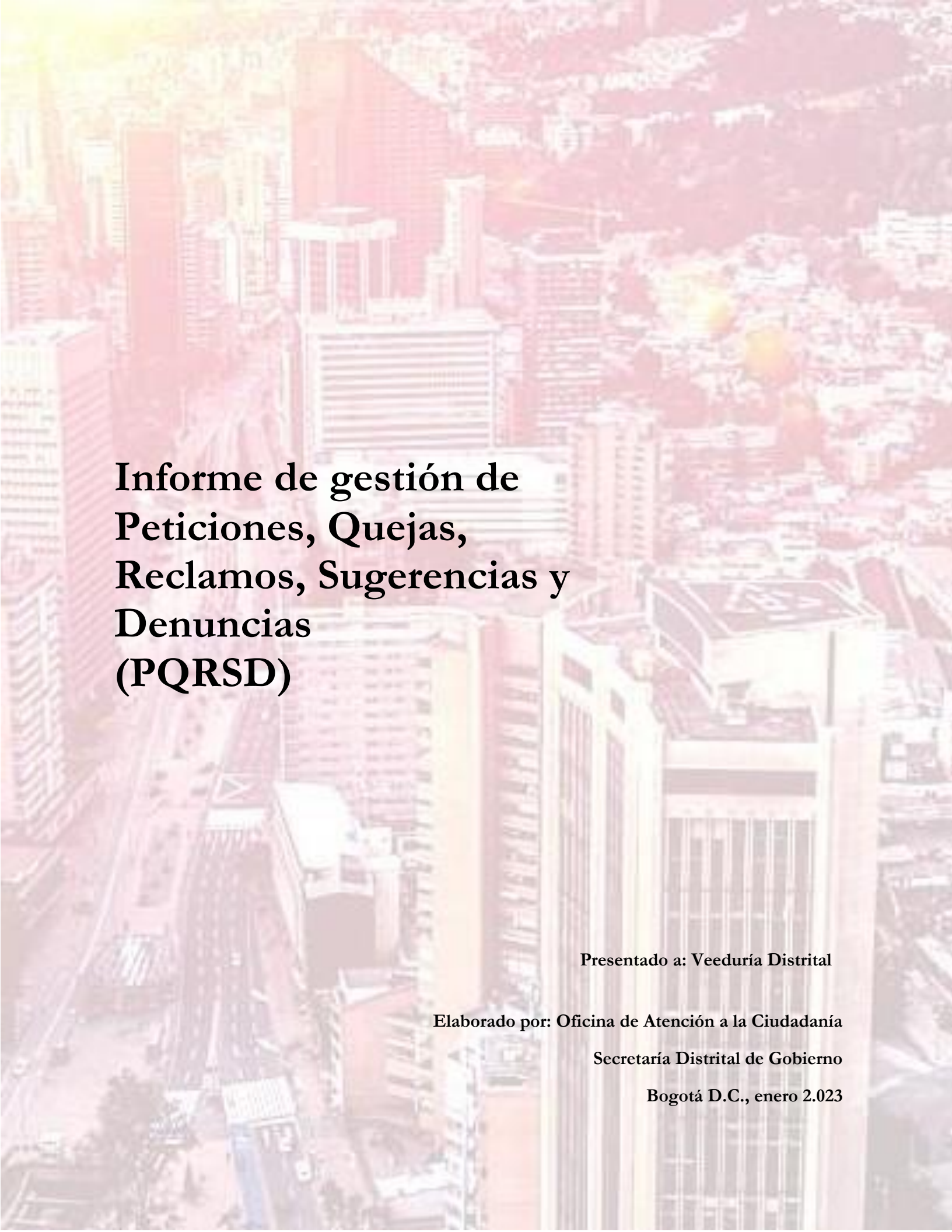




Informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Elaborado por: Oficina de Atención a la Ciudadanía

Secretaría Distrital de Gobierno

Bogotá D.C., enero 2.023

TABLA DE CONTENIDO

1.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	3
2.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO.....	4
3.	CANALES DE INTERACCIÓN	5
4.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.....	5
5.	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	6
6.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	8
7.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA.....	9
8.	PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	10
9.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.....	11
10.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO	11
11.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS).....	12
11.1.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2023	14
12.	PARTICIPACION POR ESTRATO.....	17
13.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE	17
14.	OTROS ITEMS:.....	18
14.1.	Encuestas de percepción del servicio.....	18
14.2.	Banco de documentos extraviados.	19
14.3.	Expedición certificados de residencia.	19
14.4.	Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión.....	21
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	22

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.

1. 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 a 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.

