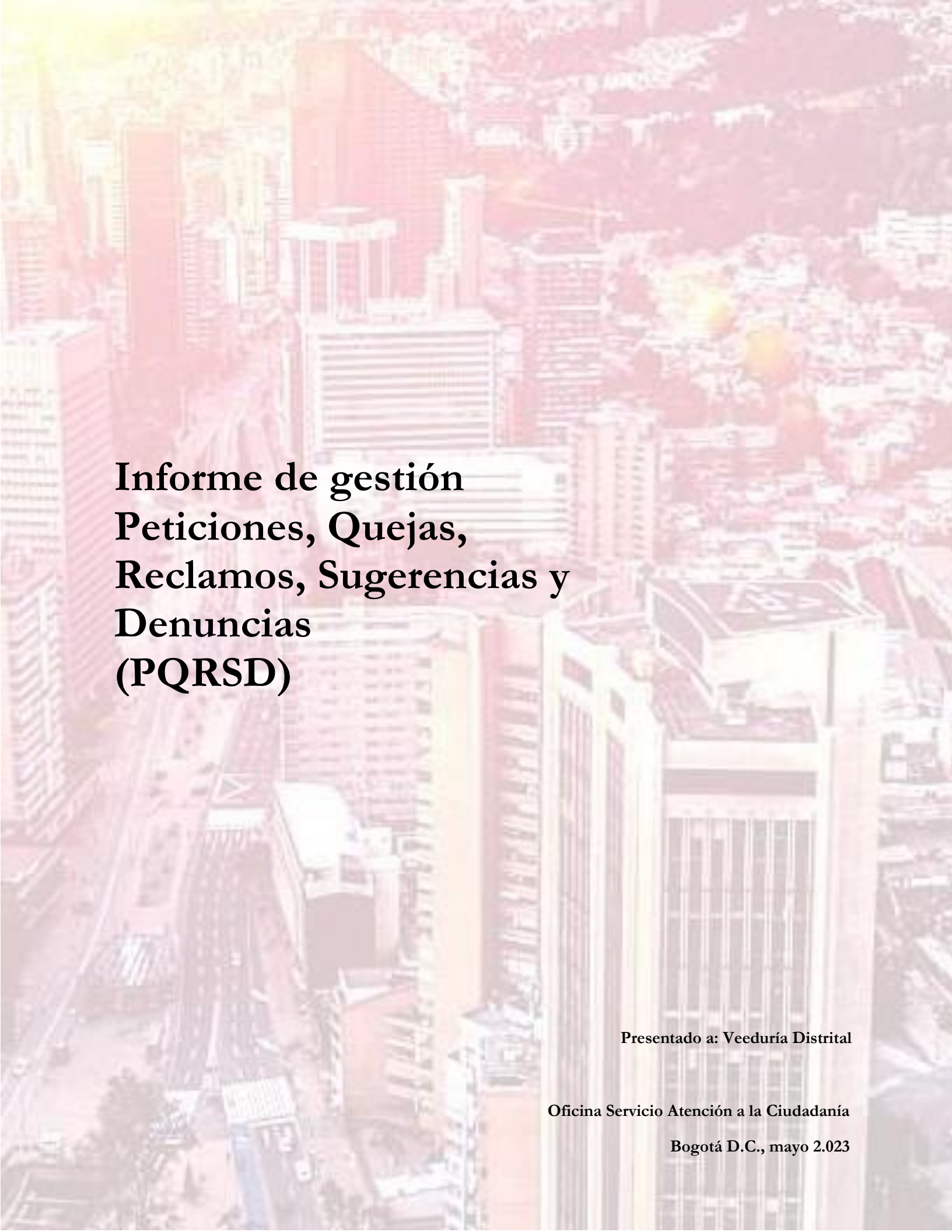




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., mayo 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. 8-11
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. 18-20
Otros requerimientos gestionados.....	Pág. 20-24
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 25-26

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

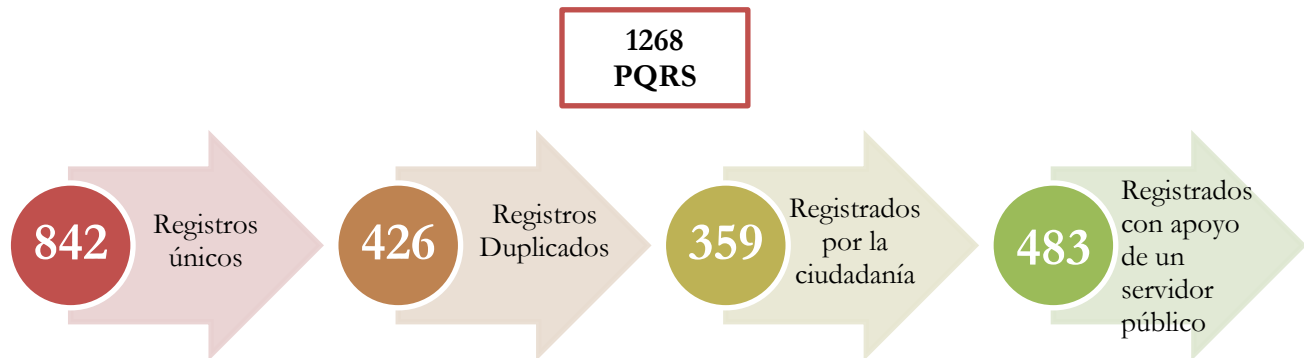
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte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

