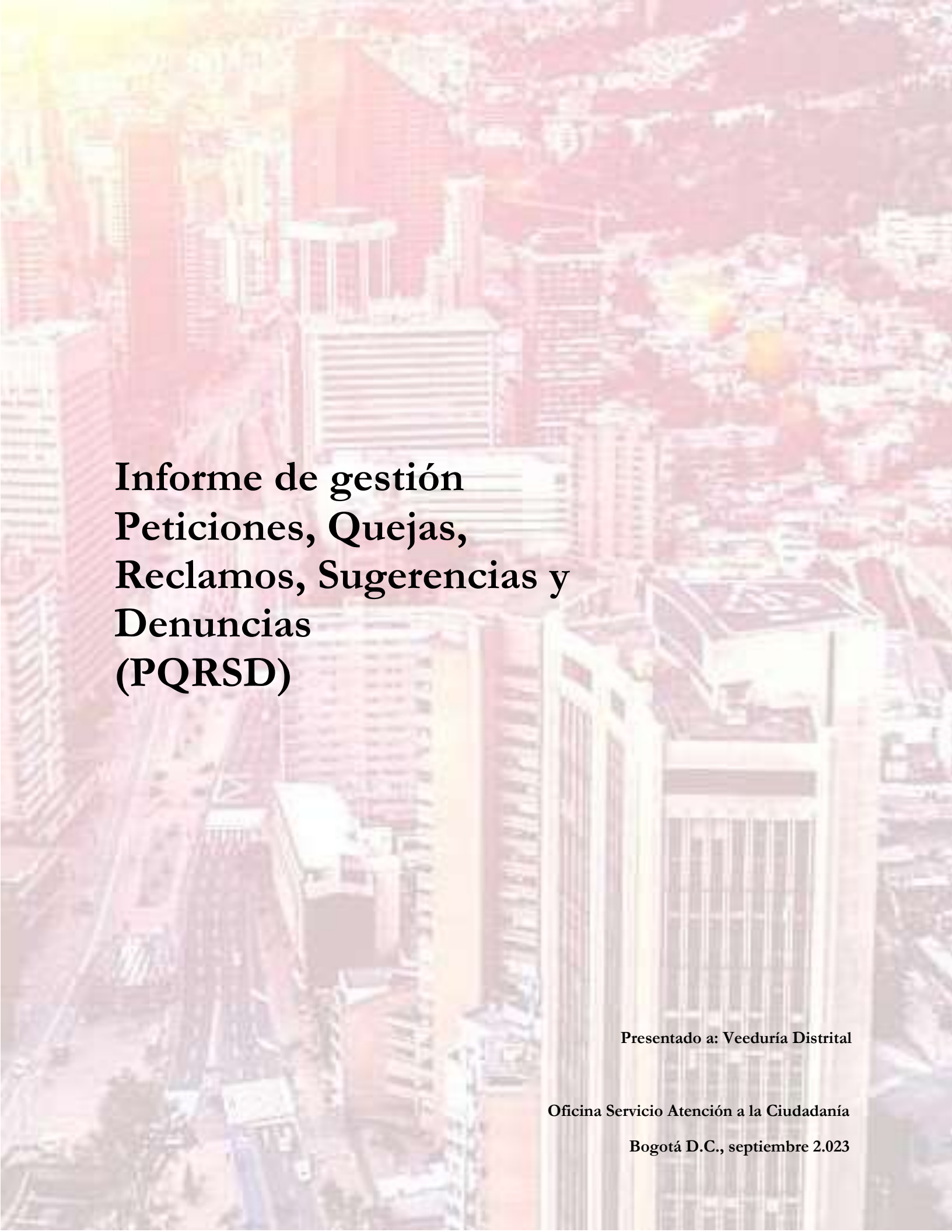




Informe de gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., septiembre 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. 19-22
Otros requerimientos gestionados.....	Pág. 22-27
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 28-29

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 julio de 2.023.

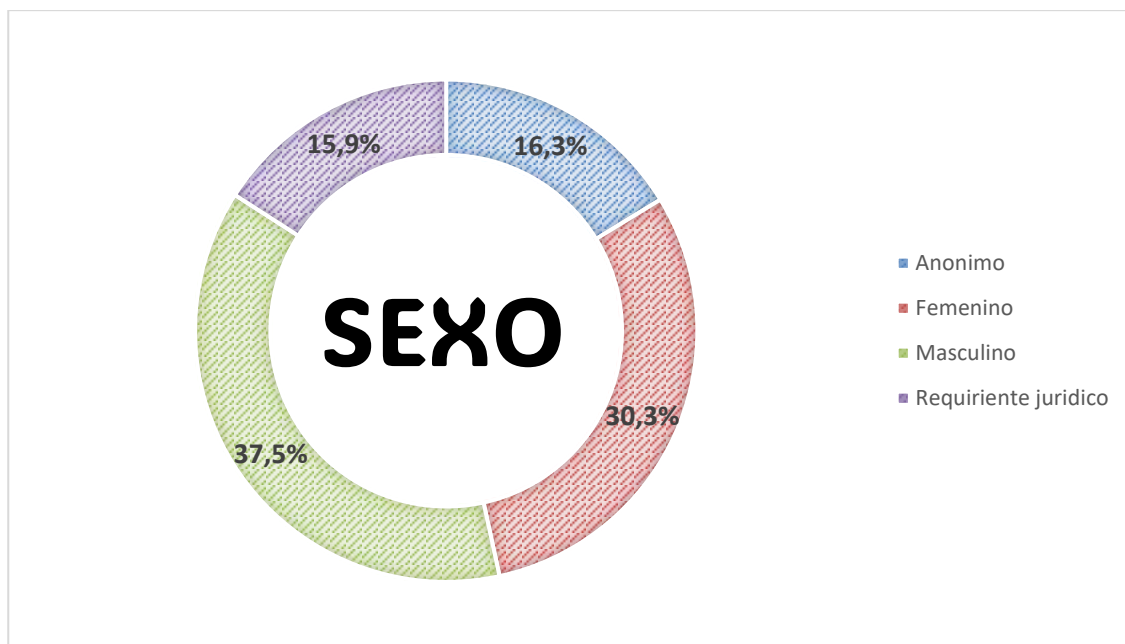
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Septiembre



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes septiembre 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.

