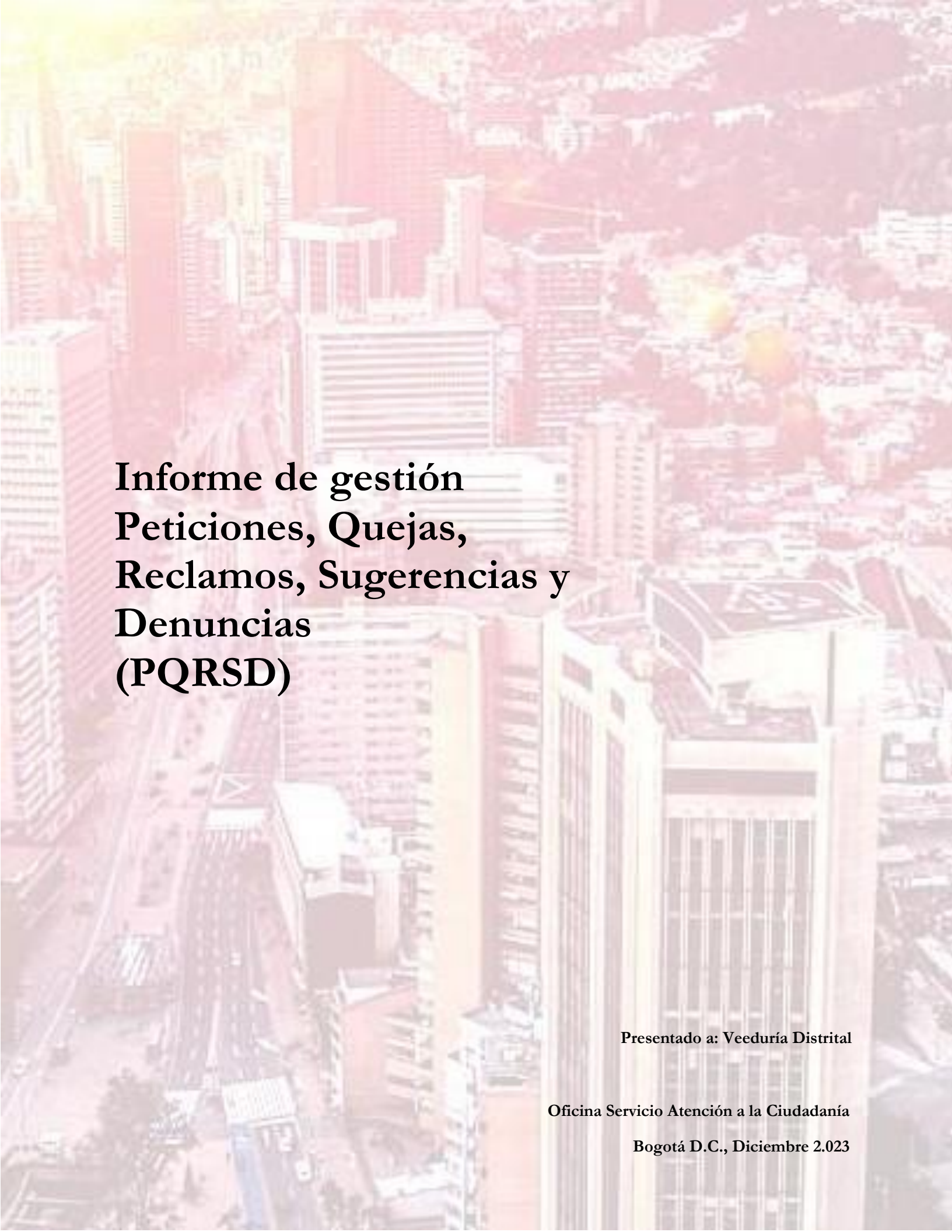




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Diciembre 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. 7-8
Subtemas más reiterados	Pág. 8-10
Traslados por competencia	Pág. 11-12
PQRSD cerradas.....	Pág. 12-14
Tiempo promedio de respuesta	Pág. 15-18
Participación por localidad de los requerimientos registrados...	Pág. 19-21
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

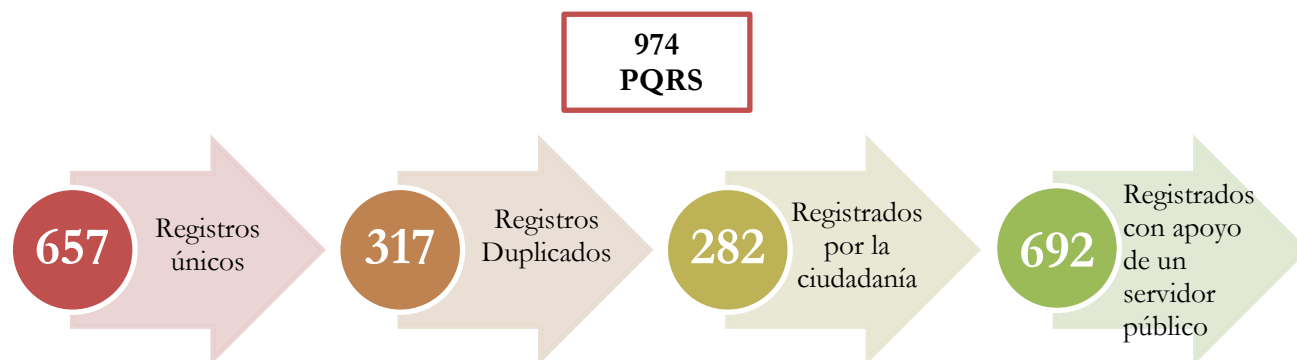
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte 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 Diciembre de 2.023.

