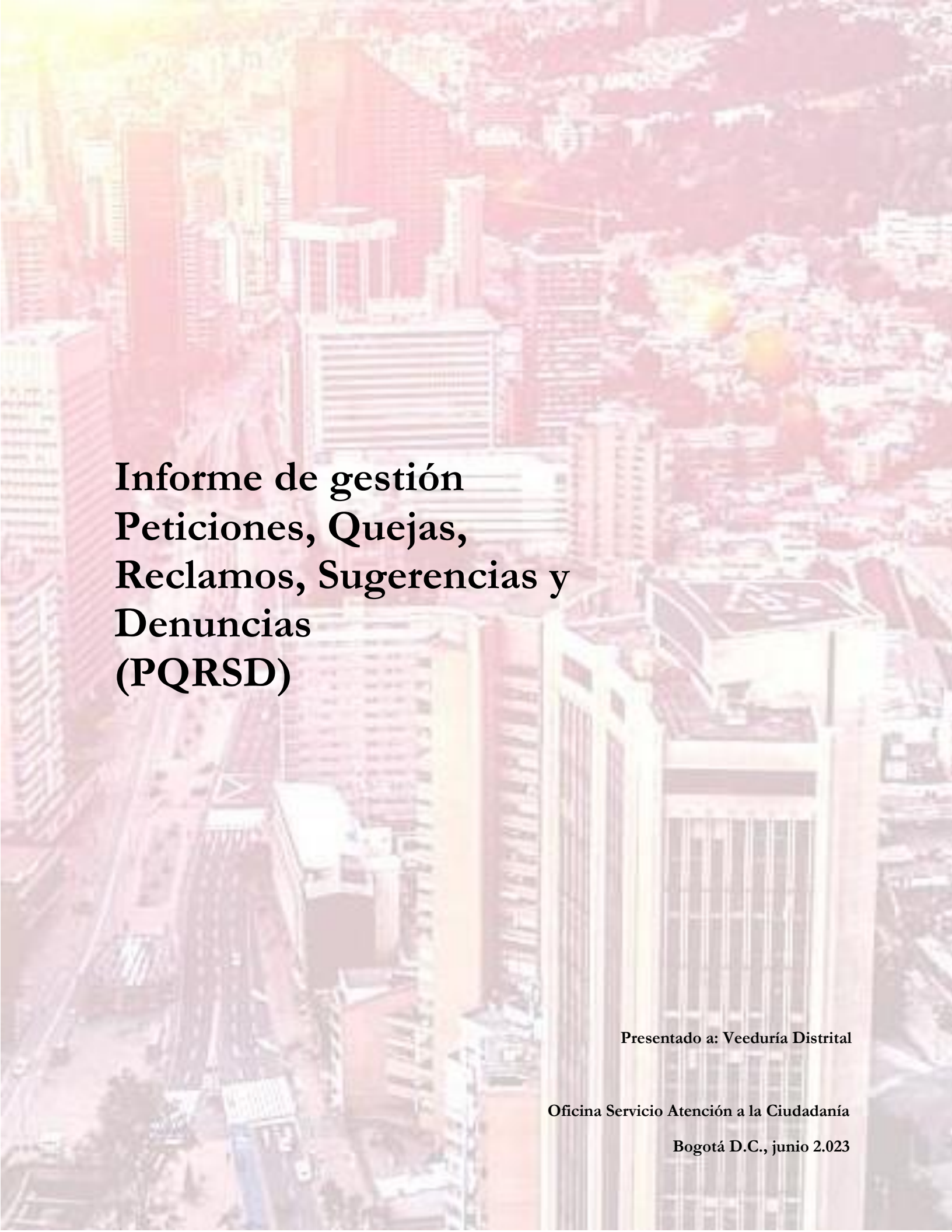




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., junio 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. 15-17
Participación por localidad de los requerimientos registrados...	Pág. 17-20
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 junio de 2.023.

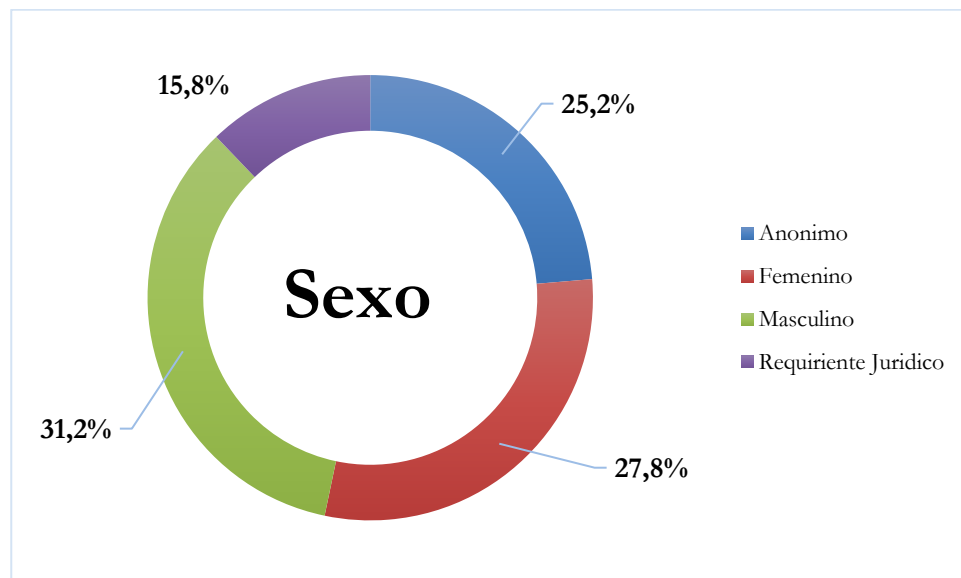
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Junio



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes junio 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.

