

SECRETARÍA DISTRICTAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 30 de Noviembre 2022

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.

**SECRETARÍA DISTRICTAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

CONTENIDO

1.	Total peticiones recibidas por secretaría de gobierno	4
2.	Canales de interacción	5
3.	Tipologías o modalidades.....	5
4.	Solicitudes de información.....	6
5.	Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso.....	8
6.	Subtemas más reiterados con respuesta definitiva.....	9
7.	Peticiones trasladadas por no competencia.....	9
8.	Subtema Veedurias Ciudadanas	10
9.	Peticiones cerradas del periodo.....	10
9.1.	Peticiones cerradas periodos anteriores	12
10.	Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia (días)	12
10.1.	Tiempo promedio de respuesta acumulado 2022.....	13
11.	Participación por estrato.....	16
12.	Calidad del requiriente	16
13.	Otros ítems:	16
13.1.	Encuestas de percepción del servicio	16
13.2.	Banco de documentos extraviados.	18
13.3.	Expedición certificados de residencia.	18
13.4.	Seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema distrital para la gestión.....	20
14.	Conclusiones y recomendaciones.....	21

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

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 a 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.*

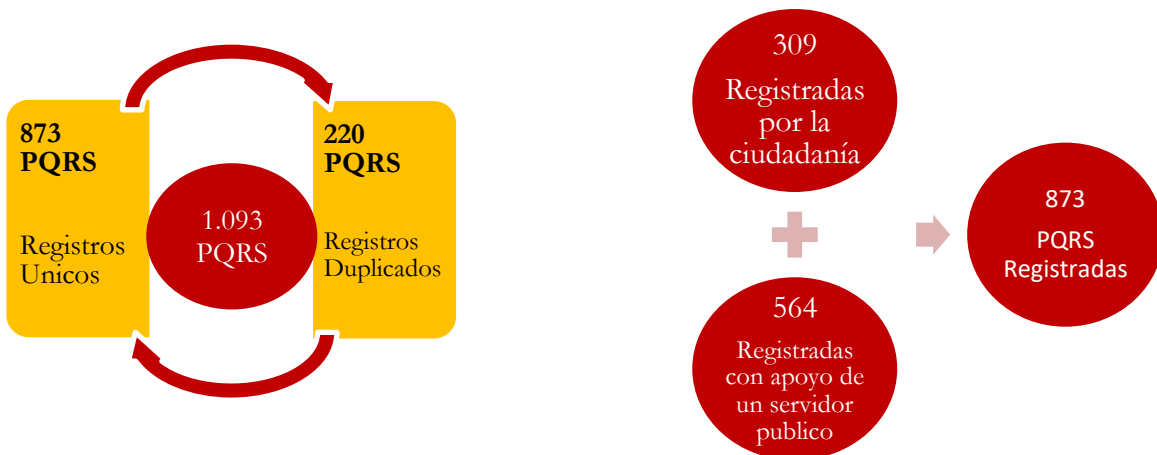
**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

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

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de Noviembre de 2022.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes

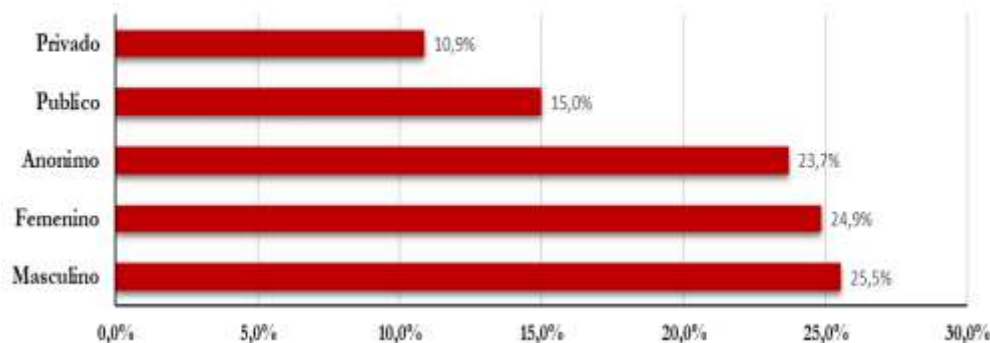


Fuente: Reporte PQRs mes Noviembre 2022. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Noviembre del año 2.022, de las PQRs sin duplicados corresponde al registró de 873 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 309 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 564 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.

