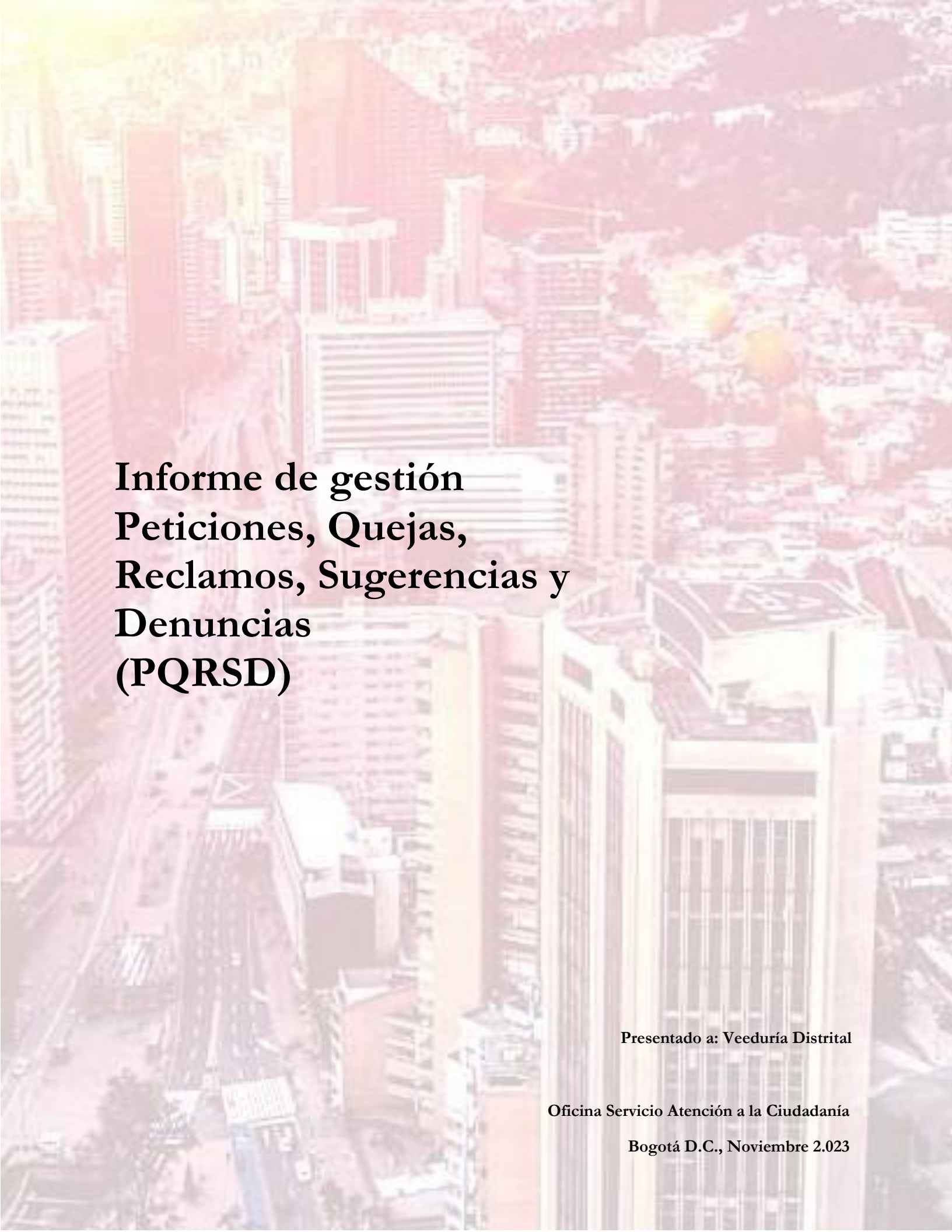




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Noviembre 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. 8-11
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 si se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

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

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

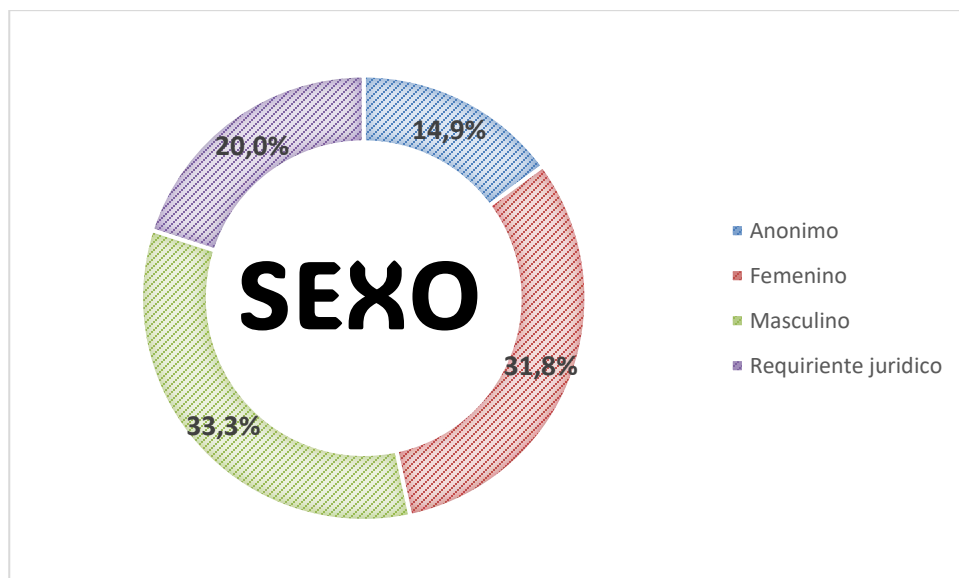
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Noviembre



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes noviembre 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.