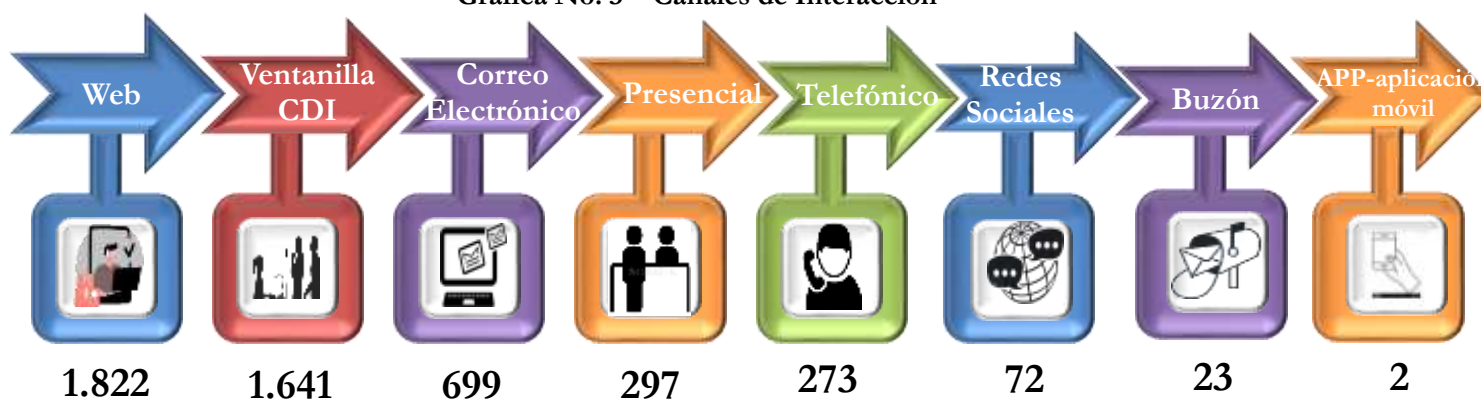
Del total de requerimientos registrados en el mes de septiembre, el 37.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 30.3% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 16.3% y el 15.9% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el 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 1.822 representando el 37.7%; el segundo canal más utilizado Escrito o Ventanilla CDI – con 1.641 peticiones representando el 34.0%; 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, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 699 peticiones representando el 14.5%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción

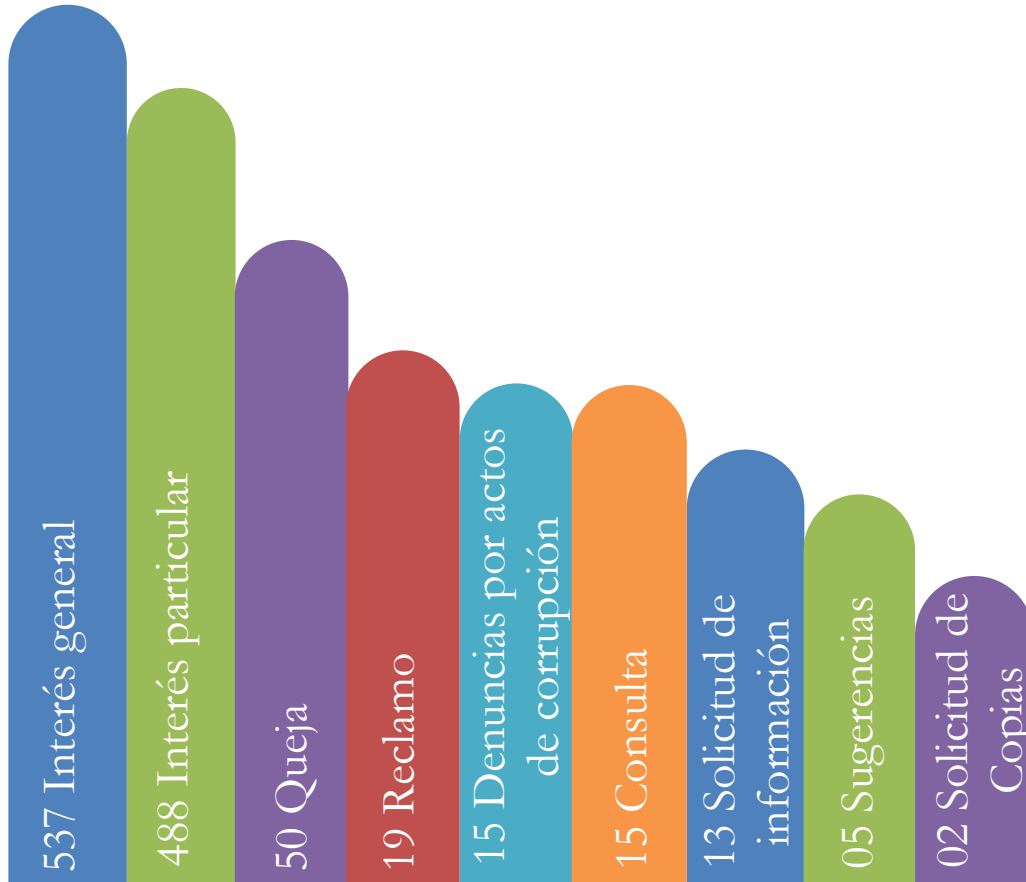


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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 537 peticiones representando el 46.9% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 488 peticiones representando el 42.7%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 50 peticiones representando el 4.4%.

