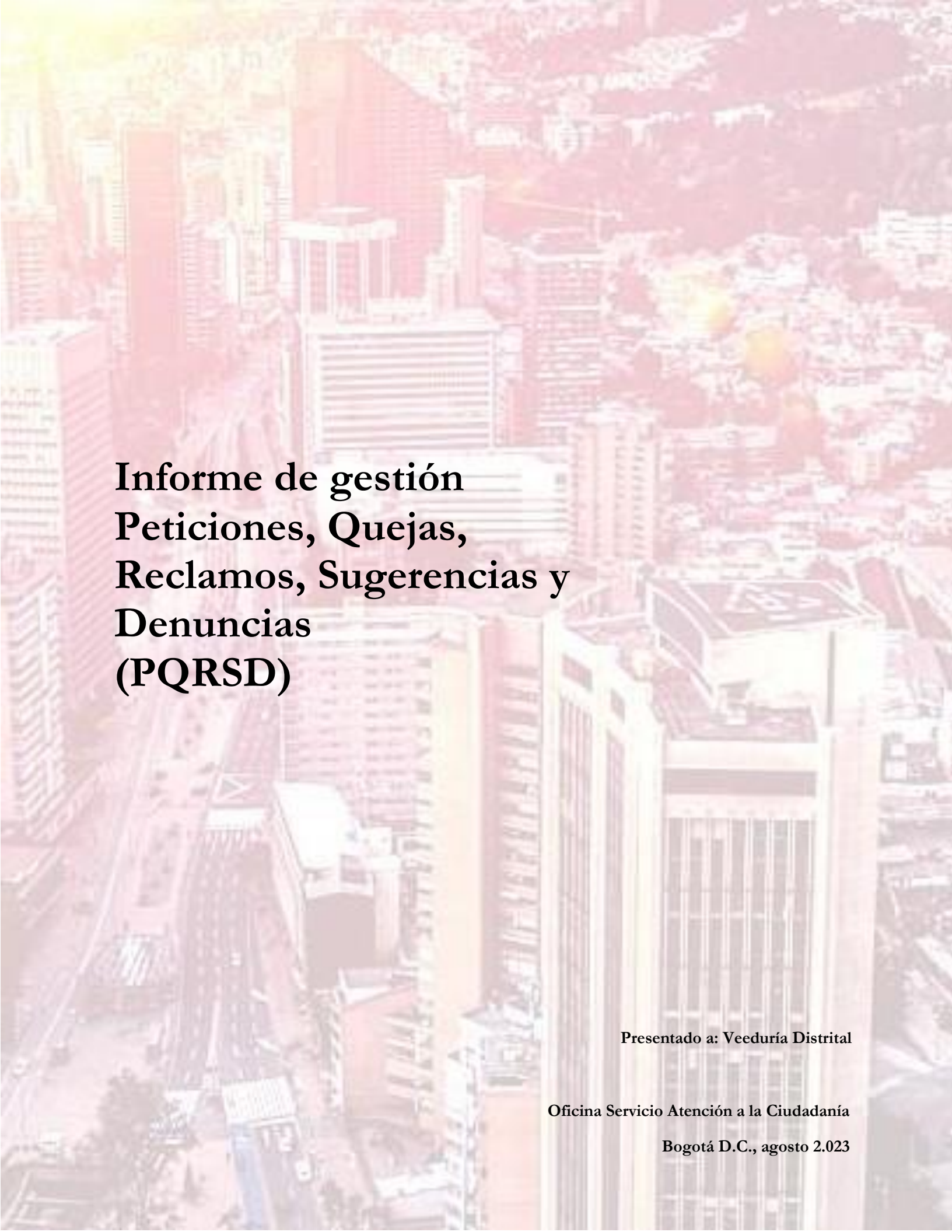




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., agosto 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. 11-13
PQRSD cerradas.....	Pág. 13-15
Tiempo promedio de respuesta	Pág. 16-18
Participación por localidad de los requerimientos registrados...	Pág. 18-21
Otros requerimientos gestionados.....	Pág. 21-25
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 26-27

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

CONSIDERACIONES GENERALES

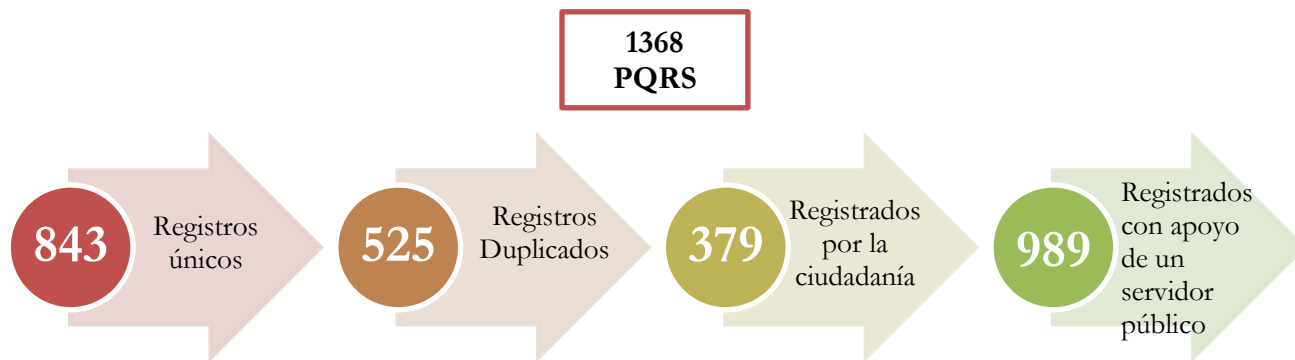
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRS del periodo, obtenida directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo con la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.)
3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
 - a. Tipo de Ingreso: Registrada
 - b. Periodo: Periodo Actual
4. Las peticiones registradas son aquellas creadas por la entidad; o aquellas registradas directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.
5. El periodo actual implica que, las cifras obtenidas tienen como punto de partida el primer día calendario del periodo analizado y como punto de corte el último día calendario del periodo analizado objeto del reporte.
6. No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.
7. La entidad cuenta con la interoperabilidad del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es decir todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al incumplimiento del Decreto 371 de 2010.
8. El tiempo de gestión de las peticiones, corresponde a los días promedio según el número de peticiones con respuesta definitiva por el Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. Las peticiones trasladadas, corresponde al número traslados realizado por la entidad, discriminado por entidad de destino. Serán diferentes las cifras con el “tipo de registro: registradas”, porque en esta sección si se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

