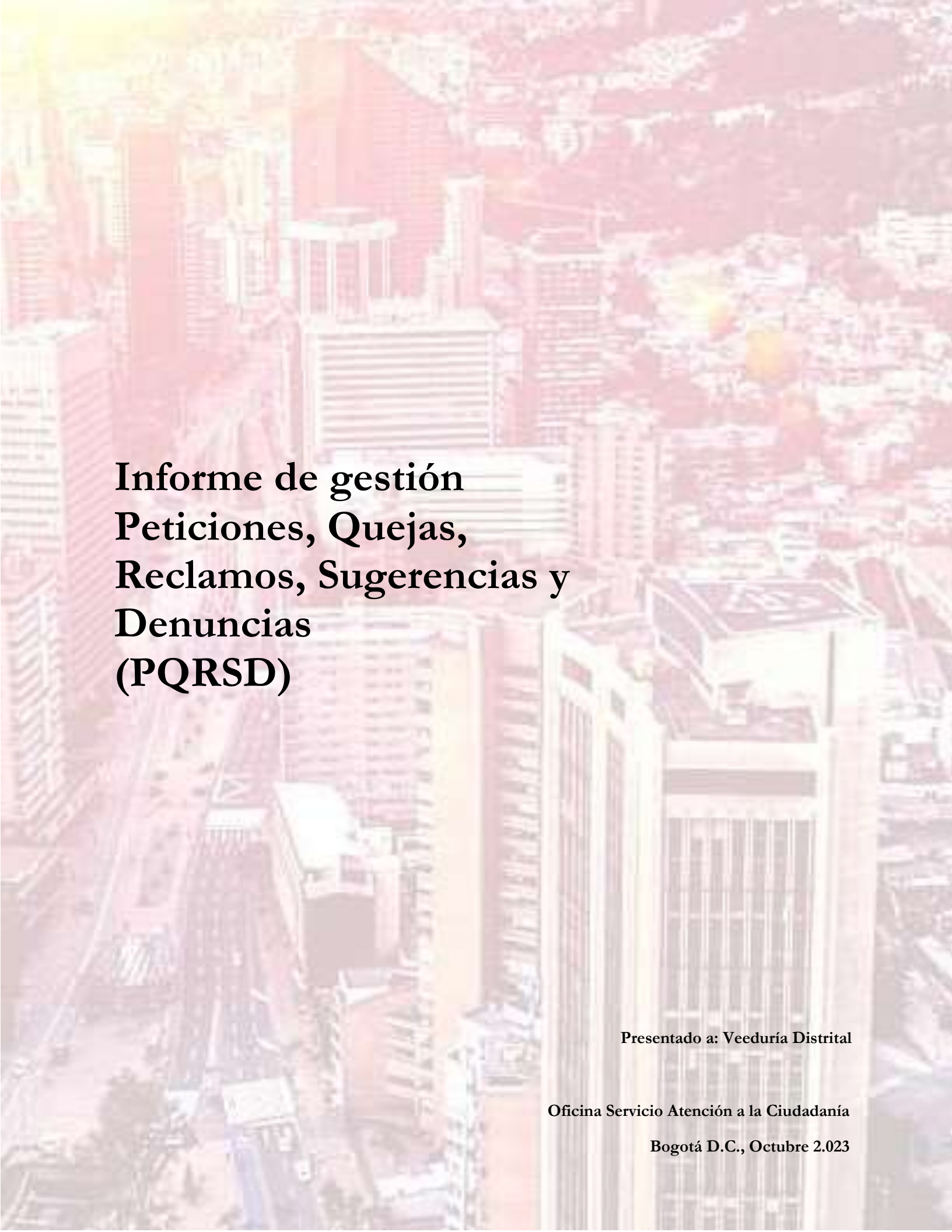




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Octubre 2.023

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. 6-8
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. 18-21
Otros requerimientos gestionados.....	Pág. 21-25
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 26-27

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

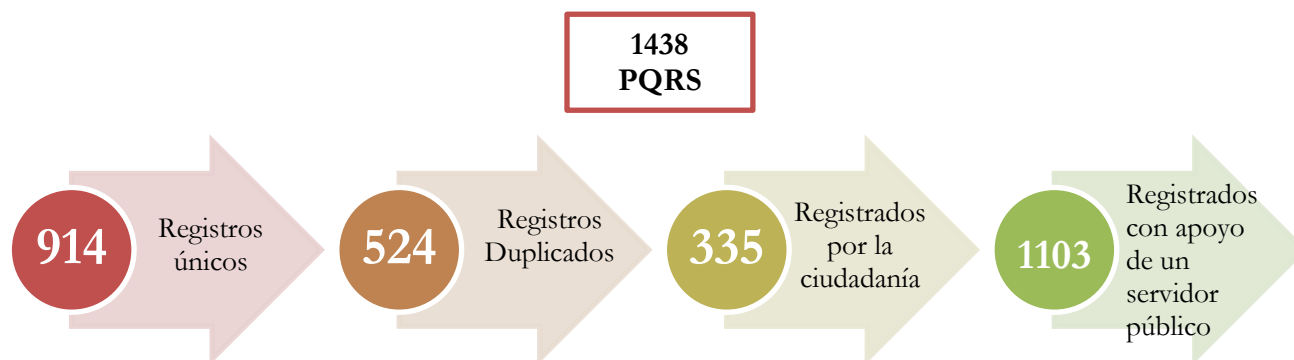
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte 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 sí se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