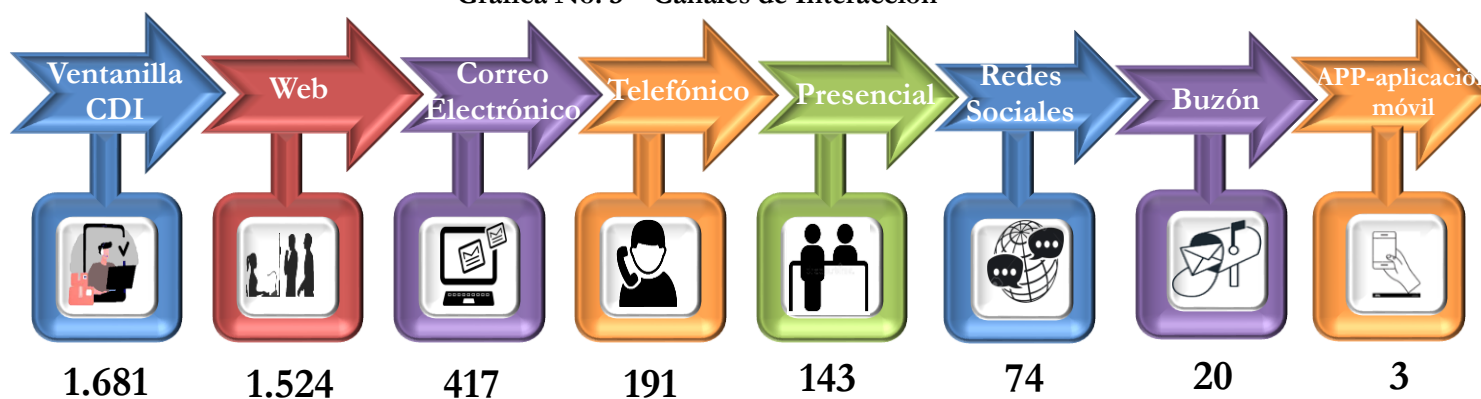
Del total de requerimientos registrados en el mes de junio, el 31.2% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.8% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 25.2% y el 15.8% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 junio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal Escrito o Ventanilla CDI – con 1.681 peticiones representando el 40.6%; 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 petitionario 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 1.524 peticiones representando el 38.2%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 417 peticiones representando el 10.7%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

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. 4



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 548 peticiones representando el 61.1% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 246 peticiones representando el 27.4%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 47 peticiones representando el 5.2%.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

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 junio del año 2.023 se registraron 106 solicitudes de información, de las cuales 7 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 106 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANDO DE DÍA



Para el periodo analizado, no se tiene solicitudes de información que se les haya negado respuesta,

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.

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
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3	1
IDU	1	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	11
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1	1
TOTAL	7	2

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

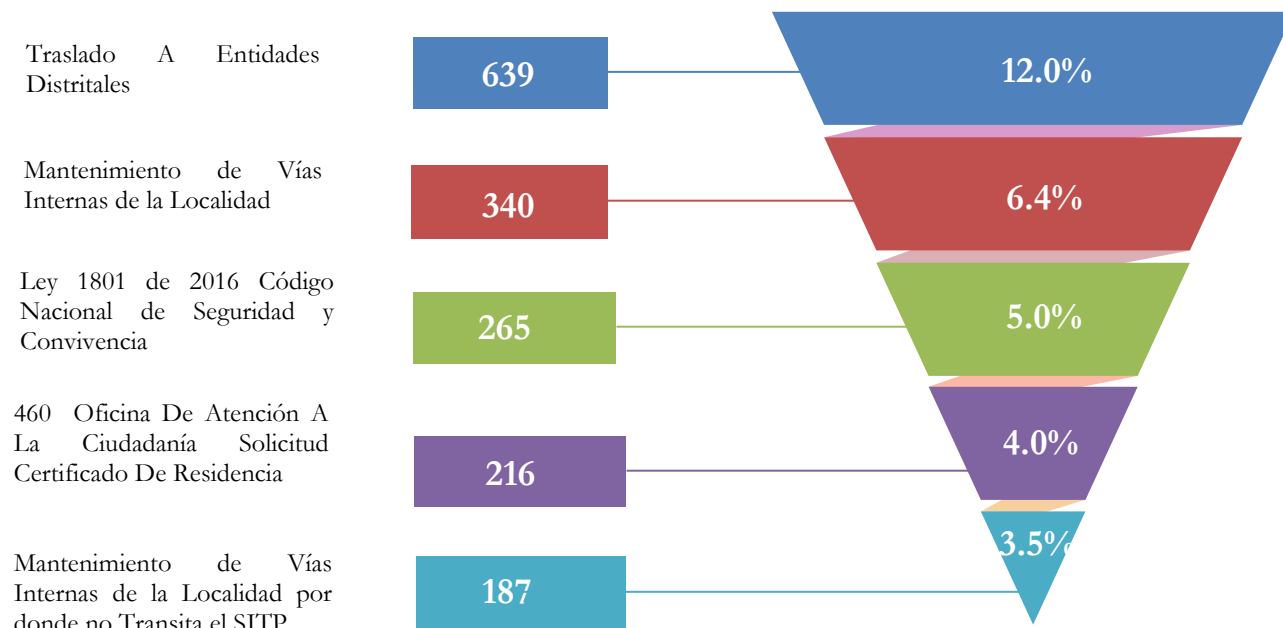
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado a Entidades Distritales	639	12,0
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	340	6,4
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	265	5,0
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	216	4,0
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	187	3,5
TOTAL 5 SUBTEMAS	1647	31
OTROS SUBTEMAS	3689	69
TOTAL, PETICIONES POR SUBTEMAS	5336	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 639 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 340 peticiones; luego se encuentra “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 265 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 216 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP*” que cuenta con 187 petición.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS 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.

Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	256	11
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	187	8
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	167	7
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	157	7
Contravenciones Comunes Código de Policía	132	6
TOTAL 5 SUBTEMAS	899	40
OTROS SUBTEMAS	1328	60
TOTAL, PETICIONES POR SUBTEMAS	2227	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Gráfica No. 7

Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia

256

11%

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

187

8%

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

167

7%

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control

157

7%

Contravenciones Comunes Código De Policía

132

6%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

En el mes de Junio el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 256 peticiones, luego se encuentra “Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP” con 187 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 167 las peticiones relacionadas con “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” Seguidas por “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” con un total de 157 y “Contravenciones Comunes Código de Policía” con un total de 132 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	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaría de Integración Social	125	17,3%
Secretaría de Seguridad	77	10,7%
Secretaría Movilidad	70	9,7%
Secretaría de Salud	45	6,2%
Secretaría de Hacienda	41	5,7%
Personería de Bogotá	33	4,6%
Secretaría de Ambiente	28	3,9%
IDU	25	3,5%
IDPAC	20	2,8%
UAESP	20	2,8%
Acueducto - EAAB-ESP	19	2,6%
Secretaría de Desarrollo Económico	19	2,6%
Secretaría de Educación	19	2,6%
Secretaría de Planeación	19	2,6%
Secretaría del Hábitat	17	2,4%
IPES	16	2,2%
CODENSA	15	2,1%
Defensoría del Espacio Público	14	1,9%
Transmilenio	12	1,7%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	11	1,5%
Secretaría General	11	1,5%
Secretaría de la Mujer	8	1,1%
IDRD	7	1,0%
Capital Salud EPS	6	0,8%
IDIGER	6	0,8%
Subred Norte	4	0,6%
Secretaría Jurídica	4	0,6%
IDARTES - Instituto de las Artes	3	0,4%
ETB - Empresa de Teléfonos	3	0,4%
JBB - Jardín Botánico	3	0,4%
Metro de Bogotá S.A.	3	0,4%
IDPYBA	3	0,4%
Secretaría de Cultura	3	0,4%
IDIPRON	2	0,3%

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

CVP - Caja de la Vivienda Popular	2	0,3%
Catastro	2	0,3%
Canal Capital	1	0,1%
Concejo de Bogotá	1	0,1%
OFB - Orquesta Filarmónica	1	0,1%
VANTI	1	0,1%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,1%
Subred Sur Occidente	1	0,1%
TOTAL	721	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de junio 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 17.3% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 10.7% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 9.7% a la “*Secretaría Movilidad*”, el 6.2% a la “*Secretaría de Salud*”, y el 5.7% “*Secretaría de Hacienda*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de junio se respondieron 33 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	33
Total	33

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **78.1%** 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.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

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. 7

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía local de Antonio Nariño	4	33,3%	8	66,7%	12
Alcaldía local de Barrios Unidos	12	60,0%	8	40,0%	20
Alcaldía local de Bosa	40	57,1%	30	42,9%	70
Alcaldía local de Candelaria	12	48,0%	13	52,0%	25
Alcaldía local de Chapinero	21	84,0%	4	16,0%	25
Alcaldía local de Ciudad Bolívar	74	62,2%	45	37,8%	119
Alcaldía local de Engativá	19	38,8%	30	61,2%	49
Alcaldía local de Fontibón	15	32,6%	31	67,4%	46
Alcaldía local de Kennedy	56	63,6%	32	36,4%	88
Alcaldía local de Mártires	8	80,0%	2	20,0%	10
Alcaldía local de Puente Aranda	19	57,6%	14	42,4%	33
Alcaldía local de Rafael Uribe	42	75,0%	14	25,0%	56
Alcaldía local de San Cristóbal	71	42,0%	98	58,0%	169
Alcaldía local de Santa Fe	39	90,7%	4	9,3%	43
Alcaldía local de Suba	33	49,3%	34	50,7%	67
Alcaldía local de Sumapaz	1	33,3%	2	66,7%	3
Alcaldía local de Teusaquillo	19	65,5%	10	34,5%	29
Alcaldía local de Tunjuelito	46	83,6%	9	16,4%	55
Alcaldía local de Usaquén	40	81,6%	9	18,4%	49
Alcaldía local de Usme	55	44,0%	70	56,0%	125
Dependencias de Nivel Central	249	8,6%	2.647	91,4%	2.896
TOTAL	875	21,9%	3114	78,1%	3989

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de junio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **40,9%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de junio el **91,4%** 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 junio.