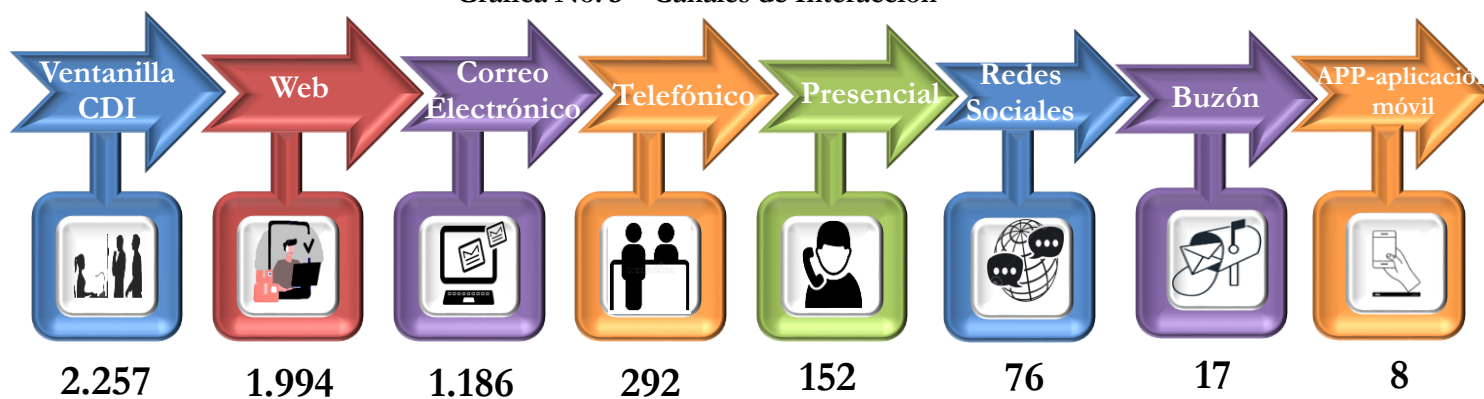
Del total de requerimientos registrados en el mes de noviembre, el 33.3% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 31.8% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de requirente jurídico con un porcentaje del 20.0% y el 14.9% fueron solicitudes anónimas.

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 Noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 2.257 representando el 38.8%; 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, el segundo canal más utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha (BTE) - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el acceso web al BTE desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con 1.994 peticiones representando el 32.0%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 1.186 peticiones representando el 19.9%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción

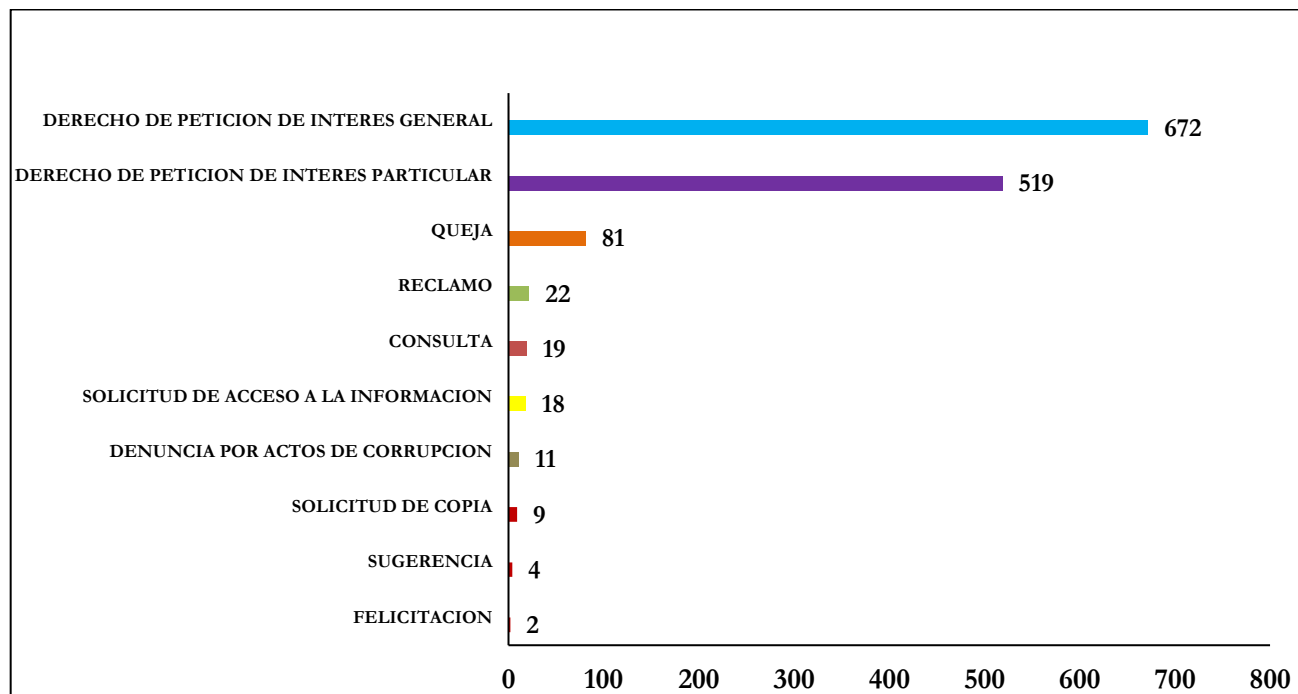


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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.

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 672 peticiones representando el 49.5% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 519 peticiones representando el 38.2%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de noviembre, le sigue la queja con 81 peticiones representando el 6.0%.

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:

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. 5 Solicitudes de Información

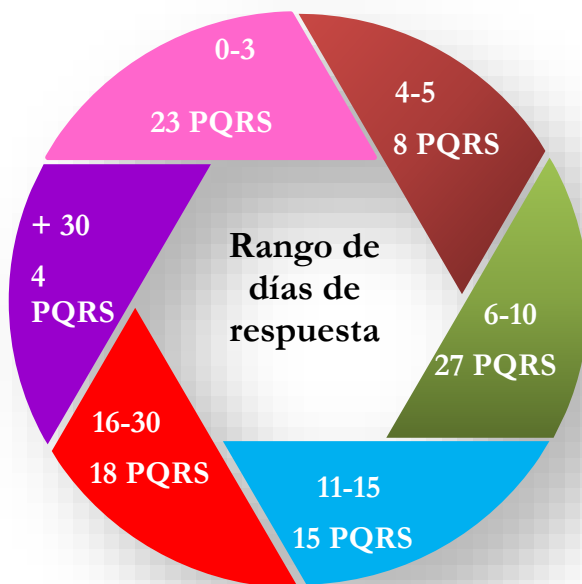


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de noviembre del año 2.023 se registraron 95 solicitudes de información, de las cuales 9 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 95 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIONADAS POR RANGO DE DÍA



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, 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”.

