



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

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., febrero 2.023

TABLA DE CONTENIDO

Consideraciones Generales.....	Pág. 3
1. Total peticiones recibidas	Pág. 4-5
2. Canales de interacción	Pág. 5-6
3. Tipología o modalidades.....	Pág. 6-7
4. Solicitudes de información	Pág. 7-9
5. Subtemas más reiterados	Pág. 9-10
6. Subtemas mas reiterados con respuesta definitiva.....	Pág. 10
7. Traslados por competencia	Pág. 11-12
8. Subtema Veedurías Ciudadanas.....	Pág. 12
9. Peticiones cerradas del periodo.....	Pág. 12-14
10. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia (días)	Pág. 15-18
11. Participación por estrato	Pág. 18
12. Calidad del requirente.....	Pág. 19
13. Otros ítems.....	Pág. 19-23
14. Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 23-24

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.

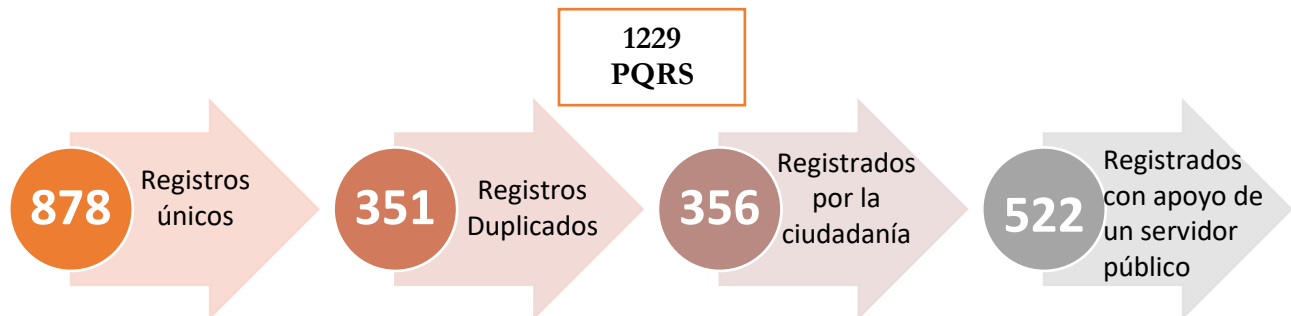
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de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

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

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

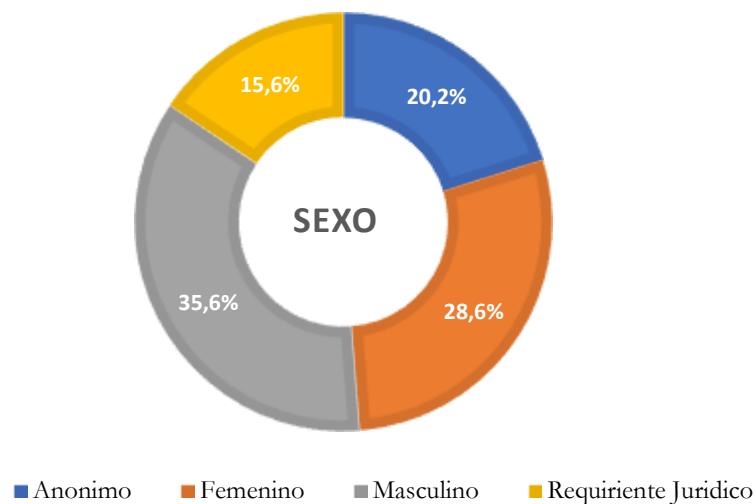
1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes febrero 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 febrero, el 35.6% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 28.6% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 20.2% y el 15.6% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la atención por el Centro de documentación e información CDI, tanto de las alcaldías locales como de la Secretaría Distrital de Gobierno con 3.008 peticiones representando el 52.6%. 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 1.649 peticiones representando el 28.8%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 530 peticiones representando el 9.3%.

Gráfica No. 3



Fuente: Reporte PQRS mes febrero 2023. 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.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 554 peticiones representando el 63.1% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 219 peticiones representando el 24.9%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue las quejas con 35 peticiones representando el 4.0%.