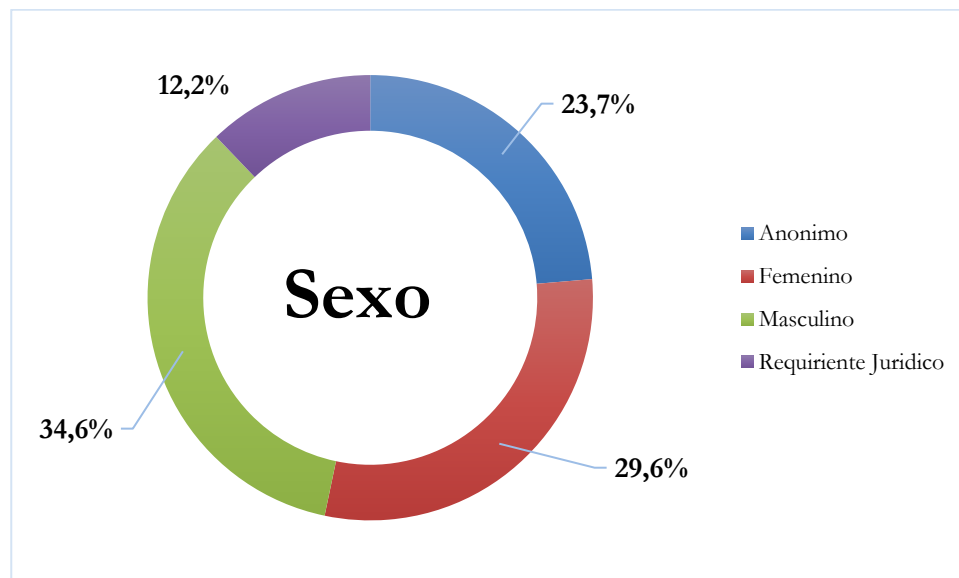
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Mayo



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes mayo 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.

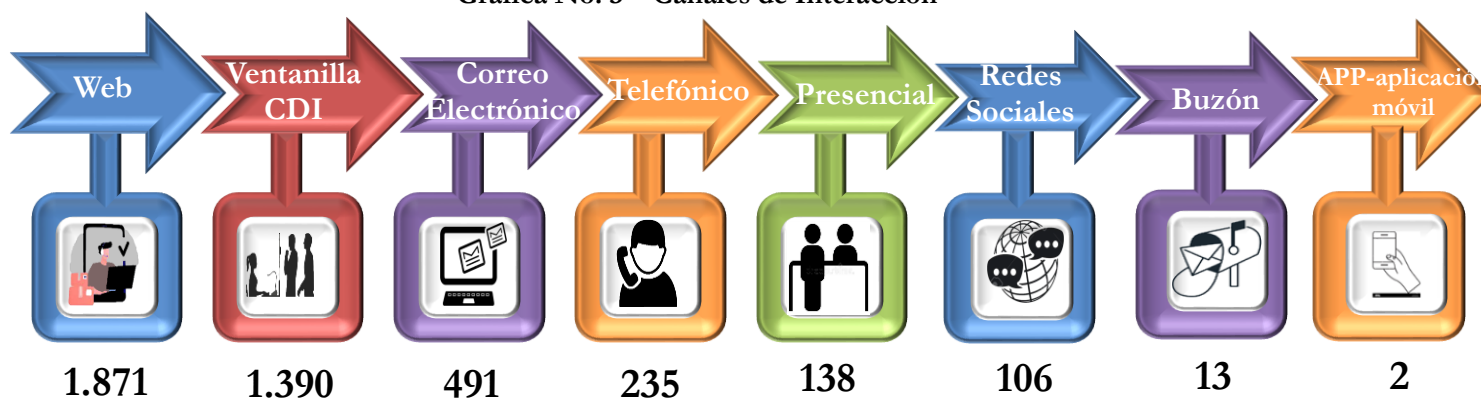
Del total de requerimientos registrados en el mes de mayo, el 34.6% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 29.6% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 23.7% y el 12.2% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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.

CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.425 peticiones representando el 42.6%; el segundo canal más utilizado es por medio Escrito o Ventanilla CDI – con 1.051 peticiones representando el 31.4%. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación en Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el petionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 382 peticiones representando el 11.4%.

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 591 peticiones representando el 70.2% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 142 peticiones representando el 16.9%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 44 peticiones representando el 5.2%.

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

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 mayo del año 2.023 se registraron 186 solicitudes de información, de las cuales 16 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 186 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIONADAS POR RANDO 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
IDPAC	1	2
IDU	1	2
Secretaria de Desarrollo Económico	1	7
Secretaria de Integración Social	3	1
Secretaria de Salud	2	2
Secretaria de Seguridad	1	3
UAESP	1	2
Secretaria de la Mujer	1	1
Acueducto - EAAB-ESP	1	3
Catastro	1	1
Secretaria de Cultura	1	1
IDPYBA	1	1
IDPC	1	1
TOTAL	16	2

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

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.