Tabla No. 2 DÍAS DE GESTIÓN A SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	CANTIDAD	DÍAS PROMEDIO DE GESTIÓN
Secretaría de Ambiente	1	5
Secretaría General	1	1
Secretaría de Movilidad	4	2
Transmilenio	1	6
IDIGER	1	3
Secretaría de Cultura	1	1
TOTAL	9	3

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (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

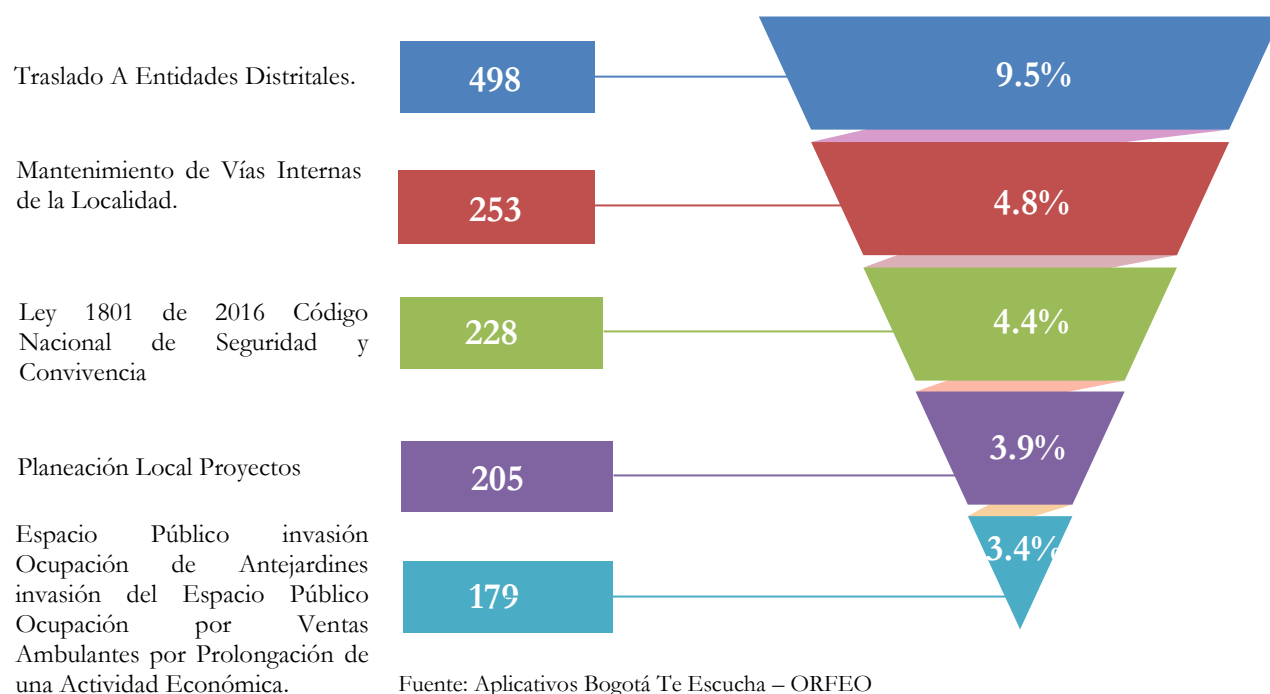
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado a Entidades Distritales	498	9,5%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	253	4,8%
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	228	4,4%
Planeación Local Proyectos	205	3,9%
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	179	3,4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1363	26%
OTROS SUBTEMAS	3875	74%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5238	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 498 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 253 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 228 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 205 las peticiones relacionadas con “*Planeación Local Proyectos*” y finalmente el subtema “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” que cuenta con 179 peticiones.

Gráfica No. 6



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.

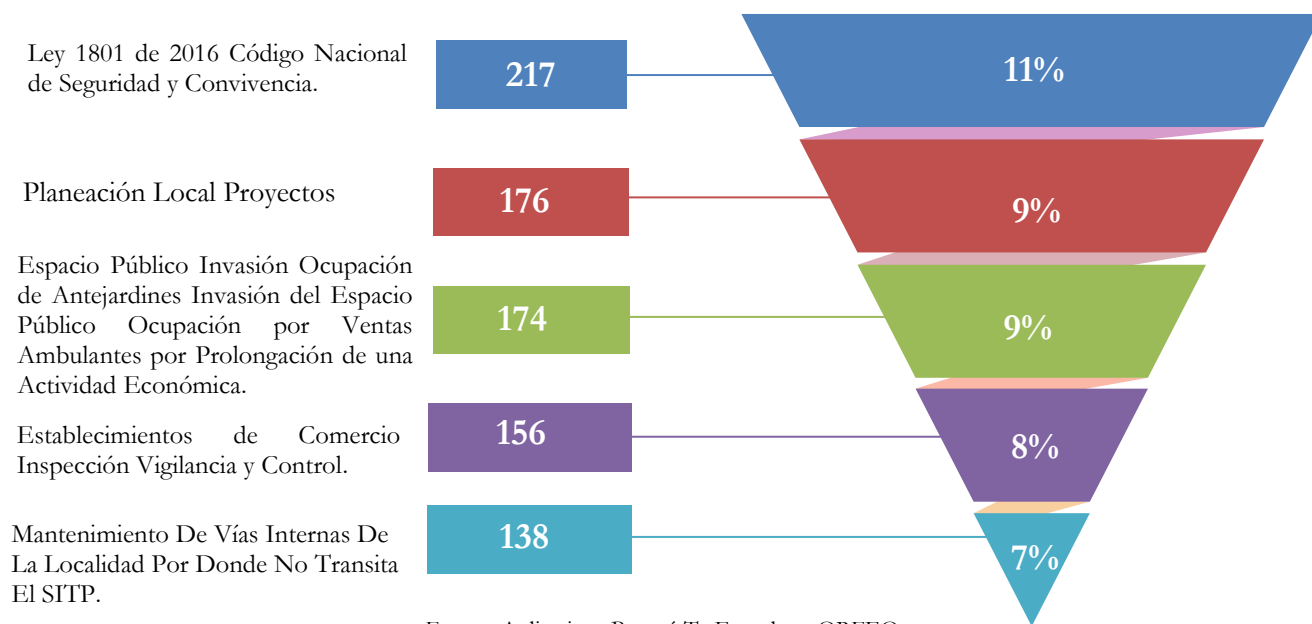
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	217	11%
Planeación Local Proyectos	176	9%
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	174	9%
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	156	8%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	138	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	861	46%
OTROS SUBTEMAS	1029	54%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1890	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

En el mes de Noviembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.” con 217 peticiones, luego se encuentra “Planeación Local Proyectos.” con 176 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 174 las peticiones relacionadas con el subtema “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica.” Sigue con un total de 156 el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.”