Ley 1755 de 2015, decreto Ley 1421 de 1993, Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 Decreto Distrital 371 de 2010

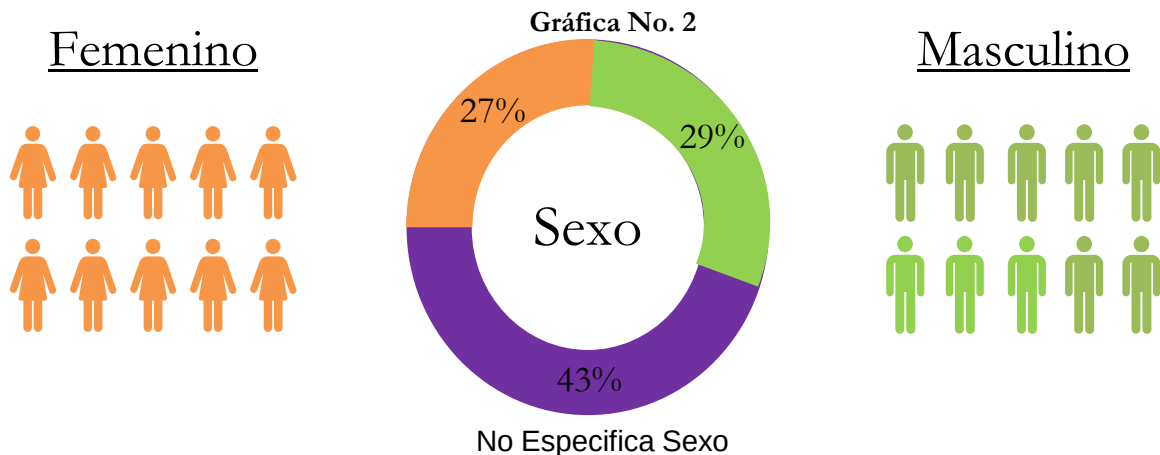
En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de enero de 2.023.

2. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes



Fuente: Reporte PQRS mes enero 2.023. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO



Fuente: Reporte PQRS mes enero 2.023. 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.

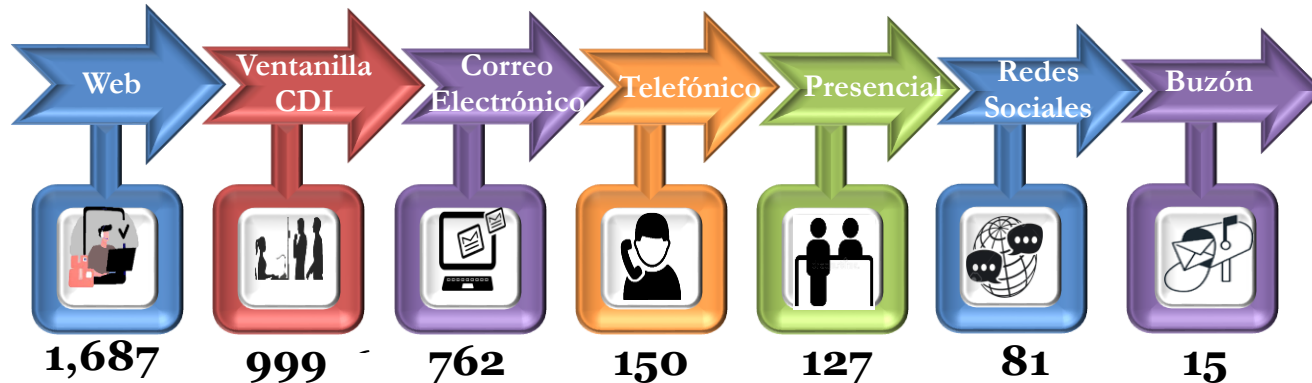
Del total de requerimientos registrados en el mes de enero, el 29.1% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.5% por ciudadanas que se identificaron dentro del sexo femenino.

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.

3. 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 1.687 peticiones representando el 44.2%; el segundo canal más utilizado es por medio Escrito o Ventanilla CDI – con 999 peticiones representando el 26.1%. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación en Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES y uno 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 tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 762 peticiones representando el 19.9%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

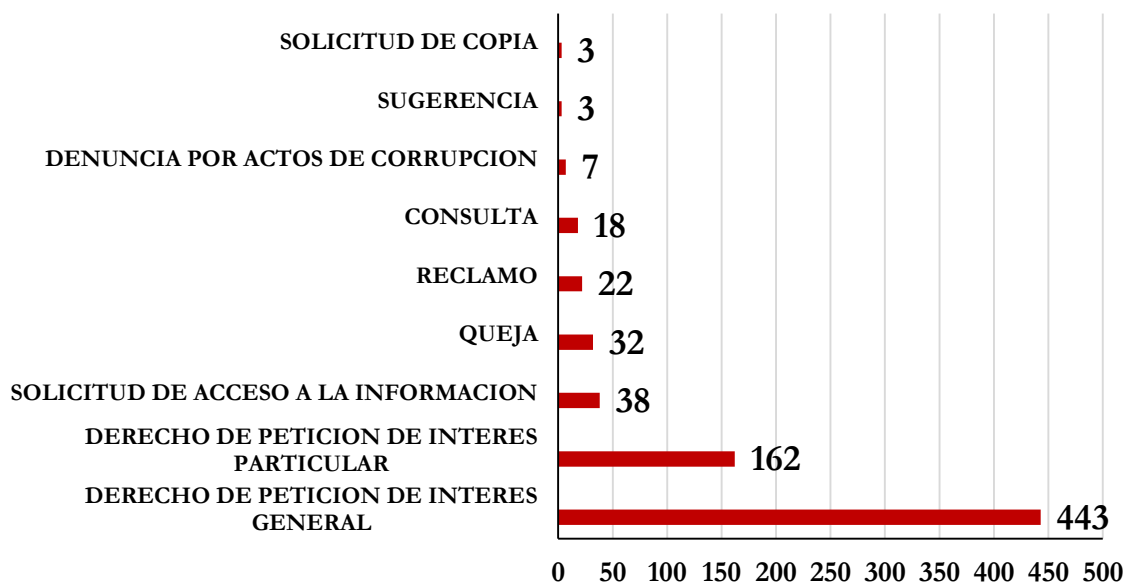
4. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 443 peticiones representando el 60.9% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 162 peticiones representando el 22.3%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a La Información con 38 peticiones representando el 5.2%.