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

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

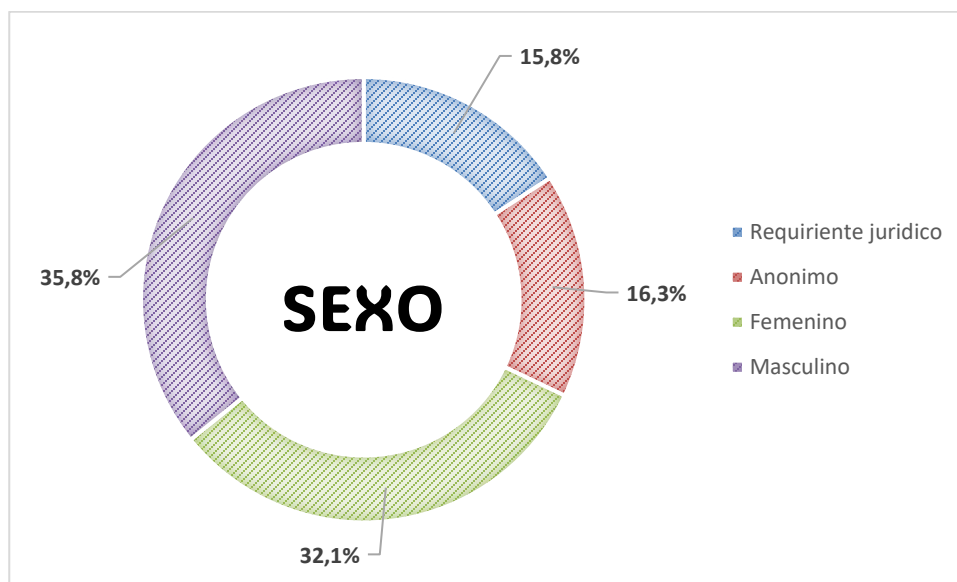
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Agosto



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes agosto 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.

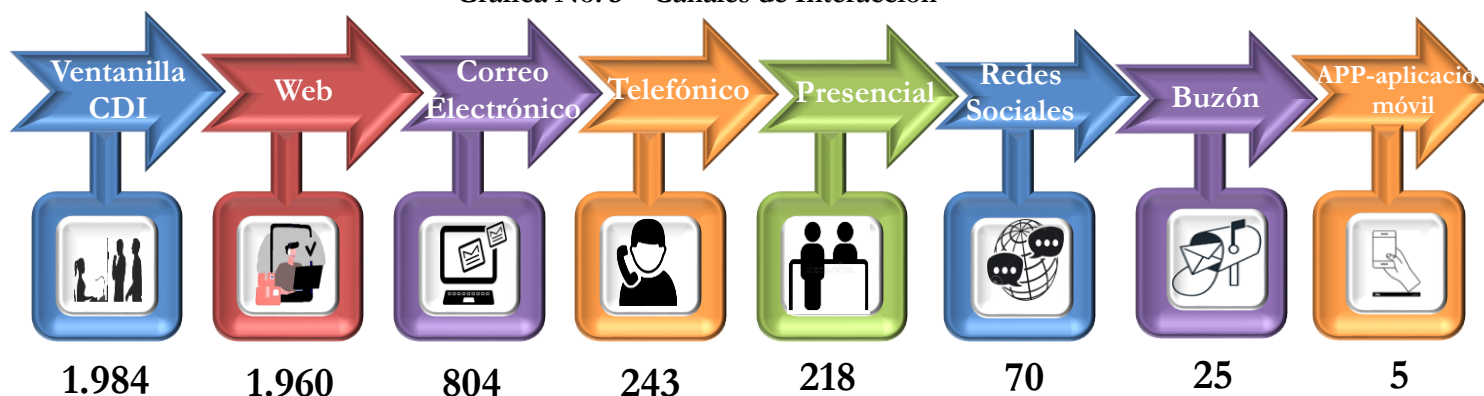
Del total de requerimientos registrados en el mes de agosto, el 35.8% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 32.1% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 16.3% y el 15.8% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 agosto el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI – con 1.984 representando el 37.4% ; 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 1.960 peticiones representando el 36.9%; es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento diecinueve (19) puntos de atención presencial en Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES y uno (1) en Nivel central, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 804 peticiones representando el 15.1%.

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 601 peticiones representando el 43.9% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 594 peticiones representando el 43.4%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 77 peticiones representando el 5.6%.