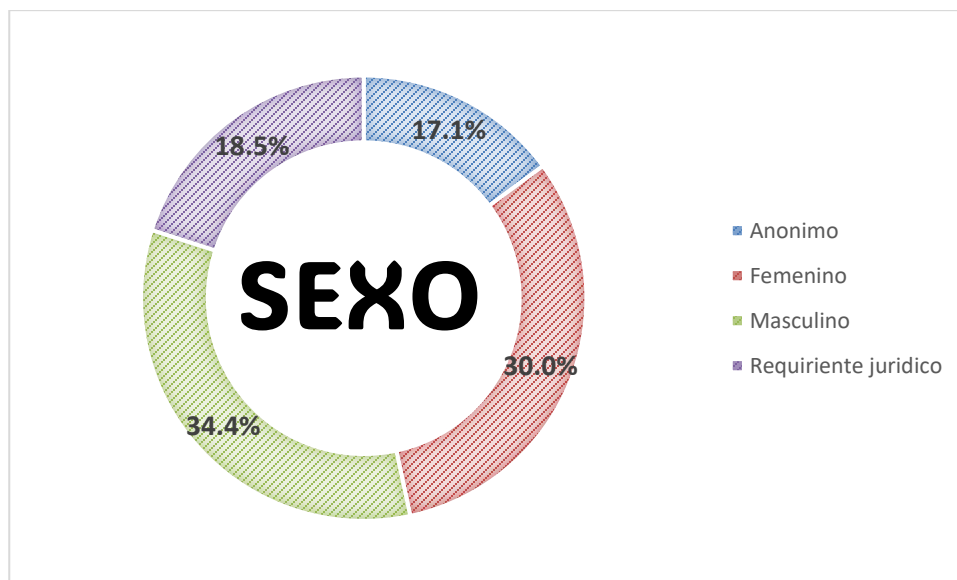
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Diciembre



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes diciembre 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.

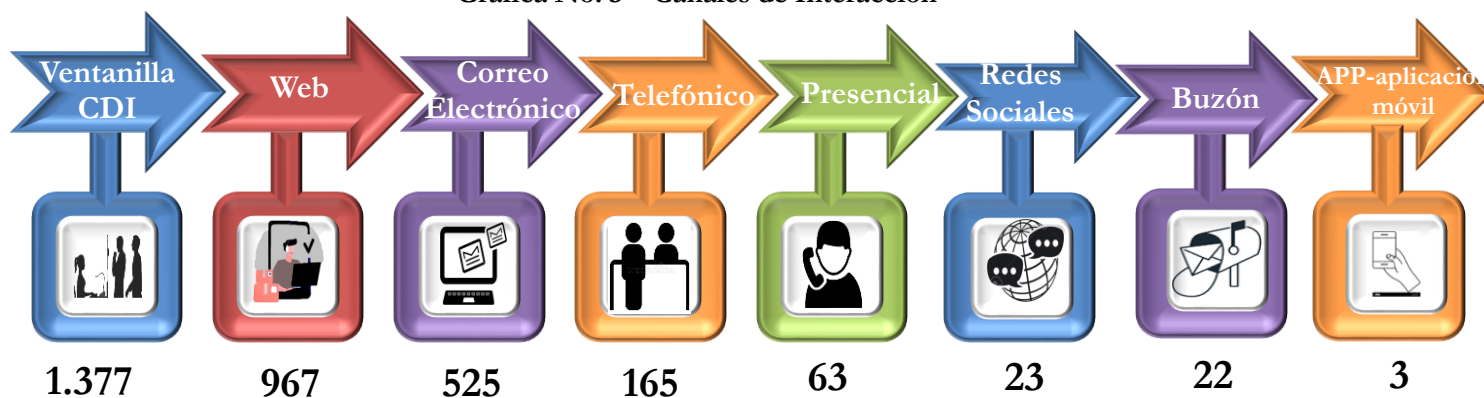
Del total de requerimientos registrados en el mes de diciembre, el 34.4% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 30.0% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de requirente jurídico con un porcentaje del 18.5% y el 17.1% fueron solicitudes anónimas.

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 Diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 1.377 representando el 43.8%; 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 - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con 967 peticiones representando el 30.7%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 525 peticiones representando el 16.7%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción

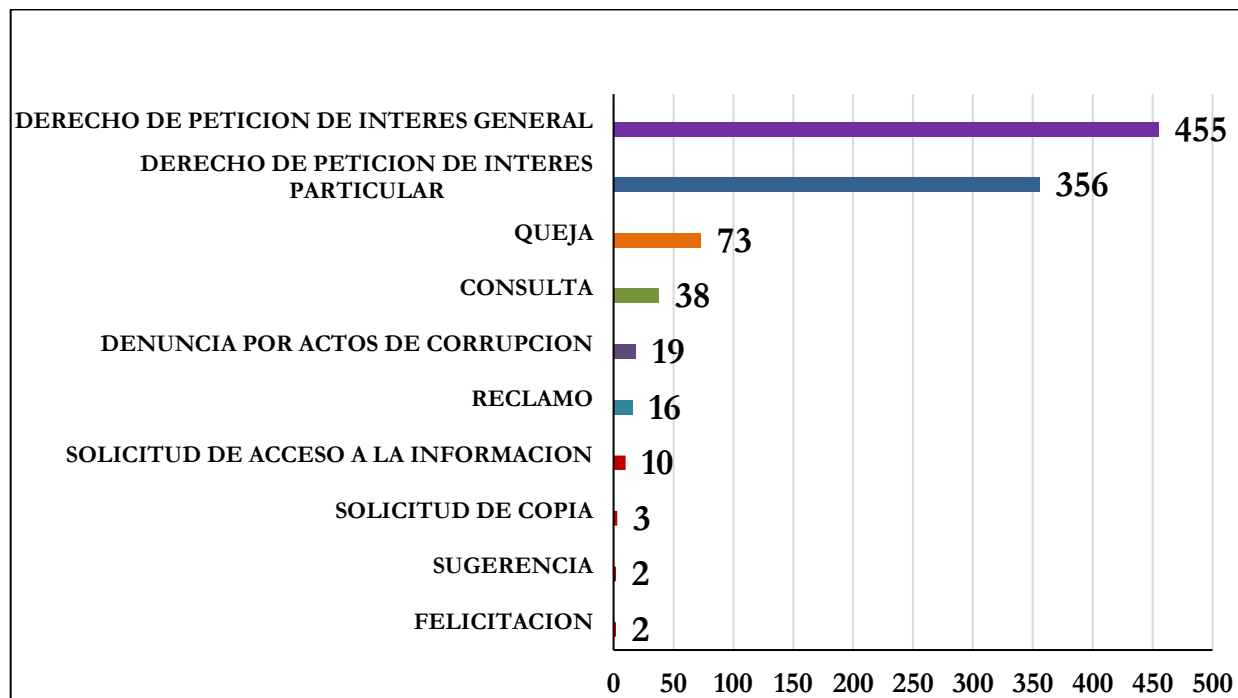


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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 455 peticiones representando el 46.7% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 356 peticiones representando el 36.6%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de diciembre, le sigue la queja con 73 peticiones representando el 7.5%.