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.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES

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. 8

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía local de Antonio Nariño	1	11,1%	8	88,9%	9
Alcaldía local de Barrios Unidos	0	0,0%	10	100,0%	10
Alcaldía local de Bosa	6	15,0%	34	85,0%	40
Alcaldía local de Candelaria	4	9,8%	37	90,2%	41
Alcaldía local de Chapinero	6	21,4%	22	78,6%	28
Alcaldía local de Ciudad Bolívar	3	4,2%	69	95,8%	72
Alcaldía local de Engativá	0	0,0%	27	100,0%	27
Alcaldía local de Fontibón	2	8,3%	22	91,7%	24
Alcaldía local de Kennedy	18	13,2%	118	86,8%	136
Alcaldía local de Mártires	0	0,0%	12	100,0%	12
Alcaldía local de Puente Aranda	4	33,3%	8	66,7%	12
Alcaldía local de Rafael Uribe	1	6,7%	14	93,3%	15
Alcaldía local de San Cristóbal	11	34,4%	21	65,6%	32
Alcaldía local de Santa Fe	5	13,2%	33	86,8%	38
Alcaldía local de Suba	5	6,8%	68	93,2%	73
Alcaldía local de Sumapaz	0	0,0%	3	100,0%	3
Alcaldía local de Teusaquillo	5	14,7%	29	85,3%	34
Alcaldía local de Tunjuelito	8	40,0%	12	60,0%	20
Alcaldía local de Usaquén	1	2,7%	36	97,3%	37
Alcaldía local de Usme	1	2,5%	39	97,5%	40
Dependencias de Nivel Central	101	17,7%	470	82,3%	571
TOTAL	182	14,3%	1092	85,7%	1274

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 **1274** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **85.7%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1092** 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

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. Antonio Nariño	-	-	20	20	14	17	49	-	-	-	21
AL. Barrios Unidos	-	-	13	14	-	11	-	-	-	-	13
AL. Bosa	-	-	12	12	-	-	-	-	-	-	12
AL. Candelaria	-	-	17	20	-	-	19	-	-	-	17
AL. Chapinero	-	-	19	20	20	-	-	23	9	-	19
AL. Ciudad Bolívar	-	-	11	14	-	11	30	-	-	15	12
AL. Engativá	5	-	9	10	11	11	8	-	-	-	9
AL. Fontibón	-	-	16	13	-	14	22	-	20	-	16
AL. Kennedy	-	-	15	23	-	19	20	11	-	-	15
AL. Mártires	-	-	12	14	-	3	-	-	-	-	12
AL. Puente Aranda	-	-	11	-	-	-	9	-	-	-	11
AL. Rafael Uribe	-	-	13	17	-	-	16	20	-	-	14
AL. San Cristóbal	-	16	10	10	-	14	13	-	-	9	10
AL. Santa Fe	-	-	12	15	-	25	-	-	-	-	13
AL. Suba	11	-	11	12	-	10	10	15	-	-	11
AL. Sumapaz	50	-	13	-	-	-	32	14	-	-	24
AL. Teusaquillo	-	-	20	14	32	-	19	-	-	-	18
AL. Tunjuelito	-	-	18	29	-	12	28	-	-	-	20
AL. Usaquén	-	-	15	15	15	14	16	14	13	-	15
AL. Usme	7	-	11	10	-	-	-	-	-	-	11
D. Nivel Central	15	14	14	19	11	15	13	8	4	13	16
OF. Asuntos Disciplinarios	-	7	10	9	10	-	-	7	-	-	8
OF. Atención a la Ciudadanía	1	2	2	2	1	1	1	1	2	-	2
TOTAL	10	6	9	7	3	7	14	11	8	12	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 junio 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, Denuncias por actos de corrupción, solicitudes de copias y felicitaciones; por otra parte, la entidad debe realizar acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Solicitudes de acceso a la información.

1.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2023

De acuerdo con la distribución de las PQRS por los puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno, la siguiente tabla muestra el número de peticiones gestionadas en el mes de junio 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	8	7	21
Alcaldía local de Barrios Unidos	10	4	13
Alcaldía local de Bosa	33	16	12
Alcaldía local de Candelaria	37	12	17
Alcaldía local de Chapinero	21	2	19
Alcaldía local de Ciudad Bolívar	68	38	12
Alcaldía local de Engativá	27	24	9
Alcaldía local de Fontibón	22	28	16
Alcaldía local de Kennedy	118	19	15
Alcaldía local de Mártires	12	2	12
Alcaldía local de Puente Aranda	8	5	11
Alcaldía local de Rafael Uribe	14	9	14
Alcaldía local de San Cristóbal	20	97	10
Alcaldía local de Santa fe	33	3	13
Alcaldía local de Suba	63	29	11
Alcaldía local de Sumapaz	3	2	24
Alcaldía local de Teusaquillo	29	0	18
Alcaldía local de Tunjuelito	12	9	20
Alcaldía local de Usaquén	35	7	15
Alcaldía local de Usme	39	66	11
Dependencias Nivel Central	232	1002	9
TOTAL	844	1381	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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:

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. 11 Localidades y Nivel Central