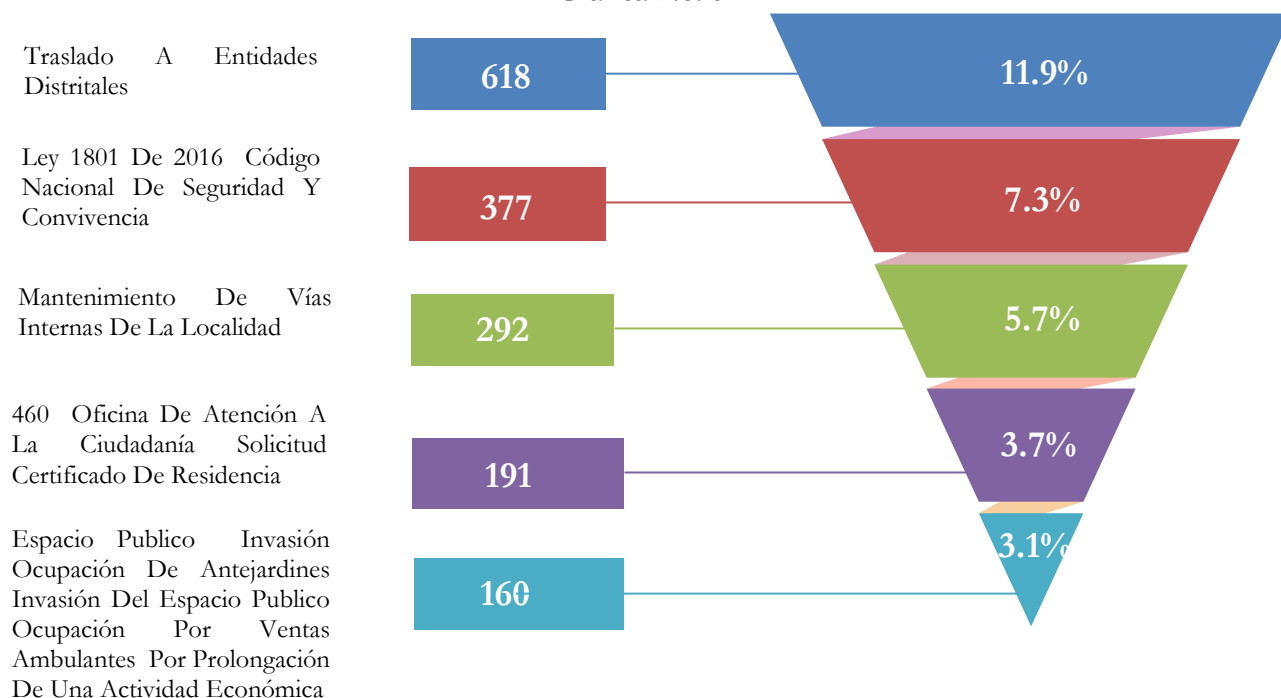
Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado A Entidades Distritales	618	11,0
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	446	7,9
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad	418	7,4
460 oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	257	4,6
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP	187	3,3
TOTAL 5 SUBTEMAS	1926	34
OTROS SUBTEMAS	3717	66
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5643	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 618 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 446 peticiones; luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 418 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 257 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente “*Espacio Publico Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Publico Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica*” que cuenta con 187 petición.

Gráfica No. 6



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.

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*”.

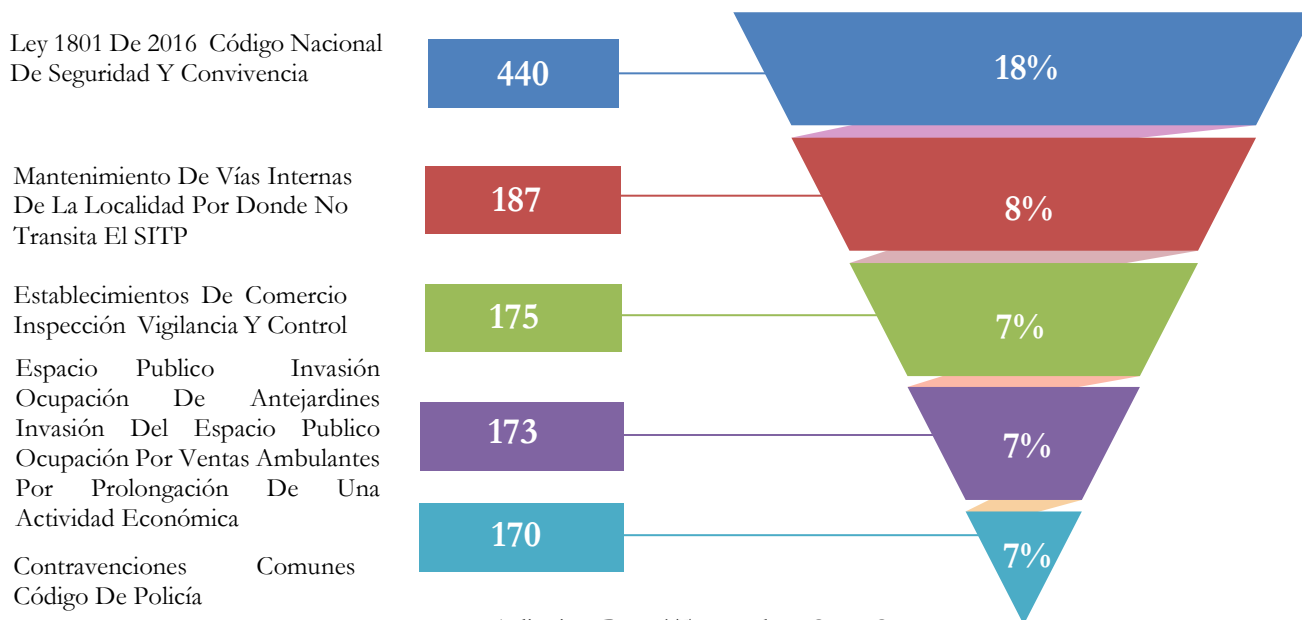
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	440	18
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP	187	8
Establecimientos De Comercio Inspección Vigilancia Y Control	175	7
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	173	7
Contravenciones Comunes Código De Policía	170	7
TOTAL 5 SUBTEMAS	1145	47
OTROS SUBTEMAS	1305	53
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2450	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

En el mes de Mayo el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 440 peticiones, luego se encuentra “*Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El STTP*” con 187 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 175 las peticiones relacionadas con *Establecimientos De Comercio Inspección Vigilancia Y Control*” Seguidas por “*Espacio Publico Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Publico Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica*” con un total de 173 y “*Contravenciones Comunes Código de Policía*” con un total de 170 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaria de Seguridad	95	13,8%
Secretaria de Integración Social	76	11,1%
Secretaria Movilidad	56	8,2%
IPES	36	5,2%
Secretaria de Ambiente	32	4,7%
Secretaria General	30	4,4%
Secretaria de Hacienda	29	4,2%
Secretaria de Salud	27	3,9%
UAESP	25	3,6%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	24	3,5%
IDU	24	3,5%
IDPAC	21	3,1%
Defensoría del Espacio Publico	21	3,1%
Acueducto – EAAB - ESP	21	3,1%
Secretaria de Educación	20	2,9%
Secretaria de Planeación	18	2,6%
Personería de Bogotá	18	2,6%
Secretaria de Desarrollo Económico	17	2,5%
IDRD	11	1,6%
CODENSA	11	1,6%
Secretaria del Hábitat	10	1,5%
Transmilenio	10	1,5%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	8	1,2%
IDPYBA	6	0,9%
Secretaria de la Mujer	6	0,9%
Secretaria de Cultura	6	0,9%
Catastro	5	0,7%
JBB - Jardín Botánico	3	0,4%

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.