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

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

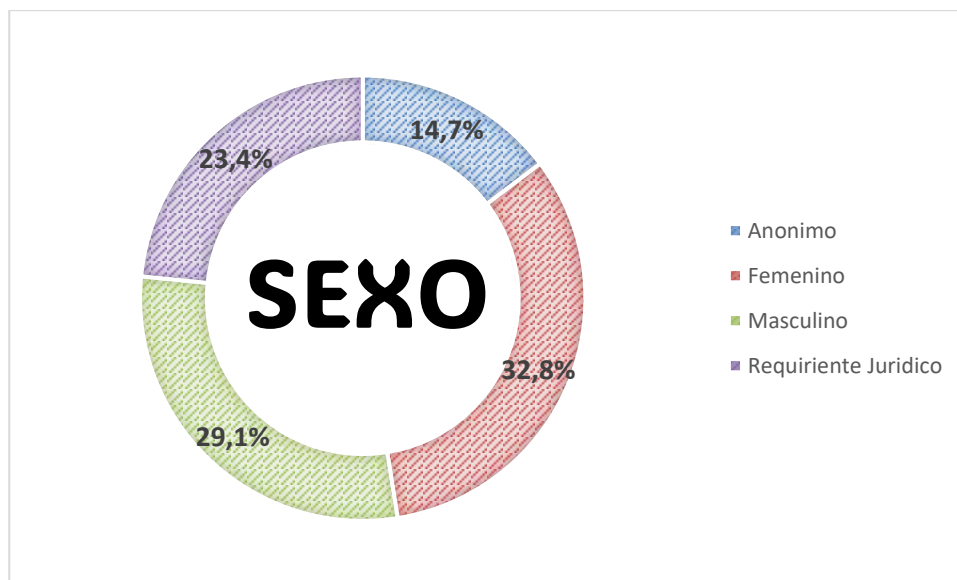
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Octubre



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes Octubre 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.

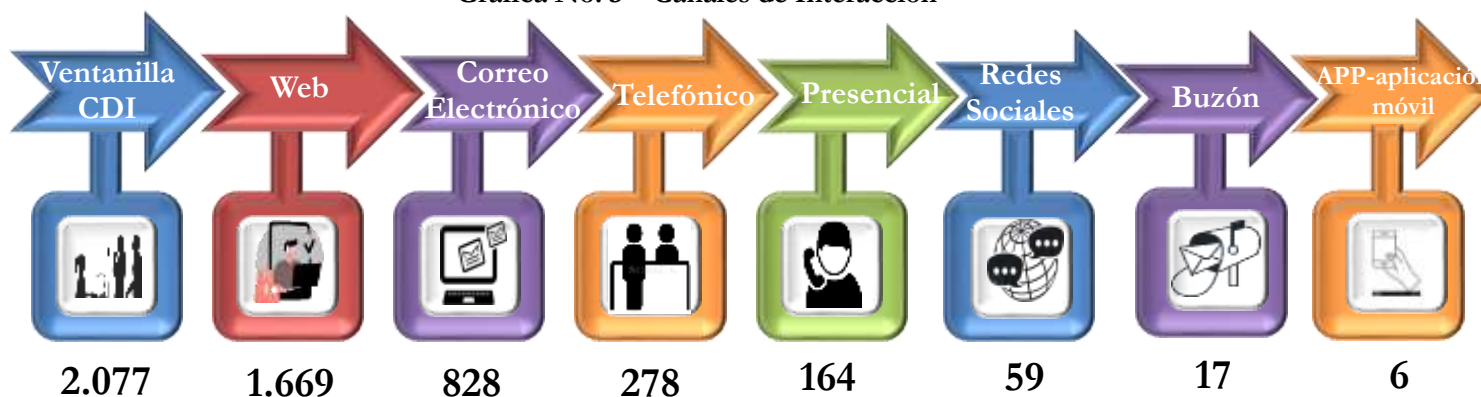
Del total de requerimientos registrados en el mes de Octubre, el 32.8% fue realizado por ciudadanos del sexo femenino y el 29.1% por ciudadanas del sexo masculino, adicionalmente hubo solicitudes de requirente jurídico con un porcentaje del 23.4% y el 14.7% fueron solicitudes anónimas.

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

CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de Octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 2.077 representando el 40.7%; 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 petionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, el segundo canal más utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con 1.669 peticiones representando el 32.7, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 828 peticiones representando el 16.2%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción

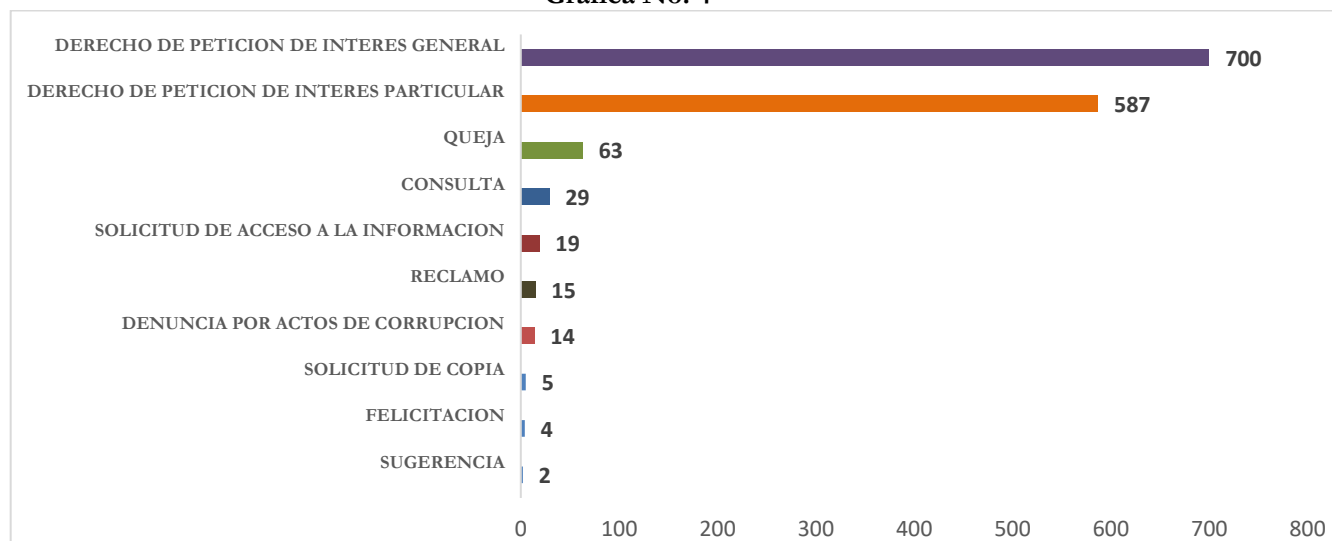


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 700 peticiones representando el 48.7% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 587 peticiones representando el 40.8%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de octubre, le sigue la queja con 63 peticiones representando el 4.4%.