Gráfica No. 2

Distribución PQRs por Sexo



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de requerimientos registrados en el mes de Noviembre, el 25.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 24.9% por ciudadanas del sexo femenino.

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.

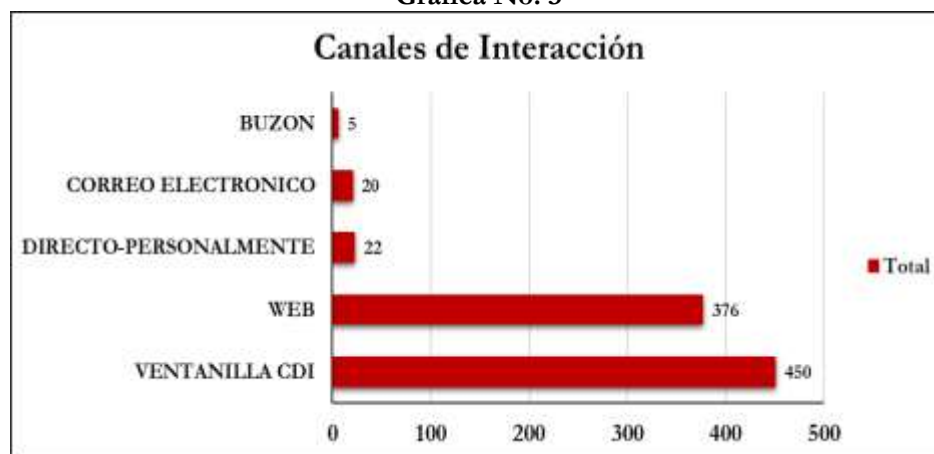
**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de Noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 51.5% de Solicitudes ciudadanas; 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 un 43.1%. 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 atención presencial con el 2.5%.

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

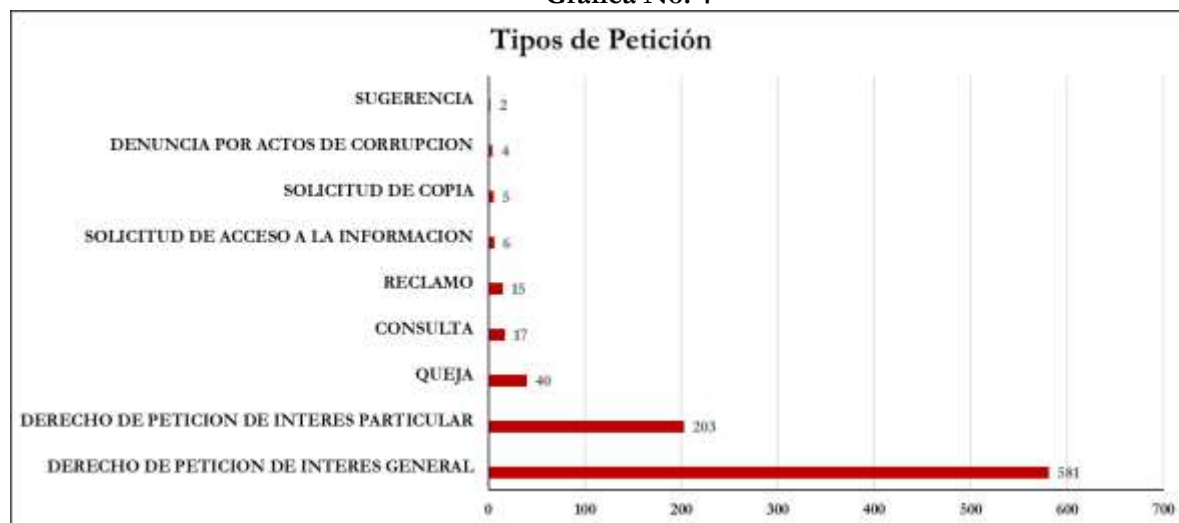
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 66.6% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 23.3%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 4.6%.