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 agosto del año 2.023 se registraron 95 solicitudes de información, de las cuales 15 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

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

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS 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 PROMEIO DE GESTIÓN
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2
SECRETARIA DE EDUCACION	1	5
SECRETARIA DE HACIENDA	2	2
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	5
SECRETARIA DE PLANEACION	1	2
SECRETARIA DE SALUD	1	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	1
SECRETARIA GENERAL	1	6
SECRETARIA MOVILIDAD	2	2
TRANSMILENIO	1	2
CATASTRO	2	3
TOTAL	15	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.

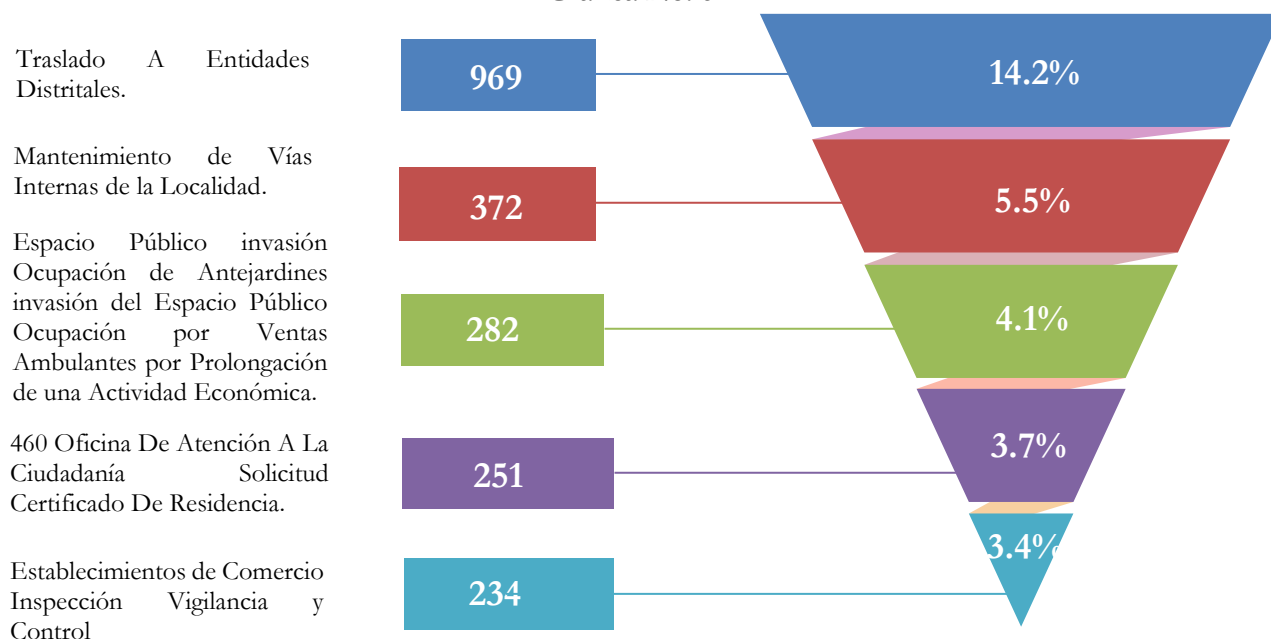
Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado a Entidades Distritales	969	14,2
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	372	5,5
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	282	4,1
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	251	3,7
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	234	3,4
TOTAL 5 SUBTEMAS	2108	31
OTROS SUBTEMAS	4703	69
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	6811	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 969 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” “con 372 peticiones; luego se encuentra “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” con 282 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 251 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 234 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	POCENTAJE
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes Por Prolongación de una Actividad Económica	246	10
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	221	9
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	211	8
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	138	6
Planeación Local Plan de Desarrollo	110	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	926	37
OTROS SUBTEMAS	1560	63
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2486	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Gráfica No. 7

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

246

Establecimientos de Comercio
Inspección Vigilancia y Control.

221

Ley 1801 De 2016 Código Nacional
De Seguridad Y Convivencia.

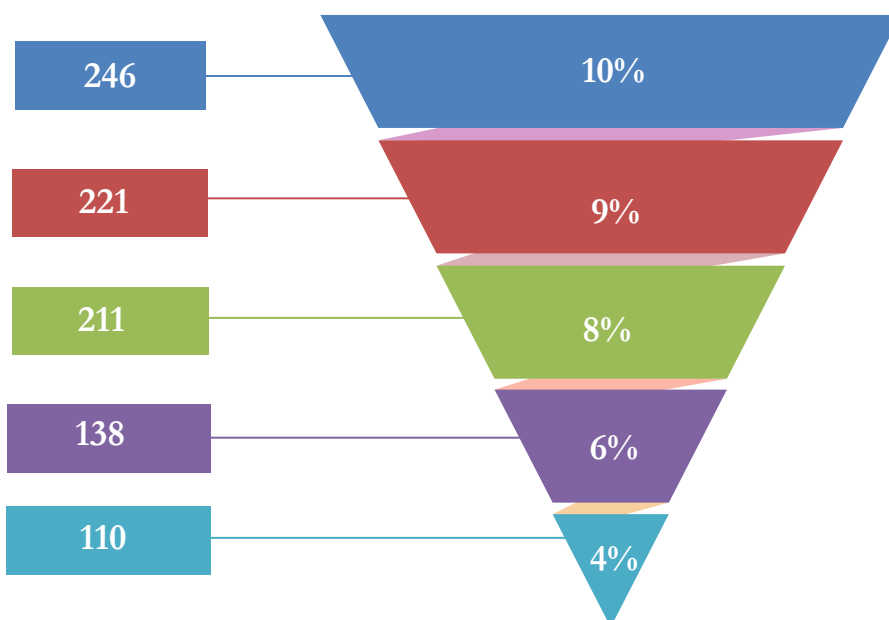
211

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

138

Planeación Local Plan de
Desarrollo.