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

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 septiembre del año 2.023 se registraron 76 solicitudes de información, de las cuales 11 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 76 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 PROMEDIO DE GESTIÓN
IDRD	2	3
IDU	1	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	1
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	1
SECRETARIA GENERAL	1	2
IDIPRON	1	1
IDT	1	2
TOTAL	11	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.

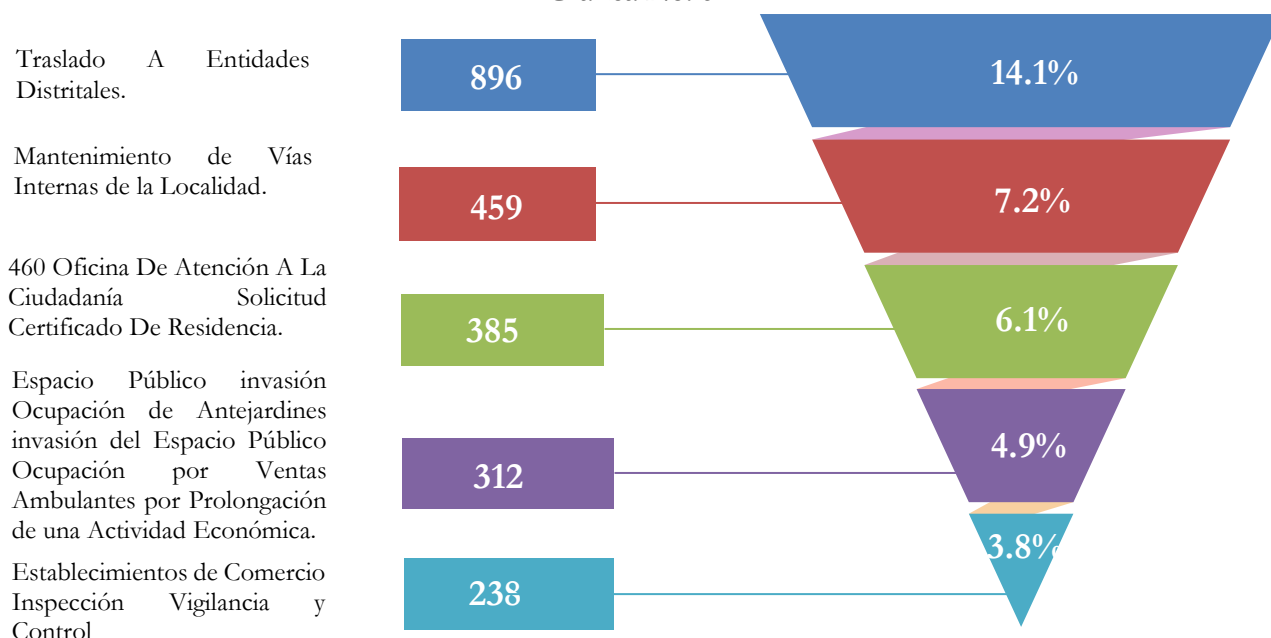
Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado a Entidades Distritales	896	14,1
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	459	7,2
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	385	6,1
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	312	4,9
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	238	3,8
TOTAL 5 SUBTEMAS	2290	36
OTROS SUBTEMAS	4052	64
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	6342	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 869 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 459 peticiones; luego se encuentra el subtema “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” con 385 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 312 las peticiones relacionadas con “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” y finalmente el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 238 petición.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	273	11
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	224	9
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	175	7
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	174	7
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	142	6
TOTAL 5 SUBTEMAS	988	40
OTROS SUBTEMAS	1495	60
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2483	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.

273

11%

Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.

224

9%

460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia.

175

7%

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

174

7%

Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia.

142

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.

En el mes de septiembre 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 273 peticiones, luego se encuentra “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” con 224 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 175 las peticiones relacionadas con el subtema “460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia.” Sigue con un total de 174 el subtema “Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP.” Y por último “Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia” con un total de 142 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaria de Integración Social	123	12,5%
Secretaria Movilidad	102	10,4%
Secretaria de Seguridad	91	9,3%
Secretaria de Salud	58	5,9%
UAESP	54	5,5%
Secretaria de Planeación	49	5,0%
IDU	42	4,3%
UMV- Unidad de Mantenimiento Vial	39	4,0%
Secretaria de Ambiente	38	3,9%
Secretaria de Hacienda	37	3,8%
Secretaria General	34	3,5%
Personería de Bogotá	33	3,4%
Secretaria del Hábitat	25	2,5%
Defensoría del Espacio Publico	24	2,4%
Secretaria de Educación	23	2,3%
IPES	18	1,8%
IDRD	18	1,8%
Acueducto – EAAB-ESP	17	1,7%
Secretaria de la Mujer	16	1,6%
Secretaria de Desarrollo Económico	14	1,4%
IDPAC	13	1,3%
TRANSMILENIO	13	1,3%
Capital Salud EPS	10	1,0%
IDPYBA	10	1,0%
JBB - Jardín Botánico	10	1,0%
CODENSA	9	0,9%
Secretaria de Cultura	8	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.