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.

Control”. Por último, se encuentra el subtema denominado “Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP.” con un total de 138 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaría de Integración Social	111	17,4%
Secretaría Movilidad	95	14,9%
Secretaría de Salud	39	6,1%
Secretaría de Seguridad	37	5,8%
UAESP	27	4,2%
Secretaría de Ambiente	25	3,9%
Secretaría General	24	3,8%
Secretaría de Hacienda	24	3,8%
Secretaría de Educación	24	3,8%
Secretaría del Hábitat	24	3,8%
Acueducto - EAAB-ESP	21	3,3%
IDU	19	3,0%
Secretaría de Desarrollo Económico	19	3,0%
Secretaría de Planeación	18	2,8%
TRANSMILENIO	12	1,9%
Secretaría de la Mujer	11	1,7%
Personería de Bogotá	11	1,7%
IDRD	10	1,6%
IPES	10	1,6%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	9	1,4%
CODENSA	8	1,3%
ETB - Empresa de Teléfonos	8	1,3%
Defensoría del Espacio Público	8	1,3%
IDPAC	7	1,1%
Capital Salud EPS	4	0,6%
Secretaría de Cultura	4	0,6%
Secretaría Jurídica	3	0,5%
ATENEA	3	0,5%
Metro de Bogotá S.A.	3	0,5%
IDARTES - Instituto de las Artes	2	0,3%
Subred Centro Oriente	2	0,3%
Subred Sur	2	0,3%
Subred Norte	2	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.

JBB - Jardín Botánico	2	0,3%
IDIGER	2	0,3%
Subred Sur Occidente	2	0,3%
IDIPRON	1	0,2%
Servicio Civil	1	0,2%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,2%
La Terminal de Transporte	1	0,2%
IDPYBA	1	0,2%
IDT	1	0,2%
TOTAL	638	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de noviembre 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: 17.4 % a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 14.9% a la “*Secretaría de Movilidad*”, el 6.1% a la “*Secretaría de Salud*”, el 5.8% a la “*Secretaría de Seguridad*”, y el 4.2% “*Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de noviembre no se respondieron peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Respuesta Definitiva	0
Total	0

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A continuación, se relacionarán las cifras de gestión y 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 TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	10	100,0%	0	0,0%	10
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2	33,3%	4	66,7%	6
Alcaldía Local de Bosa	24	40,7%	35	59,3%	59
Alcaldía Local de Candelaria	12	63,2%	7	36,8%	19
Alcaldía Local de Chapinero	20	74,1%	7	25,9%	27
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	119	63,3%	69	36,7%	188
Alcaldía Local de Engativá	6	20,7%	23	79,3%	29
Alcaldía Local de Fontibón	13	39,4%	20	60,6%	33
Alcaldía Local de Kennedy	31	72,1%	12	27,9%	43
Alcaldía Local de Mártires	9	81,8%	2	18,2%	11
Alcaldía Local de Puente Aranda	24	57,1%	18	42,9%	42
Alcaldía Local de Rafael Uribe	7	46,7%	8	53,3%	15
Alcaldía Local de San Cristóbal	50	58,8%	35	41,2%	85
Alcaldía Local de Santa Fe	21	75,0%	7	25,0%	28
Alcaldía Local de Suba	40	74,1%	14	25,9%	54
Alcaldía Local de Sumapaz	2	100,0%	0	0,0%	2
Alcaldía Local de Teusaquillo	10	55,6%	8	44,4%	18
Alcaldía Local de Tunjuelito	5	62,5%	3	37,5%	8
Alcaldía Local de Usaquén	21	87,5%	3	12,5%	24
Alcaldía Local de Usme	68	80,0%	17	20,0%	85
Dependencias de Nivel Central	1103	36,0%	1.964	64,0%	3.067
TOTAL	1597	41,4%	2256	58,6%	3853

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de noviembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **35.7%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de noviembre el **64.0%**. Dicho lo anterior, se puede concluir que en promedio, la cantidad de requerimientos recibidos durante el periodo y que a su vez fueron respondidos corresponde a 2.256, es decir, un **58.6%** del total.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de la interoperabilidad del Bogotá te Escucha y el gestor documental ORFEO, realizado por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado en trámite o con respuesta de fondo para el mes de noviembre.

Así mismo en la página web de la entidad www.gobiernobogota.gov.co en el enlace de consulta de derechos petición, el ciudadano puede acceder a la información, e incluso descargar las comunicaciones emitidas que ilustran el estado del trámite. De esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

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

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	10	76,9%	3	23,1%	13
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	16	100,0%	16
Alcaldía Local de Bosa	9	28,1%	23	71,9%	32
Alcaldía Local de Candelaria	5	38,5%	8	61,5%	13
Alcaldía Local de Chapinero	5	13,2%	33	86,8%	38
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	220	100,0%	220
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Fontibón	1	3,0%	32	97,0%	33
Alcaldía Local de Kennedy	9	23,1%	30	76,9%	39
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	10	100,0%	10
Alcaldía Local de Puente Aranda	7	14,0%	43	86,0%	50
Alcaldía Local de Rafael Uribe	5	29,4%	12	70,6%	17
Alcaldía Local de San Cristóbal	1	3,1%	31	96,9%	32
Alcaldía Local de Santa Fe	1	5,6%	17	94,4%	18
Alcaldía Local de Suba	6	12,8%	41	87,2%	47
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	10	100,0%	10
Alcaldía Local de Teusaquillo	1	4,8%	20	95,2%	21
Alcaldía Local de Tunjuelito	1	5,9%	16	94,1%	17
Alcaldía Local de Usaquén	0	0,0%	37	100,0%	37
Alcaldía Local de Usme	6	8,3%	66	91,7%	72
Dependencias de Nivel Central	34	5,4%	596	94,6%	630
TOTAL	101	7,3%	1284	92,7%	1385