Capital Salud EPS	3	0,4%
IDPC	3	0,4%
Secretaría Jurídica	3	0,4%
IDIPRON	2	0,3%
Veeduría Distrital	2	0,3%
Metro de Bogotá S.A.	2	0,3%
FONCEP	1	0,1%
IDIGER	1	0,1%
La Terminal de Transporte	1	0,1%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,1%
VANTI	1	0,1%
TOTAL	686	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de mayo 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 13.8% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 11.1% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 8.2% a la “*Secretaría Movilidad*”, el 5.2% a la “*IPES*”, y el 4.7% “*Secretaría de Ambiente*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de mayo se respondieron 27 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Respuesta Definitiva	27
Total	27

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **79%** 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

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	8	44%	10	56%	18
Alcaldía Local de Barrios Unidos	10	48%	11	52%	21
Alcaldía Local de Bosa	31	55%	25	45%	56
Alcaldía Local de Candelaria	36	75%	12	25%	48
Alcaldía Local de Chapinero	23	59%	16	41%	39
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	74	61%	47	39%	121
Alcaldía Local de Engativá	21	34%	40	66%	61
Alcaldía Local de Fontibón	21	53%	19	48%	40
Alcaldía Local de Kennedy	121	74%	42	26%	163
Alcaldía Local de Mártires	11	69%	5	31%	16
Alcaldía Local de Puente Aranda	7	32%	15	68%	22
Alcaldía Local de Rafael Uribe	14	47%	16	53%	30
Alcaldía Local de San Cristóbal	21	34%	41	66%	62
Alcaldía Local de Santa Fe	31	52%	29	48%	60
Alcaldía Local de Suba	63	59%	44	41%	107
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0%	2	100%	2
Alcaldía Local de Teusaquillo	26	90%	3	10%	29
Alcaldía Local de Tunjuelito	15	65%	8	35%	23
Alcaldía Local de Usaquén	32	62%	20	39%	52
Alcaldía Local de Usme	50	63%	29	37%	79
Dependencias de Nivel Central	263	29%	2.934	71%	3.197
TOTAL	878	21%	3368	79%	4246

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de mayo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **46.2%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de mayo el **71%** 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 mayo.

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

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	3	17,6%	14	82,4%	17
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Bosa	0	0,0%	43	100,0%	43
Alcaldía Local de Candelaria	5	17,9%	23	82,1%	28
Alcaldía Local de Chapinero	2	5,7%	33	94,3%	35
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	3	2,5%	115	97,5%	118
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Fontibón	2	8,0%	23	92,0%	25
Alcaldía Local de Kennedy	11	15,7%	59	84,3%	70
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	5	100,0%	5
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	3,4%	28	96,6%	29
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	17	100,0%	17
Alcaldía Local de San Cristóbal	8	21,6%	29	78,4%	37
Alcaldía Local de Santa Fe	2	2,7%	72	97,3%	74
Alcaldía Local de Suba	3	4,4%	65	95,6%	68
Alcaldía Local de Sumapaz	2	22,2%	7	77,8%	9
Alcaldía Local de Teusaquillo	5	22,7%	17	77,3%	22
Alcaldía Local de Tunjuelito	9	40,9%	13	59,1%	22
Alcaldía Local de Usaquén	1	1,9%	52	98,1%	53
Alcaldía Local de Usme	1	2,6%	37	97,4%	38
Dependencias de Nivel Central	127	16,3%	520	83,7%	647
TOTAL	185	13,2%	1212	86,8%	1397

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 **1397** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **86.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1212** 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 (DIAS)