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

Tipos de Petición



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

5. 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 2023 se registraron 175 solicitudes de información, de las cuales 18 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

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.

A continuación, se relacionan las 175 solicitudes de información, por dependencia y gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANDO DE DÍAS

Dependencia Responsable Del Traslado	Número De Peticiones Por Gestión En Rango De Días						Total Solicitudes De Información
	0-3.	4-5.	6-10.	11-15.	16-30.	Mas de 30.	
Alcaldía Local de Antonio Nariño	0	0	1	0	0	1	2
Alcaldía Local de Bosa	1	0	2	0	0	0	3
Alcaldía Local de Candelaria	1	0	2	1	0	1	5
Alcaldía Local de Chapinero	0	0	1	0	0	0	1
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	1	0	1	1	0	0	3
Alcaldía Local de Engativá	1	0	1	0	0	1	3
Alcaldía Local de Fontibón	4	0	2	0	0	0	6
Alcaldía Local de Kennedy	0	0	1	0	0	0	1
Alcaldía Local de Mártires	1	0	0	0	0	0	1
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0	1	0	0	0	1
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0	1	0	0	0	1
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0	1	0	1	0	2
Alcaldía Local de Santa Fe	2	0	1	1	1	0	5
Alcaldía Local de Suba	0	0	1	1	0	0	2
Alcaldía Local de Sumapaz	2	0	2	1	2	1	8
Alcaldía Local de Teusaquillo	0	1	0	0	0	0	1
Alcaldía Local de Usaquén	0	0	2	0	0	0	2
Alcaldía Local de Usme	2	0	2	1	0	0	5
Dependencias Nivel Central	4	4	13	6	5	0	32
Oficina Asuntos Disciplinarios	0	1	0	0	0	0	1
Oficina De Atención a la Ciudadanía	84	4	0	2	1	0	87
Total General	103	7	36	15	10	4	175

Para el periodo analizado, no se tiene solicitudes de información que se les haya negado respuesta, 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.”

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 DÍAS DE GESTIÓN A SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES

Trasladada a Otras Entidad	Número de Peticiones	Días de Gestión
IDU	1	18
Secretaria De Desarrollo Económico	2	1
Secretaria De Educación	1	1
Secretaria De Hacienda	2	1
Secretaria De Integración Social	2	1
Secretaria De Planeación	2	2
Secretaria De Salud	2	2
Secretaria De Seguridad	2	1
Secretaria General	1	1
Secretaria Jurídica	1	1
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	1	1
JBB - Jardín Botánico	1	1
Total general	18	2*

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

6. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtemas	Total	Porcentaje
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	560	11,8%
Traslado a Entidades Distritales	523	11,0%
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	352	7,4%
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	184	3,9%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad Por Donde no Transita el SITP	182	3,8%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.801	38%
OTROS SUBTEMAS	2.955	62%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	4.756	100%

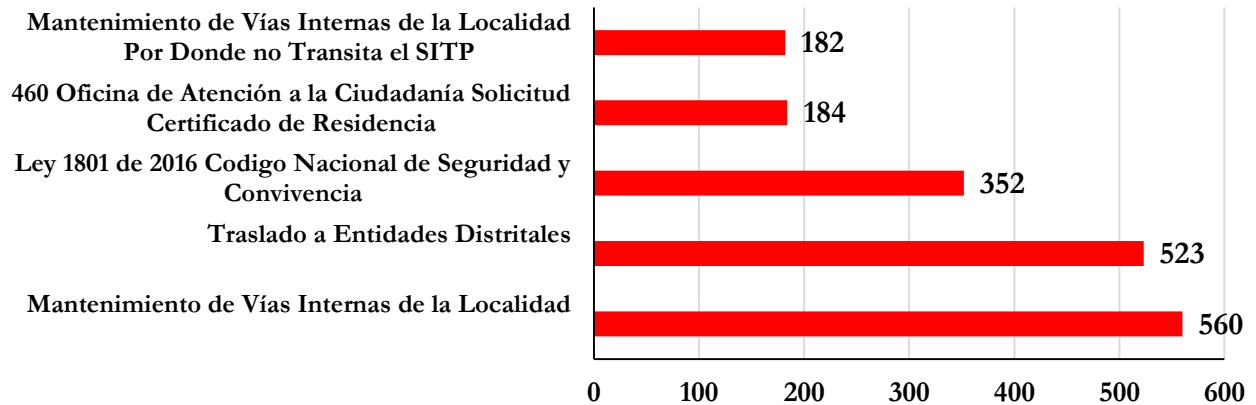
Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 560 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 523 peticiones; luego se encuentra “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 352 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 184 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado 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. 6