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

4. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

Gráfica No. 5 Solicitudes de Información



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Noviembre de 2022 se registró 117 solicitudes de información, de las cuales 13 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relaciona las 117 solicitudes de información, por dependencia y gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANDO DE DÍAS

Dependencia Responsable Del Traslado	Número De Peticiones Por Gestión En Rango De Días						Total Solicitudes De Información
	0-3.	4-5.	6-10.	11-15.	16-30.	Mas de 30.	
Alcaldía Local De Antonio Nariño	-	-	-	-	1	-	1
Alcaldía Local De Candelaria	-	-	-	-	2	-	2
Alcaldía Local De Ciudad Bolívar	-	-	1	-	-	-	1
Alcaldía Local De Engativá	-	-	4	-	-	-	4
Alcaldía Local De Fontibón	2	-	1	1	-	-	4
Alcaldía Local De Kennedy	2	1	1	1	3	1	9
Alcaldía Local De Rafael Uribe	-	-	1	-	-	-	1
Alcaldía Local De San Cristóbal	-	-	-	1	-	-	1
Alcaldía Local De Suba	-	-	2	-	2	-	4
Alcaldía Local De Sumapaz	-	-	-	2	1	-	3
Alcaldía Local De Usaquén	-	-	1	2	-	-	3
Alcaldía Local De Usme	-	-	-	-	1	-	1
Dependencias Nivel Central	2	1	2	11	5	-	21
Oficina de Atención a la Ciudadanía	57	-	-	5	-	-	62
Total General	63	2	13	23	15	1	117

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

Trasladada a Otras Entidad	Número de Peticiones	Días de Gestión
Defensoría Del Espacio Publico	1	1
IDPAC	2	1
IDU	1	1
Personería De Bogotá	1	1
Secretaría De Ambiente	1	1
Secretaria De Integración Social	1	1
Secretaria De Seguridad	1	1
Secretaria Jurídica	2	1
Secretaría De Cultura	1	3
Servicio Civil	2	1
Total general	13	1*

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

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

5. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtemas	Total	Porcentaje
Ley 1801 De 2016 Codigo Nacional De Seguridad Y Convivencia	469	9,0%
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad	459	8,8%
Traslado A Entidades Distritales	280	5,4%
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP	262	5,0%
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	205	3,9%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.675	32%
OTROS SUBTEMAS	3.533	68%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5.208	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 De 2016 Codigo Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 469 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 459 peticiones; luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 280 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 262 las peticiones relacionadas con “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad Por Donde No Transita el SITP*”

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

6. SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

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

**Tabla No. 4
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	457	20%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad Por Donde No Transita El SITP	262	11%
Contravenciones Comunes Código De Policía	156	7%
460 Oficina De Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	149	6%
Planeación Local Plan De Desarrollo	136	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.160	50%
OTROS SUBTEMAS	1.154	50%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2.314	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Noviembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 457 peticiones, luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” con 262 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 156 las peticiones relacionadas con “*Contravenciones Comunes Código De Policía*”.

7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 5

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	43	10,9%
SECRETARIA DE HACIENDA	36	9,2%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	36	9,2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	29	7,4%
SECRETARIA MOVILIDAD	27	6,9%
SECRETARIA DE PLANEACION	25	6,4%
SECRETARIA GENERAL	17	4,3%
UAESP	16	4,1%
IDU	13	3,3%
PERSONERIA DE BOGOTA	13	3,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	12	3,1%
IDPAC	12	3,1%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	11	2,8%
SECRETARIA DE AMBIENTE	9	2,3%
TRANSMILENIO	8	2,0%
IDRD	8	2,0%
SECRETARIA DE SALUD	7	1,8%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7	1,8%
IPES	7	1,8%
IDPYBA	6	1,5%
SECRETARIA DE EDUCACION	6	1,5%

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

JBB - JARDIN BOTANICO	5	1,3%
SECRETARIA DEL HABITAT	5	1,3%
CATASTRO	4	1,0%
SECRETARIA DE LA MUJER	4	1,0%
SECRETARIA JURIDICA	3	0,8%
IDIGER	3	0,8%
SECRETARIA DE CULTURA	3	0,8%
SERVICIO CIVIL	2	0,5%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	2	0,5%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	2	0,5%
CODENSA	2	0,5%
IDIPRON	1	0,3%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0,3%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,3%
GRUAS Y PATIOS	1	0,3%
FONCEP	1	0,3%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0,3%
SUBRED NORTE	1	0,3%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	0,3%
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	0,3%
IDPC	1	0,3%
Total general	393	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Noviembre se trasladó el 45% 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 10.9% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 9.2% a la “*Secretaría de Hacienda*” y “*Secretaría de Seguridad*”, el 7.4% a la “*UMV Unidad de Mantenimiento Vial*”, el 6.9% a la “*Secretaría de Movilidad*”, y el 6.4% “*Secretaría de Planeación*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

8. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Noviembre se respondieron 17 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	17
Total	17

9. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 79,2% 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.