ETB - Empresa de Teléfonos	6	0,6%
IDARTES - instituto de las artes	4	0,4%
Grúas y Patios	4	0,4%
CATASTRO	4	0,4%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	4	0,4%
Veeduría Distrital	3	0,3%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	3	0,3%
Subred Sur Occidente	3	0,3%
Concejo de Bogotá	2	0,2%
IDT	2	0,2%
FUGA - Fundación Gilberto Álzate	2	0,2%
Metro de Bogotá S.A.	2	0,2%
Subred Centro Oriente	2	0,2%
Subred Sur	2	0,2%
IDIGER	2	0,2%
IDCBIS	1	0,1%
Servicio Civil	1	0,1%
IDIPRON	1	0,1%
La Terminal de Transporte	1	0,1%
Canal Capital	1	0,1%
FONCEP	1	0,1%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,1%
IDPC	1	0,1%
Secretaria Jurídica	1	0,1%
TOTAL	982	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de septiembre 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 12.5% a la “Secretaría de Integración Social”, el 10.4% a la “Secretaría Movilidad”, el 9.3% a la “Secretaría de Seguridad”, el 5.9% a la “Secretaría de Salud”, y el 5.5% “UAESP”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de septiembre se respondieron 31 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

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. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	31
Total	31

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

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	4	57,1%	3	42,9%	7
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2	10,5%	17	89,5%	19
Alcaldía Local de Bosa	37	43,5%	48	56,5%	85
Alcaldía Local de Candelaria	20	52,6%	18	47,4%	38
Alcaldía Local de Chapinero	20	23,8%	64	76,2%	84
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	91	51,1%	87	48,9%	178
Alcaldía Local de Engativá	12	24,0%	38	76,0%	50
Alcaldía Local de Fontibón	34	60,7%	22	39,3%	56
Alcaldía Local de Kennedy	33	53,2%	29	46,8%	62
Alcaldía Local de Mártires	7	63,6%	4	36,4%	11
Alcaldía Local de Puente Aranda	26	65,0%	14	35,0%	40
Alcaldía Local de Rafael Uribe	22	61,1%	14	38,9%	36
Alcaldía Local de San Cristóbal	30	41,1%	43	58,9%	73
Alcaldía Local de Santa Fe	43	62,3%	26	37,7%	69
Alcaldía Local de Suba	20	31,7%	43	68,3%	63
Alcaldía Local de Sumapaz	5	71,4%	2	28,6%	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	11	34,4%	21	65,6%	32
Alcaldía Local de Tunjuelito	20	71,4%	8	28,6%	28
Alcaldía Local de Usaquén	27	67,5%	13	32,5%	40
Alcaldía Local de Usme	53	39,3%	82	60,7%	135
Dependencias de Nivel Central	198	5,3%	3.518	94,7%	3.716
TOTAL	715	14,8%	4114	85,2%	4829

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.

Durante el mes de septiembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **50.7%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de septiembre el **94.7%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **85.2%**.

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 septiembre.

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 TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	2	50,0%	2	50,0%	4
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	11	100,0%	11
Alcaldía Local de Bosa	2	5,7%	33	94,3%	35
Alcaldía Local de Candelaria	0	0,0%	35	100,0%	35
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	38	100,0%	38
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	5	6,8%	69	93,2%	74
Alcaldía Local de Engativá	1	3,8%	25	96,2%	26
Alcaldía Local de Fontibón	0	0,0%	36	100,0%	36
Alcaldía Local de Kennedy	8	14,0%	49	86,0%	57
Alcaldía Local de Mártires	2	40,0%	3	60,0%	5
Alcaldía Local de Puente Aranda	2	4,5%	42	95,5%	44
Alcaldía Local de Rafael Uribe	23	46,9%	26	53,1%	49
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	32	100,0%	32
Alcaldía Local de Santa Fe	6	13,3%	39	86,7%	45
Alcaldía Local de Suba	0	0,0%	51	100,0%	51
Alcaldía Local de Sumapaz	1	12,5%	7	87,5%	8
Alcaldía Local de Teusaquillo	4	14,3%	24	85,7%	28
Alcaldía Local de Tunjuelito	8	20,5%	31	79,5%	39
Alcaldía Local de Usaquén	0	0,0%	30	100,0%	30
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	46	100,0%	46
Dependencias de Nivel Central	66	10,0%	597	90,0%	663
TOTAL	130	9,6%	1226	90,4%	1356

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.



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 **1356** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **90.4%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1226** 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	-	-	26	-	-	-	-	-	-	-	26
Alcaldía Local de Barrios Unidos	17	8	15	13	-	-	-	-	-	-	14
Alcaldía Local de Bosa	22	-	13	17	19	13	-	-	-	-	15
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	16	15	-	-	-	17	25	-	16
Alcaldía Local de Chapinero	21	-	18	19	11	17	-	13	-	-	17
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	-	-	13	13	13	-	-	-	-	-	13
Alcaldía Local de Engativá	9	-	10	11	9	6	7	-	-	-	10
Alcaldía Local de Fontibón	-	-	12	12	13	9	7	-	-	-	12
Alcaldía Local de Kennedy	19	8	15	23	7	14	7	-	-	-	16
Alcaldía Local de Mártires	-	-	16	4	-	-	-	-	-	-	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	16	17	21	17	-	-	-	-	16
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	11	22	29	24	20	-	-	-	-	24
Alcaldía Local de San Cristóbal	16	-	11	12	14	13	11	-	-	-	11
Alcaldía Local de Santa fe	-	-	16	17	-	21	-	-	-	-	16
Alcaldía Local de Suba	5	11	11	14	12	16	8	10	-	-	12
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	18	8	-	-	-	-	-	-	16
Alcaldía Local de Teusaquillo	4	-	15	17	-	16	-	-	16	-	15
Alcaldía Local de Tunjuelito	30	-	20	23	-	20	17	-	-	-	21
Alcaldía Local de Usaquén	21	-	13	14	16	15	10	-	-	-	14
Alcaldía Local de Usme	19	-	11	12	-	-	7	7	-	-	11
D. Nivel Central	18	18	12	11	11	15	20	-	8	-	11
OF. Asuntos Disciplinarios	-	15	8	9	10	-	-	-	-	-	10
OF. Atención a la Ciudadanía	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
TOTAL	9	4	8	6	3	9	10	5	8	1	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 información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de julio se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general y particular, así como para dar respuesta a las Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denunciar por actos de corrupción, solicitudes de copias y felicitaciones.