Gráfica No. 4



Fuente: Reporte PQRS mes febrero 2023. 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.

4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

Gráfica No. 5



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

En el mes de febrero del año 2.023 se registraron 572 solicitudes de información, de las cuales 22 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 572 solicitudes de información, por dependencia y gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANDO DE DÍAS

Dependencias Responsables del Traslado	Número de Petición Por Gestión Rango de Días						Total Solicitudes de información
	0-3.	11-15.	16-30.	4-5.	6-10.	Mas de 30.	
Alcaldía Local de Antonio Nariño	0	0	0	0	0	1	1
Alcaldía Local de Barrios unidos	1	0	2	0	0	0	3
Alcaldía Local de Bosa	1	2	5	2	0	0	10
Alcaldía Local de Candelaria	0	0	1	0	0	0	1
Alcaldía Local de Chapinero	1	1	0	1	1	0	4
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	2	1	2	0	0	0	5
Alcaldía Local de Engativá	0	0	0	1	6	0	7
Alcaldía Local de Fontibón	0	171	19	0	5	0	195
Alcaldía Local de Kennedy	1	1	1	0	1	0	4
Alcaldía Local de Mártires	0	1	2	0	0	0	3
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0	2	0	0	0	2
Alcaldía Local de San Cristóbal	1	0	1	0	2	0	4
Alcaldía Local de Santafé	0	0	1	0	0	0	1

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.

Alcaldía Local de Suba	1	0	4	0	2	0	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	0	1	0	1	0	0	2
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	2	1	0	1	0	4
Alcaldía Local de Usaquén	0	2	0	0	3	0	5
Alcaldía Local de Usme	0	0	1	0	0	0	1
Dependencias de Nivel Central	3	9	10	3	10	0	35
Oficina de Asuntos Disciplinarios	0	0	0	0	2	0	2
Oficina de Atención a la Ciudadanía	269	0	0	5	0	2	276
Total general	280	191	52	13	33	3	572

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

Traslados a otra entidad	Número de peticiones	Días de gestión
IDRD	3	1
IDU	2	1
Personería de Bogotá	1	1
Secretaría de Educación	1	1
Secretaría de Hacienda	4	1
Secretaría de Integración Social	1	1
Secretaría General	1	1
Secretaría de Movilidad	3	1
Transmilenio	1	1
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	1	1
Secretaría de Cultural	1	3
VANTI	1	1
IDPYBA	2	2
Total general	22	1*

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

5. 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*”.

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

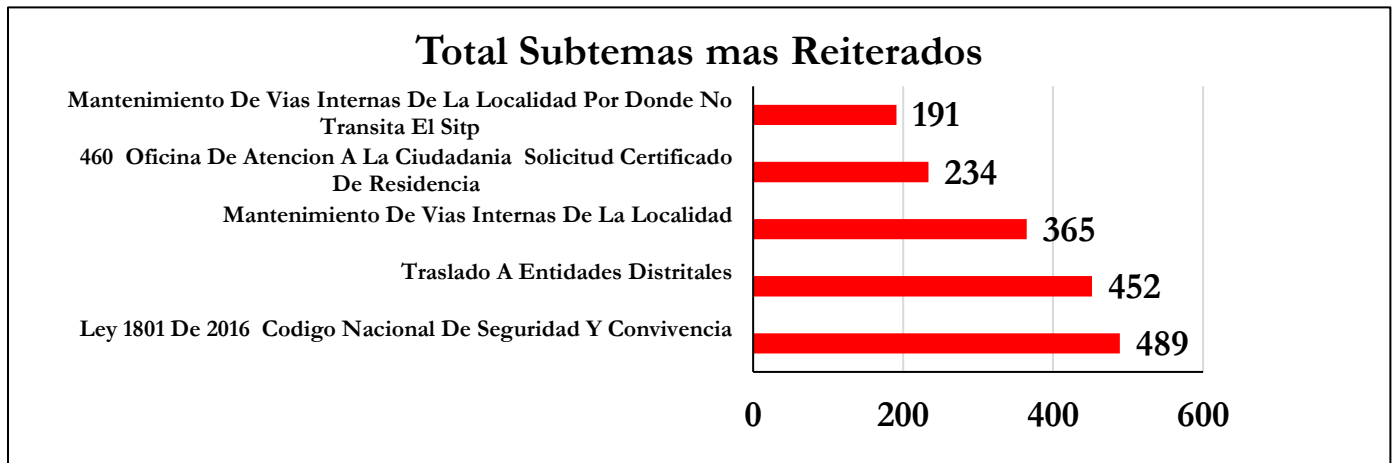
Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Total	Porcentaje
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	489	7,0 %
Traslado A Entidades Distritales	452	6,4 %
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad	365	5,2 %
460 Oficina De Atención a La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	234	3,3 %
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP	191	2,7 %
TOTAL 5 SUBTEMAS	1731	25 %
OTROS SUBTEMAS	5279	75 %
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	7010	100 %