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

**Tabla No. 7
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL**

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	13	0,3%	1	0,0%	14
Alcaldía Local de Barrios Unidos	20	0,5%	11	0,3%	31
Alcaldía Local de Bosa	35	0,9%	27	0,7%	62
Alcaldía Local de Candelaria	7	0,2%	4	0,1%	11
Alcaldía Local de Chapinero	52	1,3%	20	0,5%	72
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	65	1,7%	14	0,4%	79
Alcaldía Local de Engativá	35	0,9%	53	1,4%	88
Alcaldía Local de Fontibón	26	0,7%	25	0,6%	51
Alcaldía Local de Kennedy	75	1,9%	38	1,0%	113
Alcaldía Local de Mártires	5	0,1%	9	0,2%	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	29	0,7%	22	0,6%	51
Alcaldía Local de Rafael Uribe	14	0,4%	6	0,2%	20
Alcaldía Local de San Cristóbal	65	1,7%	52	1,3%	117
Alcaldía Local de Santa Fe	30	0,8%	16	0,4%	46
Alcaldía Local de Suba	81	2,1%	44	1,1%	125
Alcaldía Local de Sumapaz	9	0,2%	4	0,1%	13
Alcaldía Local de Teusaquillo	24	0,6%	10	0,3%	34
Alcaldía Local de Tunjuelito	9	0,2%	9	0,2%	18
Alcaldía Local de Usaquén	25	0,6%	25	0,6%	50
Alcaldía Local de Usme	86	2,2%	33	0,8%	119
Dependencias Nivel Central	275	7,1%	2.485	63,9%	2.760
Total general	980	25,2%	2.908	74,8%	3.888

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de Noviembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **37.5%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Noviembre el **90.0%** 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 Noviembre.

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

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

**SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

9.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla No. 8
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	4	0,3%	9	0,7%	13
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2	0,2%	14	1,1%	16
Alcaldía Local de Bosa	5	0,4%	59	4,5%	64
Alcaldía Local de Candelaria	3	0,2%	18	1,4%	21
Alcaldía Local de Chapinero	3	0,2%	19	1,4%	22
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	20	1,5%	71	5,4%	91
Alcaldía Local de Engativá	2	0,2%	38	2,9%	40
Alcaldía Local de Fontibón	0	0,0%	18	1,4%	18
Alcaldía Local de Kennedy	28	2,1%	45	3,4%	73
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	14	1,1%	14
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0,0%	12	0,9%	12
Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	20	1,5%	20
Alcaldía Local de San Cristóbal	1	0,1%	83	6,3%	84
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,0%	27	2,0%	27
Alcaldía Local de Suba	15	1,1%	75	5,7%	90
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	3	0,2%	3
Alcaldía Local de Teusaquillo	2	0,2%	15	1,1%	17
Alcaldía Local de Tunjuelito	0	0,0%	9	0,7%	9
Alcaldía Local de Usaquén	1	0,1%	31	2,3%	32
Alcaldía Local de Usme	8	0,6%	115	8,7%	123
Dependencias Nivel Central	11	0,8%	520	39,4%	531
Total general	105	8,0%	1215	92,0%	1.320

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 **1.320** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **92%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.215** 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.*

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE
GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

Tabla No. 9

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIAS	Total general
ANTONIO NARINO	0	0	24	11	16	0	0	0	0	0	22
BARRIOS UNIDOS	0	0	14	12	0	14	0	0	0	14	14
BOSA	0	0	16	13	0	22	11		0	0	15
CANDELARIA	0	0	25	19	0		24	30	0	0	25
CHAPINERO	0	0	15	15	0	19	13	0	0	0	15
CIUDAD BOLIVAR	0	0	18	22	0	0	0	0	0	0	19
ENGATIVA	14	7	10	11	0	11	9	9	0	0	10
FONTIBON	19	0	10	15	0	27	8	11	9	0	11
KENNEDY	0	0	16	16	0	26	0	22	0	0	17
MARTIRES	5	0	13	11	0	0	0	0	0	0	13
PUENTE ARANDA	0	0	10	21	0	10	8	0	0	0	10
RAFAEL URIBE	16	0	15	17	0	9	0	10	0	0	15
SAN CRISTOBAL	7	0	10	13	0	0	0	12	0	0	11
SANTA FÉ	0	0	12	11	0	0	13	0	0	0	12
SUBA	0	0	15	15	0	23	17	9	0	0	15
SUMAPAZ	0	0	37	10	0	0	0	21	0	0	25
TEUSAQUILLO	0	0	10	0	0	0	10	0	0	0	10
TUNJUELITO	0	0	20	12	0	0	0	0	0	0	19
USAQUEN	0	0	11	13	0	20	14	15	0	7	12
USME	0	0	14	16	0	17	17	18	13	0	15
NIVEL CENTRAL	11	12	2	3	2	2	11	3	1	3	11
Total general	11	12	9	5	16	4	8	13	4	4	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 ciudadanos 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
NOVIEMBRE 2022.**