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



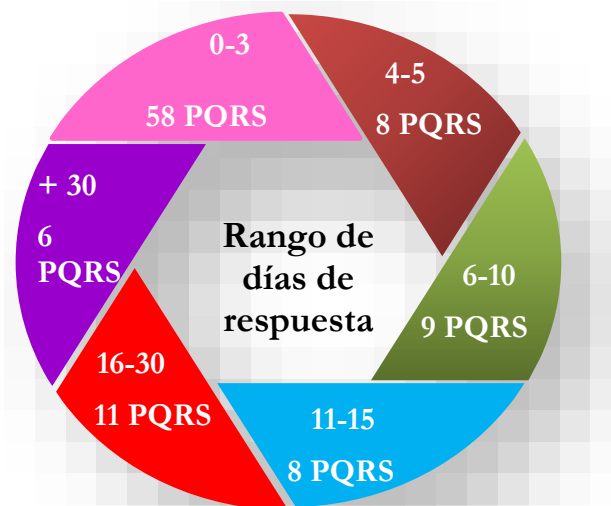
Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

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 Octubre del año 2.023 se registraron 100 solicitudes de información, de las cuales 16 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 100 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANDO DE DÍA



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

ENTIDAD	CANTIDAD	DÍAS PROMEDIO DE GESTIÓN
IDPAC	2	2
IPES	2	3
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	2
SECRETARIA DE PLANEACION	3	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	2
SECRETARIA DEL HABITAT	1	1
SECRETARIA MOVILIDAD	2	4
IDIGER	1	2
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	1
CATASTRO	1	2
TOTAL	16	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. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado a Entidades Distritales	640	12,1
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	378	7,1
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	337	6,4
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	257	4,9
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	175	3,3
TOTAL 5 SUBTEMAS	1787	34
OTROS SUBTEMAS	3510	66
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5297	100

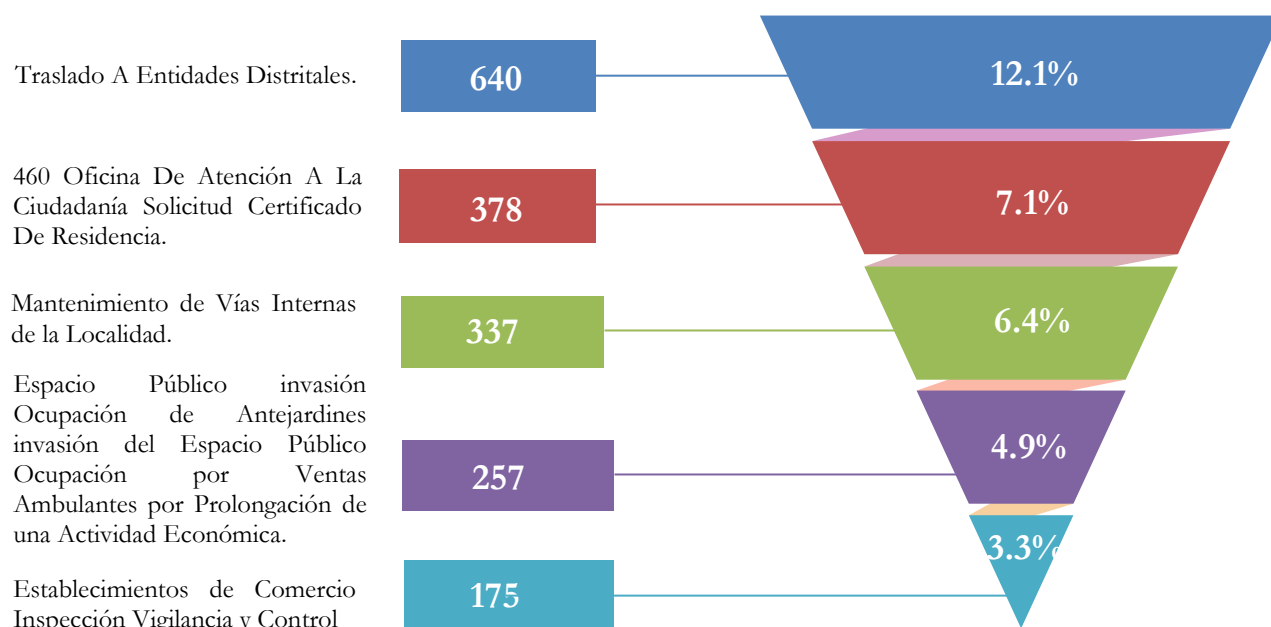
Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 640 peticiones en comparación con el subtema “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” con 378

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; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 337 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 257 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 “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 175 petición.

Gráfica No. 6



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.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	245	11
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	240	11
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	174	8
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	135	6
Planeación Local Plan de Desarrollo	121	6
TOTAL 5 SUBTEMAS	915	43
OTROS SUBTEMAS	1234	57
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2149	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Gráfica No. 7

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

245

11%

460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia.

240

11%

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.

174

8%

Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP.