110



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 agosto el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” con 246 peticiones, luego se encuentra “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” con 221 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 211 las peticiones relacionadas con “Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia” Seguidas por “Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP” con un total de 138 y “Planeación Local Plan de Desarrollo” con un total de 110 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaria de Integración Social	118	10,6%
Secretaria Movilidad	104	9,4%
Secretaria de Seguridad	97	8,7%
Secretaria de Salud	56	5,0%
Secretaria de Planeación	55	5,0%
Secretaria General	51	4,6%
Secretaria de Ambiente	47	4,2%
UAESP	41	3,7%
Personería de Bogotá	39	3,5%
IPES	39	3,5%
Defensoría del Espacio Publico	38	3,4%
Secretaria de Hacienda	36	3,2%
IDU	31	2,8%
UMV- Unidad de Mantenimiento Vial	26	2,3%
Secretaria de Educación	23	2,1%
IDRD	23	2,1%
Secretaria del Hábitat	21	1,9%
IDPAC	21	1,9%
Secretaria de Desarrollo Económico	20	1,8%
TRANSMILENIO	20	1,8%
Secretaria de la Mujer	19	1,7%
IDPYBA	18	1,6%
IDIGER	17	1,5%
Acueducto – EAAB-ESP	15	1,4%
Veeduría Distrital	12	1,1%
Secretaria Jurídica	11	1,0%
CODENSA	10	0,9%
Metro de Bogotá S.A.	9	0,8%

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.

Catastro	9	0,8%
JBB - Jardín Botánico	8	0,7%
Secretaria de Cultura	8	0,7%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	8	0,7%
Capital Salud EPS	6	0,5%
Subred Sur Occidente	6	0,5%
IDARTES - Instituto de las Artes	6	0,5%
ETB - empresa de Teléfonos	5	0,5%
IDT	4	0,4%
FUGA - Fundación Gilberto Alzate	4	0,4%
Canal Capital	3	0,3%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	3	0,3%
Subred Centro Oriente	3	0,3%
IDPC	3	0,3%
Subred Sur	3	0,3%
Policía Metropolitana	2	0,2%
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP	2	0,2%
Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT	2	0,2%
IDIPRON	1	0,1%
Servicio Civil	1	0,1%
La Terminal de Transporte	1	0,1%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,1%
FONCEP	1	0,1%
Subred Norte	1	0,1%
Universidad Distrital	1	0,1%
TOTAL	1109	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de agosto 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 10.6% a la “Secretaría de Integración Social”, el 9.4% a la “Secretaría Movilidad”, el 8.7% a la “Secretaría de Seguridad”, el 5.0% a la “Secretaría de Salud”, y el 5.0% “Secretaría de Planeación”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

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.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de agosto se respondieron 29 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	29
Total	29

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **75.2%** 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

Tabla No. 7

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	3	60,0%	2	40,0%	5
Alcaldía Local de Barrios Unidos	10	47,6%	11	52,4%	21
Alcaldía Local de Bosa	30	30,6%	68	69,4%	98
Alcaldía Local de Candelaria	29	60,4%	19	39,6%	48
Alcaldía Local de Chapinero	32	36,4%	56	63,6%	88
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	62	51,2%	59	48,8%	121
Alcaldía Local de Engativá	17	30,4%	39	69,6%	56
Alcaldía Local de Fontibón	32	61,5%	20	38,5%	52
Alcaldía Local de Kennedy	41	69,5%	18	30,5%	59
Alcaldía Local de Mártires	3	42,9%	4	57,1%	7
Alcaldía Local de Puente Aranda	33	50,0%	33	50,0%	66
Alcaldía Local de Rafael Uribe	43	51,2%	41	48,8%	84
Alcaldía Local de San Cristóbal	30	39,0%	47	61,0%	77
Alcaldía Local de Santa Fe	33	56,9%	25	43,1%	58
Alcaldía Local de Suba	37	57,8%	27	42,2%	64
Alcaldía Local de Sumapaz	7	50,0%	7	50,0%	14
Alcaldía Local de Teusaquillo	18	47,4%	20	52,6%	38

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 Tunjuelito	25	64,1%	14	35,9%	39
Alcaldía Local de Usaquén	19	39,6%	29	60,4%	48
Alcaldía Local de Usme	44	47,8%	48	52,2%	92
Dependencias de Nivel Central	447	10,7%	3.727	89,3%	4.174
TOTAL	995	18,7%	4314	81,3%	5309

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de agosto las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **50.3%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de agosto el **89.3%** 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 agosto.