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 489 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 452 peticiones; luego se encuentra “*Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad*” con 365 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 234 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*”

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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.

Tabla No. 4 SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMA	Total	Porcentaje
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	473	22 %
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP	191	9 %
Contravenciones Comunes Código De Policía	145	7 %
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	135	6 %
Establecimientos De Comercio Inspección Vigilancia Y Control	97	5 %
TOTAL 5 SUBTEMAS	1041	49 %
OTROS SUBTEMAS	1069	51 %
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2110	100 %

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

En el mes de febrero el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 473 peticiones, luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” con 191 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 145 las peticiones relacionadas con “*Contravenciones Comunes Código De Policía*”.

7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 5 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaria de Integración Social	126	21,0%
Secretaria Movilidad	59	9,8%
Secretaria de Hacienda	49	8,2%
Secretaria de Seguridad	47	7,8%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	31	5,2%
Secretaria de Educación	30	5,0%
Secretaria de Desarrollo Económico	24	4,0%
Secretaria de Planeación	20	3,3%
Secretaria de Salud	18	3,0%
Secretaria de Ambiente	16	2,7%
IDPAC	16	2,7%
IDU	15	2,5%
Personería de Bogotá	14	2,3%
IPES	14	2,3%
UAESP	14	2,3%
Secretaria General	13	2,2%
Acueducto - EAAB-ESP	12	2,0%
Secretaria de Cultura	8	1,3%
Metro de Bogotá S.A.	8	1,3%
Secretaria de la Mujer	6	1,0%

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.

Defensoría del Espacio Público	6	1,0%
Catastro	6	1,0%
IDRD	5	0,8%
IDIGER	5	0,8%
Transmilenio	5	0,8%
ETB - empresa de teléfonos	4	0,7%
CODENSA	4	0,7%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	4	0,7%
IDPYBA	4	0,7%
Secretaría del Hábitat	3	0,5%
Capital Salud EPS	3	0,5%
Secretaría Jurídica	2	0,3%
VANTI	2	0,3%
IDARTES - Instituto de las Artes	2	0,3%
JBB - Jardín Botánico	2	0,3%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,2%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,2%
SUBRED NORTE	1	0,2%
total general	600	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

En el mes de febrero se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: el 21.0% a la “Secretaría de Integración Social”, el 9.8% a la “Secretaría de Movilidad”, el 8.2% a la “Secretaría de Hacienda”, el 7.8% a la “Secretaría de Seguridad”, y el 5.2% “UMV - Unidad de Mantenimiento Vial”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

8. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de febrero se respondieron 8 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6 SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	8
Total	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.

9. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 66.8% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