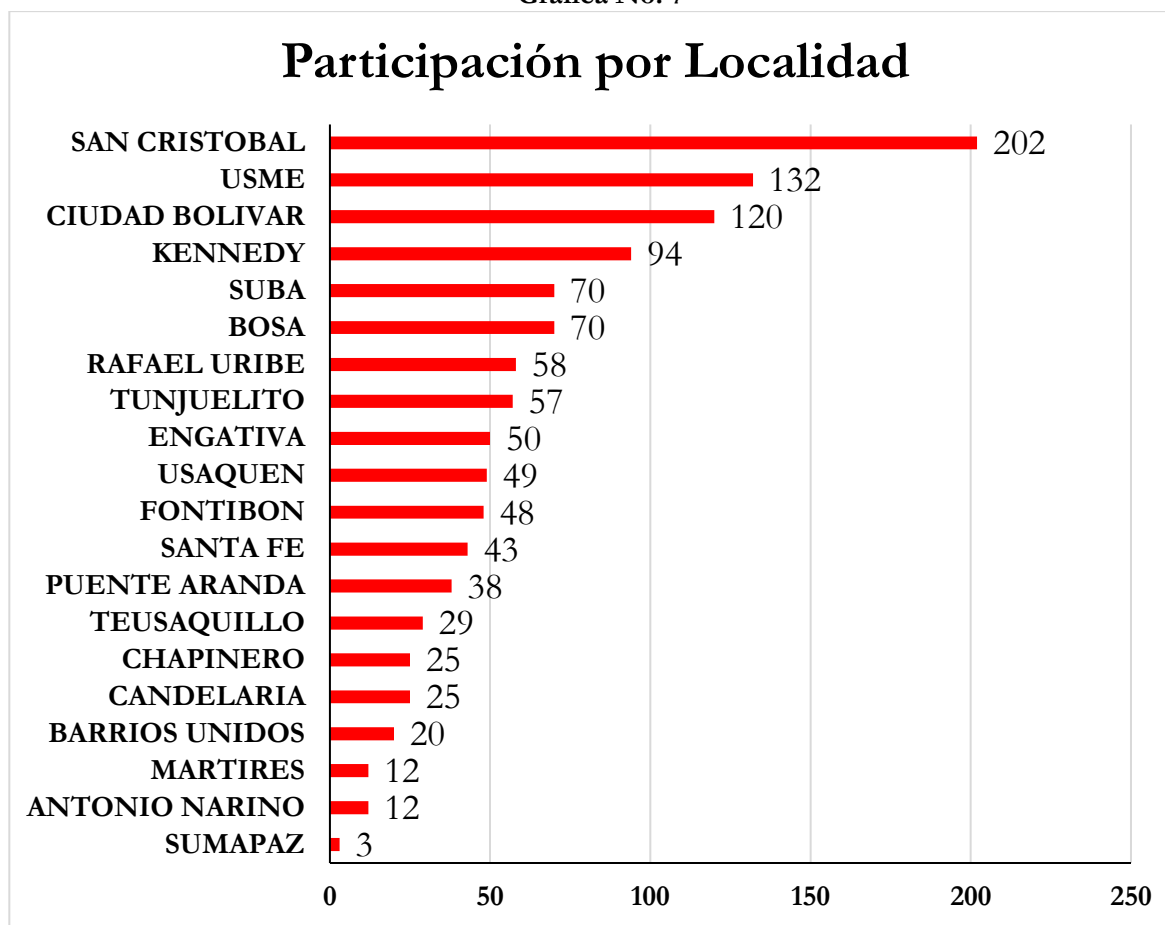
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	728	426	3.221	8
Febrero	878	351	4.087	8
Marzo	884	566	5.092	12
Abril	701	438	31.660	13
Mayo	842	426	19.636	8
Junio	862	579	17.307	8
Total General	4.895	2.786	81.003	10

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 San Cristóbal, Usme, Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba, Bosa y Rafael Uribe.

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	122	2,3%	250	21	801	223	181
02 - Chapinero	51	1,0%	122	46	449	11	3
03 - Santa Fe	48	0,9%	115	58	156	2	0
04 - San Cristóbal	66	1,3%	305	19	279	96	0
05 - Usme	44	0,8%	394	5	327	8	1
06 - Tunjuelito	35	0,7%	337	6	158	6	0
07 - Bosa	61	1,2%	740	18	487	175	0
08 - Kennedy	138	2,6%	906	76	631	10	0
09 - Fontibón	96	1,8%	220	61	53	101	132
10 - Engativá	162	3,1%	464	50	1191	4	27
11 - Suba	137	2,6%	619	81	493	159	4
12 - Barrios Unidos	61	1,2%	111	15	466	14	0
13 - Teusaquillo	88	1,7%	115	133	216	5	47
14 - los Mártires	20	0,4%	71	4	34	26	0
15 - Antonio Nariño	20	0,4%	37	5	230	2	0
16 - Puente Aranda	31	0,6%	96	3	308	3	3
17 - La Candelaria	20	0,4%	38	6	159	1	49
18 - Rafael Uribe Uribe	40	0,8%	431	13	308	178	9
19 - Ciudad Bolívar	69	1,3%	498	8	1026	229	0
20 - Sumapaz	0	0,0%	1	0	0	0	0
Nivel Central	3907	74,9%	0	0	787	4	31
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	48	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	1	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	2	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	5.216	100%	5.870	628	8.559	1.257	487