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

Tabla No. 8

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA A TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	2	33,3%	4	66,7%	6
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	14	100,0%	14
Alcaldía Local de Bosa	4	8,2%	45	91,8%	49
Alcaldía Local de Candelaria	1	5,9%	16	94,1%	17
Alcaldía Local de Chapinero	1	3,6%	27	96,4%	28
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	9	13,2%	59	86,8%	68
Alcaldía Local de Engativá	8	22,9%	27	77,1%	35
Alcaldía Local de Fontibón	1	6,7%	14	93,3%	15
Alcaldía Local de Kennedy	32	39,0%	50	61,0%	82
Alcaldía Local de Mártires	2	20,0%	8	80,0%	10
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	4,2%	23	95,8%	24
Alcaldía Local de Rafael Uribe	2	4,5%	42	95,5%	44
Alcaldía Local de San Cristóbal	1	1,6%	60	98,4%	61
Alcaldía Local de Santa Fe	2	4,4%	43	95,6%	45
Alcaldía Local de Suba	3	7,0%	40	93,0%	43
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	1	100,0%	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 Teusaquillo	7	26,9%	19	73,1%	26
Alcaldía Local de Tunjuelito	2	4,2%	46	95,8%	48
Alcaldía Local de Usaquén	3	7,1%	39	92,9%	42
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	59	100,0%	59
Dependencias de Nivel Central	65	13,1%	432	86,9%	497
TOTAL	146	12,0%	1068	88,0%	1214

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 **1214** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **88.0%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1068** respuestas efectivas

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

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DÍAS)

Tabla No. 9

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	11	-	14	19	24	21	-	-	-	-	16
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	-	11	17	-	-	-	-	15	-	12
Alcaldía Local de Bosa	-	-	14	17	17	15	15	-	17	16	15
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	14	15	-	-	-	-	-	-	14
Alcaldía Local de Chapinero	12	18	14	24	-	18	-	-	-	-	16
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	-	-	14	14	15	18	13	-	6	-	14
Alcaldía Local de Engativá	10	10	9	10	13	11	7	-	-	-	10
Alcaldía Local de Fontibón	14	-	13	15	7	-	-	-	18	-	13
Alcaldía Local de Kennedy	12	-	20	24	14	20	21	22	-	-	20
Alcaldía Local de Mártires	-	-	10	16	-	-	-	9	-	-	12
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	13	6	18	28	-	-	-	-	13
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	-	15	21	-	-	-	-	-	17	17
Alcaldía Local de San Cristóbal	-	-	12	11	-	-	-	-	-	-	12
Alcaldía Local de Santa fe	13	-	15	15	13	15	-	-	-	-	15
Alcaldía Local de Suba	20	-	11	11	-	13	4	-	-	-	11
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	11	-	-	-	-	-	-	-	11
Alcaldía Local de Teusaquillo	22	-	17	27	23	21	15	8	-	-	19
Alcaldía Local de Tunjuelito	-	-	20	29	15	21	-	-	-	-	21
Alcaldía Local de Usaquén	16	-	12	16	15	14	10	-	-	-	13
Alcaldía Local de Usme	-	-	11	14	-	-	9	-	-	-	12
D. Nivel Central	21	22	16	26	14	22	13	10	-	14	23
OF. Asuntos Disciplinarios	-	7	8	9	7	6	7	-	-	-	7
OF. Atención a la Ciudadanía	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2
TOTAL	10	7	10	9	4	10	10	12	9	13	9

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 agosto 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, 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 copias.

1.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2023

De acuerdo con la distribución de las PQRS por los puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno, la siguiente tabla muestra el número de peticiones gestionadas en el mes de agosto 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	2	16
Alcaldía Local de Barrios Unidos	13	9	12
Alcaldía Local de Bosa	44	24	15
Alcaldía Local de Candelaria	16	10	14
Alcaldía Local de Chapinero	27	7	16
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	57	49	14
Alcaldía Local de Engativá	26	19	10
Alcaldía Local de Fontibón	14	19	13
Alcaldía Local de Kennedy	50	18	20
Alcaldía Local de Mártires	6	4	12
Alcaldía Local de Puente Aranda	23	31	13
Alcaldía Local de Rafael Uribe	41	7	17
Alcaldía Local de San Cristóbal	49	25	12
Alcaldía Local de Santa Fe	43	19	15
Alcaldía Local de Suba	38	25	11
Alcaldía Local de Sumapaz	1	1	11
Alcaldía Local de Teusaquillo	19	6	19
Alcaldía Local de Tunjuelito	45	6	21
Alcaldía Local de Usaquén	39	29	13
Alcaldía Local de Usme	58	46	12
Dependencias Nivel Central	213	1094	11
TOTAL	826	1450	9

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 9 días, tiempo que cumple los términos de respuesta. De acuerdo con las cifras acumuladas 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.

los meses transcurridos del año 2023, se tienen las siguientes cifras:

Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

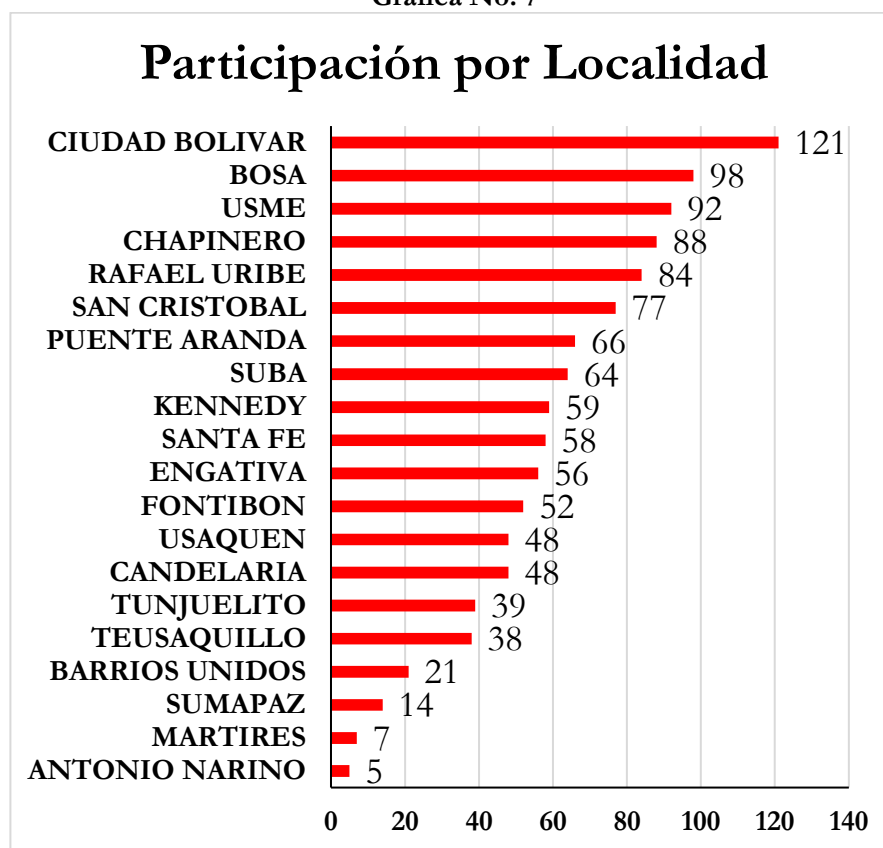
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	728	426	3.221	8
Febrero	878	351	4.087	8
Marzo	884	566	5.092	12
Abril	701	438	31.660	13
Mayo	842	426	19.636	8
Junio	862	579	17.307	8
Julio	863	380	16.647	8
Agosto	843	525	22.390	9
Total	6.601	3.691	120.040	9

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2023 ha sido de 9 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

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 Ciudad Bolívar, Bosa, Usme, Chapinero, Rafael Uribe, San Cristóbal y Puente Aranda.

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

ALCALDIA LOCAL	PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	PROPIEDAD HORIZONTAL	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
01 - Usaquén	148	2,8%	570	28	481	420	51
02 - Chapinero	60	1,1%	139	51	227	7	73
03 - Santa Fe	64	1,2%	151	39	2	7	0
04 - San Cristóbal	38	0,7%	824	14	138	147	0
05 - Usme	37	0,7%	1196	0	58	21	27
06 - Tunjuelito	30	0,6%	280	6	56	12	0
07 - Bosa	74	1,4%	1203	5	191	133	0
08 - Kennedy	151	2,8%	1629	36	348	28	2
09 - Fontibón	43	0,8%	368	29	241	214	0
10 - Engativá	138	2,6%	983	44	158	344	313
11 - Suba	175	3,3%	1776	97	140	163	31
12 - Barrios Unidos	53	1,0%	185	15	116	19	0
13 - Teusaquillo	70	1,3%	226	70	50	5	222
14 - Los Mártires	30	0,6%	184	5	19	22	0
15 - Antonio Nariño	24	0,5%	90	11	137	37	0
16 - Puente Aranda	37	0,7%	305	5	39	4	0
17 - La Candelaria	5	0,1%	37	4	96	1	90
18 - Rafael Uribe Uribe	35	0,7%	709	7	116	89	0
19 - Ciudad Bolívar	85	1,6%	1281	5	368	33	0
20 - Sumapaz	1	0,0%	5	0	0	0	0
Nivel Central	4011	75,6%	0	0	183	3	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	17	-	-
SuperCADE CAD	58	-	-	-	21	-	-
SuperCADE Engativá	2	-	-	-	62	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	37	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	110	-	-
SuperCADE Virtual	5	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	5.309	100%	12.141	471	3.164	1.709	809

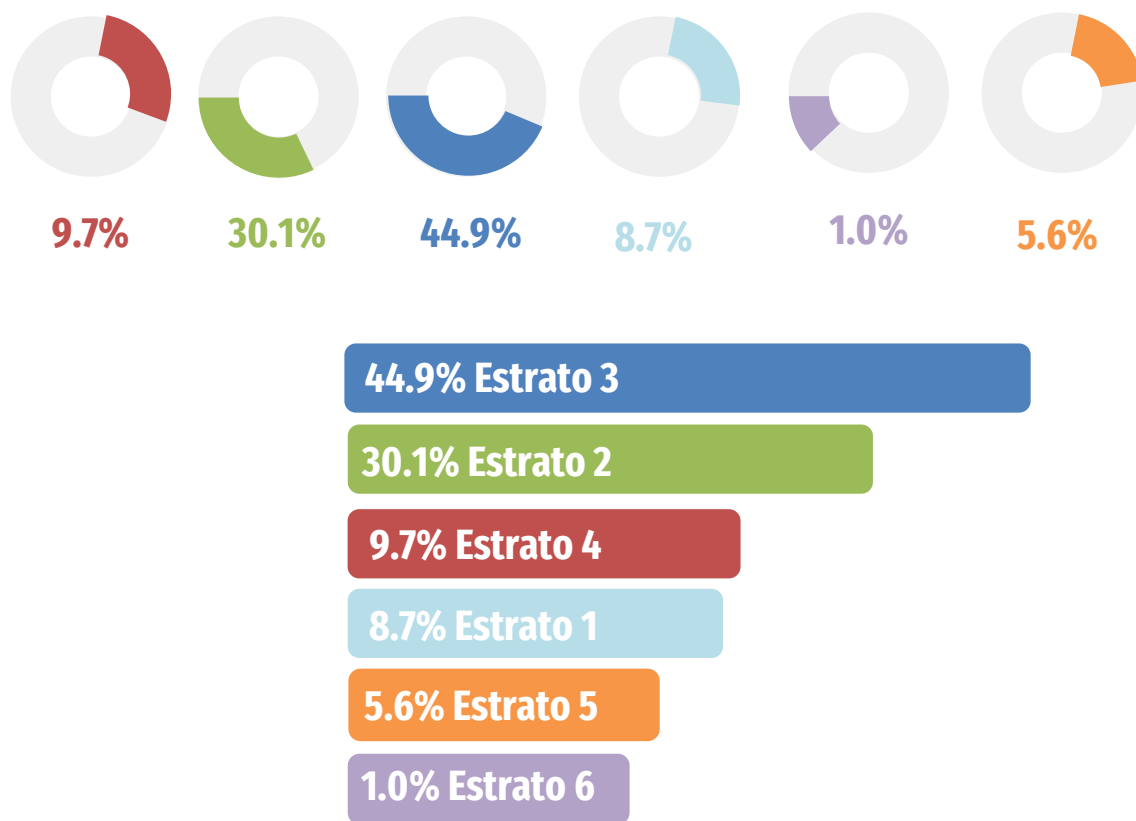
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA.