Tabla No. 7 PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA LOCAL	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	2	20,0%	8	80,0%	10
Alcaldía Local de Barrios Unidos	5	41,7%	7	58,3%	12
Alcaldía Local de Bosa	20	34,5%	38	65,5%	58
Alcaldía Local de Candelaria	2	3,1%	62	96,9%	64
Alcaldía Local de Chapinero	13	35,1%	24	64,9%	37
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	24	23,1%	80	76,9%	104
Alcaldía Local de Engativá	45	69,2%	20	30,8%	65
Alcaldía Local de Fontibón	4	0,4%	938	99,6%	942
Alcaldía Local de Kennedy	26	31,3%	57	68,7%	83
Alcaldía Local de Mártires	9	50,0%	9	50,0%	18
Alcaldía Local de Puente Aranda	23	34,3%	44	65,7%	67
Alcaldía Local de Rafael Uribe	6	33,3%	12	66,7%	18
Alcaldía Local de San Cristóbal	42	53,2%	37	46,8%	79
Alcaldía Local de Santa Fe	70	54,3%	59	45,7%	129
Alcaldía Local de Suba	23	31,5%	50	68,5%	73
Alcaldía Local de Sumapaz	3	27,3%	8	72,7%	11
Alcaldía Local de Teusaquillo	10	35,7%	18	64,3%	28
Alcaldía Local de Tunjuelito	4	25,0%	12	75,0%	16
Alcaldía Local de Usaquén	8	18,6%	35	81,4%	43
Alcaldía Local de Usme	10	20,8%	38	79,2%	48
Dependencias Nivel Central	24	20,9%	91	79,1%	115
Oficina Asuntos Disciplinarios	29	69,0%	13	31,0%	42
Oficina de Atención a la Ciudadanía	3418	93,5%	236	6,5%	3654
Total General	3820	66,8%	1896	33,2%	5716

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Durante el mes de febrero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **18.3%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; Para el caso del nivel central, las dependencias respondieron

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

durante el mes de febrero el **91.1%** del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

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

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

Tabla No. 8 PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA LOCAL	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	4	57,1%	3	42,9%	7
Alcaldía Local de Barrios Unidos	15	88,2%	2	11,8%	17
Alcaldía Local de Bosa	29	56,9%	22	43,1%	51
Alcaldía Local de Candelaria	12	54,5%	10	45,5%	22
Alcaldía Local de Chapinero	40	95,2%	2	4,8%	42
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	39	62,9%	23	37,1%	62
Alcaldía Local de Engativá	46	100,0%	0	0,0%	46
Alcaldía Local de Fontibón	38	80,9%	9	19,1%	47
Alcaldía Local de Kennedy	57	67,1%	28	32,9%	85
Alcaldía Local de Mártires	14	93,3%	1	6,7%	15
Alcaldía Local de Puente Aranda	21	56,8%	16	43,2%	37
Alcaldía Local de Rafael Uribe	7	77,8%	2	22,2%	9
Alcaldía Local de San Cristóbal	34	100,0%	0	0,0%	34
Alcaldía Local de Santa fe	87	95,6%	4	4,4%	91
Alcaldía Local de Suba	76	73,1%	28	26,9%	104
Alcaldía Local de Sumapaz	9	81,8%	2	18,2%	11
Alcaldía Local de Teusaquillo	24	70,6%	10	29,4%	34
Alcaldía Local de Tunjuelito	4	80,0%	1	20,0%	5
Alcaldía Local de Usaquén	69	93,2%	5	6,8%	74
Alcaldía Local de Usme	28	82,4%	6	17,6%	34
Dependencias de Nivel Central	71	81,6%	16	18,4%	87
Oficina de Asuntos Disciplinarios	19	90,5%	2	9,5%	21
Oficina de Atención a la Ciudadanía	265	73,8%	94	26,2%	359
Total general	1008	77,9%	286	22,1%	1294

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1294** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **77.9%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1008** 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.