Total Subtemas mas Reiterados



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

7. SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

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

Tabla No. 4
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Codigo Nacional de Seguridad y Convivencia	344	19%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad Por Donde no Transita El SITP	182	10%
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de Una Actividad Económica	129	7%
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	115	6%
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	102	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	872	47%
OTROS SUBTEMAS	970	53%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.842	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 344 peticiones, luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” con 182 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 129 las peticiones relacionadas con “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de Una Actividad Económica*”.

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.

8. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 5

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	116	18,0%
SECRETARIA DE HACIENDA	63	9,8%
SECRETARIA MOVILIDAD	53	8,2%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	41	6,4%
SECRETARIA DE EDUCACION	37	5,7%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	32	5,0%
SECRETARIA DE PLANEACION	31	4,8%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	29	4,5%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	23	3,6%
UAESP	22	3,4%
IDU	21	3,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	19	2,9%
SECRETARIA DE SALUD	17	2,6%
IDPAC	15	2,3%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	13	2,0%
TRANSMILENIO	12	1,9%
SECRETARIA GENERAL	11	1,7%
IPES	11	1,7%
IDIGER	8	1,2%
SECRETARIA DEL HABITAT	7	1,1%
JBB - JARDIN BOTANICO	6	0,9%
CODENSA	5	0,8%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	5	0,8%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	5	0,8%
CAPITAL SALUD EPS	5	0,8%
SECRETARIA DE LA MUJER	5	0,8%
IDRD	4	0,6%
SECRETARIA JURIDICA	4	0,6%
CATASTRO	3	0,5%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	3	0,5%
IDPC	3	0,5%
SECRETARIA DE CULTURA	3	0,5%
SUBRED CENTRO ORIENTE	2	0,3%
IDPYBA	2	0,3%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	2	0,3%
VANTI	2	0,3%
CANAL CAPITAL	1	0,2%
GRUAS Y PATIOS	1	0,2%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0,2%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,2%
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	0,2%
Total general	645	89%

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.

En el mes de enero se trasladó el 89% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: el 18.0% a la “Secretaría de Integración Social”, el 9.8% a la “Secretaría de Hacienda”, el 8.2% a la “Secretaría de Movilidad”, el 6.4% a la “Secretaría de Seguridad”, y el 5.7% “Secretaría de Educación”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

9. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de enero se respondieron 11 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	11
Total	11

10. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 74.4% 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 y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

Tabla No. 7

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	6	54,5%	5	45,5%	11
Alcaldía Local de Barrios Unidos	19	67,9%	9	32,1%	28
Alcaldía Local de Bosa	46	60,5%	30	39,5%	76
Alcaldía Local de Candelaria	18	81,8%	4	18,2%	22
Alcaldía Local de Chapinero	50	90,9%	5	9,1%	55
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	49	77,8%	14	22,2%	63
Alcaldía Local de Engativá	39	28,3%	99	71,7%	138
Alcaldía Local de Fontibón	38	90,5%	4	9,5%	42
Alcaldía Local de Kennedy	51	62,2%	31	37,8%	82
Alcaldía Local de Mártires	18	64,3%	10	35,7%	28
Alcaldía Local de Puente Aranda	30	69,8%	13	30,2%	43
Alcaldía Local de Rafael Uribe	10	37,0%	17	63,0%	27
Alcaldía Local de San Cristóbal	31	47,0%	35	53,0%	66
Alcaldía Local de Santa Fe	89	80,9%	21	19,1%	110
Alcaldía Local de Suba	88	82,2%	19	17,8%	107
Alcaldía Local de Sumapaz	11	68,8%	5	31,3%	16
Alcaldía Local de Teusaquillo	27	75,0%	9	25,0%	36
Alcaldía Local de Tunjuelito	5	50,0%	5	50,0%	10
Alcaldía Local de Usaquén	66	77,6%	19	22,4%	85
Alcaldía Local de Usme	31	64,6%	17	35,4%	48
Dependencias Nivel Central	257	30,9%	2.471	69,1%	2.728
Total general	979	25,6%	2842	74,4%	3821

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.

Durante el mes de enero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **33.4%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; Para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de enero el **69.1%** del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

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.