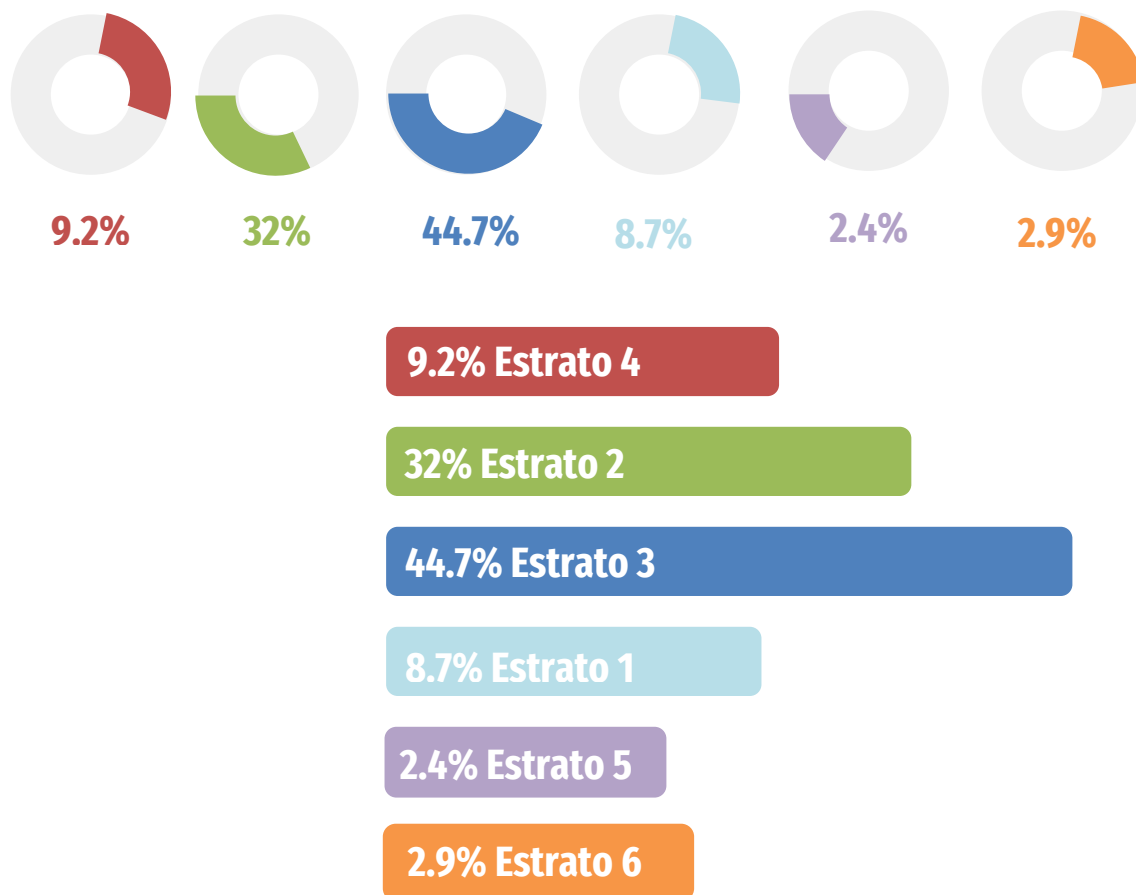
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA.

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 44.7% se ubicó dentro del estrato 3, el 32% en el estrato 2, el 9.2% en el estrato 4, el 8.7% en el estrato 1, el 2.9% en el estrato 6 y el 2.4% en el estrato 5.

Gráfica No. 8



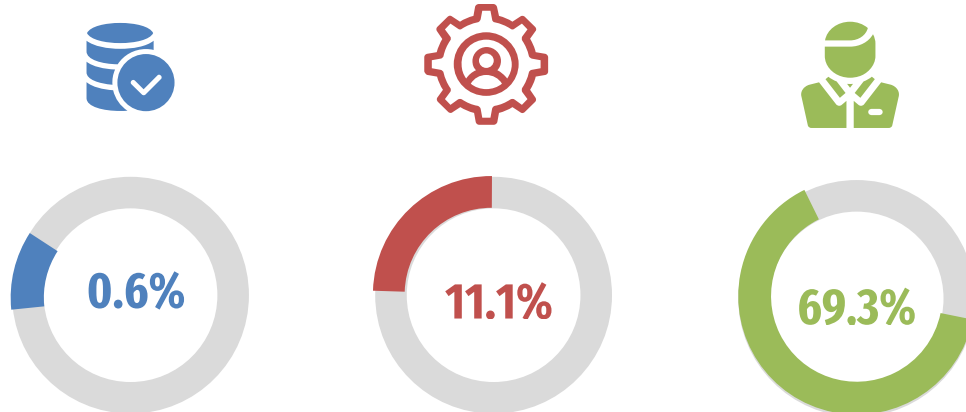
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (69.3%) fueron realizadas por personas naturales, (11.1%) por personas jurídicas y el (0.6%) 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. Antonio Nariño	100%	2	0	5,0	0,0	4,8
AL. Barrios Unidos	99%	14	0	5,0	0,1	
AL. Bosa	99%	172	7	4,9	0,7	
AL. Chapinero	20%	0	1	1,0	0,0	
AL. Ciudad Bolívar	79%	6	5	4,0	0,0	
AL. Engativá	99%	221	11	5,0	0,9	
AL. Fontibón	78%	2	2	3,9	0,0	
AL. Kennedy	95%	87	14	4,8	0,4	
AL. La Candelaria	98%	11	0	4,9	0,0	
AL. Los Mártires	93%	24	2	4,7	0,1	
AL. Puente Aranda	51%	0	3	2,6	0,0	
AL. Rafael Uribe Uribe	98%	172	6	4,9	0,7	
AL. San Cristóbal	97%	93	7	4,8	0,4	
AL. Santa Fe	30%	1	1	1,5	0,0	
AL. Suba	95%	147	15	4,8	0,6	
AL. Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
AL. Teusaquillo	85%	4	1	4,3	0,0	
AL. Tunjuelito	92%	5	1	4,6	0,0	
AL. Usaquén	97%	219	11	4,9	0,9	
AL. Usme	76%	3	7	3,8	0,0	
D. Nivel Central	62%	1	3	3,1	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de junio del año 2.023