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

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

Gráfica No. 5 Solicitudes de Información

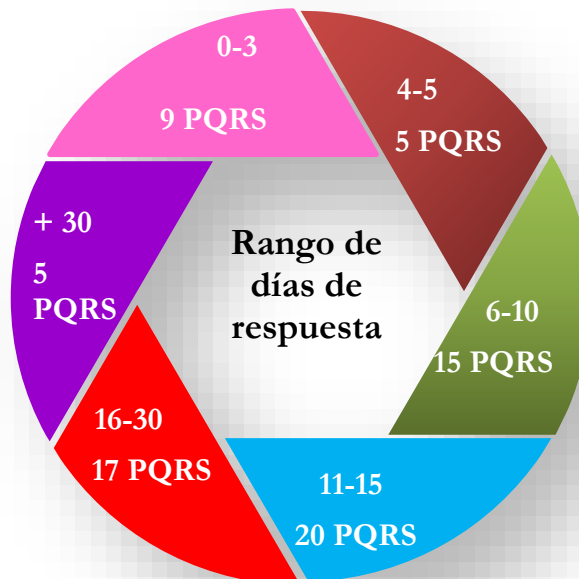


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de diciembre del año 2023 se registraron 71 solicitudes de información, de las cuales 4 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 71 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANGO DE DÍAS



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
IDPAC	1	13
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	8
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	7
SECRETARIA DE PLANEACION	1	7
TOTAL	4	9

*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

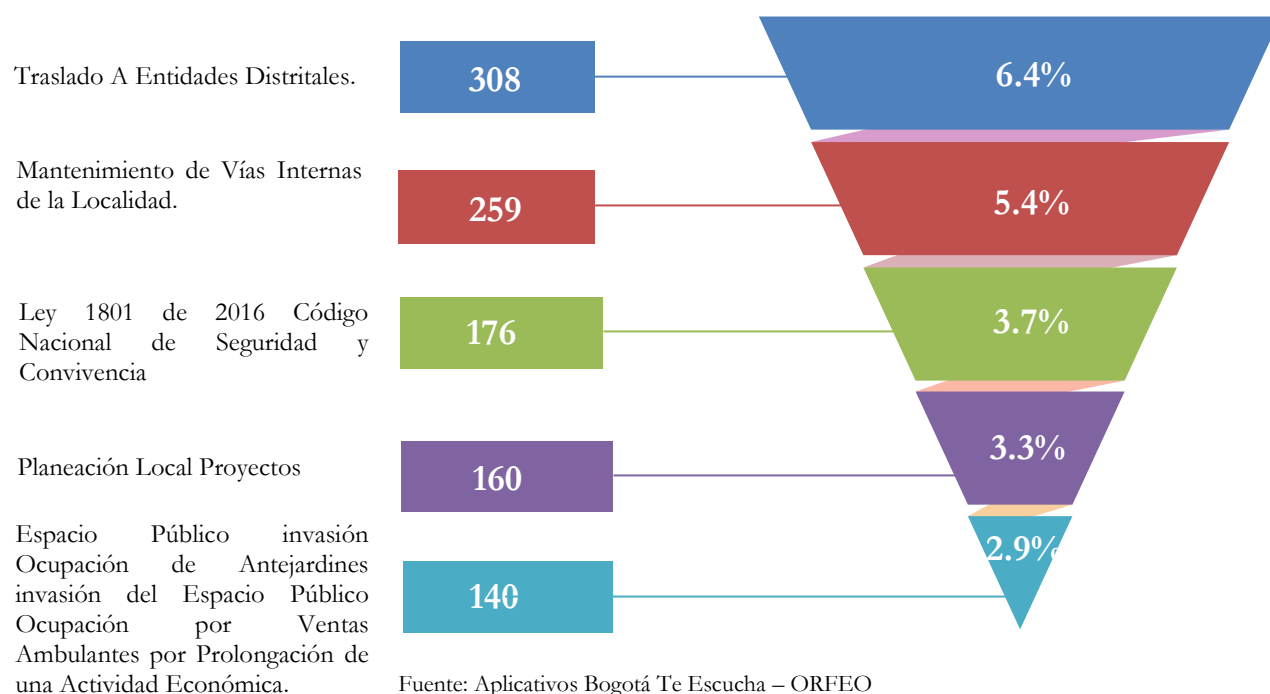
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado a Entidades Distritales	308	6,4
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	259	5,4
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	176	3,7
Planeación Local Proyectos	160	3,3
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	140	2,9
TOTAL 5 SUBTEMAS	1043	22
OTROS SUBTEMAS	3759	78
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	4802	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 308 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 259 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 176 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 160 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 140 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.