1.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2023

De acuerdo con la distribución de las PQRS por los puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno, la siguiente tabla muestra el número de peticiones gestionadas en el mes de septiembre 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	2	0	26
Alcaldía Local de Barrios Unidos	11	6	14
Alcaldía Local de Bosa	32	16	15
Alcaldía Local de Candelaria	34	11	16
Alcaldía Local de Chapinero	36	3	17
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	67	39	13
Alcaldía Local de Engativá	21	16	10
Alcaldía Local de Fontibón	36	22	12
Alcaldía Local de Kennedy	48	26	16
Alcaldía Local de Mártires	3	4	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	41	14	16
Alcaldía Local de Rafael Uribe	25	5	24
Alcaldía Local de San Cristóbal	32	25	11
Alcaldía Local de Santa Fe	39	11	16
Alcaldía Local de Suba	51	37	12
Alcaldía Local de Sumapaz	4	2	16
Alcaldía Local de Teusaquillo	23	7	15
Alcaldía Local de Tunjuelito	31	3	21
Alcaldía Local de Usaquén	30	11	14
Alcaldía Local de Usme	46	77	11
Dependencias Nivel Central	322	1211	8
TOTAL	934	1546	7

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 7 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
Julio	863	380	16.647	8
Agosto	843	525	22.390	9
Septiembre	716	428	17.337	7
Total	7.317	4.119	137.377	9

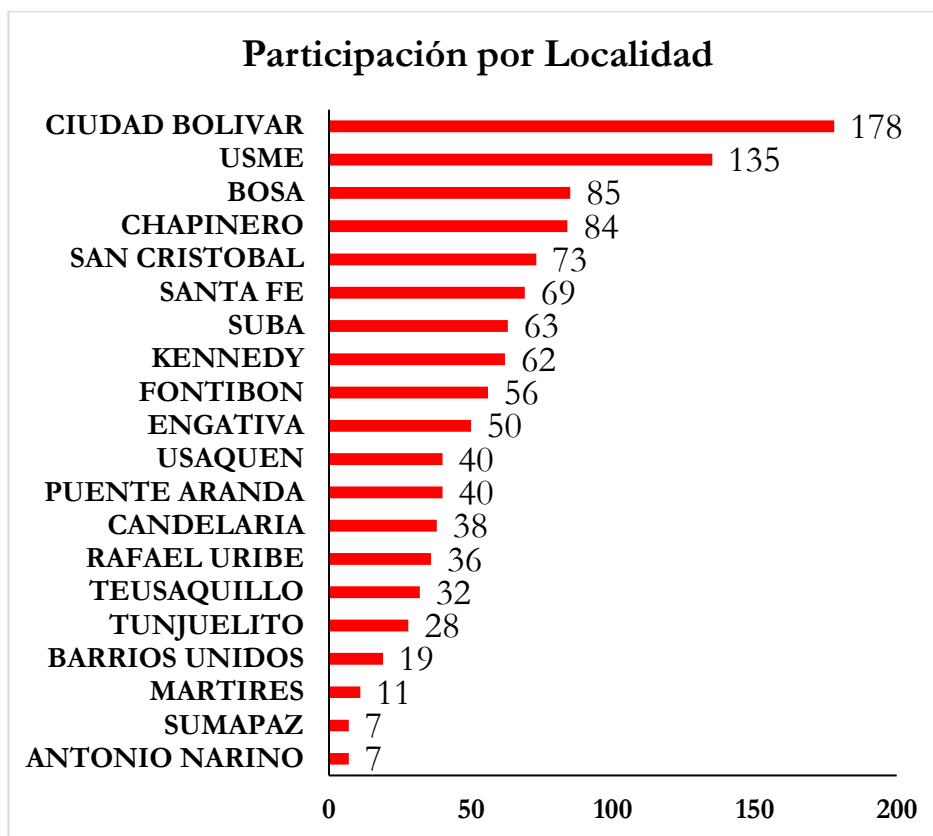
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

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.

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

REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

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

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

ALCALDIA LOCAL	PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	PROPIEDAD HORIZONTAL	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
01 - Usaquén	118	2,4%	318	372	280	287	-
02 - Chapinero	32	0,7%	180	251	433	14	-
03 - Santa Fe	44	0,9%	104	24	2	7	-
04 - San Cristóbal	26	0,5%	615	6	130	182	-
05 - Usme	29	0,6%	405	4	46	20	87
06 - Tunjuelito	17	0,4%	196	5	-	5	-
07 - Bosa	99	2,1%	871	36	200	124	-
08 - Kennedy	77	1,6%	844	40	278	24	-
09 - Fontibón	73	1,5%	283	37	283	218	-
10 - Engativá	112	2,3%	557	61	149	249	272
11 - Suba	184	3,8%	1255	414	215	255	-
12 - Barrios Unidos	46	1,0%	130	24	369	4	3
13 - Teusaquillo	64	1,3%	193	44	109	11	-
14 - Los Mártires	32	0,7%	165	14	41	36	-
15 - Antonio Nariño	35	0,7%	91	4	157	36	-
16 - Puente Aranda	41	0,8%	178	32	51	7	-
17 - La Candelaria	9	0,2%	24	16	76	2	310
18 - Rafael Uribe Uribe	35	0,7%	449	9	152	180	-
19 - Ciudad Bolívar	59	1,2%	764	30	727	60	-
20 - Sumapaz	0	0,0%	2	-	-	-	-
Nivel Central	3697	76,6%	-	-	456	3	3
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	67	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	2	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	4.829	100%	7.624	1.423	4.154	1.724	675