Tabla No. 8
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	2	25,0%	6	75,0%	8
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	12	100,0%	12
Alcaldía Local de Bosa	3	8,8%	31	91,2%	34
Alcaldía Local de Candelaria	2	40,0%	3	60,0%	5
Alcaldía Local de Chapinero	1	3,7%	26	96,3%	27
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	12	21,1%	45	78,9%	57
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	21	100,0%	21
Alcaldía Local de Fontibón	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Kennedy	22	26,5%	61	73,5%	83
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	1	100,0%	1
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	2,3%	42	97,7%	43
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	4	100,0%	4
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	38	100,0%	38
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,0%	19	100,0%	19
Alcaldía Local de Suba	11	11,7%	83	88,3%	94
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	5	100,0%	5
Alcaldía Local de Teusaquillo	3	12,5%	21	87,5%	24
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	17	100,0%	17
Alcaldía Local de Usaquén	1	3,2%	30	96,8%	31
Alcaldía Local de Usme	5	9,1%	50	90,9%	55
Dependencias Nivel Central	34	9,9%	309	90,1%	343
Total general	97	10,4%	838	89,6%	935

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 **935** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **89.6%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **838** respuestas efectivas.

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

Tabla No. 9

11. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA X ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIAS	Total general
ANTONIO NARINO	-	-	30	9	-	-	-	9	-	-	24
BARRIOS UNIDOS	-	-	17	12	-	-	-	-	-	-	16
BOSA	18	-	18	17	-	-	21	37	-	-	19
CANDELARIA	-	-	25	15	-	-	-	-	-	-	23
CHAPINERO	-	-	21	20	-	-	30	15	-	-	21
CIUDAD BOLIVAR	-	-	18	29	-	-	36	36	-	-	21
ENGATIVA	-	-	10	11	-	11	9	6	-	-	10
FONTIBON	-	-	17	25	-	13	19	-	-	-	19
KENNEDY	-	-	18	15	-	-	22	-	-	8	17
MARTIRES	-	-	9	4	-	20	-	-	-	-	9
PUENTE ARANDA	18	-	17	20	-	-	20	-	-	-	18
RAFAEL URIBE	-	-	14	5	-	8	-	12	-	-	11
SAN CRISTOBAL	-	-	16	7	-	15	21	12	-	-	14
SANTA FÉ	-	-	13	8	-	28	15	14	-	-	13
SUBA	17	-	18	18	-	20	19	21	-	-	18
SUMAPAZ	-	-	19		-	-	-	-	-	-	19
TEUSAQUILLO	-	-	20	21	-	-	10	4	-	-	19
TUNJUELITO	-	-	18	24	-	-	-	8	-	-	18
USAQUEN	9	-	15	14	-	13	15	7	13	-	14
USME	-	-	14	17	-	-	-	11	-	-	14
NIVEL CENTRAL	2	12	2	4	-	3	5	8	6	1	3
Total general	6	12	9	7	-	4	12	11	8	3	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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

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 se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general y particular, así como para dar respuesta a las Consultas, Felicitaciones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de copias; por otra parte, la entidad debe realizar acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Solicitudes de Información.

11.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2023

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. 10. Distribución PQRS por Localidades y Nivel Central

Dependencia	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva		Promedio días de gestión
	Periodo Anterior	Periodo Actual	
ANTONIO NARINO	6	5	24
BARRIOS UNIDOS	12	9	16
BOSA	31	30	19
CANDELARIA	3	4	23
CHAPINERO	26	5	21
CIUDAD BOLIVAR	45	14	21
ENGATIVA	21	99	10
FONTIBON	14	4	19
KENNEDY	61	31	17
MARTIRES	1	10	9
PUENTE ARANDA	42	13	18
RAFAEL URIBE	4	17	11
SAN CRISTOBAL	38	35	14
SANTA FÉ	19	21	13
SUBA	83	19	18
SUMAPAZ	5	5	19
TEUSAQUILLO	21	9	19
TUNJUELITO	17	5	18
USAQUEN	30	19	14
USME	50	17	14
NIVEL CENTRAL	309	2471	12
Promedio General	838	2842	8

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 8 días, tiempo que cumple 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.

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2023, se tienen las siguientes cifras:

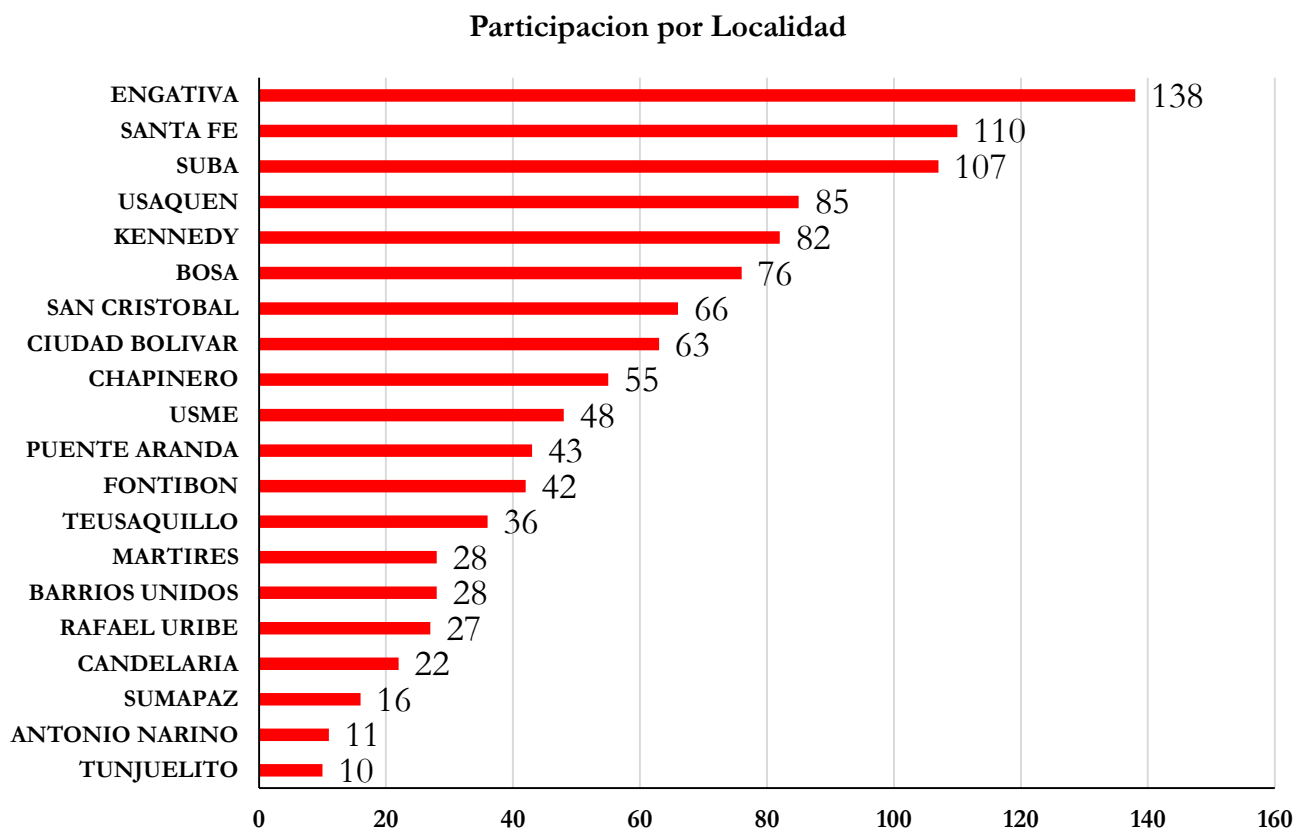
Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

Mes	Total Peticiones Registradas	Promedio días de gestión
Enero	728	8
Total General	728	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2023 ha sido de 8 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

Gráfica No. 7 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

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

Tabla No. 12
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

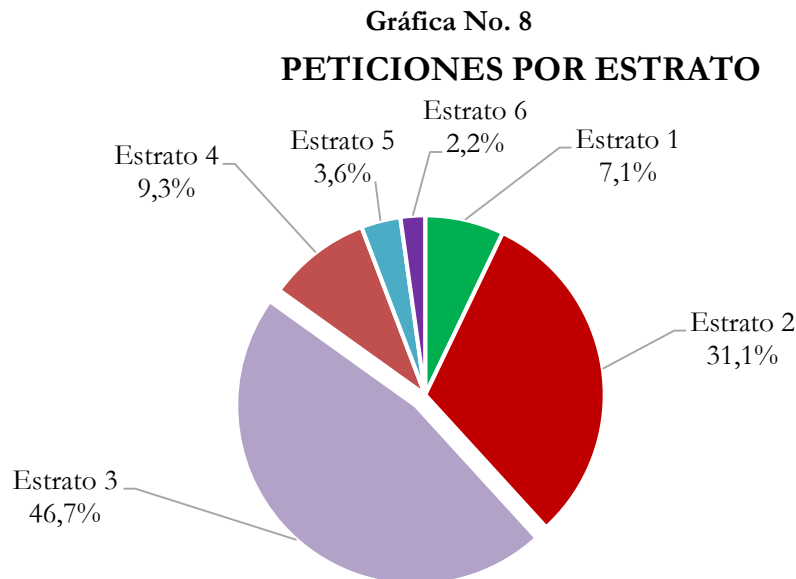
PUNTO DE ATENCIÓN	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	114	2,3%	312	143	159	0
CHAPINERO	50	1,0%	110	339	11	0
SANTA FÉ	73	1,5%	59	374	229	0
SANCRISTOBAL	77	1,6%	292	211	168	0
USME	41	0,8%	320	44	36	0
TUNJUELITO	30	0,6%	81	27	5	0
BOSA	57	1,2%	1313	380	230	0
KENNEDY	125	2,6%	982	244	25	0
FONTIBON	57	1,2%	360	70	3	4
ENGATIVA	206	4,2%	379	467	12	1188
SUBA	182	3,7%	676	108	29	0
BARRIOS UNIDOS	68	1,4%	85	199	15	0
TEUSAQUILLO	98	1,3%	123	118	5	30
MARTIRES	56	1,2%	36	29	27	0
ANTONIO NARIÑO	13	0,3%	40	45	2	0
PUENTE ARANDA	37	0,8%	102	57	2	97
CANDELARIA	25	0,5%	29	64	2	21
RAFAEL URIBE	40	0,8%	285	130	13	0
CIUDAD BOLIVAR	56	1,2%	595	308	60	0
SUMAPAZ	4	0,1%	4	-	-	57
NIVEL CENTRAL	3484	71,7%	-	680	156	0
TOTAL GENERAL	4.893	100%	6.183	4.037	1.189	1.397

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.