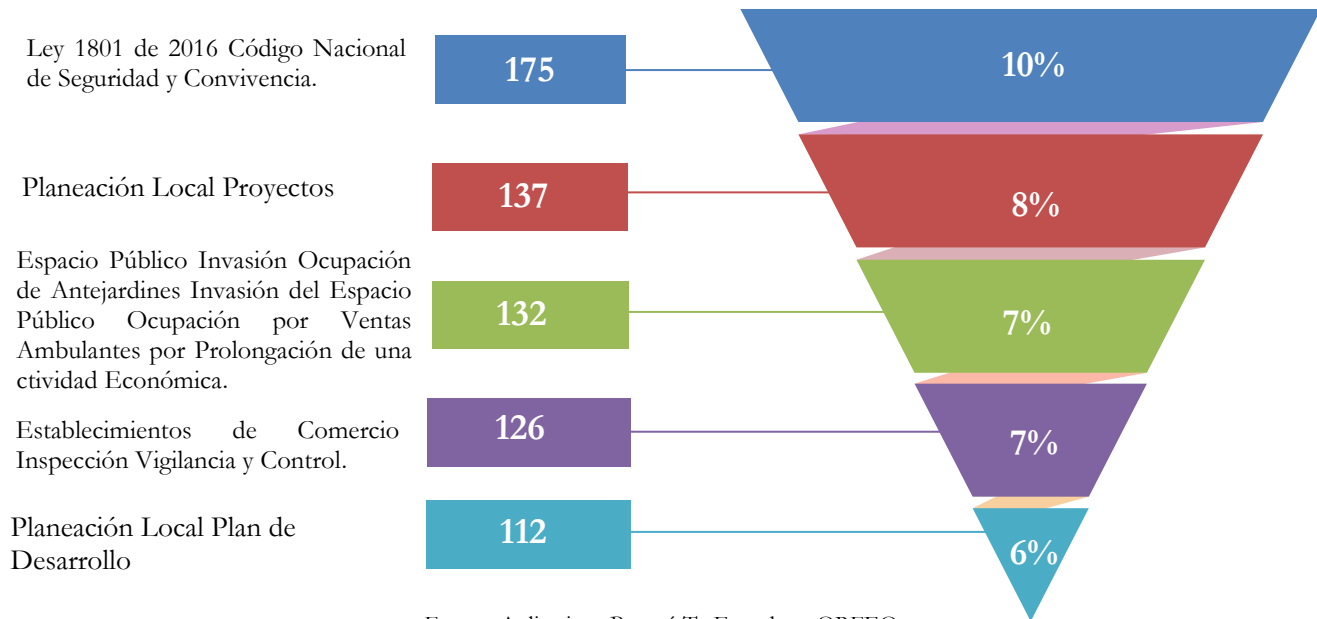
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	175	10
Planeación Local Proyectos	137	8
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	132	7
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	126	7
Planeación Local Plan de Desarrollo	112	6
TOTAL 5 SUBTEMAS	682	38
OTROS SUBTEMAS	1095	62
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1777	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

En el mes de diciembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.” con 175 peticiones, luego se encuentra “Planeación Local Proyectos.” con 137 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 132 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 126 el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.” Y por último “Planeación Local Plan de Desarrollo.” con un total de 112 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

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

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	CANTIDAD	POCENTAJE
Secretaria de Integración social	47	12,9%
Secretaria Movilidad	46	12,7%
Secretaria de Educación	26	7,2%
Secretaria de Planeación	23	6,3%
Secretaria de Salud	22	6,1%
Secretaria General	17	4,7%
Secretaria de Hacienda	16	4,4%
Personería de Bogotá	14	3,9%
Secretaria de Seguridad	14	3,9%
Secretaria del Hábitat	14	3,9%
UAESP	12	3,3%
Secretaria de Ambiente	11	3,0%
IDRD	10	2,8%
IDU	9	2,5%
CODENSA	8	2,2%
TRANSMILENIO	7	1,9%
Acueducto – EAAB-ESP	7	1,9%
IDPAC	6	1,7%
Secretaria de la Mujer	6	1,7%
ETB - Empresa de Teléfonos	5	1,4%
Secretaria de Desarrollo Económico	5	1,4%
Capital Salud EPS	3	0,8%
ATENEA	3	0,8%
Veeduría Distrital	3	0,8%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	3	0,8%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	2	0,6%
IDPYBA	2	0,6%
Defensoría del Espacio Publico	2	0,6%
Secretaria de Cultura	2	0,6%
Subred Norte	2	0,6%
IDIGER	2	0,6%
Catastro	2	0,6%
OFB - Orquesta Filarmónica	2	0,6%
IPES	2	0,6%
JBB - Jardín Botánico	2	0,6%
Secretaria Jurídica	1	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.

Subred Sur	1	0,3%
IDIPRON	1	0,3%
La Terminal de Transporte	1	0,3%
Concejo de Bogotá	1	0,3%
Subred Centro Oriente	1	0,3%
TOTAL	363	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de diciembre 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: 12.9% a la “Secretaría de Integración Social”, el 12.7% a la “Secretaría de Movilidad”, el 7.2% a la “Secretaría de Educación”, el 6.3% a la “Secretaría de Planeación”, y el 6.1% “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 diciembre se respondió 1 petición clasificada dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	1
Total	1

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **46.4%** respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

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	6	66,7%	3	33,3%	9
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2	100,0%	0	0,0%	2
Alcaldía Local de Bosa	12	36,4%	21	63,6%	33
Alcaldía Local de Candelaria	3	75,0%	1	25,0%	4
Alcaldía Local de Chapinero	4	50,0%	4	50,0%	8
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	47	43,5%	61	56,5%	108
Alcaldía Local de Engativá	2	33,3%	4	66,7%	6
Alcaldía Local de Fontibón	10	47,6%	11	52,4%	21
Alcaldía Local de Kennedy	22	64,7%	12	35,3%	34
Alcaldía Local de Mártires	7	58,3%	5	41,7%	12
Alcaldía Local de Puente Aranda	24	64,9%	13	35,1%	37
Alcaldía Local de Rafael Uribe	3	37,5%	5	62,5%	8
Alcaldía Local de San Cristóbal	20	39,2%	31	60,8%	51
Alcaldía Local de Santa Fe	15	83,3%	3	16,7%	18
Alcaldía Local de Suba	14	73,7%	5	26,3%	19
Alcaldía Local de Sumapaz	1	50,0%	1	50,0%	2
Alcaldía Local de Teusaquillo	3	30,0%	7	70,0%	10
Alcaldía Local de Tunjuelito	8	72,7%	3	27,3%	11
Alcaldía Local de Usaquén	5	41,7%	7	58,3%	12
Alcaldía Local de Usme	25	32,1%	53	67,9%	78
Dependencias de Nivel Central	1216	54,7%	1.006	45,3%	2.222
TOTAL	1449	53,6%	1256	46,4%	2705

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de Diciembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **45.0%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de diciembre el **45.3%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **46.4%**.

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 diciembre.