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 **1385** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al actual, un **92.7%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1284** 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
Antonio Nariño	-	-	25	-	-	25	-	-	-	-	25
Barrios Unidos	-	-	16	12	16	-	23	-	-	20	15
Bosa	24	-	19	26	-	-	-	-	-	18	23
Candelaria	-	-	17	17	-	-	-	-	-	-	17
Chapinero	11	-	20	21	-	19	-	-	-	-	20
Ciudad Bolívar	-	-	13	14	-	17	-	14	-	19	13
Engativá	11	-	11	12	12	13	9	-	-	-	12
Fontibón	16	-	13	16	-	13	-	-	-	-	13
Kennedy	27	-	14	18	32	18	-	-	-	-	16
Mártires	-	-	21	24	-	-	-	-	-	-	21
Puente Aranda	18	-	18	17	-	16	24	19	-	-	18
Rafael Uribe	-	-	20	15	17	-	-	-	-	-	20
San Cristóbal	5	-	11	14	-	-	-	-	-	-	11
Santa Fe	-	-	16	19	-	-	-	-	-	-	17
Suba	-	-	13	15	12	18	13	15	9	-	14
Sumapaz	-	-	13	18	-	-	15	-	-	-	15
Teusaquillo	31	-	14	19	20	-	16	-	-	-	17
Tunjuelito	-	-	16	38	-	-	18	-	-	-	23
Usaquén	16	-	16	17	-	14	22	26	-	-	18
Usme	-	-	16	19	-	-	-	-	-	-	16
D. Nivel Central	21	12	20	15	-	25	15	-	-	13	16
OF. Asuntos Disciplinarios	-	9	15	12	11	-	-	-	-	-	11
OF. de Atención a la Ciudadanía	8	8	7	7	8	8	6	7	3	-	7
TOTAL	15	8	12	11	8	13	15	15	6	18	12

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de noviembre se 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 y Denuncias por actos de corrupción; por otra parte, la entidad debe realizar acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Felicitaciones, Solicitudes de Información y Solicitudes de Copias.

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 noviembre 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	0	25
Alcaldía Local de Barrios Unidos	16	4	15
Alcaldía Local de Bosa	23	35	23
Alcaldía Local de Candelaria	8	7	17
Alcaldía Local de Chapinero	33	7	20
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	220	69	13
Alcaldía Local de Engativá	20	23	12
Alcaldía Local de Fontibón	32	20	13
Alcaldía Local de Kennedy	30	12	16
Alcaldía Local de Mártires	10	2	21
Alcaldía Local de Puente Aranda	43	18	18
Alcaldía Local de Rafael Uribe	12	8	20
Alcaldía Local de San Cristóbal	31	35	11
Alcaldía Local de Santa Fe	17	7	17
Alcaldía Local de Suba	41	14	14
Alcaldía Local de Sumapaz	10	0	15
Alcaldía Local de Teusaquillo	20	8	17
Alcaldía Local de Tunjuelito	16	3	23
Alcaldía Local de Usaquén	37	3	18
Alcaldía Local de Usme	66	17	16
Dependencias Nivel Central	596	1964	8
TOTAL	1284	2256	12

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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

Al examinar las cifras presentadas anteriormente, es necesario exponer el consolidado de tiempo promedio de respuesta a peticiones ciudadanas en la presente vigencia:

Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

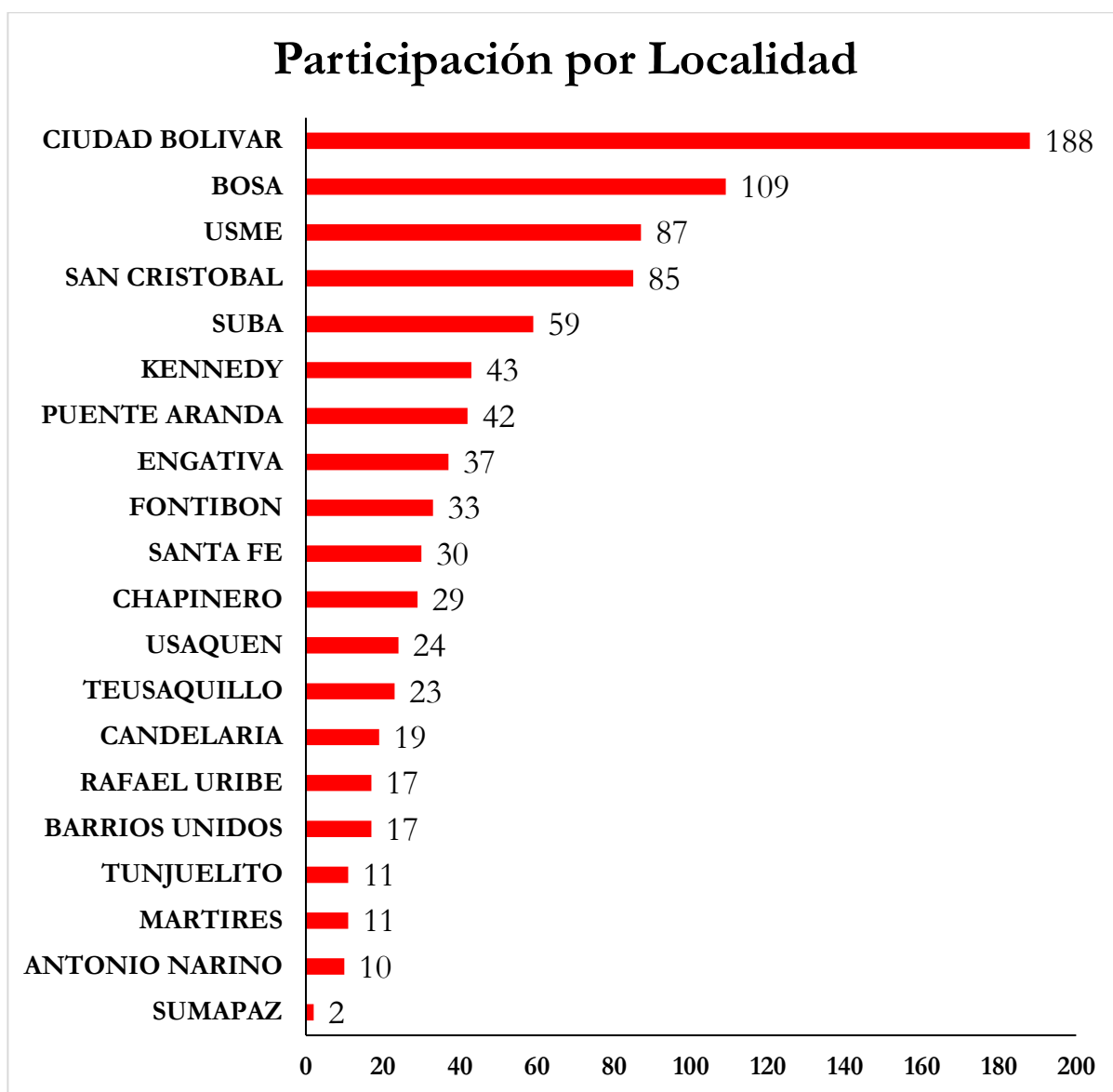
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	728	426	3.221	8
Febrero	878	351	4.087	8
Marzo	884	566	5.092	12
Abril	701	438	31.660	13
Mayo	842	426	19.636	8
Junio	862	579	17.307	8
Julio	863	380	16.647	8
Agosto	843	525	22.390	9
Septiembre	716	428	17.337	7
Octubre	914	524	17.486	8
Noviembre	880	477	21.773	12
Total	9.111	5.120	176.636	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 las localidades donde más se originaron peticiones ciudadanas en el periodo fueron Ciudad Bolívar, Bosa, Usme, San Cristóbal, Suba, Kennedy, Puente Aranda 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