135

6%

Planeación Local Plan de Desarrollo

121

6%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

En el mes de Octubre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” con 245 peticiones, luego se encuentra “460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia.” con 240 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 174 las peticiones relacionadas con el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” Sigue con un total de 135 el subtema

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

“Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP.” Y por último “Planeación Local Plan de Desarrollo” con un total de 121 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria de Integración Social	193	21,9%
Secretaria de Seguridad	85	9,6%
Secretaria Movilidad	73	8,3%
Secretaria de Hacienda	45	5,1%
Secretaria de Salud	44	5,0%
Secretaria de Ambiente	34	3,9%
UAESP	34	3,9%
Secretaria de Planeación	32	3,6%
Secretaria del Hábitat	28	3,2%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	28	3,2%
Secretaria General	28	3,2%
Personería de Bogotá	19	2,2%
IDPAC	18	2,0%
TRANSMILENIO	18	2,0%
CODENSA	16	1,8%
Secretaria de Educación	15	1,7%
IDU	15	1,7%
Secretaria de Desarrollo Económico	14	1,6%
IDRD	14	1,6%
Capital Salud EPS	11	1,2%
IPES	11	1,2%
CATASTRO	10	1,1%
Acueducto – EAAB – ESP	9	1,0%
Defensoría del Espacio Publico	9	1,0%
Secretaria de Cultura	9	1,0%
Secretaria Jurídica	8	0,9%
IDPYBA	8	0,9%
Grúas y Patios	7	0,8%
Secretaria de la Mujer	6	0,7%
IDIGER	5	0,6%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	5	0,6%
Metro de Bogotá S.A.	5	0,6%

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

IDARTES - Instituto de las Artes	4	0,5%
Veeduría Distrital	4	0,5%
ETB - Empresa de Teléfonos	4	0,5%
Subred Sur	2	0,2%
ATENEA	2	0,2%
Subred Sur Occidente	1	0,1%
Canal Capital	1	0,1%
IDT	1	0,1%
VANTI	1	0,1%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,1%
Subred Norte	1	0,1%
Concejo de Bogotá	1	0,1%
La Terminal de Transporte	1	0,1%
JBB - Jardín Botánico	1	0,1%
TOTAL	881	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Octubre se trasladó el 100% 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 21.9% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 9.6% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 8.3% a la “*Secretaría Movilidad*”, el 5.1% a la “*Secretaría de Hacienda*”, y el 5.0% “*Secretaría de Salud*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Octubre se respondieron 2 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Respuesta Definitiva	2
Total	2

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **79.7%** 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.

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 O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

Tabla No. 7

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	8	42,1%	11	57,9%	19
Alcaldía Local de Barrios Unidos	11	50,0%	11	50,0%	22
Alcaldía Local de Bosa	19	32,8%	39	67,2%	58
Alcaldía Local de Candelaria	9	75,0%	3	25,0%	12
Alcaldía Local de Chapinero	23	60,5%	15	39,5%	38
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	208	65,2%	111	34,8%	319
Alcaldía Local de Engativá	18	33,3%	36	66,7%	54
Alcaldía Local de Fontibón	30	53,6%	26	46,4%	56
Alcaldía Local de Kennedy	30	41,7%	42	58,3%	72
Alcaldía Local de Mártires	4	66,7%	2	33,3%	6
Alcaldía Local de Puente Aranda	39	83,0%	8	17,0%	47
Alcaldía Local de Rafael Uribe	11	61,1%	7	38,9%	18
Alcaldía Local de San Cristóbal	30	39,0%	47	61,0%	77
Alcaldía Local de Santa Fe	14	46,7%	16	53,3%	30
Alcaldía Local de Suba	36	48,6%	38	51,4%	74
Alcaldía Local de Sumapaz	2	50,0%	2	50,0%	4
Alcaldía Local de Teusaquillo	16	80,0%	4	20,0%	20
Alcaldía Local de Tunjuelito	12	85,7%	2	14,3%	14
Alcaldía Local de Usaquén	29	70,7%	12	29,3%	41
Alcaldía Local de Usme	64	53,8%	55	46,2%	119
Dependencias de Nivel Central	423	10,6%	3.575	89,4%	3.998
TOTAL	1036	20,3%	4062	79,7%	5098

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de Octubre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **43.0%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Octubre el **89.4%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **79.7%**.

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 Octubre.

Así mismo en la página web de la entidad www.gobiernobogota.gov.co en el enlace de consulta de derechos petición, el ciudadano puede acceder a la información, e incluso descargar las comunicaciones emitidas que

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.

ilustran el estado del trámite. De esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES

Tabla No. 8

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	4	57,1%	3	42,9%	7
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	3	100,0%	3
Alcaldía Local de Bosa	7	17,5%	33	82,5%	40
Alcaldía Local de Candelaria	1	5,0%	19	95,0%	20
Alcaldía Local de Chapinero	6	24,0%	19	76,0%	25
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	4	4,0%	97	96,0%	101
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Fontibón	0	0,0%	39	100,0%	39
Alcaldía Local de Kennedy	3	7,3%	38	92,7%	41
Alcaldía Local de Mártires	6	66,7%	3	33,3%	9
Alcaldía Local de Puente Aranda	5	16,1%	26	83,9%	31
Alcaldía Local de Rafael Uribe	3	6,5%	43	93,5%	46
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	30	100,0%	30
Alcaldía Local de Santa Fe	1	2,0%	48	98,0%	49
Alcaldía Local de Suba	0	0,0%	25	100,0%	25
Alcaldía Local de Sumapaz	6	100,0%	0	0,0%	6
Alcaldía Local de Teusaquillo	0	0,0%	18	100,0%	18
Alcaldía Local de Tunjuelito	5	17,9%	23	82,1%	28
Alcaldía Local de Usaquén	0	0,0%	28	100,0%	28
Alcaldía Local de Usme	3	5,4%	53	94,6%	56
Dependencias de Nivel Central	69	16,5%	349	83,5%	418
TOTAL	123	11,9%	911	88,1%	1034

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 **1034** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **88.1%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **911** 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.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DÍAS)