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

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	13	56,5%	10	43,5%	23
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2	33,3%	4	66,7%	6
Alcaldía Local de Bosa	12	29,3%	29	70,7%	41
Alcaldía Local de Candelaria	8	40,0%	12	60,0%	20
Alcaldía Local de Chapinero	7	18,4%	31	81,6%	38
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	19	13,6%	121	86,4%	140
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	24	100,0%	24
Alcaldía Local de Fontibón	6	21,4%	22	78,6%	28
Alcaldía Local de Kennedy	23	35,4%	42	64,6%	65
Alcaldía Local de Mártires	4	33,3%	8	66,7%	12
Alcaldía Local de Puente Aranda	12	31,6%	26	68,4%	38
Alcaldía Local de Rafael Uribe	6	40,0%	9	60,0%	15
Alcaldía Local de San Cristóbal	5	8,5%	54	91,5%	59
Alcaldía Local de Santa Fe	7	22,6%	24	77,4%	31
Alcaldía Local de Suba	21	30,0%	49	70,0%	70
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	2	100,0%	2
Alcaldía Local de Teusaquillo	12	54,5%	10	45,5%	22
Alcaldía Local de Tunjuelito	4	44,4%	5	55,6%	9
Alcaldía Local de Usaquén	4	10,0%	36	90,0%	40
Alcaldía Local de Usme	12	12,9%	81	87,1%	93
Dependencias de Nivel Central	166	12,6%	1155	87,4%	1.321
TOTAL	343	16,4%	1754	83,6%	2097

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 **2.097** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **83,6%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1754** 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	-	-	34	30	-	-	-	-	-	-	34
Barrios Unidos	-	-	21	-	-	-	-	-	-	-	21
Bosa	44	-	16	29	34	-	-	21	-	-	23
Candelaria	-	-	20	24	-	-	17	-	-	-	21
Chapinero	-	-	21	21	34	21	-	-	-	-	21
Ciudad Bolívar	-	-	15	17	-	22	-	-	-	-	15
Engativá	-	-	14	12	-	11	-	12	-	-	14
Fontibón	-	-	14	18	-	19	-	15	-	-	15
Kennedy	-	-	20	25	6	-	27	-	-	-	21
Mártires	-	-	18	25	-	-	-	-	-	-	19
Puente Aranda	-	-	17	25	-	-	-	-	-	-	19
Rafael Uribe Uribe	-	-	24	21	-	22	-	-	-	-	23
San Cristóbal	28	-	15	24	-	-	-	-	-	-	15
Santa Fe	-	-	19	23	-	25	-	-	-	-	19
Suba	21	-	19	20	-	18	-	19	-	-	19
Sumapaz	-	-	8	-	-	-	-	-	-	-	8
Teusaquillo	-	-	22	27	-	-	19	-	-	-	23
Tunjuelito	-	-	16	23	-	-	-	-	-	-	17
Usaquén	14	-	17	16	16	20	16	-	-	-	16
Usme	-	-	11	20	-	-	21	-	-	-	12
D. Nivel Central	22	-	20	18	24	24	19	-	-	18	19
OF. Asuntos Disciplinarios	-	14	26	17	28	17	-	-	-	-	22
OF. Atención a la Ciudadanía	13	13	12	11	11	11	11	10	11	14	12
TOTAL	20	13	15	14	12	16	16	13	11	16	14

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, Sugerencias, 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 Solicitudes de acceso a la información, reclamos, solicitudes de copias y felicitaciones.

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 diciembre de acuerdo con el periodo radicado:

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

Dependencia	Petitionen Solucionadas con Respuesta Definitiva		Promedio días de gestión
	Periodo Anterior	Periodo Actual	
Alcaldía Local de Antonio Nariño	10	2	34
Alcaldía Local de Barrios Unidos	4	0	21
Alcaldía Local de Bosa	29	5	23
Alcaldía Local de Candelaria	12	1	21
Alcaldía Local de Chapinero	31	2	21
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	121	57	15
Alcaldía Local de Engativá	24	4	14
Alcaldía Local de Fontibón	22	10	15
Alcaldía Local de Kennedy	41	6	21
Alcaldía Local de Mártires	8	4	19
Alcaldía Local de Puente Aranda	25	7	19
Alcaldía Local de Rafael Uribe	8	0	23
Alcaldía Local de San Cristóbal	52	29	15
Alcaldía Local de Santa Fe	22	2	19
Alcaldía Local de Suba	48	2	19
Alcaldía Local de Sumapaz	2	1	8
Alcaldía Local de Teusaquillo	10	0	23
Alcaldía Local de Tunjuelito	5	2	17
Alcaldía Local de Usaquén	35	6	16
Alcaldía Local de Usme	81	53	12
Dependencias de Nivel Central	739	255	13
TOTAL	1329	448	14

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 , se tienen las siguientes cifras:

Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

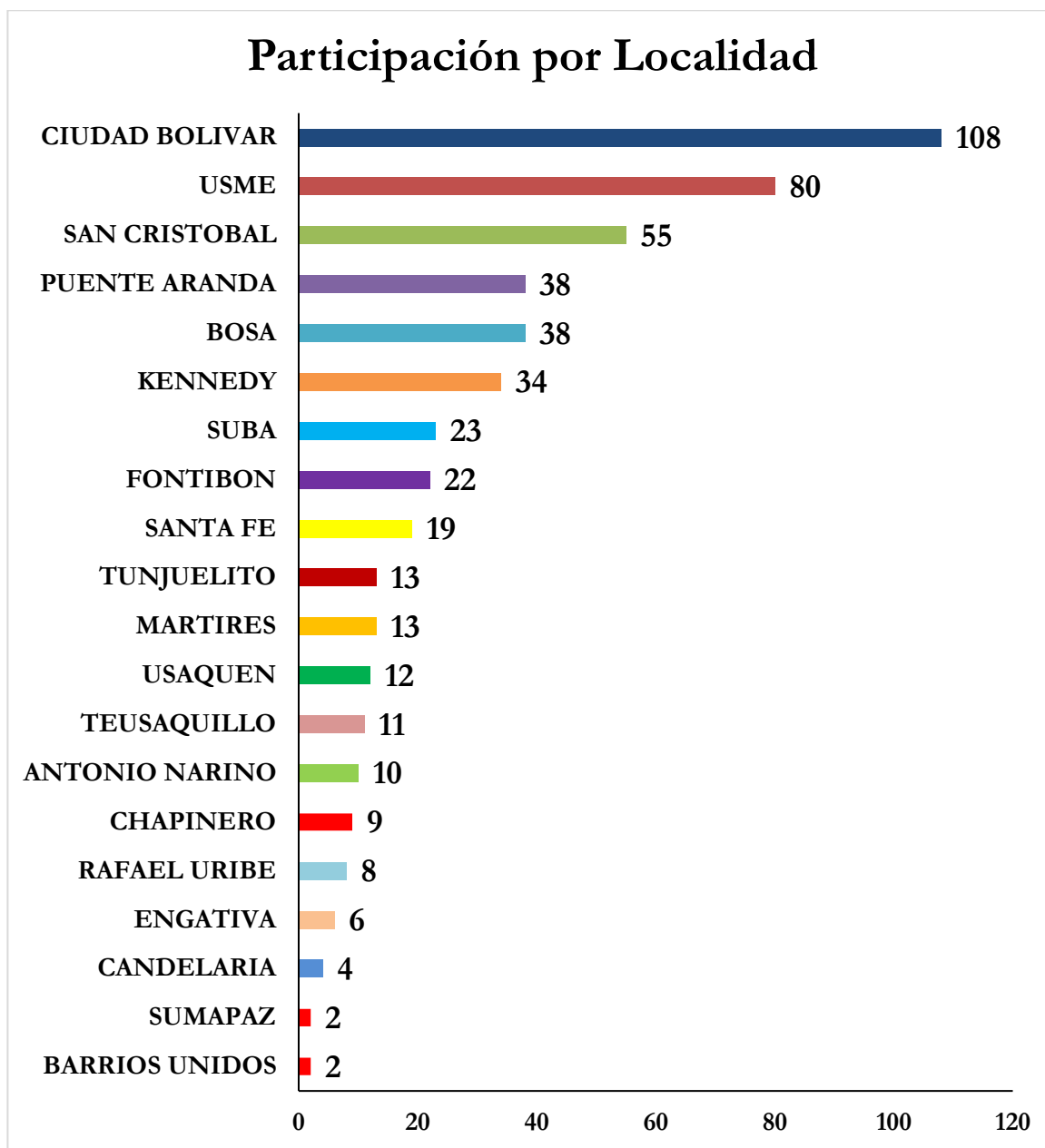
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	728	426	3.221	8
Febrero	878	351	4.087	8
Marzo	884	566	5.092	12
Abril	701	438	31.660	13
Mayo	842	426	19.636	8
Junio	862	579	17.307	8
Julio	863	380	16.647	8
Agosto	843	525	22.390	9
Septiembre	716	428	17.337	7
Octubre	914	524	17.486	8
Noviembre	880	477	21.773	12
Diciembre	657	317	25.458	14
Total	9.768	5.437	202.094	10

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 10 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, Puente Aranda, Bosa, Kennedy, Suba, y Fontibón.

Tabla No. 12: PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS

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 PERIODO

ALCALDIA LOCAL	PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	PROPIEDAD HORIZONTAL	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
01 - Usaquén	66	2,1%	294	258	422	138	0
02 - Chapinero	14	0,4%	81	246	0	39	0
03 - Santa Fe	15	0,5%	32	19	0	2	5
04 - San Cristóbal	17	0,5%	320	4	58	102	0
05 - Usme	25	0,8%	234	3	14	8	166
06 - Tunjuelito	11	0,3%	186	1	0	3	0
07 - Bosa	40	1,3%	778	16	34	126	0
08 - Kennedy	101	3,2%	4361	31	100	1	0
09 - Fontibón	27	0,9%	0	0	0	229	0
10 - Engativá	94	3,0%	0	0	135	148	418
11 - Suba	79	2,5%	836	204	94	114	0
12 - Barrios Unidos	32	1,0%	170	22	0	31	0
13 - Teusaquillo	41	1,3%	90	42	0	9	40
14 - Los Mártires	12	0,4%	0	0	2	13	0
15 - Antonio Nariño	11	0,3%	14	3	3	15	0
16 - Puente Aranda	20	0,6%	112	7	0	23	0
17 - La Candelaria	3	0,1%	42	2	0	10	1
18 - Rafael Uribe Uribe	26	0,8%	0	0	34	206	0
19 - Ciudad Bolívar	39	1,2%	444	7	164	282	0
20 - Sumapaz	0	0,0%	6	0	0	0	0
Nivel Central	2472	78,6%	0	0	140	8	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	48	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	3	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	3.145	100%	8.000	865	1.200	1.507	630

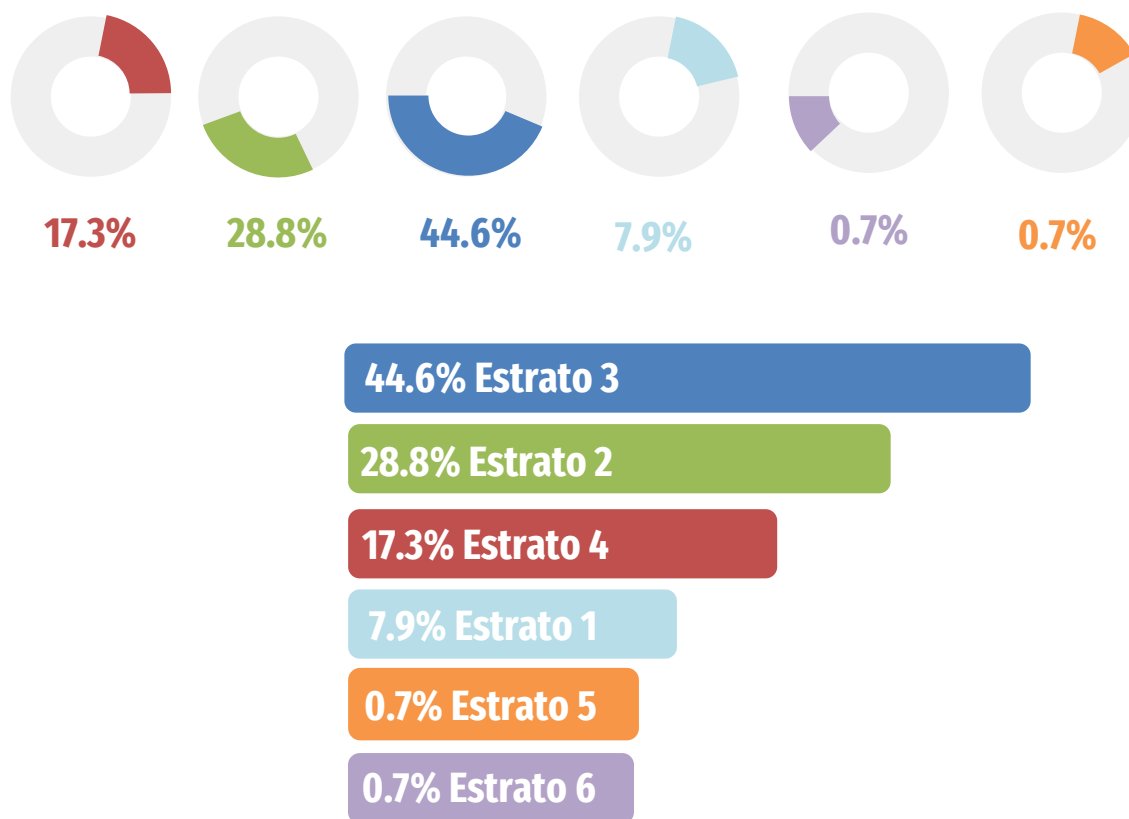
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACT