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

Tabla No. 9

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA LOCAL	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 GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	-	-	13	12	-	-	-	-	-	-	13
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	-	18	-	-	10	16	-	-	-	17
Alcaldía Local de Bosa	-	-	17	19	-	-	20	-	-	-	18
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	24	25	-	33	-	-	-	-	26
Alcaldía Local de Chapinero	-	-	16	15	-	15	11	-	-	-	16
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	45	-	20	24	19	-	20	-	-	-	22
Alcaldía Local de Engativá	11	13	12	10	10	11	9	-	-	-	11
Alcaldía Local de Fontibón	11	-	16	13	-	17	15	-	-	-	15
Alcaldía Local de Kennedy	18	-	21	18	16	37	6	-	-	-	22
Alcaldía Local de Mártires	-	-	11	4	-	14	16	-	-	-	11
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	13	-	27	24	19	-	-	-	14
Alcaldía Local de Rafael Uribe	13	-	11	13	-	20	-	-	-	-	13
Alcaldía Local de San Cristóbal	-	-	9	8	6	16	11	-	-	-	9
Alcaldía Local de Santa fe	-	-	11	12	-	19	16	-	20	-	12
Alcaldía Local de Suba	13	-	21	20	25	26	18	-	-	-	21
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	22	23	-	-	-	-	-	-	22
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	20	21	-	19	-	28	-	-	20
Alcaldía Local de Tunjuelito	-	-	9	9	-	-	15	-	-	-	10
Alcaldía Local de Usaquén	-	-	17	19	16	21	12	-	-	-	17
Alcaldía Local de Usme	-	-	19	18	-	-	23	-	-	-	19
Dependencias de Nivel Central	-	28	17	16	13	18	15	12	-	-	16
Oficina de Asuntos Disciplinarios	-	17	9	14	9	-	7	-	-	-	13
Oficina de Atención a la Ciudadanía	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2
Total general	10	10	10	5	4	13	12	7	5	1	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha y 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 febrero se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general y particular, así como para dar respuesta a las Consultas, Felicitaciones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de copias.

10.1 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 febrero 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	4	1	13
Alcaldía Local de Barrios Unidos	14	2	17
Alcaldía Local de Bosa	28	11	18
Alcaldía Local de Candelaria	12	2	26
Alcaldía Local de Chapinero	39	10	16
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	39	4	22
Alcaldía Local de Engativá	44	40	11
Alcaldía Local de Fontibón	38	4	15
Alcaldía Local de Kennedy	57	12	22
Alcaldía Local de Mártires	14	9	11
Alcaldía Local de Puente Aranda	21	17	14
Alcaldía Local de Rafael Uribe	7	3	13
Alcaldía Local de San Cristóbal	32	38	9
Alcaldía Local de Santa Fe	85	67	12
Alcaldía Local de Suba	76	17	21
Alcaldía Local de Sumapaz	5	1	22
Alcaldía Local de Teusaquillo	24	3	20
Alcaldía Local de Tunjuelito	3	3	10
Alcaldía Local de Usaquén	66	8	17
Alcaldía Local de Usme	26	6	19
Dependencias de Nivel Central	199	1019	10
Total general	833	1277	8

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 8 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

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

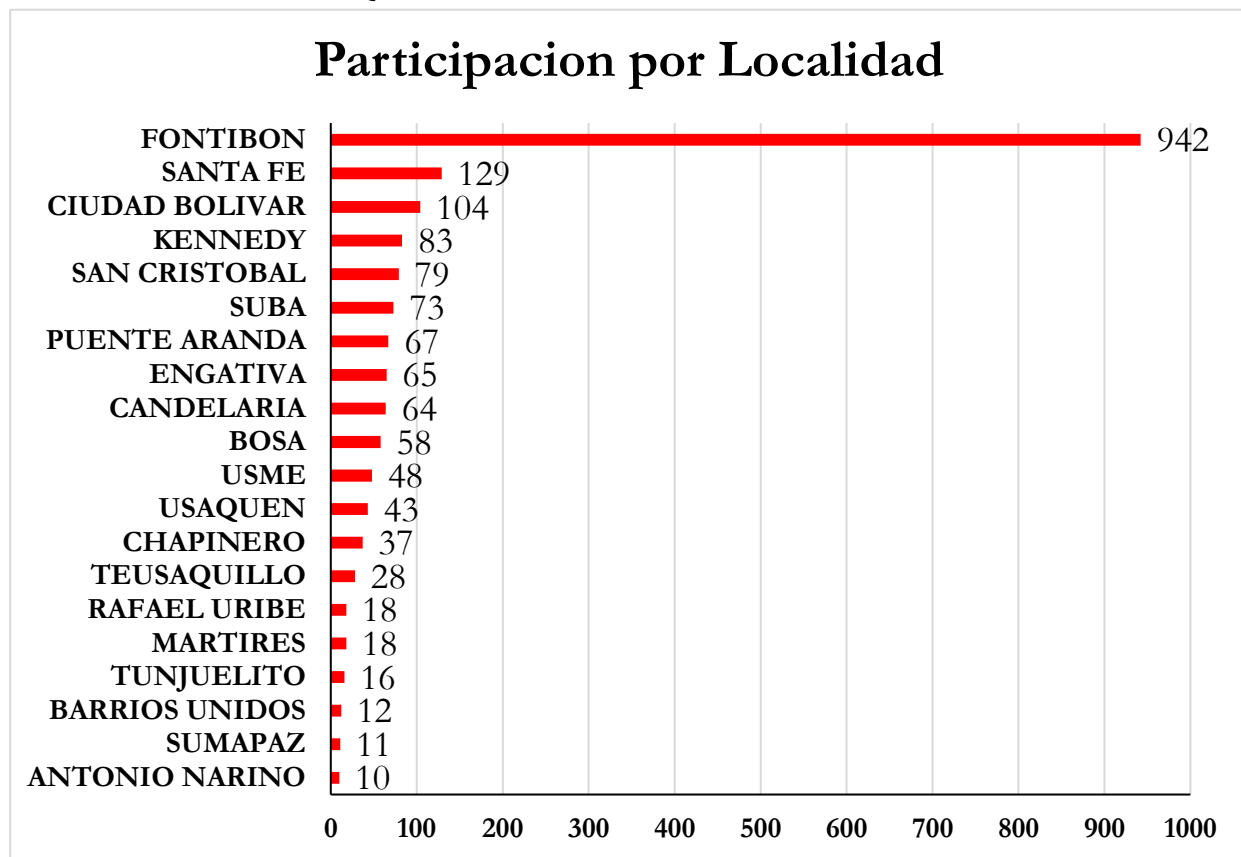
Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