Tabla No. 9

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
Alcaldía Local de Antonio Nariño	-	-	16	19	-	-	-	-	-	-	17
Alcaldía Local de Barrios Unidos	6	-	13	16	-	15	-	-	-	-	13
Alcaldía Local de Bosa	27	-	14	15	-	-	-	-	25	-	15
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	16	24	-	-	17	-	-	-	18
Alcaldía Local de Chapinero	-	-	19	17	-	-	-	4	-	-	18
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	29	19	13	14	14	24	-	-	-	20	14
Alcaldía Local de Engativá	11	-	12	12	12	13	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de Fontibón	-	-	14	17	16	15	-	-	-	-	14
Alcaldía Local de Kennedy	20	-	15	19	6	12	-	-	-	-	16
Alcaldía Local de Mártires	-	-	21	12	-	-	-	-	-	-	18
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	15	18	-	20	-	-	-	-	16
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	-	25	15	1	-	-	-	-	-	24
Alcaldía Local de San Cristóbal	11	-	12	10	11	-	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de Santa Fe	-	-	16	10	-	15	14	-	-	-	16
Alcaldía Local de Suba	-	-	10	15	14	10	7	15	-	-	10
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	23	32	24	21	31	-	-	-	25
Alcaldía Local Tunjuelito	-	-	23	17	-	-	-	-	-	-	23
Alcaldía Local de Usaquén	-	-	12	14	16	15	16	12	-	-	13
Alcaldía Local de Usme	-	-	12	11	-	14	12	-	-	-	12
D. Nivel Central	24	14	17	15	11	13	39	8	-	-	17
OF. Asuntos Disciplinarios	-	-	9	11	-	-	-	-	-	-	10
OF. Atención a la Ciudadanía	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2
TOTAL	12	3	9	7	3	8	18	8	13	8	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 julio 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, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denunciar por actos de corrupción, solicitudes de copias y felicitaciones; por otra parte, la entidad debe realizar acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Solicitudes de acceso a la información.

1.1. 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 Octubre de acuerdo con el periodo radicado:

Tabla No. 10. Distribución PQRS por Localidades y Nivel Central

Dependencia	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva		Promedio días de gestión
	Periodo Anterior	Periodo Actual	
Alcaldía Local de Antonio Nariño	3	1	17
Alcaldía Local de Barrios Unidos	3	4	13
Alcaldía Local de Bosa	31	9	15
Alcaldía Local de Candelaria	18	1	18
Alcaldía Local de Chapinero	18	3	18
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	97	107	14
Alcaldía Local de Engativá	14	19	12
Alcaldía Local de Fontibón	39	23	14
Alcaldía Local de Kennedy	38	32	16
Alcaldía Local de Mártires	3	0	18
Alcaldía Local de Puente Aranda	26	8	16
Alcaldía Local de Rafael Uribe	43	3	24
Alcaldía Local de San Cristóbal	30	24	12
Alcaldía Local de Santa Fe	48	11	16
Alcaldía Local de Suba	25	28	10
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0	0
Alcaldía Local de Teusaquillo	18	0	25
Alcaldía Local de Tunjuelito	23	0	23
Alcaldía Local de Usaquén	28	12	13
Alcaldía Local de Usme	53	55	12
dependencias nivel central	204	1046	10
TOTAL	762	1386	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.

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. 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

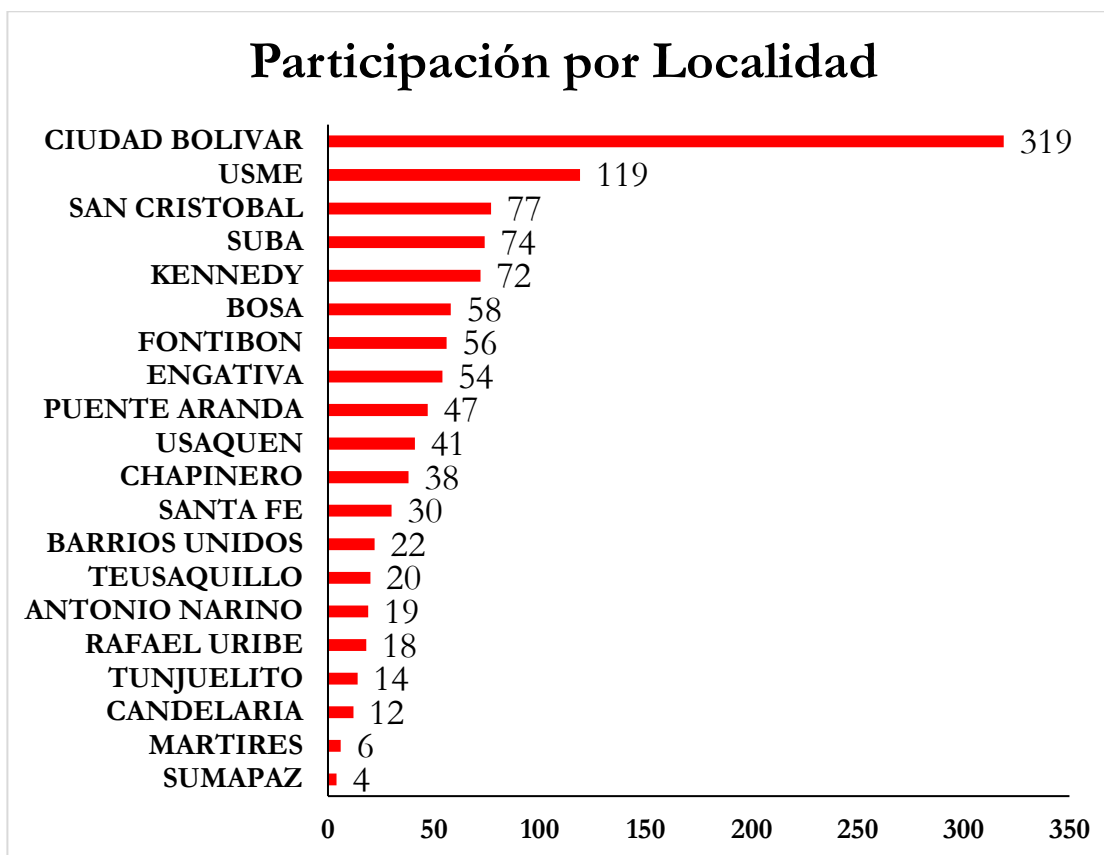
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	728	426	3.221	8
Febrero	878	351	4.087	8
Marzo	884	566	5.092	12
Abril	701	438	31.660	13
Mayo	842	426	19.636	8
Junio	862	579	17.307	8
Julio	863	380	16.647	8
Agosto	843	525	22.390	9
Septiembre	716	428	17.337	7
Octubre	914	524	17.486	8
Total	8.231	4.643	154.863	9

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 9 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.

REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO
Gráfica No. 7



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, Usme, San Cristóbal, Suba, Kennedy, Bosa, Fontibón y Engativá.

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

ALCALDÍA LOCAL	PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	PROPIEDAD HORIZONTAL	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
01 - Usaquén	156	3,1%	276	13	308	318	0
02 - Chapinero	56	1,1%	120	47	347	12	5
03 - Santa Fe	32	0,6%	41	3	58	4	0
04 - San Cristóbal	19	0,4%	342	7	146	76	0
05 - Usme	27	0,5%	200	0	28	8	0
06 - Tunjuelito	22	0,4%	130	0	46	7	0
07 - Bosa	58	1,1%	673	6	209	139	0
08 - Kennedy	99	1,9%	557	15	204	38	0
09 - Fontibón	57	1,1%	139	25	129	83	0
10 - Engativá	159	3,1%	247	15	110	160	383
11 - Suba	153	3,0%	564	51	202	235	147
12 - Barrios Unidos	47	0,9%	58	5	57	6	0
13 - Teusaquillo	75	1,5%	85	15	72	8	101
14 - Los Mártires	26	0,5%	77	0	17	13	0
15 - Antonio Nariño	10	0,2%	32	3	108	23	0
16 - Puente Aranda	42	0,8%	86	3	17	8	0
17 - La Candelaria	22	0,4%	5	3	33	1	457
18 - Rafael Uribe Uribe	38	0,7%	177	3	151	120	0
19 - Ciudad Bolívar	55	1,1%	298	8	393	81	0
20 - Sumapaz	0	0,0%	0	0	0	0	0
Nivel Central	3945	77,4%	0	0	358	4	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	28	-	-
SuperCADE CAD	79	-	-	-	1	-	-
SuperCADE Engativá	3	-	-	-	59	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	70	-	-
SuperCADE Suba	2	-	-	-	120	-	-
SuperCADE Virtual	6	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	5.098	100%	4.107	222	3.271	1.344	1.093

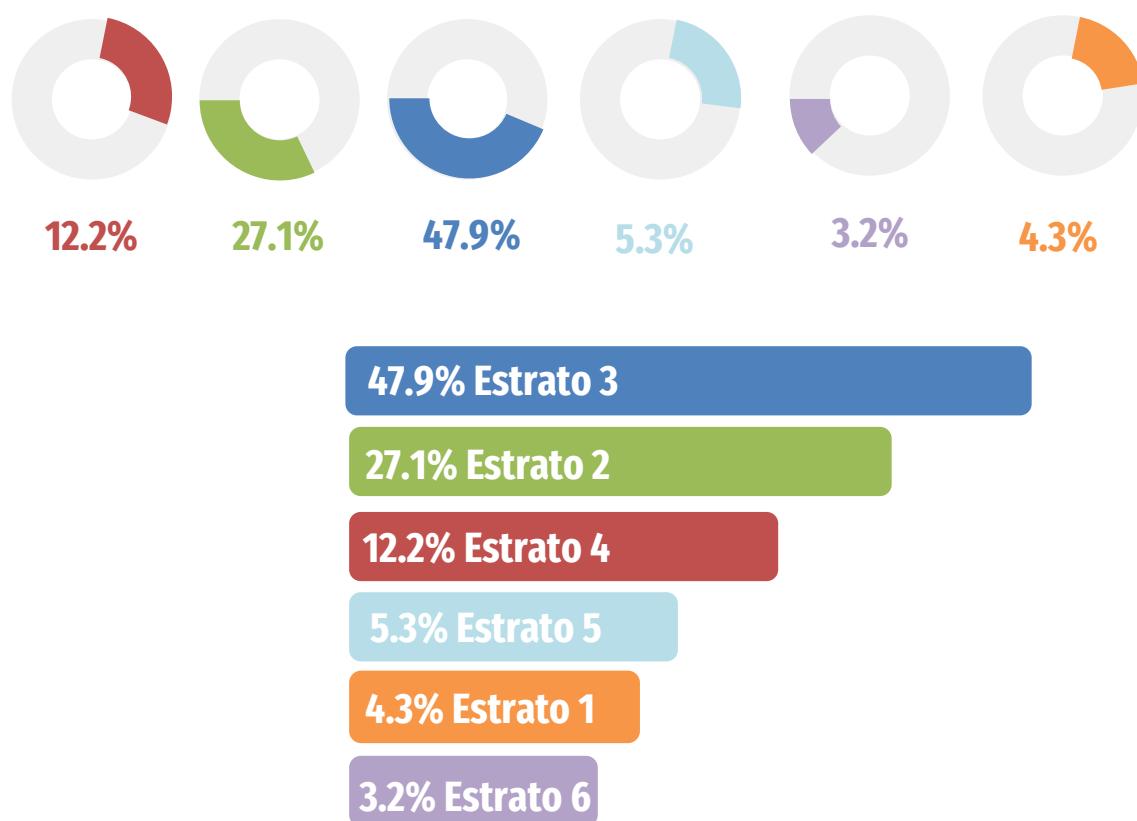
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA.