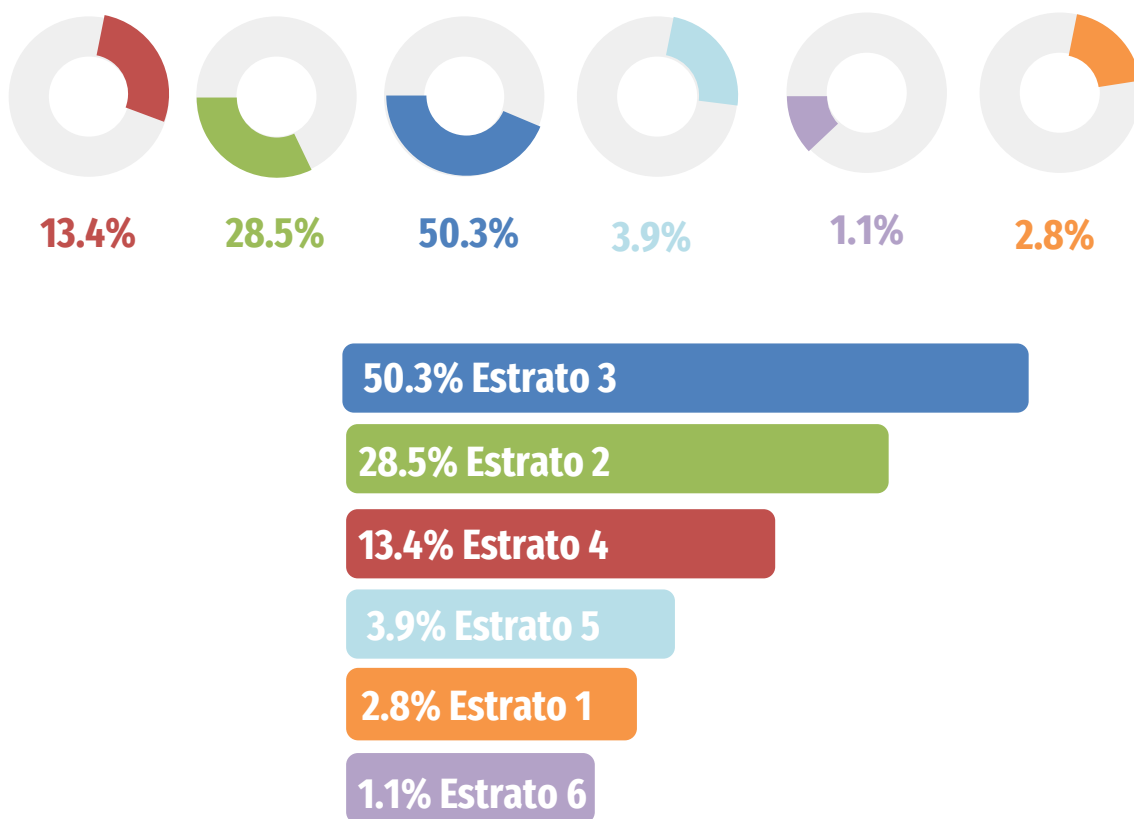
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA.

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 50.3% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.5% en el estrato 2, el 13.4% en el estrato 4, el 3.9% en el estrato 5, el 2.8% en el estrato 1 y el 1.1% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



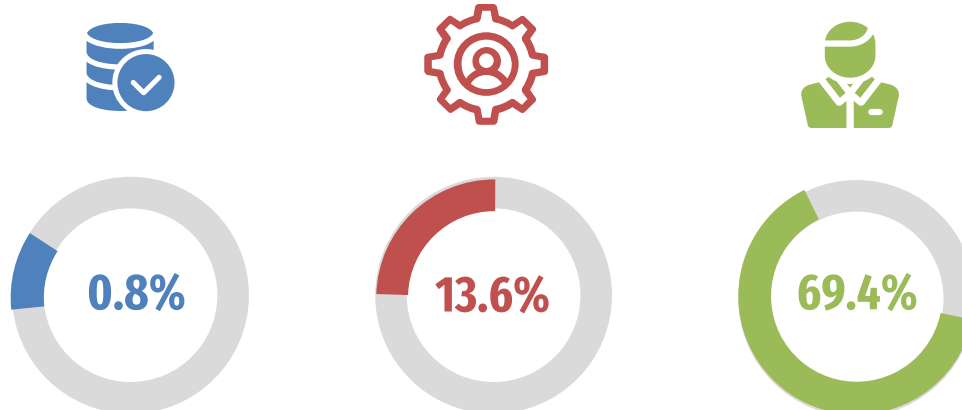
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (69.4%) fueron realizadas por personas naturales, (13.6%) por personas jurídicas y el (0.8%) 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	0	5,0	0,1	4,8
AL. Barrios Unidos	60%	1	3	3,0	0,0	
AL. Bosa	99%	113	11	4,9	0,4	
AL. Chapinero	54%	6	8	2,7	0,0	
AL. Ciudad Bolívar	89%	44	16	4,5	0,2	
AL. Engativá	99%	238	11	5,0	0,7	
AL. Fontibón	98%	214	4	4,9	0,6	
AL. Kennedy	87%	4	20	4,3	0,1	
AL. La Candelaria	100%	2	0	5,0	0,0	
AL. Los Mártires	100%	35	1	5,0	0,1	
AL. Puente Aranda	96%	1	6	4,8	0,0	
AL. Rafael Uribe Uribe	97%	169	11	4,8	0,5	
AL. San Cristóbal	95%	169	13	4,8	0,5	
AL. Santa Fe	83%	3	4	4,1	0,0	
AL. Suba	96%	242	13	4,8	0,7	
AL. Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
AL. Teusaquillo	93%	9	2	4,7	0,0	
AL. Tunjuelito	69%	3	2	3,5	0,0	
AL. Usaquén	98%	276	11	4,9	0,8	
AL. Usme	93%	16	4	4,7	0,1	
Nivel Central	89%	1	2	4,4	0,0	