Mes	Peticiones periodo actual	Promedio de días
Enero	728	8
Febrero	878	8
Total General	1.606	8

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

Gráfica No. 7 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

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

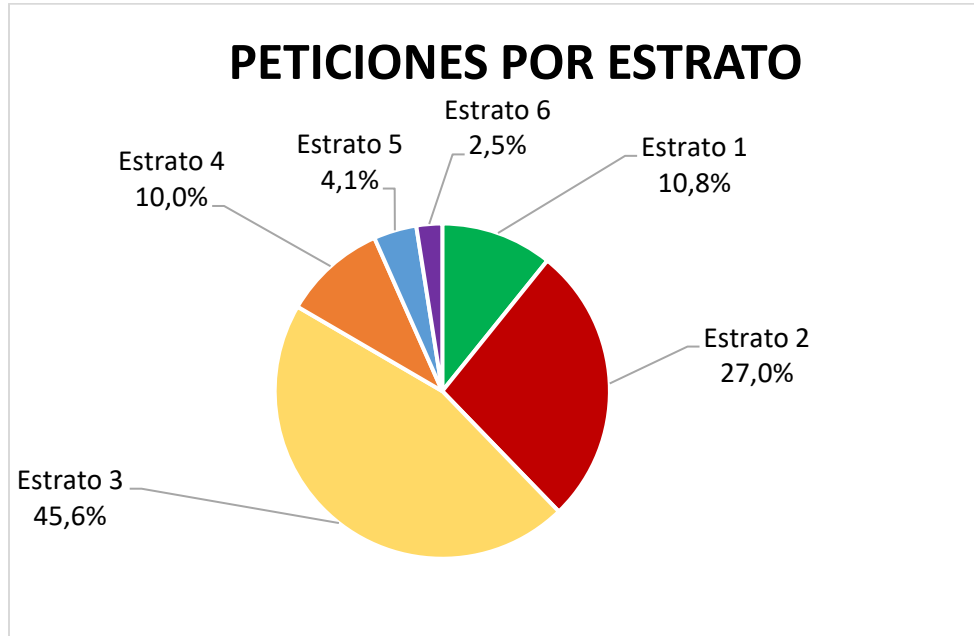
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
01 - USAQUEN	110	1,7%	773	304	192	0
02 - CHAPINERO	59	0,9%	243	62	8	3
03 - SANTA FE	37	0,6%	239	458	402	0
04 - SAN CRISTOBAL	52	0,8%	1150	318	113	0
05 - USME	32	0,5%	1116	109	47	0
06 - TUNJUELITO	25	0,4%	406	30	4	0
07 - BOSA	63	1,0%	2758	291	187	28
08 - KENNEDY	164	2,5%	3688	361	21	0
09 - FONTIBON	81	1,2%	734	27	5	0
10 - ENGATIVA	196	3,0%	2255	625	4	0
11 - SUBA	162	2,4%	2461	165	21	0
12 - BARRIOS UNIDOS	66	1,0%	285	122	3	11
13 - TEUSAQUILLO	66	1,0%	336	84	3	0
14 - LOS MARTIRES	100	1,5%	129	15	15	0
15 - ANTONIO NARINO	31	0,5%	192	72	2	23
16 - PUENTE ARANDA	46	0,7%	511	21	11	10
17 - LA CANDELARIA	14	0,2%	82	101	1	0
18 - RAFAEL URIBE URIBE	39	0,6%	1379	198	160	0
19 - CIUDAD BOLIVAR	87	1,3%	1795	442	13	0
20 - SUMAPAZ	2	0,0%	8	0	0	0
NIVEL CENTRAL	5185	78,4%	0	393	282	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	51	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	8	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	6.617	100%	20.540	4.198	1.494	75