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 Noviembre se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general y particular, así como para dar respuesta a las Consultas, Felicitaciones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitud de copias; por otra parte, la entidad debe realizar acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Solicitudes de acceso a la información y Denuncias por actos de Corrupción.

10.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2022

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 Noviembre 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	
ANTONIO NARINO	9	1	22
BARRIOS UNIDOS	14	11	14
BOSA	59	27	15
CANDELARIA	18	4	25
CHAPINERO	19	20	15
CIUDAD BOLIVAR	71	14	19
ENGATIVA	38	53	10
FONTIBON	18	25	11
KENNEDY	45	38	17
MARTIRES	14	9	13
PUENTE ARANDA	12	22	10
RAFAEL URIBE	20	6	15
SAN CRISTOBAL	83	52	11
SANTA FÉ	27	16	12
SUBA	75	44	15
SUMAPAZ	3	4	25
TEUSAQUILLO	15	10	10
TUNJUELITO	9	9	19
USAQUEN	31	25	12
USME	115	33	15
NIVEL CENTRAL	520	2.485	11
Promedio General	1.215	2.908	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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

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.

**SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
NOVIEMBRE 2022.**

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2022, se tienen las siguientes cifras:

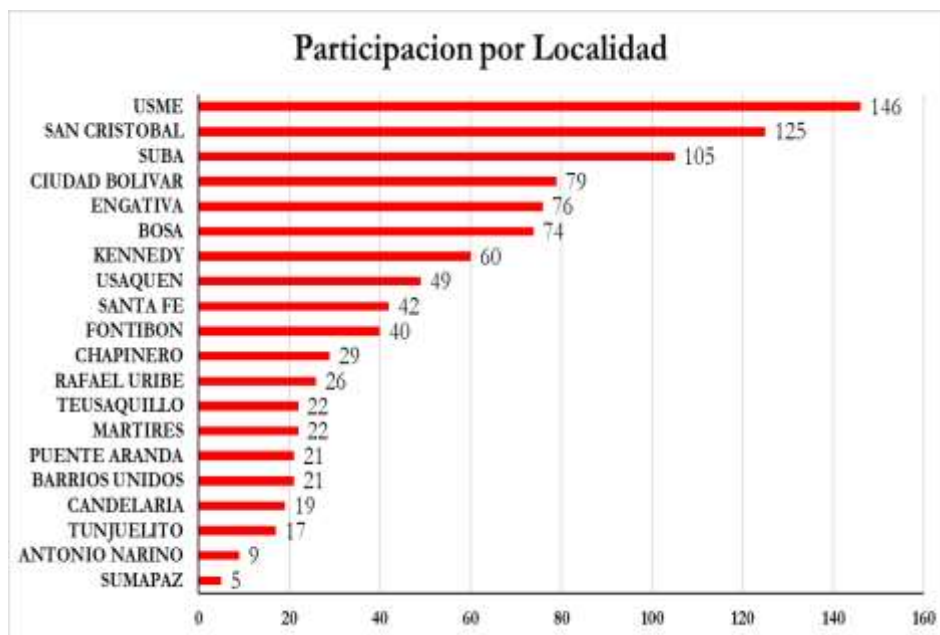
Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

Mes	Total Peticiones Registradas	Suma de días gestión	Promedio días de gestión
Enero	1.110	1.930	18
Febrero	1.404	3.520	16
Marzo	2.452	2.007	15
Abril	1.154	763	16
Mayo	1.433	4.121	14
Junio	1.024	3.628	11
Julio	1.150	4.013	11
Agosto	1.282	6.312	9
Septiembre	1.257	5.473	8
Octubre	1.119	4.951	9
Noviembre	1.093	3.931	8
Total General	14.478	40.649	12

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en la vigencia 2022 ha sido de 12 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