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

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

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

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

CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN
Tabla No. 14

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	1582	4,9	4,5	92%	4,8
Canal Virtual	142	3,6	0,3	8%	
Total de Encuestas del mes			1724	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en septiembre del año 2.023 es de **4.5** 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 septiembre del año 2.023 se entregaron 17 documentos extraviados directamente al titular.

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

Tabla No. 15

MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	1.397	21
Febrero	75	19
Marzo	1.252	13
Abril	2.654	21
Mayo	846	34
Junio	487	10
Julio	1.057	15
Agosto	809	19
Septiembre	675	17
TOTALES	9.252	169

Fuente: Aplicativo SIDE

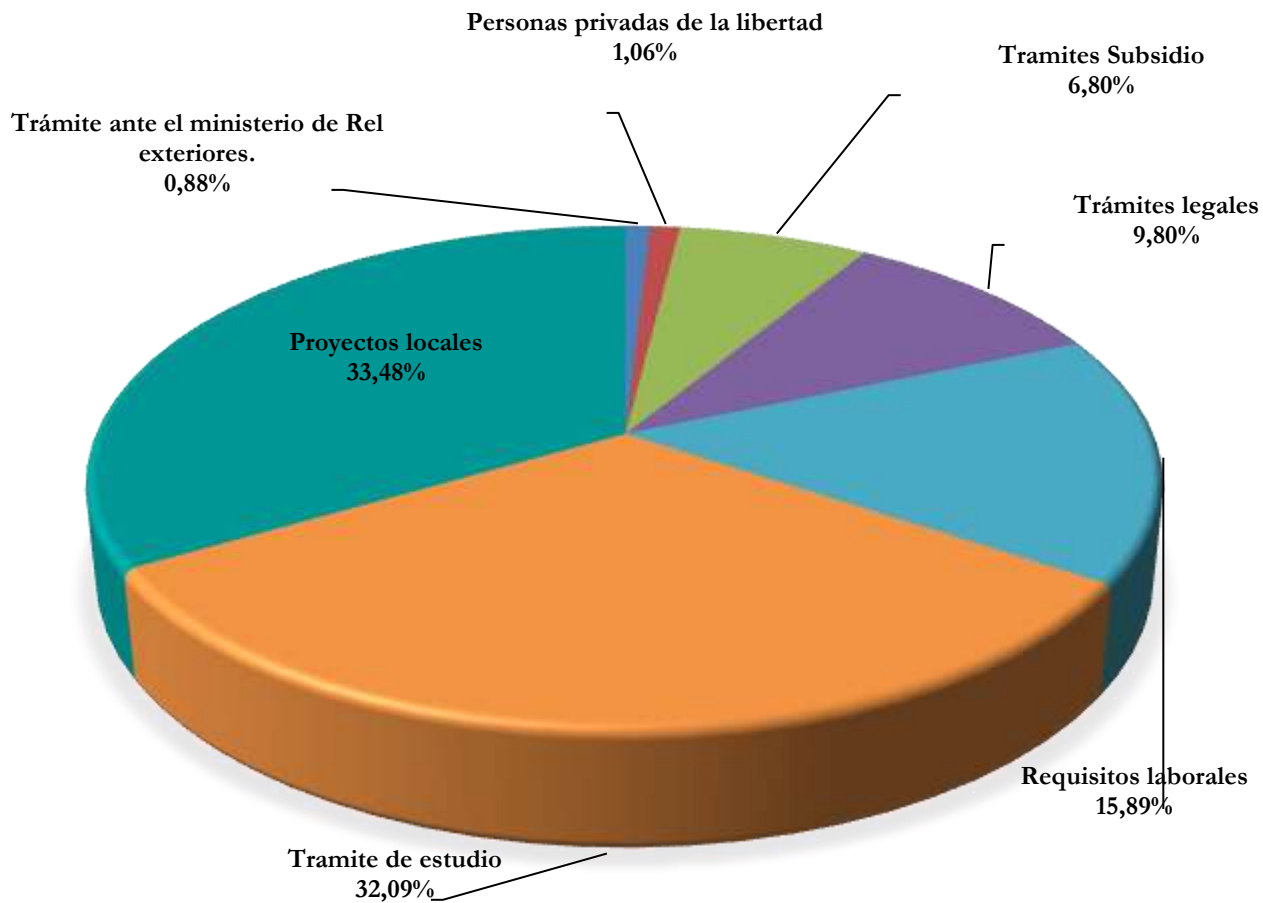
1.4. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 33.48% respecto al total, seguido de un 32.09% para Trámites de estudio, el 15.89% para Requisitos Laborales, el 9.80% para Trámites Legales, 6.80% para Trámite de Subsidios, el 1.06% para Personas privadas de la libertad y 0.88% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