12. PARTICIPACION POR ESTRATO

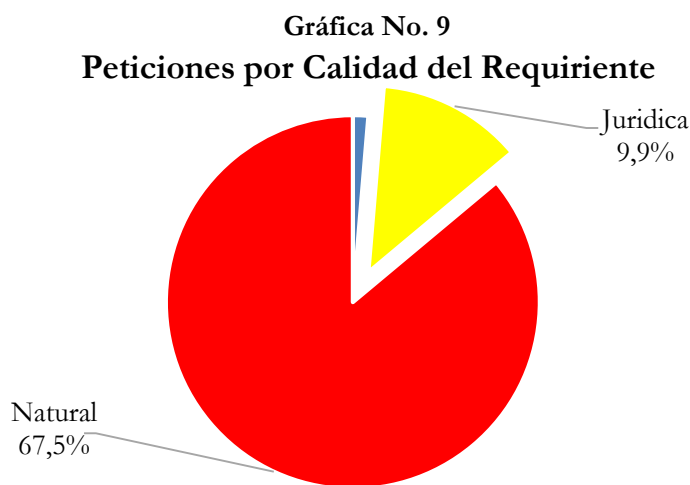
En este aspecto se encuentra que, para el mes de enero el 46.7% de la ciudadanía se ubicó dentro del estrato 3, el 31.1% en el estrato 2, el 9.3% en el estrato 4, el 7.1% en el estrato 1, el 3.6% en el estrato 5 y el 2.2% en el estrato 6.



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

13. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (55.4%) fueron realizadas por personas naturales y (21.7%) por personas jurídicas.



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.

14. OTROS ITEMS:

14.1. 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:

Tabla No. 13
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL

Localidad	Porcentaje de Percepción y Satisfacción	Número de Encuestas		Calificación de Percepción y Satisfacción	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
		Canal Presencial	Canal Virtual			
Antonio Nariño	80%	1	1	4,0	0,0	4,9
Barrios Unidos	100%	15	0	5,0	0,1	
Bosa	100%	218	12	5,0	1,0	
Chapinero	100%	11	0	5,0	0,0	
Ciudad Bolívar	98%	56	4	4,9	0,2	
Engativá	98%	11	1	4,9	0,0	
Fontibón	80%	2	1	4,0	0,0	
Kennedy	87%	15	10	4,3	0,1	
La Candelaria	100%	1	1	5,0	0,0	
Los Mártires	98%	26	1	4,9	0,1	
Puente Aranda	100%	2	0	5,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	97%	12	1	4,8	0,1	
San Cristóbal	99%	167	1	4,9	0,7	
Santa Fe	100%	229	0	5,0	1,0	
Suba	92%	22	7	4,6	0,1	
Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	100%	5	0	5,0	0,0	
Tunjuelito	100%	5	0	5,0	0,0	
Usaquén	99%	156	3	4,9	0,7	
Usme	94%	32	4	4,7	0,1	
Nivel Central	89%	116	40	4,5	0,6	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de Enero del año 2.023

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 este mes analizado, se aplicaron encuestas de percepción y satisfacción por el canal presencial y el canal virtual; los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y servicios calificados por cada canal 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. 14
CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	1102	4,8	4,5	93%	4,7
Canal Virtual	87	3,7	0,3	7%	
Total de Encuestas del mes			880	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 2.023 es de **4.5** al promediar la calificación de **4.2** de indicadores y la calificación de **4.7** por canal de atención, esto equivale al **90%** de percepción positiva del servicio.

14.2. 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 25 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.

En el mes de enero del año 2.023 se entregaron 21 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 15

MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	1.397	21
TOTALES	1.397	21

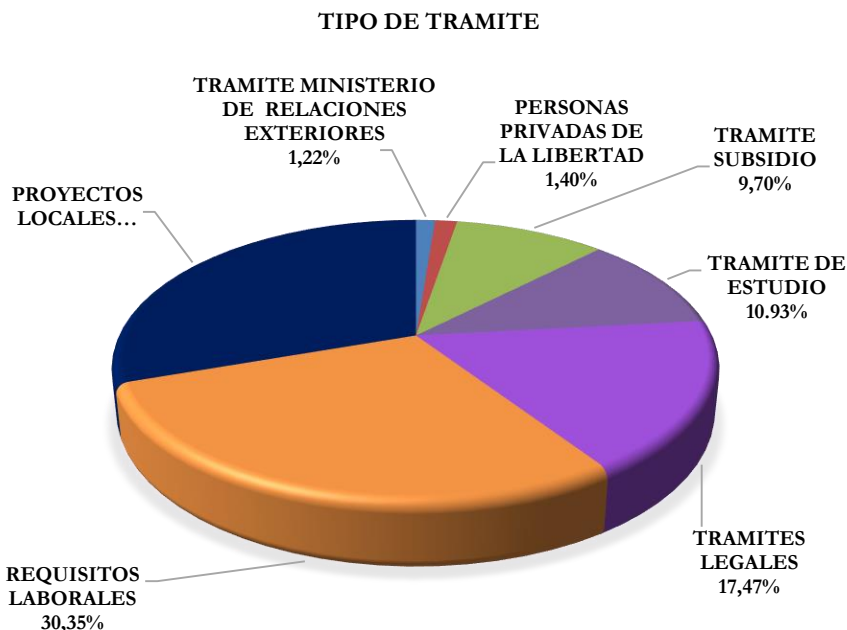
Fuente: Aplicativo SIDE

14.3. 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 30% respecto al total, seguido de un 29% para Proyectos locales, el 17% para Trámites Legales, el 11% para Trámites de Estudio, 9.7% para Trámite de Subsidios, el 1.4% para Personas privadas de la libertad y 1.2% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

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

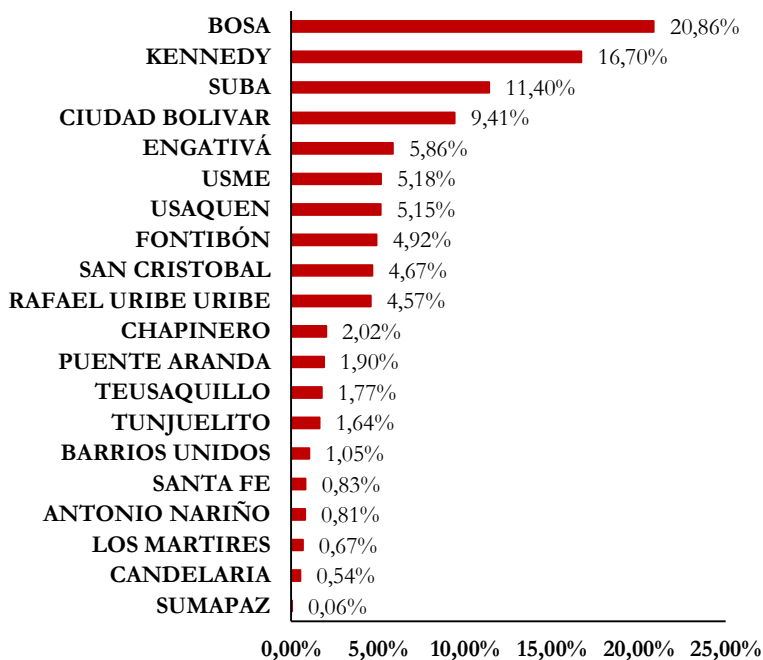
Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia



Fuente: Aplicativo BIZAGI Enero 2.023

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 6.183, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

Gráfica No. 9. PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA ENERO-2023



Fuente: Aplicativo BIZAGI Enero 2.023

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 las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Usme y Usaquén que expidieron un total de 4.577 certificaciones, representando el 74% del Total.

14.4. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión

El análisis que se realiza a través del seguimiento a la calidad de las respuestas teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, en el mes de diciembre del año 2.022:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento del mes	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
26	3 (12%)	88%	75%

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.

15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Enero de 2.023 corresponde a 728 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 357 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 371 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
2. Del total de requerimientos registrados en el mes de Enero, el 29.1% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.5% por ciudadanas que se identificaron dentro del sexo femenino.
3. El promedio de días de gestión por tipo de peticiones ciudadanas, para toda la entidad en el periodo Enero 2.023 ha sido de 8 días.
4. 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 1.687 peticiones representando el 44.2%; el segundo canal más utilizado es por medio Escrito o Ventanilla CDI – con 999 peticiones representando el 26.1%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 762 peticiones representando el 19.9%.
5. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 443 peticiones representando el 60.9% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 162 peticiones representando el 22.3%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con 38 peticiones representando el 5.2%.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad”* con 560 peticiones en comparación con el subtema *“Traslado a Entidades Distritales”* con 523 peticiones; luego se encuentra *“Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia”* con 352 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 184 las peticiones relacionadas con *“460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia”*.
7. Las localidades donde más se originaron peticiones ciudadanas en el periodo son Nivel Central y las localidades de Engativá, Santafé, Suba, Usaquén, Kennedy, Bosa y San Cristóbal.
8. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 46.7% se ubicó dentro del estrato 3, el 31.1% en el estrato 2, el 9.3% en el estrato 4, el 7.1% en el estrato 1, el 3.6% en el estrato 5 y el 2.2% en el estrato 6.
9. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Enero se entregaron 21 documentos extraviados directamente al titular.
10. Para el mes de Enero el mayor número de expedición de certificados de residencia se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 30% respecto al total, seguido de un 29% para Proyectos locales, el 17% para Trámites Legales, el 11% para Trámites de Estudio, 9.7% para Trámite de Subsidios, el 1.4% para Personas privadas de la libertad y 1.2% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.
11. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Enero de 2.023 es de **4,5** esto equivale al **90%** de percepción positiva del servicio.

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