Gráfica No. 7 REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
NOVIEMBRE 2022.**

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

PUNTO DE ATENCIÓN	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	88	1,9%	444	332	254	93
CHAPINERO	34	0,7%	98	113	15	7
SANTA FÉ	31	0,7%	49	37	22	33
SANCRISTOBAL	29	0,6%	429	185	149	7
USME	24	0,5%	353	27	30	52
TUNJUELITO	15	0,3%	101	26	23	-
BOSA	35	0,8%	1001	286	94	-
KENNEDY	90	1,9%	834	321	19	-
FONTIBON	40	0,9%	221	118	5	814
ENGATIVA	128	2,8%	314	486	9	14
SUBA	123	2,7%	860	82	87	46
BARRIOS UNIDOS	33	0,7%	94	193	5	-
TEUSAQUILLO	37	0,8%	79	156	4	124
MARTIRES	21	0,5%	28	38	28	-
ANTONIO NARIÑO	12	0,3%	37	33	14	-
PUENTE ARANDA	31	0,7%	91	31	5	-
CANDELARIA	35	0,8%	12	1	21	2
RAFAEL URIBE	26	0,6%	236	115	21	-
CIUDAD BOLIVAR	31	0,7%	720	376	253	-
SUMAPAZ	1	0,0%	9	-	2	-
NIVEL CENTRAL	-	-	-	718	195	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	8	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	1	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	864	19%	6.010	3.674	1.255	114

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

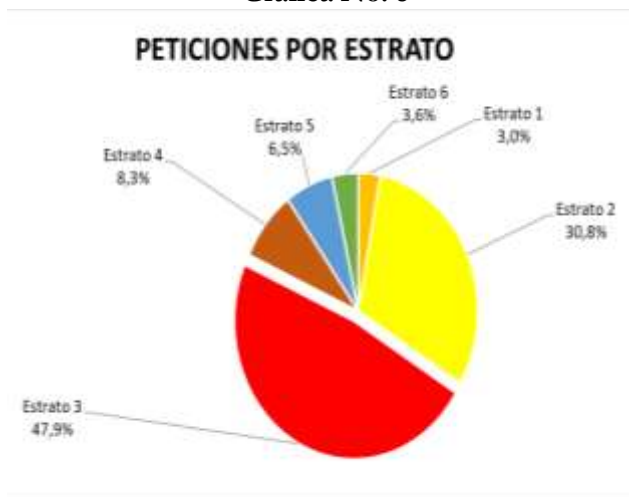
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de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

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 48% se ubicó dentro del estrato 3, el 31% en el estrato 2 y el 8% en el estrato 4.

Gráfica No. 8



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (55.4%) fueron realizadas por personas naturales y (21.7%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 9



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

13. OTROS ÍTEMS:

13.1. 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.

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

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

**Tabla No. 13
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL**

Localidad	Porcentaje de Percepción y Satisfacción	Número de Encuestas		Calificación de Percepción y Satisfacción	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
		Canal Presencial	Canal Virtual			
Antonio Nariño	97%	14	0	4,9	0,1	4,8
Barrios Unidos	99%	5	0	4,9	0,0	
Bosa	98%	89	5	4,9	0,4	
Chapinero	90%	12	3	4,5	0,1	
Ciudad Bolívar	99%	249	4	5,0	1,0	
Engativá	100%	8	1	5,0	0,0	
Fontibón	68%	2	3	3,4	0,0	
Kennedy	98%	14	5	4,9	0,1	
La Candelaria	100%	19	2	5,0	0,1	
Los Mártires	99%	21	7	5,0	0,1	
Puente Aranda	85%	4	1	4,3	0,0	
Rafael Uribe Uribe	97%	19	2	4,8	0,1	
San Cristóbal	99%	144	5	4,9	0,6	
Santa Fe	100%	22	0	5,0	0,1	
Suba	97%	83	4	4,9	0,3	
Sumapaz	60%	1	1	3,0	0,0	
Teusaquillo	100%	3	1	5,0	0,0	
Tunjuelito	98%	22	1	4,9	0,1	
Usaquén	100%	253	1	5,0	1,0	
Usme	100%	30	0	5,0	0,1	
Nivel Central	89%	140	55	4,4	0,7	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción mes de Noviembre del año 2.022

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

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

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

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

**Tabla No. 14
CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN**

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	1154	4,7	4,3	92%	4,6
Canal Virtual	101	3,7	0,3	8%	
Total de Encuestas del mes			1.255	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Noviembre de 2022 es de **4,4** al promediar la calificación de localidades y la calificación por canal de atención, esto equivale al **88%** de percepción positiva del servicio.