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 44.6% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.8% en el estrato 2, el 17.3% en el estrato 4, el 7.9% en el estrato 1, el 0.7% en el estrato 5 y el 0.7% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



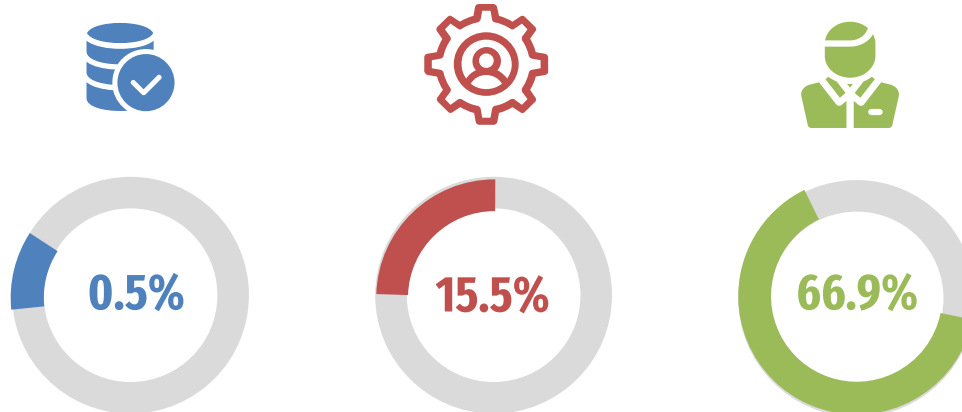
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (66.9%) fueron realizadas por personas naturales, (15.5%) por personas jurídicas y el (0.5%) por establecimientos de comercio.

Gráfica No. 9



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

OTROS ÍTEMS

1.2. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

La encuesta de percepción del servicio es una herramienta aplicada por la entidad para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los diferentes trámites y servicios brindados por la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el nivel local como central de la entidad y en los canales presencial y virtual.

Los resultados de percepción y satisfacción de las localidades y del nivel central en los canales presencial y virtual son los siguientes:

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

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 diciembre del año 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.

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:

CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN
Tabla No. 14

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Virtual	299	3,7	0,7	20%	4,7
Canal Presencial	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 diciembre del año 2.023 es de **4.7** al promediar la calificación de 4.3 de indicadores y la calificación de 4.5 por canal de atención, esto equivale al **90%** 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.

En el mes de diciembre del año 2.023 se entregaron 17 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

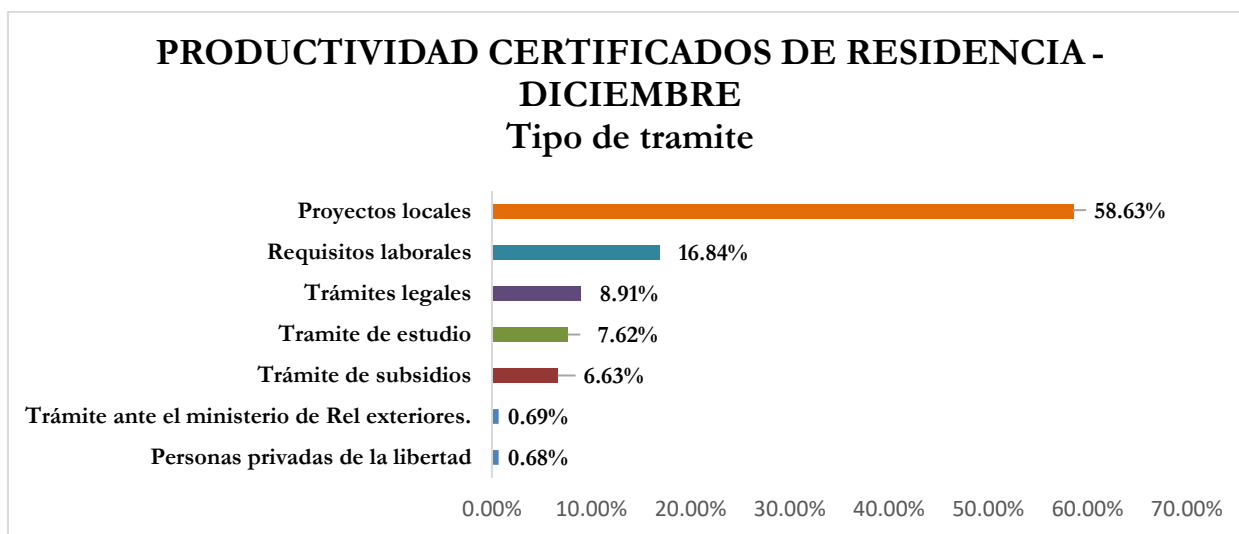
MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	1.397	21
Febrero	75	19
Marzo	1.252	13
Abril	2.654	21
Mayo	846	34
Junio	487	10
Julio	1.057	15
Agosto	809	19
Septiembre	675	17
Octubre	1374	24
Noviembre	1.128	21
Diciembre	630	17
TOTALES	12.384	231

Fuente: Aplicativo SIDE

1.4. EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de diciembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 58.63% respecto al total, seguido de un 16.84% para Requisitos laborales, el 8.91% para Trámites Legales, el 7.62% para Trámites de Estudio, 6.63% para Trámite de Subsidios, el 0.69% para Trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 0.68% para Personas privadas de la libertad.