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 44.9% se ubicó dentro del estrato 3, el 30.1% en el estrato 2, el 9.7% en el estrato 4, el 8.7% en el estrato 1, el 5.6% en el estrato 5 y el 1.0% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



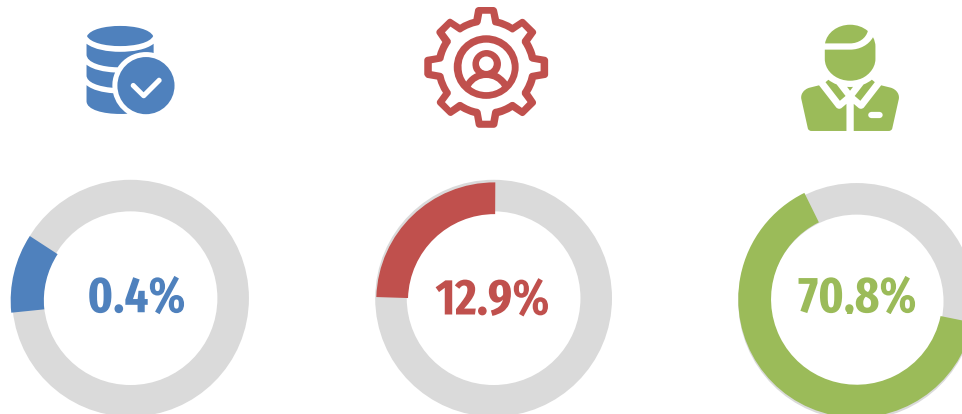
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (70.8%) fueron realizadas por personas naturales, (12.9%) por personas jurídicas y el (0.4%) 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%	36	1	5,0	0,1	4,8
AL. Barrios Unidos	98%	15	4	4,9	0,1	
AL. Bosa	94%	104	29	4,7	0,4	
AL. Chapinero	42%	1	6	2,1	0,0	
AL. Ciudad Bolívar	93%	24	9	4,6	0,1	
AL. Engativá	99%	329	15	5,0	1,0	
AL. Fontibón	96%	207	7	4,8	0,6	
AL. Kennedy	79%	4	24	3,9	0,1	
AL. La Candelaria	100%	1	0	5,0	0,0	
AL. Los Mártires	89%	20	2	4,4	0,1	
AL. Puente Aranda	78%	1	3	3,9	0,0	
AL. Rafael Uribe Uribe	99%	83	6	4,9	0,3	
AL. San Cristóbal	94%	123	24	4,7	0,4	
AL. Santa Fe	81%	3	4	4,0	0,0	
AL. Suba	91%	125	38	4,5	0,4	
AL. Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
AL. Teusaquillo	97%	4	1	4,9	0,0	
AL. Tunjuelito	96%	9	3	4,8	0,0	
AL. Usaquén	98%	402	18	4,9	1,2	
AL. Usme	89%	8	13	4,5	0,1	
Nivel Central	93%	1	2	4,7	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de Agosto 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 el mes analizado, se aplicaron encuestas de percepción y satisfacción por el canal presencial y

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 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	1500	4,9	4,3	88%	4,8
Canal Virtual	209	3,7	0,5	12%	
Total de Encuestas del mes			1709	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en agosto del año 2.023 es de **4.6** 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.