ALCALDIA LOCAL	PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	PROPIEDAD HORIZONTAL	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT
01 - Usaquén	156	3,1%	185	23	277	138	-
02 - Chapinero	56	1,1%	51	51	2	10	-
03 - Santa fe	32	0,6%	36	9	4	2	-
04 - San Cristóbal	19	0,4%	178	3	117	102	-
05 - Usme	27	0,5%	161	1	10	8	-
06 - Tunjuelito	22	0,4%	115	1	33	3	-
07 - Bosa	58	1,1%	703	2	112	126	-
08 - Kennedy	99	1,9%	10592	5	498	229	-
09 - Fontibón	57	1,1%	62	16	145	148	-
10 - Engativá	159	3,1%	256	10	204	282	-
11 - Suba	153	3,0%	411	92	206	114	-
12 - Barrios Unidos	47	0,9%	111	5	8	31	-
13 - Teusaquillo	75	1,5%	47	29	-	9	-
14 - Los Mártires	26	0,5%	80	2	16	13	-
15 - Antonio Nariño	10	0,2%	20	1	33	15	-
16 - Puente Aranda	42	0,8%	134	4	26	23	-
17 - La Candelaria	22	0,4%	22	3	0	1	-
18 - Rafael Uribe Uribe	38	0,7%	142	3	102	206	-
19 - Ciudad Bolívar	55	1,1%	433	2	509	39	-
20 - Sumapaz	0	0,0%	2	-	-	-	-
Nivel Central	3945	77,4%	-	-	288	8	1185
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	144	-	-
SuperCADE CAD	54	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	46	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	31	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	72	-	-
SuperCADE Virtual	6	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	5.098	100%	13.741	262	2.883	1.507	1.185

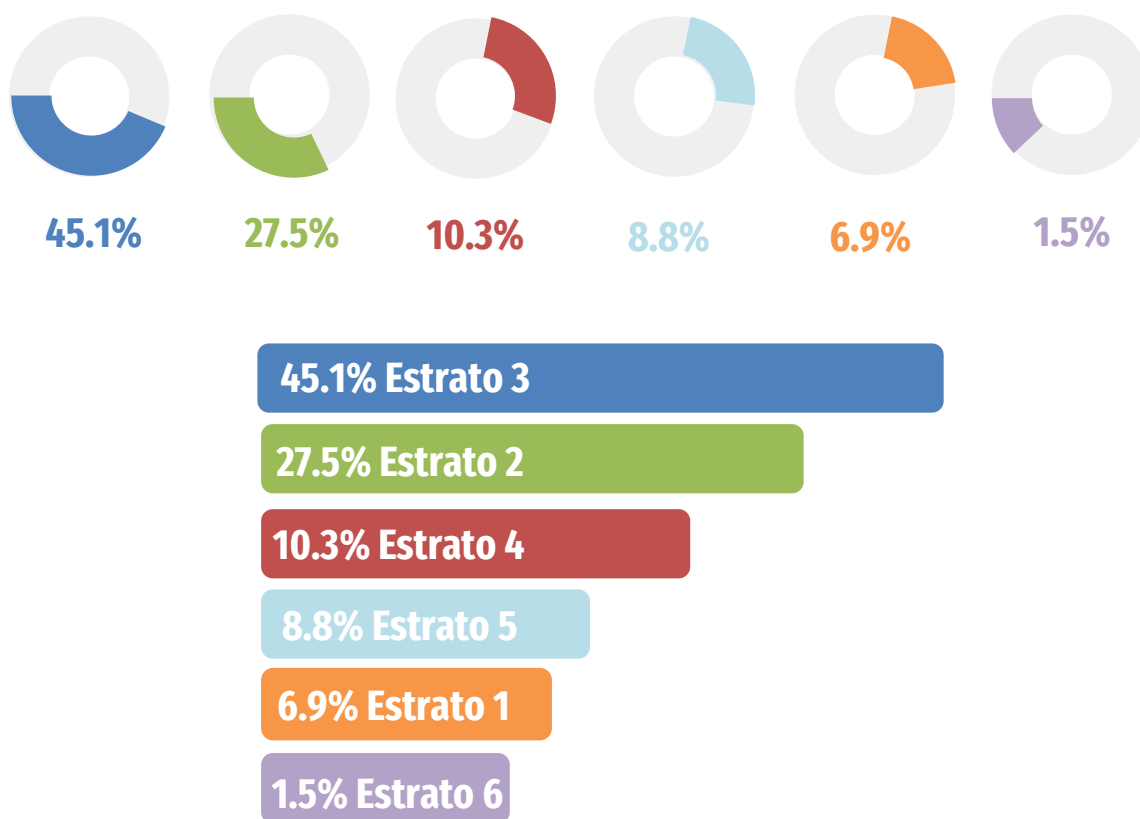
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA.