13.2. Banco de documentos extraviados.

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

En el mes de Noviembre de la vigencia 2022 se entregaron 5 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 15

MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	437	5
Febrero	0	3.020
Marzo	0	215
Abril	5.405	6
Mayo	1.573	19
Junio	2.464	1.054
Julio	160	2.863
Agosto	3.308	1.213
Septiembre	1.513	4.664
Octubre	114	14
Noviembre	1.208	5
TOTALES	16.182	13.078

Fuente: Aplicativo SIDE

13.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos locales con una participación del 36.2% respecto al total, seguido de un 23% para Requisitos Laborales, el 15.5% para Trámites Legales, el 12.4% para Trámite de Subsidios, 10.4% para Trámites de Estudio, el 1.4% para Personas privadas de la libertad y 1.3% 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

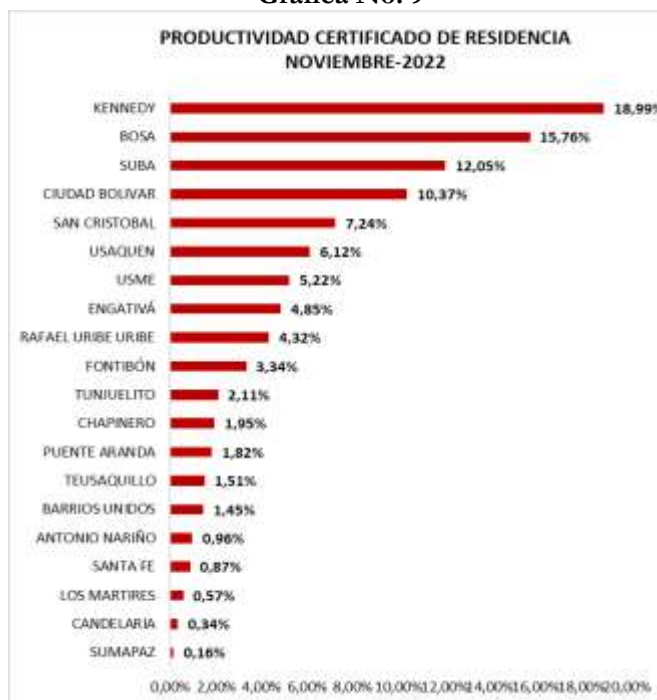
**Gráfica No. 8
TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRÁMITE**



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 6.010, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

Gráfica No. 9



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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Bosa, Suba, Ciudad Bolívar, San Cristóbal y Usaquén que expidieron un total de 4.288 certificaciones, representando el 71% del Total.

13.4. Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión

El análisis que se realiza a través del seguimiento a la calidad de las respuestas teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento octubre	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	7 (22%)	78%	74%

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL NOVIEMBRE 2022.**

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Noviembre de 2022 corresponde a 873 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 309 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 564 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
2. Del total de requerimientos registrados en el mes de Noviembre, el 25.5% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 24.9% por ciudadanas del sexo femenino
3. A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna, Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en el periodo Noviembre 2022 ha sido de 8 días.
4. Para el mes de Noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 51.5% de Solicitudes ciudadanas; 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 un 43.1%, en tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con el 2.5%.
5. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 66.6% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 23.3%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 4.6%.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 469 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 459 peticiones; luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 280 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 262 las peticiones relacionadas con “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad Por Donde No Transita el SITP*”.
7. Las localidades donde más se originaron peticiones ciudadanas en el periodo son Nivel Central y las localidades de Usme, San Cristóbal, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Bosa, Kennedy y Usaquén.
8. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 48% se ubicó dentro del estrato 3, el 31% en el estrato 2 y el 8% en el estrato 4.
9. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Noviembre se entregaron 5 documentos extraviados directamente al titular.
10. Para el mes de Noviembre el mayor número de expedición de certificados de residencia se realizó para para Proyectos locales con una participación del 36.2% respecto al total, seguido de un 23% para Requisitos Laborales, el 15.5% para Trámites Legales, el 12.4% para Trámite de Subsidios, 10.4% para Trámites de Estudio, el 1.4% para Personas privadas de la libertad y 1.3% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.
11. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Noviembre de 2022 es de **4,4** esto equivale al **88%** 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.