Tabla No. 9

DEPENDENCIA	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
AL. de Antonio Nariño	-	-	16	11	9	-	16	-	-	-	15
AL. de Barrios Unidos	-	-	16	12	-	-	12	-	-	9	14
AL. de Bosa	-	-	13	15	29	16	17	-	-	-	14
AL. de Candelaria	-	-	21	71	-	-	6	-	-	-	24
AL. de Chapinero	19	-	20	13	-	-	36	-	-	-	18
AL. de Ciudad Bolívar	20	-	17	23	-	-	22	-	-	-	18
AL. de Engativá	11	-	9	9	-	9	9	-	-	-	9
AL. de Fontibón	-	-	12	12	13	-	10	13	-	-	12
AL. de Kennedy	-	-	20	21	-	13	17	19	-	-	20
AL. de Mártires	18	-	12	17	-	-	-	-	-	-	13
AL. de Puente Aranda	14	-	11	22	-	16	12	-	-	-	12
AL. de Rafael Uribe	-	-	13	16	-	11	-	-	-	-	14
AL. de San Cristóbal	-	-	9	10	-	-	10	-	-	-	9
AL. de Santa Fe	-	1	16	14	-	-	12	-	29	-	16
AL. de Suba	-	-	12	13	14	18	12	12	-	-	12
AL. de Sumapaz	17	-	33	22	-	-	-	-	-	-	30
AL. de Teusaquillo	-	-	22	22	5	-	10	-	-	-	21
AL. de Tunjuelito	-	-	20	14	-	-	-	-	-	-	19
AL. de Usaquén	16	8	13	16	-	14	14	-	-	-	14
AL. de Usme	7	-	12	14	-	-	13	-	-	-	12
D. Nivel Central	38	15	14	14	-	19	18	20	-	19	17
OF. Asuntos Disciplinarios	-	6	8	4	6	9	10	-	-	-	7
OF. de Atención a la Ciudadanía	2	3	2	2	2	2	1	1	2	-	2
TOTAL	10	4	9	7	3	8	14	14	11	16	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de mayo se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general y particular, así como para dar respuesta a las Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denunciar por actos de corrupción; 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, 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 mayo 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	13	9	15
Alcaldía Local de Barrios Unidos	20	5	14
Alcaldía Local de Bosa	43	16	14
Alcaldía Local de Candelaria	23	12	24
Alcaldía Local de Chapinero	32	16	18
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	115	32	18
Alcaldía Local de Engativá	20	33	9
Alcaldía Local de Fontibón	22	18	12
Alcaldía Local de Kennedy	59	31	20
Alcaldía Local de Mártires	5	5	13
Alcaldía Local de Puente Aranda	28	12	12
Alcaldía Local de Rafael Uribe	16	11	14
Alcaldía Local de San Cristóbal	29	38	9
Alcaldía Local de Santa Fe	72	28	16
Alcaldía Local de Suba	61	39	12
Alcaldía Local de Sumapaz	7	2	30
Alcaldía Local de Teusaquillo	17	2	21
Alcaldía Local de Tunjuelito	12	6	19
Alcaldía Local de Usaquén	52	18	14
Alcaldía Local de Usme	37	24	12
Dependencias Nivel Central	188	1222	9
TOTAL	871	1579	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 8 días, tiempo que cumple los términos de respuesta. De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2023, se tienen las siguientes cifras:

Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

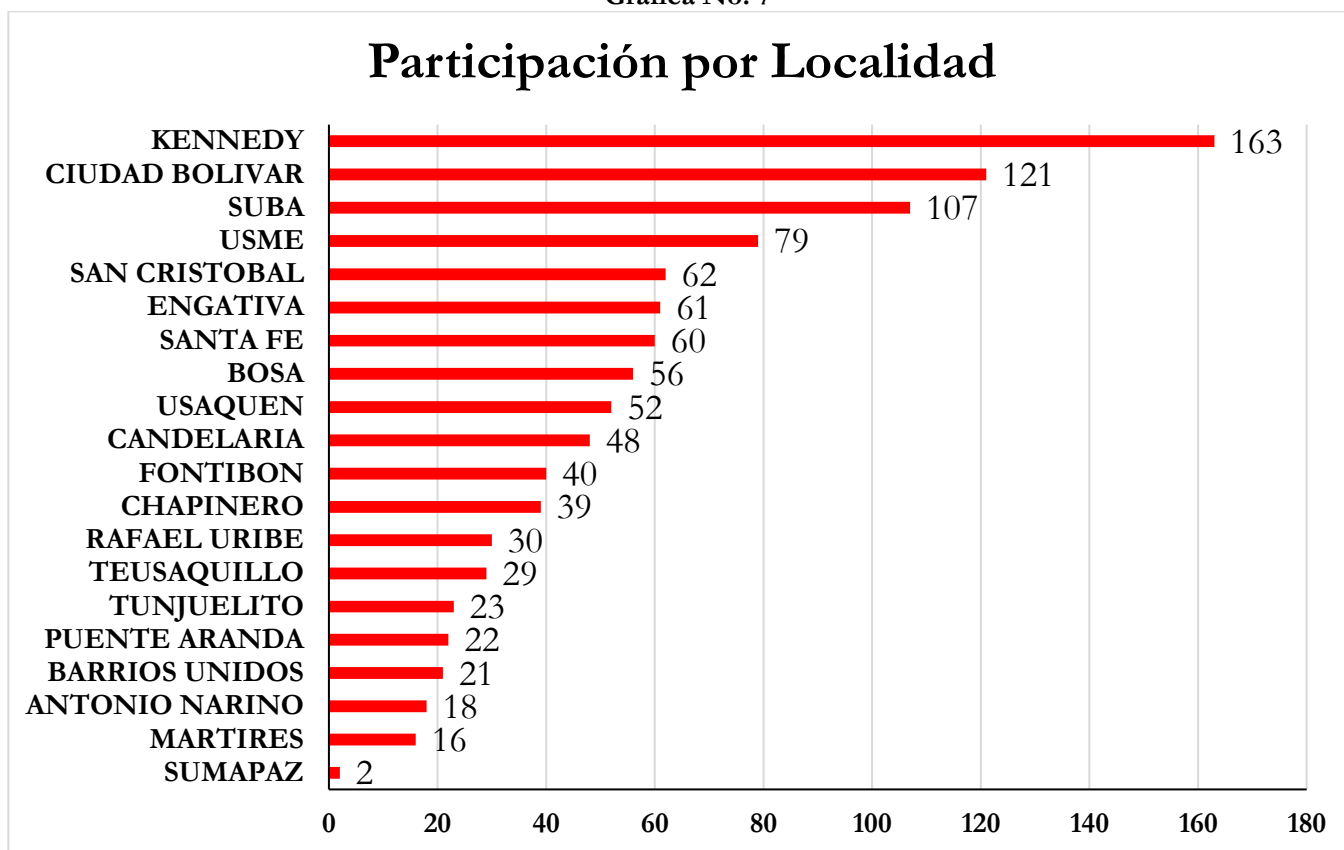
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	728	426	3.221	8
Febrero	878	351	4.087	8
Marzo	884	566	5.092	12
Abril	701	438	31.660	13
Mayo	842	426	19.636	8
Total General	4.033	2.207	63.696	10

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.

REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Gráfica No. 7



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

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

ALCALDIA LOCAL	PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	PROPIEDAD HORIZONTAL	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
01 - Usaquén	153	3,0%	491	65	1825	256	0
02 - Chapinero	36	0,7%	193	39	696	17	0
03 - Santa Fe	43	0,8%	158	33	1873	2	212
04 - San Cristóbal	64	1,2%	581	26	1289	149	1
05 - Usme	37	0,7%	2276	5	735	33	4
06 - Tunjuelito	30	0,6%	527	7	374	48	0
07 - Bosa	65	1,3%	1708	17	1468	68	33
08 - Kennedy	173	3,3%	1703	74	1804	31	0
09 - Fontibón	78	1,5%	556	39	254	7	526
10 - Engativá	222	4,3%	1003	61	3059	344	10
11 - Suba	175	3,4%	1389	52	1032	225	0
12 - Barrios Unidos	66	1,3%	263	24	1047	28	4
13 - Teusaquillo	97	1,9%	192	157	668	17	0
14 - los mártires	33	0,6%	132	6	107	32	0
15 - Antonio Nariño	33	0,6%	112	11	479	4	0
16 - Puente Aranda	36	0,7%	242	11	377	17	32
17 - La Candelaria	29	0,6%	33	12	669	9	24
18 - Rafael Uribe Uribe	46	0,9%	546	5	923	172	0
19 - Ciudad Bolívar	92	1,8%	937	1	2492	24	0
20 - Sumapaz	2	0,0%	7	0	0	1	0
Nivel Central	3675	70,9%	0	0	2303	10	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	428	-	-
SuperCADE CAD	57	-	-	-	409	-	-
SuperCADE Engativa	2	-	-	-	165	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	432	-	-
SuperCADE Suba	1	-	-	-	501	-	-
SuperCADE Virtual	2	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	5.185	100%	13.049	645	25.409	1.494	846

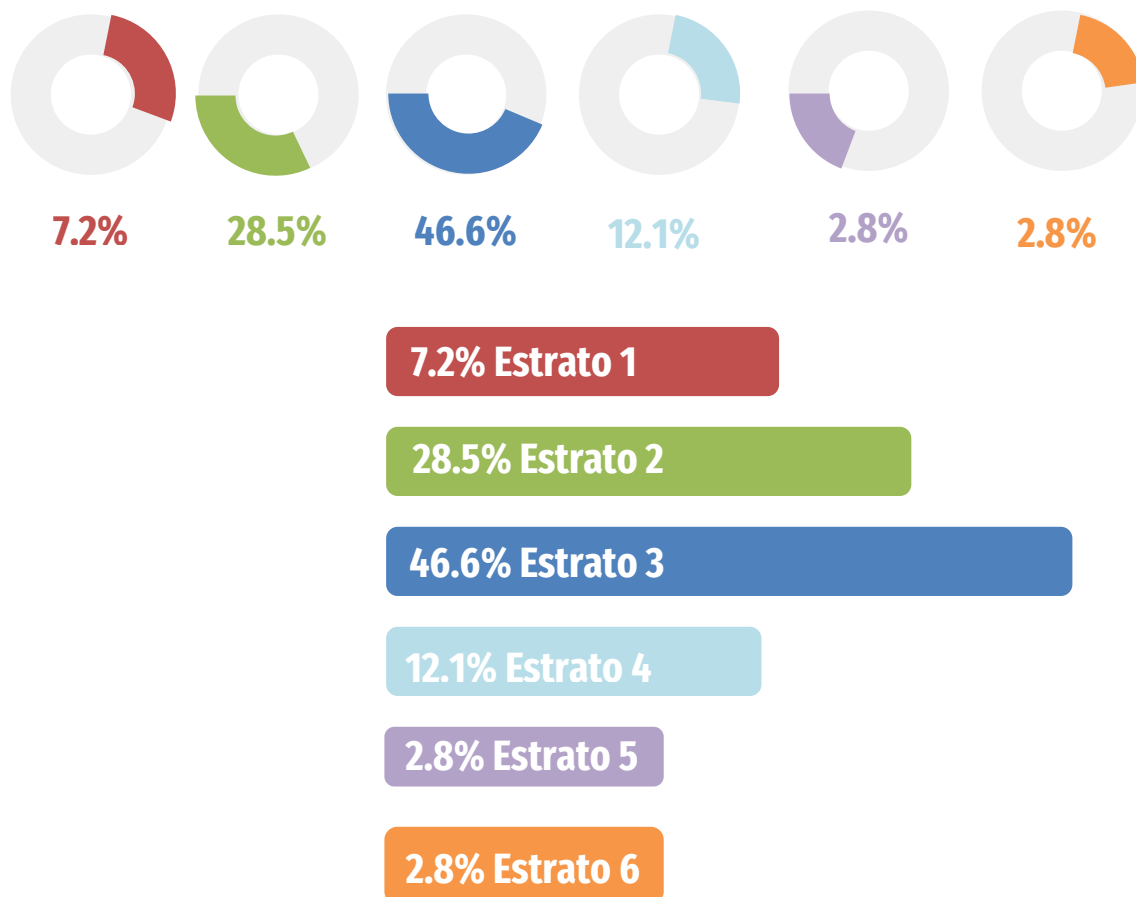
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA.