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano. Para el periodo de evaluación, se está aplicando el nuevo formato SAC-F010 para todos los servicios que oferta la entidad a la ciudadanía, en el proceso de puesta en producción y apropiación de la herramienta, se adelanta la socialización del formato y capacitación en el diligenciamiento del formato en línea.

Durante 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:

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

CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN
Tabla No. 14

LUGAR	NÚMERO DE ENCUESTAS	CALIFICACIÓN OBTENIDA	CALIFICACIÓN PROPORCIONAL	PORCENTAJE DEL TOTAL	PUNTAJE TOTAL ENTIDAD
Canal Presencial	1184	5,0	4,6	92%	4,8
Canal Virtual	97	3,1	0,2	8%	
Total de Encuestas del mes			1281	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en junio del año 2.023 es de **4.8** al promediar la calificación de 4.0 de indicadores y la calificación de 4.8 por canal de atención, esto equivale al **89%** 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 junio del año 2.023 se entregaron 10 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 15

MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	1.397	21
Febrero	75	19
Marzo	1.252	13
Abril	2.654	21
Mayo	846	34
Junio	487	10
TOTALES	6.711	118

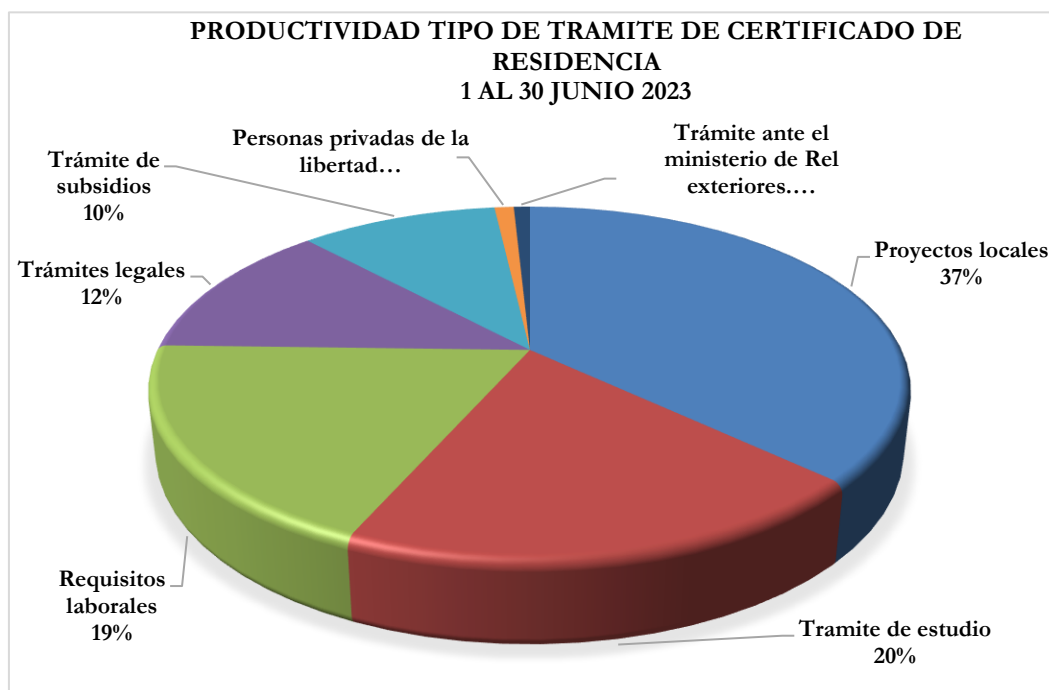
Fuente: Aplicativo SIDE

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.