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 45.1% se ubicó dentro del estrato 3, el 27.5% en el estrato 2, el 10.3% en el estrato 4, el 8.8% en el estrato 5, el 6.9% en el estrato 1 y el 1.5% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



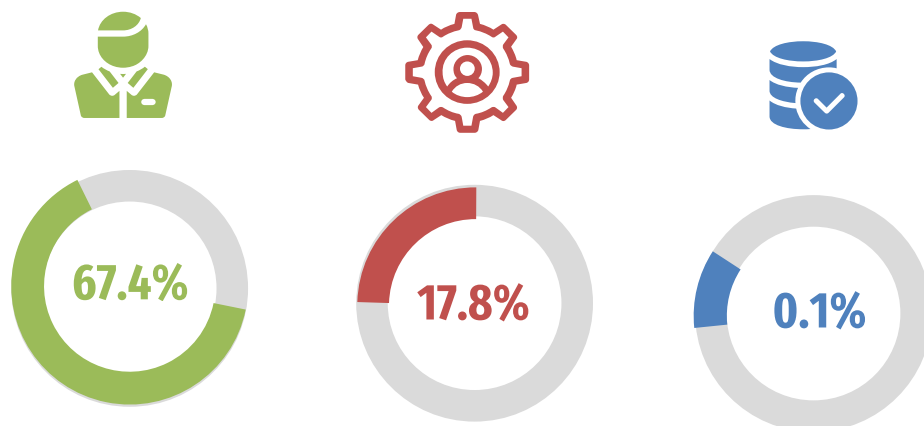
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (67.4%) fueron realizadas por personas naturales, (17.8%) por personas jurídicas y el (0.1%) por establecimientos de comercio.

Gráfica No. 9



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

OTROS ÍTEMS

- 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	95%	2	13	4,7	0,0	4,7
Barrios Unidos	95%	2	29	4,7	0,1	
Bosa	95%	24	102	4,8	0,4	
Chapinero	56%	8	2	2,8	0,0	
Ciudad Bolívar	90%	9	30	4,5	0,1	
Engativá	98%	8	274	4,9	0,9	
Fontibón	99%	6	142	5,0	0,5	
Kennedy	78%	179	50	3,9	0,6	
La Candelaria	100%	0	1	5,0	0,0	
Los Mártires	92%	6	7	4,6	0,0	
Puente Aranda	93%	4	19	4,7	0,1	
Rafael Uribe Uribe	98%	6	200	4,9	0,7	
San Cristóbal	97%	2	100	4,9	0,3	
Santa Fe	60%	1	1	3,0	0,0	
Suba	95%	8	106	4,8	0,4	
Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	87%	4	5	4,3	0,0	
Tunjuelito	91%	1	2	4,6	0,0	
Usaquén	93%	16	122	4,6	0,4	
Usme	85%	7	1	4,3	0,0	
Nivel Central	78%	6	2	3,9	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de noviembre 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 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.

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 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:

CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN
Tabla No. 14

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	299	3,7	0,7	20%	4,7
Canal Virtual	1208	4,9	3,9	80%	
Total de Encuestas del mes			1507	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en noviembre del año 2.023 es de **4.5** al promediar la calificación de 4.3 de indicadores y la calificación de 4.7 por canal de atención, esto equivale al **90%** de percepción positiva del servicio.

- **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 noviembre del año 2.023 se entregaron 21 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.

Tabla No. 15

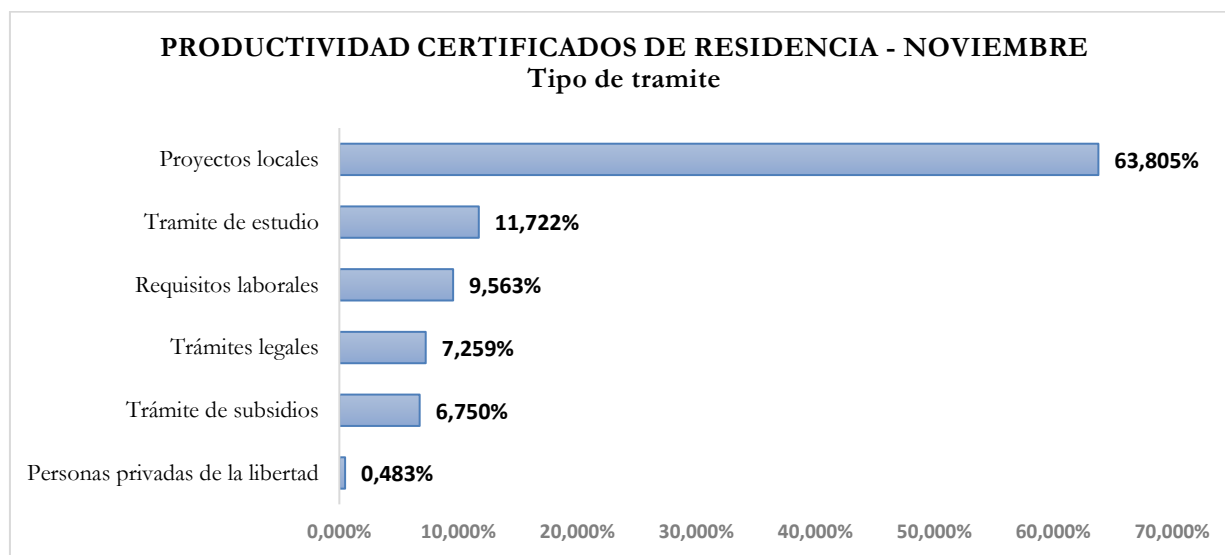
MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	1.397	21
Febrero	75	19
Marzo	1.252	13
Abril	2.654	21
Mayo	846	34
Junio	487	10
Julio	1.057	15
Agosto	809	19
Septiembre	675	17
Octubre	1374	24
Noviembre	1.128	21
TOTALES	11.754	214

Fuente: Aplicativo SIDE

- Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 63.80% respecto al total, seguido de un 11.72% para Trámites de estudio, el 9.56% para Requisitos Laborales, el 7.25% para Trámites Legales, 6.75% para Trámite de Subsidios, y el 0.48% para Personas privadas de la libertad.