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 46.6% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.5% en el estrato 2, el 12.1% en el estrato 4, el 7.2% en el estrato 1, el 2.8% en el estrato 5 y el 2.8% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



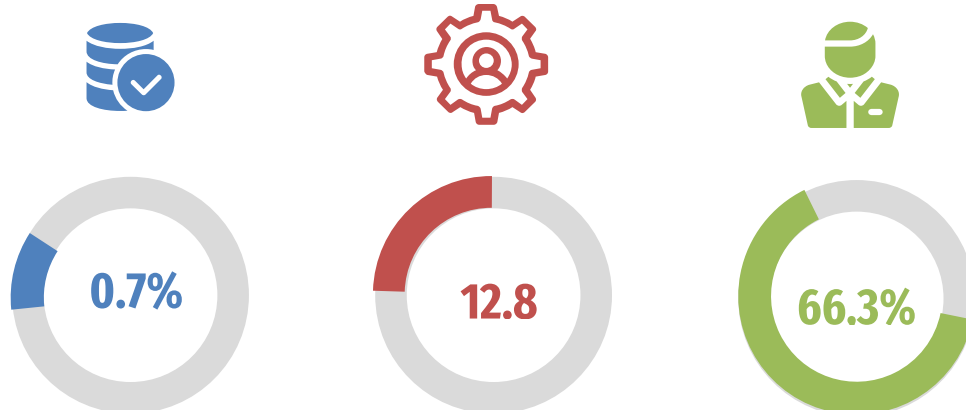
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (66.3%) fueron realizadas por personas naturales, (12.8) por personas jurídicas y el (0.7 %) 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
AL. De Antonio Nariño	83%	3	1	4,2	0,0	4,8
AL. De Barrios Unidos	97%	27	1	4,9	0,1	
AL. De Bosa	89%	52	16	4,5	0,2	
AL. De Chapinero	79%	9	8	4,0	0,0	
AL. De Ciudad Bolívar	87%	17	8	4,3	0,1	
AL. De Engativá	99%	329	15	4,9	1,1	
AL. De Fontibón	88%	4	3	4,4	0,0	
AL. De Kennedy	86%	19	12	4,3	0,1	
AL. De La Candelaria	95%	7	2	4,7	0,0	
AL. De Los Mártires	98%	32	0	4,9	0,1	
AL. De Puente Aranda	100%	15	2	5,0	0,1	
AL. De Rafael Uribe Uribe	99%	166	6	4,9	0,6	
AL. De San Cristóbal	98%	142	7	4,9	0,5	
AL. De Santa Fe	67%	0	2	3,3	0,0	
S AL. De uba	97%	212	13	4,9	0,7	
AL. De Sumapaz	100%	1	0	5,0	0,0	
AL. De Teusaquillo	95%	14	3	4,8	0,1	
AL. De Tunjuelito	99%	46	2	5,0	0,2	
AL. De Usaquén	99%	251	5	5,0	0,8	
AL. De Usme	82%	6	27	4,1	0,1	
D. Nivel Central	91%	5	5	4,6	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de mayo 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

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.

su forma y fondo, cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano. Para el periodo de evaluación, se está aplicando el nuevo formato SAC-F010 para todos los servicios que oferta la entidad a la ciudadanía, en el proceso de puesta en producción y apropiación de la herramienta, se adelanta la socialización del formato y capacitación en el diligenciamiento del formato en línea.

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

CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN
Tabla No. 14

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	1357	5,0	4,5	91%	4,8
Canal Virtual	138	3,6	0,3	9%	
Total de Encuestas del mes			1495	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en mayo del año 2.023 es de **4.8** al promediar la calificación de 4.3 de indicadores y la calificación de 4.8 por canal de atención, esto equivale al **91%** de percepción positiva del servicio.

1.3. Banco de documentos extraviados.

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

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

En el mes de mayo del año 2.023 se entregaron 34 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 15

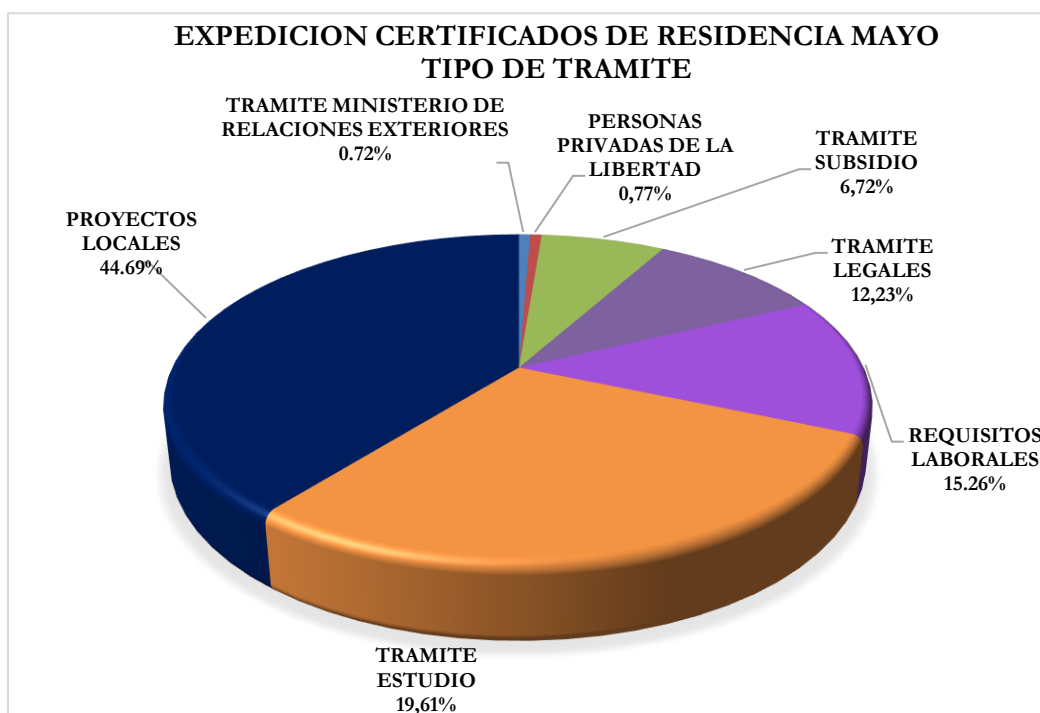
MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	1.397	21
Febrero	75	19
Marzo	1.252	13
Abril	2.654	21
Mayo	846	34
TOTALES	6.224	108