En el mes de agosto del año 2.023 se entregaron 19 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
Julio	1.057	15
Agosto	809	19
TOTALES	8.577	152

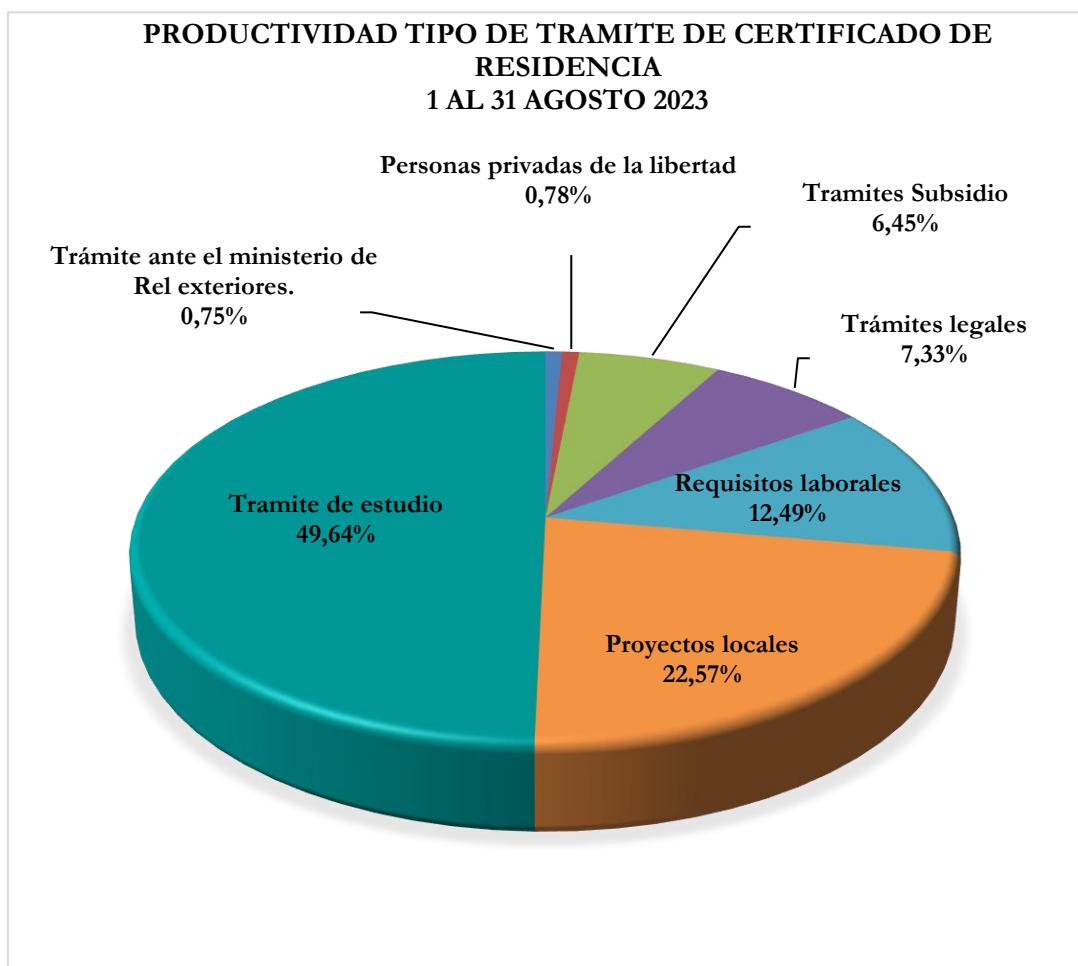
Fuente: Aplicativo SIDE

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 agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámites de estudio con una participación del 49.64% respecto al total, seguido de un 22.57% para Proyectos Locales, el 12.49% para Requisitos Laborales, el 7.33% para Trámites Legales, 6.45% para Trámite de Subsidios, el 0.78% para Personas privadas de la libertad y 0.75% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia



Fuente: Aplicativo BIZAGI agosto 2.023

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 12.141, 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 AGOSTO-2023
Gráfica No. 9.



Fuente: Aplicativo BIZAGI agosto 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Bosa, Usme, Engativá, San Cristóbal y Rafael Uribe Uribe las cuales expedieron un total de 9.601 certificaciones, representando el 78.32% 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 agosto, el 35.8% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 32.1% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 16.3% 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 9 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.
3. Para el mes de agosto el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI – con 1.984 representando el 37.4% ; 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 1.960 peticiones representando el 36.9%; en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 804 peticiones representando el 15.1%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 601 peticiones representando el 43.9% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 594 peticiones representando el 43.4%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 77 peticiones representando el 5.6%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 969 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 372 peticiones; luego se encuentra “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” con 282 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 251 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 234 petición.
6. Durante el mes de agosto las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **50.3%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de agosto el **89.3%** del total de requerimientos recibidos durante el periodo.
7. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los 1214 requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un 88.0% tiene respuesta de fondo, que equivale a 1068 respuestas efectivas.
8. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2023 ha sido de 9 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.
9. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas además de Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa, Usme, Chapinero, Rafael Uribe, San Cristóbal y Puente Aranda.

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. En este aspecto se encuentra que el 44.9% se ubicó dentro del estrato 3, el 30.1% en el estrato 2, el 9.7% en el estrato 4, el 8.7% en el estrato 1, el 5.6% en el estrato 5 y el 1.0% en el estrato 6.

11. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de agosto del año 2.023 se entregaron 19 documentos extraviados directamente al titular.

12. Para el mes de agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámites de estudio con una participación del 49.64% respecto al total, seguido de un 22.57% para Proyectos Locales, el 12.49% para Requisitos Laborales, el 7.33% para Trámites Legales, 6.45% para Trámite de Subsidios, el 0.78% para Personas privadas de la libertad y 0.75% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

13. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de agosto fueron: Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Bosa, Usme, Engativá, San Cristóbal y Rafael Uribe Uribe las cuales expidieron un total de 9.601 certificaciones, representando el 78.32% del Total.

14. En cuanto a las encuestas, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en agosto del año 2.023 es de **4.6** 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.

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.