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia

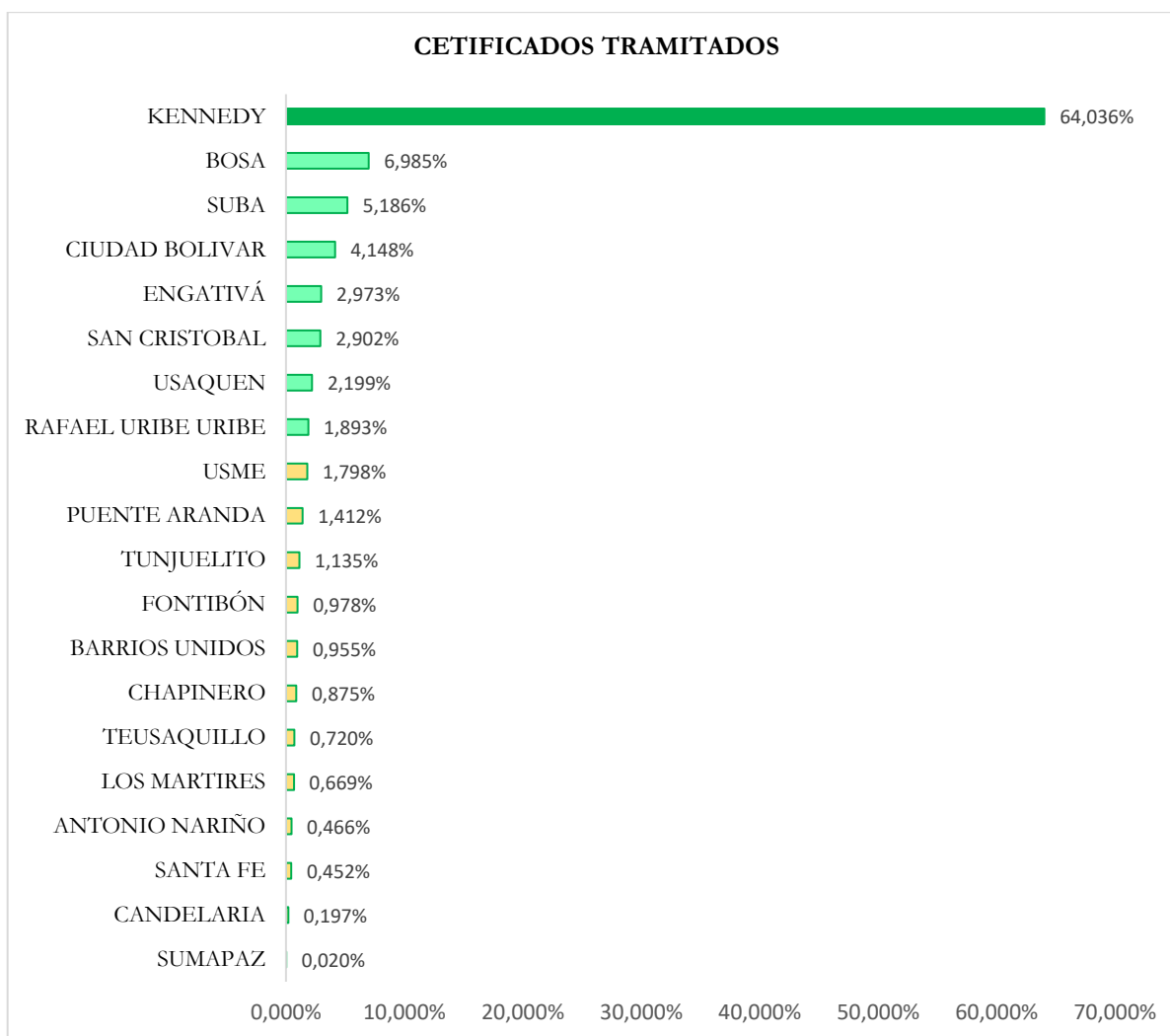


Fuente: Aplicativo BIZAGI noviembre 2.023

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.

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 13.741, 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.

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



Fuente: Aplicativo BIZAGI noviembre 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Bosa, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, San Cristóbal y Usaquén, las cuales expidieron un total de 12.758 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 noviembre, el 33.3% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 31.8% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de requirente jurídico con un porcentaje del 20.0% y el 14.9% 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 Noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 2.257 representando el 38.8%; el segundo canal más utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE) y el acceso web al BTE desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con 1.994 peticiones representando el 32.0%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 1.186 peticiones representando el 19.9%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 672 peticiones representando el 49.5% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 519 peticiones representando el 38.2%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de noviembre, le sigue la queja con 81 peticiones representando el 6.0%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas y que a su vez contaron con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 217 peticiones, luego se encuentra “*Planeación Local Proyectos.*” con 176 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 174 las peticiones relacionadas con el subtema “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica.*” Sigue con un total de 156 el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.*” Y por último “*Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP.*” con un total de 138 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.
6. Durante el mes de noviembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **35.7%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de noviembre el **64.0%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **58.6%**.
7. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1385** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **92.7%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1284** 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 en la entidad para el mes analizado ha sido de 12 días, tiempo que cumple los términos de respuesta. De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2023.
9. Las localidades donde más se originaron peticiones ciudadanas en el periodo fueron Ciudad Bolívar, Bosa, Usme, San Cristóbal, Suba, Kennedy, Puente Aranda y Engativá.
10. En cuanto a la distribución de peticionarios por estrato, se encuentra que, el 45.1% se ubicó dentro del estrato 3, el 27.5% en el estrato 2, el 10.3% en el estrato 4, el 8.8% en el estrato 5, el 6.9% en el estrato 1 y el 1.5% en el estrato 6.
11. Para el mes de noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 63.80% respecto al total, seguido de un 11.72% para Trámites de estudio, el 9.56% para Requisitos Laborales, el 7.25% para Trámites Legales, 6.75% para Trámite de Subsidios, y el 0.48% para Personas privadas de la libertad.
12. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de noviembre fueron: Kennedy, Bosa, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, San Cristóbal y Usaquén, las cuales expidieron un total de 12.758 certificaciones.
13. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de noviembre del año 2023 se entregaron 21 documentos extraviados directamente al titular.
14. En cuanto a las encuestas, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en noviembre del año 2023 es de **4.5** al promediar la calificación de 4.3 de indicadores y la calificación de 4.7 por canal de atención, 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.