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia

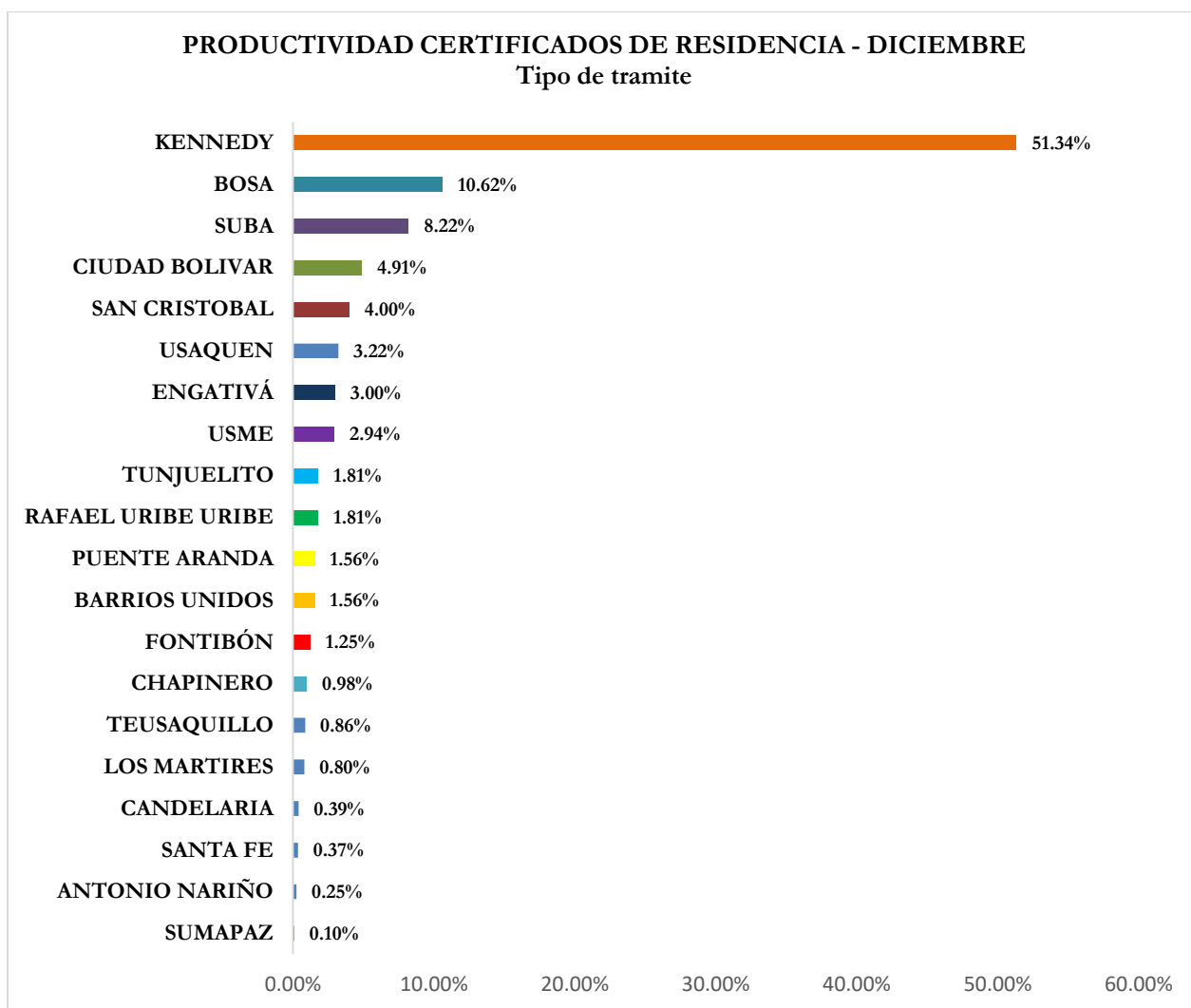


Fuente: Aplicativo BIZAGI diciembre 2.023

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 8.636, 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 DICIEMBRE-2023
Gráfica No. 9.



Fuente: Aplicativo BIZAGI diciembre 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Bosa, Suba, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Usaquén y Engativá las cuales expidieron un total de 7.325 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 diciembre, el 34.4% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 30.0% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de requirente jurídico con un porcentaje del 18.5% y el 17.1% 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 10 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.
3. Para el mes de Diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 1.377, 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 967 peticiones representando el 30.7%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 525 peticiones representando el 16.7%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 455 peticiones representando el 46.7% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 356 peticiones representando el 36.6%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de diciembre, le sigue la queja con 73 peticiones representando el 7.5%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 308 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 259 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 176 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 160 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 140 peticiones.
6. En el mes de diciembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*.” con 175 peticiones, luego se encuentra “*Planeación Local Proyectos*.” con 137 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 132 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 126 el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*.” Y por último “*Planeación Local Plan de Desarrollo*.” con un total de 112 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.
7. Durante el mes de Diciembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **45.0%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de diciembre el **45.3%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **46.4%**.
8. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la

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.

Ciudadanía, se registra que, de los **2.097** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **83.6%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1754** respuestas efectivas

9. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 14 días, tiempo que cumple los términos de respuesta. De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2023.
10. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, San Cristóbal, Puente Aranda, Bosa, Kennedy, Suba, y Fontibón.
11. En este aspecto se encuentra que el 44.6% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.8% en el estrato 2, el 17.3% en el estrato 4, el 7.9% en el estrato 1, el 0.7% en el estrato 5 y el 0.7% en el estrato 6.
12. Para el mes de diciembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 58.63% respecto al total, seguido de un 16.84% para Requisitos laborales, el 8.91% para Trámites Legales, el 7.62% para Trámites de Estudio, 6.63% para Trámite de Subsidios, el 0.69% para Trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 0.68% para Personas privadas de la libertad.
13. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de diciembre fueron: Kennedy, Bosa, Suba, Ciudad Bolívar, Usaquén y Engativá las cuales expidieron un total de 7.325 certificaciones.
14. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de diciembre del año 2023 se entregaron 17 documentos extraviados directamente al titular.
15. En cuanto a las encuestas, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en diciembre del año 2023 es de **4.7** al promediar la calificación de 4.3 de indicadores y la calificación de 4.5 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.