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.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 45.6% se ubicó dentro del estrato 3, el 27.0% en el estrato 2, el 10.8% en el estrato 1, el 10.0% en el estrato 4, el 4.1% en el estrato 5 y el 2.5% en el estrato 6.

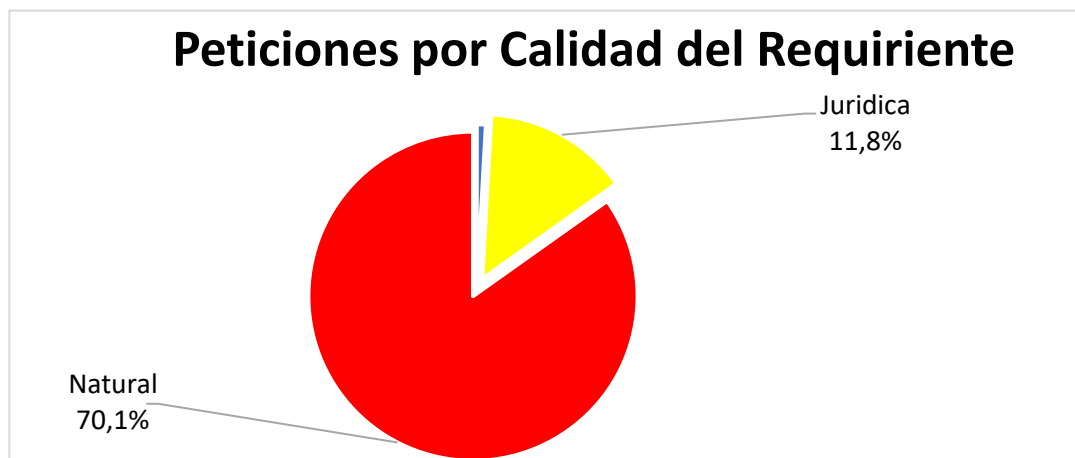


Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (70.1%) fueron realizadas por personas naturales y (11.8%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 9



13. OTROS ÍTEMS

13.1. Encuestas de percepción 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.

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

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

Tabla No. 13 CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL

Localidad	Porcentaje de Percepción y Satisfacción	Número de Encuestas Canal Presencial	Número de Encuestas Canal Virtual	Calificación de Percepción y Satisfacción	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
Antonio Nariño	100%	0	2	5,0	0,0	4,8
Barrios Unidos	100%	3	0	5,0	0,0	
Bosa	97%	159	28	4,8	0,6	
Chapinero	100%	8	0	5,0	0,0	
Ciudad Bolívar	85%	6	7	4,3	0,0	
Engativá	80%	2	2	4,0	0,0	
Fontibón	83%	3	2	4,1	0,0	
Kennedy	90%	11	10	4,5	0,1	
La Candelaria	100%	1	0	5,0	0,0	
Los Mártires	100%	15	0	5,0	0,1	
Puente Aranda	97%	8	3	4,8	0,0	
Rafael Uribe Uribe	100%	156	4	5,0	0,5	
San Cristóbal	99%	109	4	4,9	0,4	
Santa Fe	100%	402	0	5,0	1,3	
Suba	78%	8	13	3,9	0,1	
Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	100%	3	0	5,0	0,0	
Tunjuelito	100%	3	1	5,0	0,0	
Usaquén	100%	192	0	5,0	0,6	
Usme	96%	43	4	4,8	0,2	
Nivel Central	85%	173	109	4,2	0,8	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de Febrero del año 2023