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

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia

PRODUCTIVIDAD TIPO DE TRAMITE DE CERTIFICADO DE RESIDENCIA 1 AL 30 SEPTIEMBRE 2023



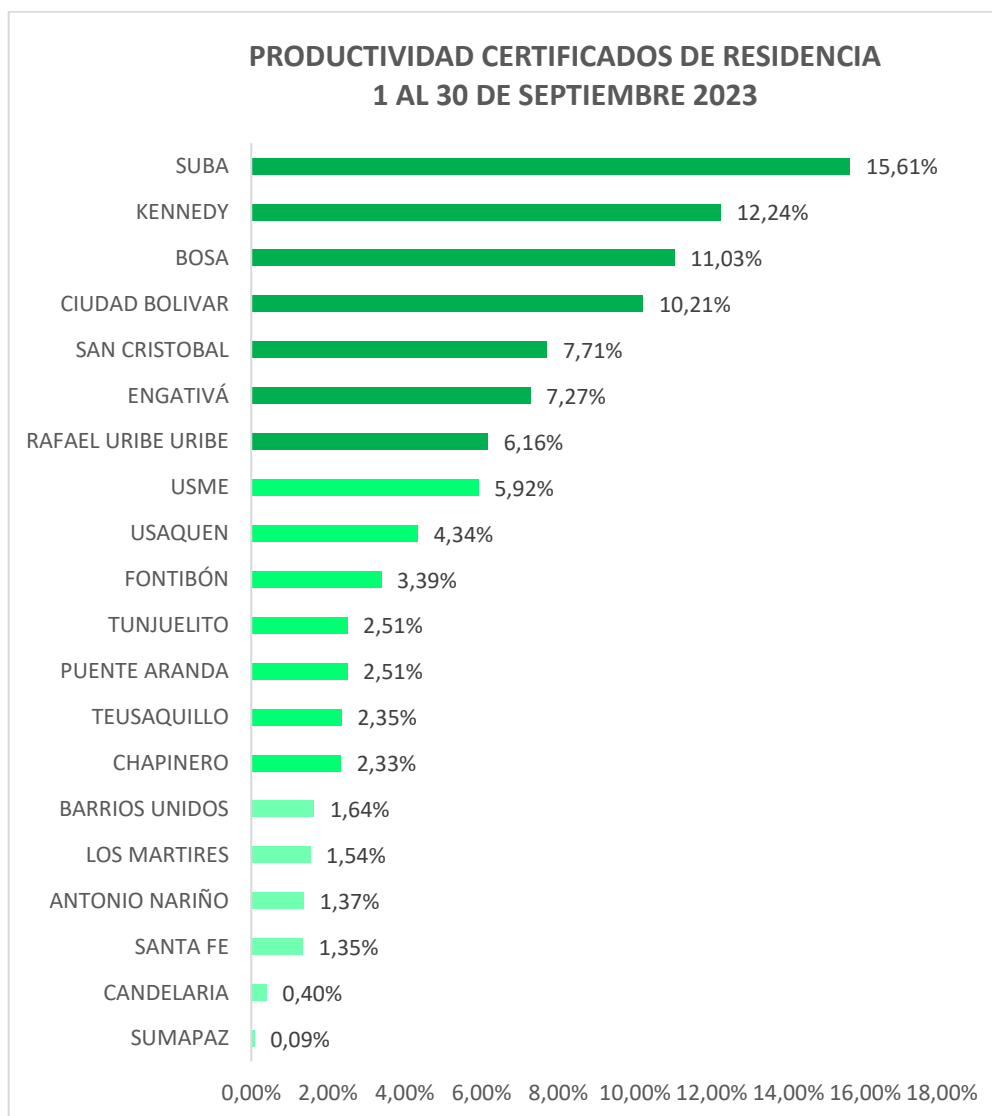
Fuente: Aplicativo BIZAGI septiembre 2.023

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 7.624, 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 SEPTIEMBRE-2023

Gráfica No. 9.



Fuente: Aplicativo BIZAGI septiembre 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Engativá, Rafael Uribe Uribe y Usme, las cuales expidieron un total de 5.760 certificaciones, representando el 76.17% 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 septiembre, el 37.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 30.3% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 16.3% y el 15.9% 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 septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el 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 1.822 representando el 37.7%; el segundo canal más utilizado Escrito o Ventanilla CDI – con 1.641 peticiones representando el 34.0%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 699 peticiones representando el 14.5%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 537 peticiones representando el 46.9% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 488 peticiones representando el 42.7%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 50 peticiones representando el 4.4%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Traslado a entidades distritales” con 869 peticiones en comparación con el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” “con 459 peticiones; luego se encuentra “460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia” con 385 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 312 las peticiones relacionadas con “Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica” y finalmente “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control” que cuenta con 238 petición.
6. Durante el mes de septiembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 50.7% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de septiembre el 85.2% 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 1356 requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un 90.4% tiene respuesta de fondo, que equivale a 1226 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.

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

9. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, Bosa, Chapinero, San Cristóbal, Santa Fe y Suba.
10. En este aspecto se encuentra que el 50.3% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.5% en el estrato 2, el 13.4% en el estrato 4, el 3.9% en el estrato 5, el 2.8% en el estrato 1 y el 1.1% en el estrato 6.
11. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de septiembre del año 2.023 se entregaron 17 documentos extraviados directamente al titular.
12. Para el mes de septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 33.48% respecto al total, seguido de un 32.09% para Trámites de estudio, el 15.89% para Requisitos Laborales, el 9.80% para Trámites Legales, 6.80% para Trámite de Subsidios, el 1.06% para Personas privadas de la libertad y 0.88% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.
13. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de septiembre fueron: Suba, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Engativá, Rafael Uribe Uribe y Usme, las cuales expidieron un total de 5.760 certificaciones, representando el 76.17% del Total.
14. En cuanto a las encuestas, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en septiembre del año 2.023 es de 4.5 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.