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 47.9% se ubicó dentro del estrato 3, el 27.1% en el estrato 2, el 12.2% en el estrato 4, el 5.3% en el estrato 5, el 4.3% en el estrato 1 y el 3.2% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



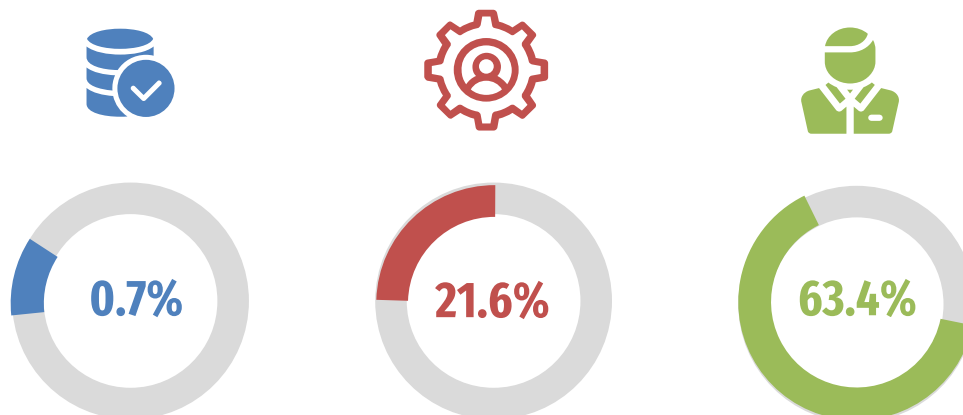
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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.

CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (63.4%) fueron realizadas por personas naturales, (21.6%) por personas jurídicas y el (0.7%) por establecimientos de comercio.

Gráfica No. 9



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

OTROS ITEMS

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.

CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL

Tabla No. 13

Localidad	Porcentaje de Percepción y Satisfacción	Número de Encuestas Canal Presencial	Número de Encuestas Canal Virtual	Calificación de Percepción y Satisfacción	Aporte a la Calificación total	Calificación Total Localidades
Antonio Nariño	100%	0	23	5,0	0,1	4,8
Barrios Unidos	87%	1	5	4,3	0,0	
Bosa	98%	20	119	4,9	0,5	
Chapinero	66%	9	3	3,3	0,0	
Ciudad Bolívar	97%	10	71	4,9	0,3	
Engativá	98%	14	146	4,9	0,6	
Fontibón	97%	5	78	4,9	0,3	
Kennedy	88%	25	13	4,4	0,1	
La Candelaria	100%	0	1	5,0	0,0	
Los Mártires	85%	9	4	4,2	0,0	
Puente Aranda	79%	4	4	4,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	98%	4	116	4,9	0,4	
San Cristóbal	96%	11	65	4,8	0,3	
Santa Fe	93%	2	2	4,7	0,0	
Suba	95%	22	213	4,7	0,8	
Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	80%	4	4	4,0	0,0	
Tunjuelito	87%	5	2	4,3	0,0	
Usaquén	98%	16	302	4,9	1,2	
Usme	87%	6	2	4,3	0,0	
Nivel Central	65%	2	2	3,3	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de Octubre 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 el 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.

CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN

Tabla No. 14

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	169	3,7	0,5	13%	4,8
Canal Virtual	1175	5,0	4,3	87%	
Total de Encuestas del mes			1344	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Octubre del año 2.023 es de **4.3** al promediar la calificación de 4.3 de indicadores y la calificación de 4.3 por canal de atención, esto equivale al **87%** 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 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.

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 Octubre del año 2.023 se entregaron 24 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 15

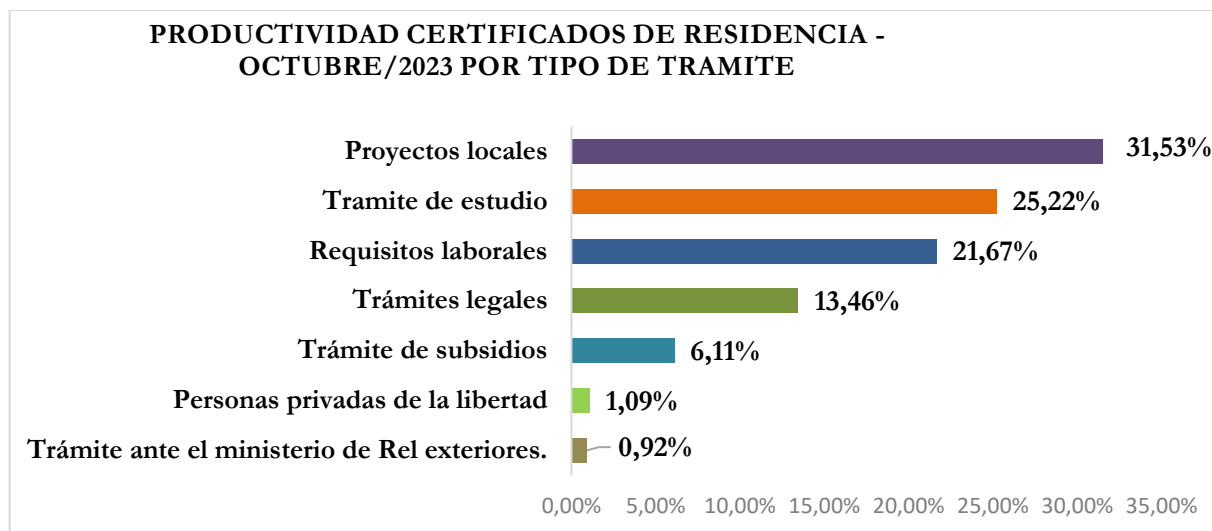
MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	1.397	21
Febrero	75	19
Marzo	1.252	13
Abril	2.654	21
Mayo	846	34
Junio	487	10
Julio	1.057	15
Agosto	809	19
Septiembre	675	17
Octubre	1374	24
TOTALES	10.626	193

Fuente: Aplicativo SIDE

1.4. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Octubre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 31.53% respecto al total, seguido de un 25.22% para Trámites de estudio, el 21.67% para Requisitos Laborales, el 13.46% para Trámites Legales, 6.11% para Trámite de Subsidios, el 1.09% para Personas privadas de la libertad y 0.92% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia