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

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.

oferta la entidad a la ciudadanía, en el proceso de puesta en producción y apropiación de la herramienta, se adelanta la socialización del formato y capacitación en el diligenciamiento del formato en línea.

Durante este mes analizado, se aplicaron encuestas de percepción y satisfacción por el canal presencial y el canal virtual; los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y servicios calificados por cada canal son los siguientes:

Tabla No. 14 CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	1305	5,0	4,4	87%	4,8
Canal Virtual	189	3,5	0,4	13%	
Total de Encuestas del mes			1494	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en febrero del año 2.023 es de **4.8** al promediar la calificación de 5.0 del canal presencial y la calificación de 3.5 por canal de atención, esto equivale a la percepción positiva del servicio.

13.2 Banco de documentos extraviados.

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaría Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 25 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas que han extraviado estos documentos.

En el mes de febrero del año 2.023 se entregaron 19 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 15

MES	CANT. RECIBIDOS	CANT. ENTREGADOS
Febrero	1.397	21
Febrero	75	19
Total	1.472	40

13.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámites de Estudio con una participación del 59,62% respecto al total, seguido de un 15,81% para Proyectos locales, el 11,32% para Requisitos Laborales, el 7,65% para Trámites Legales, 4,71% para Trámite de

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.

Subsidios, el 0.46% para Personas privadas de la libertad y 0.44% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.



Fuente: Aplicativo BIZAGI febrero 2.023

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 33.857, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

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

**Gráfica No. 9. PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA
FEBRERO-2023**



Fuente: Aplicativo BIZAGI febrero 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Bosa, Suba, Engativá y Ciudad Bolívar , en donde se expidieron un total de 21.389 certificaciones, representando el 63.69% del Total.

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

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en febrero de 2.023 corresponde a 878 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 356 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 522 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
2. Del total de requerimientos registrados en el mes de febrero, el 35.6% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 28.6% por ciudadanas del sexo femenino.
3. El promedio de días de gestión por tipo de peticiones ciudadanas, para toda la entidad en el periodo Febrero 2.023 ha sido de 8 días.
4. Para el mes de Febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la ventanilla del CDI con 3.008 peticiones representando el 52.6%; el segundo canal más utilizado es por el sitio web, conformado por el aplicativo Bogotá te Escucha y la página web de la Secretaría Distrital de Gobierno con 1649 peticiones representando el 28.8%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 530 peticiones representando el 9.3%.
5. Del total de solicitudes ciudadanas por tipología el “Derecho de Petición de Interés General” con 554 peticiones representando el 63.1% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 219 peticiones representando el 24.9%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 35 peticiones representando el 4.0%.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 473 peticiones, luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” con 191 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 145 las peticiones relacionadas con “*Contravenciones Comunes Código De Policía*”.
7. Las localidades donde más se originaron peticiones ciudadanas en el periodo son Nivel Central y las localidades de Fontibón, Santa Fe, Ciudad Bolívar, Kennedy, San Cristóbal y Suba.
8. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se evidencia que el 45.6% se ubicó dentro del estrato 3, el 27.0% en el estrato 2, el 10.8% en el estrato 1, el 10.0% en el estrato 4, el 4.1% en el estrato 5 y el 2.5% en el estrato 6.
9. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de febrero se entregaron 19 documentos extraviados directamente al titular.
10. El mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámites de Estudio con una participación del 59,62% respecto al total, seguido de un 15,81% para Proyectos locales, el 11,32% para Requisitos Laborales, el 7,65% para Trámites Legales, 4,71% para Trámite de Subsidios, el 0,46% para Personas privadas de la libertad y 0,44% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

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