Fuente: Aplicativo SIDE

1.4. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 44.69% respecto al total, seguido de un 19.61% para tramites de Estudio, el 15.26% para Requisitos Laborales, el 12.23% para Trámites Legales, 6.72% para Trámite de Subsidios, el 0.77% para Personas privadas de la libertad y 0.72% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia

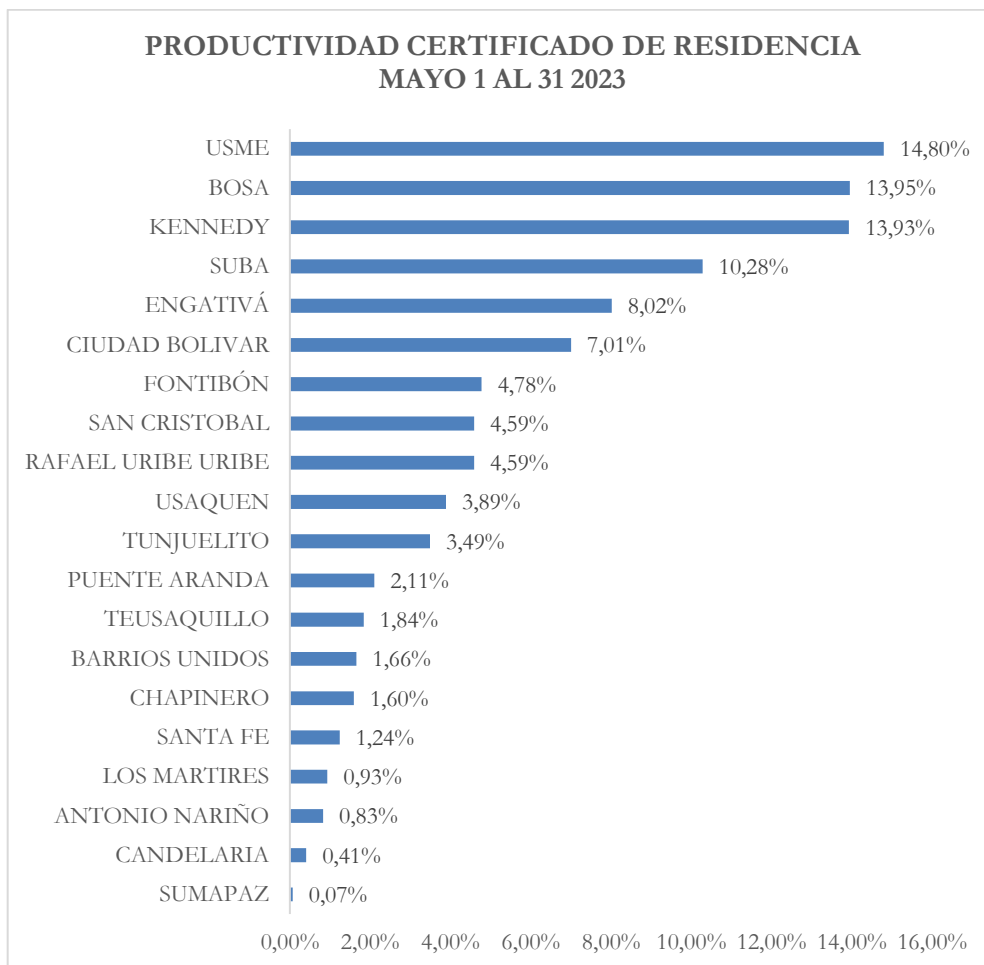


Fuente: Aplicativo BIZAGI mayo 2.023

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 asciende a 28.640, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

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



Fuente: Aplicativo BIZAGI mayo 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Usme, Bosa, Kennedy, Suba, Engativá, Ciudad Bólivar, Fontibón y San Cristóbal que expedieron un total de 22.153 certificaciones, representando el 77.35% 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.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de peticiones en el mes de mayo, el 34.6% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 29.6% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 23.7% y el 12.2% fueron solicitudes de requirente jurídico.
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 mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.425 peticiones representando el 42.6%; el segundo canal más utilizado es por medio Escrito o Ventanilla CDI – con 1.051 peticiones representando el 31.4%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 591 peticiones representando el 70.2% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 142 peticiones representando el 16.9%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 44 peticiones representando el 5.2%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 618 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 446 peticiones; luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 418 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 257 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente “*Espacio Publico Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Publico Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica*” que cuenta con 187 petición.
6. Durante el mes de mayo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **46.2%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; Para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de mayo el **71%** del total de requerimientos recibidos durante el periodo.
7. Los lugares en donde más se originan peticiones ciudadanas además de Nivel Central son las siguientes localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar, Suba, Usme, San Cristóbal, Engativá y Santa Fe.
8. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 46.6% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.5% en el estrato 2, el 12.1% en el estrato 4, el 7.2% en el estrato 1, el 2.8% en el estrato 5 y el 2.8% en el estrato 6.
9. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de mayo del año 2.023 fueron entregados 34 documentos extraviados directamente al titular.
10. Para el mes de mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 44.69% respecto al total, seguido de un 19.61% para

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.

tramites de Estudio, el 15.26% para Requisitos Laborales, el 12.23% para Trámites Legales, 6.72% para Trámite de Subsidios, el 0.77% para Personas privadas de la libertad y 0.72% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

11. Las localidades que mas expidieron certificados de residencia en el mes de mayo fueron: Usme, Bosa, Kennedy, Suba, Engativá, Ciudad Bolívar, Fontibón y San Cristóbal que expidieron un total de 22.153 certificaciones, representando el 77.35% 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.