1.4. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 37% respecto al total, seguido de un 20% para tramites de Estudio, el 19% para Requisitos Laborales, el 12% para Trámites Legales, 10% para Trámite de Subsidios, el 1% para Personas privadas de la libertad y 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia

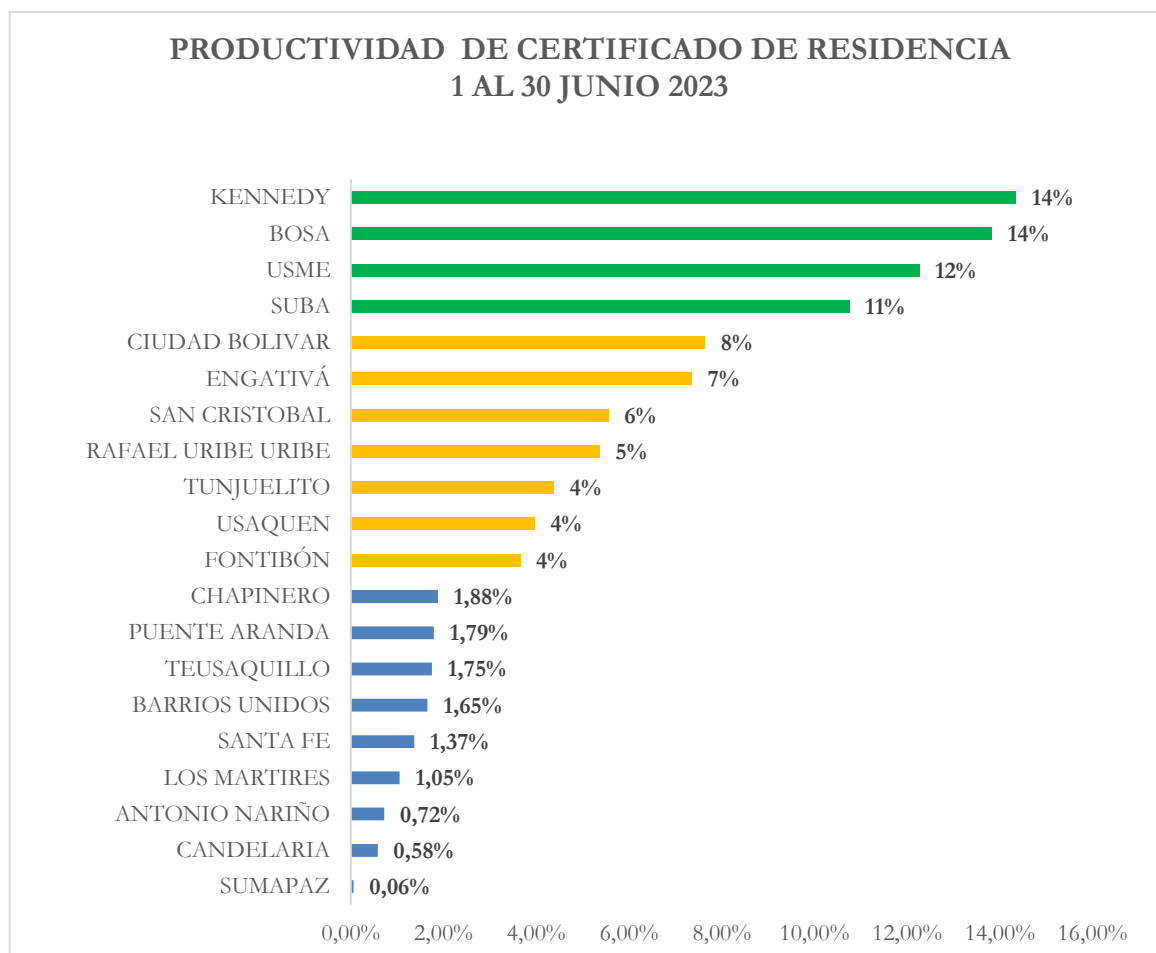


Fuente: Aplicativo BIZAGI junio 2.023

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 5.871, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

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

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



Fuente: Aplicativo BIZAGI junio 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Bosa, Usme, Suba, Ciudad Bólivar, Engativá, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe y que expedieron un total de 5.871 certificaciones, representando el 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 junio, el 31.2% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 27.8% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 25.2% y el 15.8% 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 junio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal Escrito o Ventanilla CDI – con 1.681 peticiones representando el 40.6%; 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 1.524 peticiones representando el 38.2%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 417 peticiones representando el 10.7%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 548 peticiones representando el 61.1% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 246 peticiones representando el 27.4%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 47 peticiones representando el 5.2%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 639 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 340 peticiones; luego se encuentra “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 265 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 216 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP*” que cuenta con 187 petición.
6. Durante el mes de junio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **40.9%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de junio el **91.4%** del total de requerimientos recibidos durante el periodo.
7. La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de San Cristóbal, Usme, Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba, Bosa y Rafael Uribe.
8. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, en este aspecto se encuentra que el 44.7% se ubicó dentro del estrato 3, el 32% en el estrato 2, el 9.2% en el estrato 4, el 8.7%

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 estrato 1, el 2.9% en el estrato 6 y el 2.4% en el estrato 5.
9. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de junio del año 2.023 se entregaron 10 documentos extraviados directamente al titular.
 10. Para el mes de junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 37% respecto al total, seguido de un 20% para tramites de Estudio, el 19% para Requisitos Laborales, el 12% para Trámites Legales, 10% para Trámite de Subsidios, el 1% para Personas privadas de la libertad y 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.
 11. Las localidades que mas expidieron certificados de residencia en el mes de se destacan: Kennedy, Bosa, Usme, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, San Cristóbal, Rafael Uribe Uribe y que expidieron un total de 5.871 certificaciones, representando el 35% del Total.
 12. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en junio del año 2.023 es de **4.8** al promediar la calificación de 4.0 de indicadores y la calificación de 4.8 por canal de atención, esto equivale al **89%** 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.