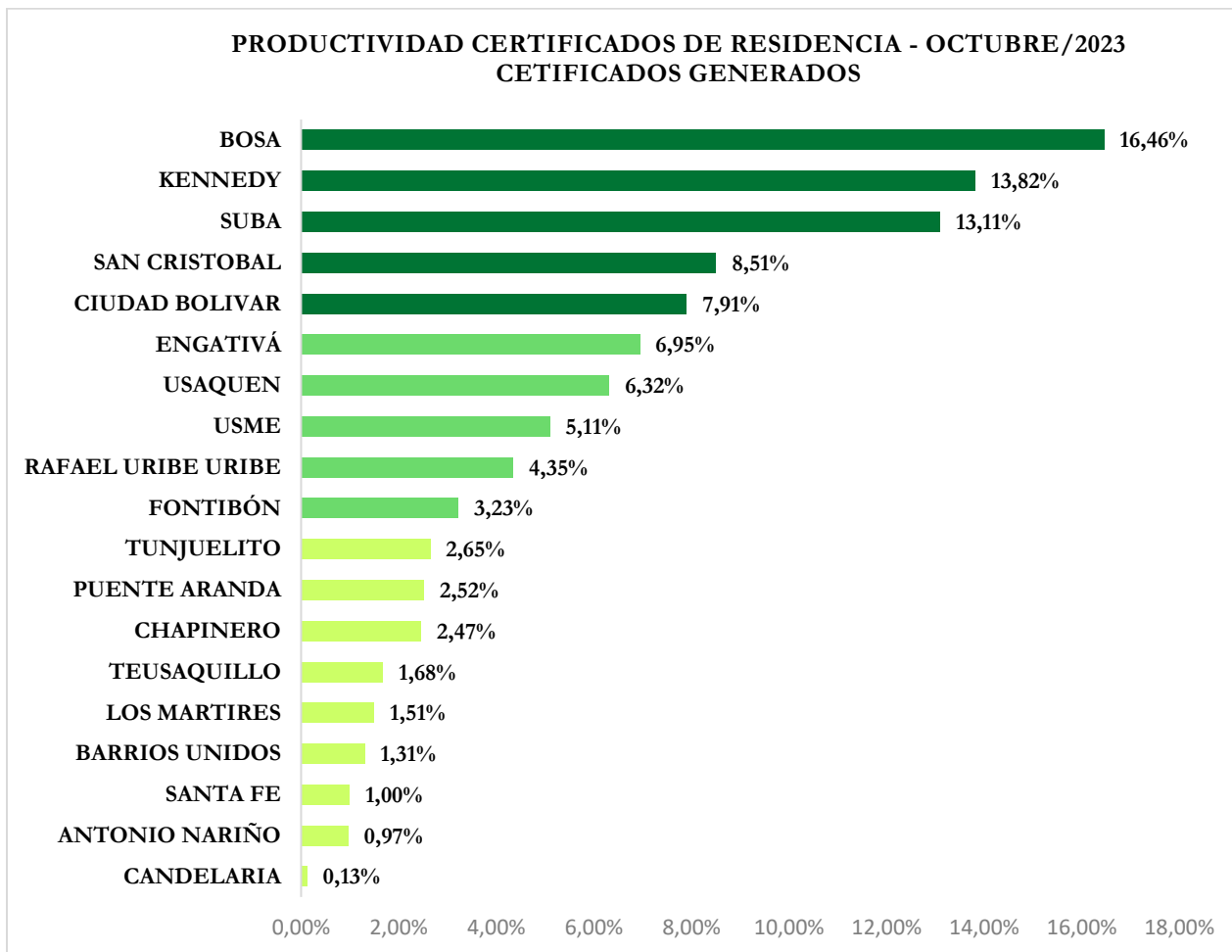


Fuente: Aplicativo BIZAGI Octubre 2.023

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 7.624, 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.

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



Fuente: Aplicativo BIZAGI Octubre 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Kennedy, Suba, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Engativá y Usaquén, las cuales expidieron un total de 2.957 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. El registro de peticiones en el mes de Octubre, el 32.8% fue realizado por ciudadanos del sexo femenino y el 29.1% por ciudadanas del sexo masculino, adicionalmente hubo solicitudes de requirente jurídico con un porcentaje del 23.4% y el 14.7% fueron solicitudes anónimas.
2. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2023 ha sido de 9 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.
3. Para el mes de Octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 2.077 representando el 40.7%; el segundo canal más utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con 1.669 peticiones representando el 32.7, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 828 peticiones representando el 16.2%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 700 peticiones representando el 48.7% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 587 peticiones representando el 40.8%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de octubre, le sigue la queja con 63 peticiones representando el 4.4%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 640 peticiones en comparación con el subtema “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” con 378 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 337 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 257 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 “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 175 petición.
6. Durante el mes de Octubre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 43.0% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Octubre el 89.4%, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de 79.7%.
7. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1034** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **88.1%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **911** 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.

8. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2023 ha sido de 9 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.
9. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, San Cristóbal, Suba, Kennedy, Bosa, Fontibón y Engativá.
10. En este aspecto se encuentra que el 47.9% se ubicó dentro del estrato 3, el 27.1% en el estrato 2, el 12.2% en el estrato 4, el 5.3% en el estrato 5, el 4.3% en el estrato 1 y el 3.2% en el estrato 6.
11. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Octubre del año 2.023 se entregaron 24 documentos extraviados directamente al titular.
12. Para el mes de Octubre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 31.53% respecto al total, seguido de un 25.22% para Trámites de estudio, el 21.67% para Requisitos Laborales, el 13.46% para Trámites Legales, 6.11% para Trámite de Subsidios, el 1.09% para Personas privadas de la libertad y 0.92% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.
13. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de octubre fueron: Bosa, Kennedy, Suba, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Engativá y Usaquén, las cuales expidieron un total de 2.957 certificaciones.
14. En cuanto a las encuestas, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Octubre del año 2.023 es de 4.3 al promediar la calificación de 4.3 de indicadores y la calificación de 4.3 por canal de atención, esto equivale al 87% 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.