

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 31 de Diciembre 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL DICIEMBRE 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.....	8
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.	Participacion por estrato.....	16
12.	Calidad del requiriente .....	16
13.	Otros items: .....	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 DICIEMBRE 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.*

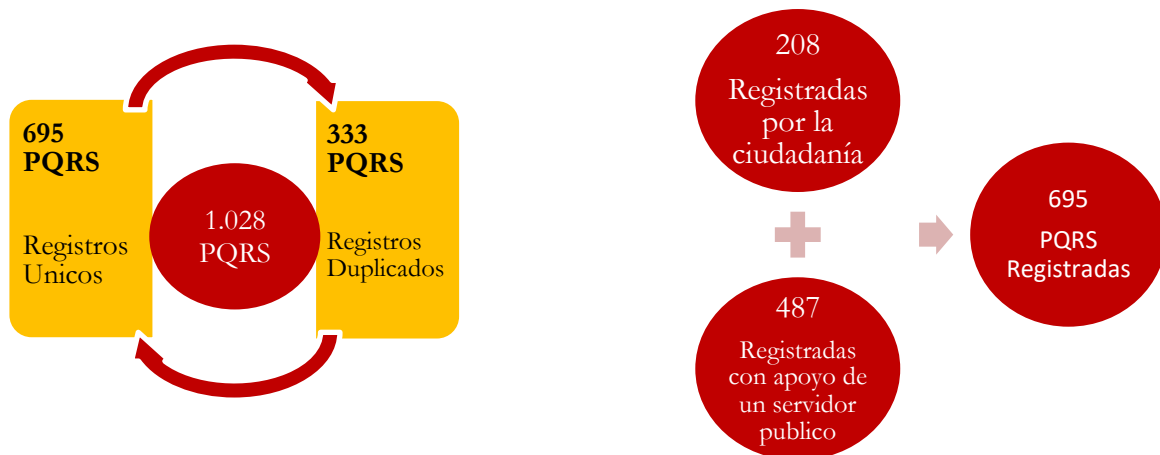
**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL DICIEMBRE 2022.**

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 Diciembre de 2022.

**1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO**

**Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes**

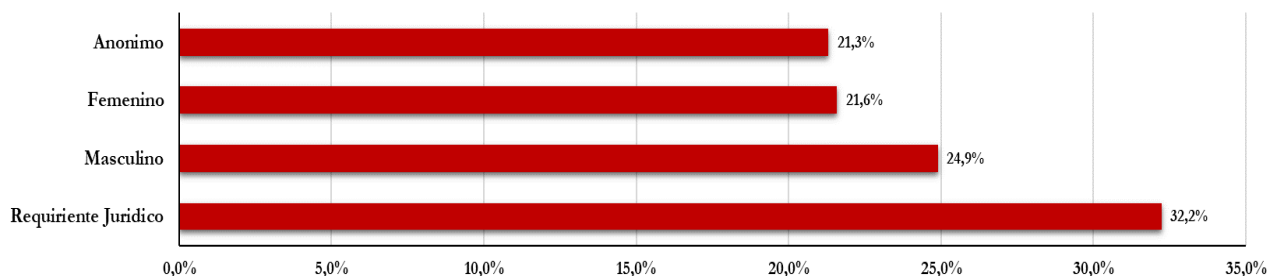


Fuente: Reporte PQRs mes Diciembre 2022. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Diciembre del año 2.022, de las PQRs sin duplicados corresponde al registró de 695 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 208 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 487 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 Diciembre, el 24.9% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 21.6% 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.

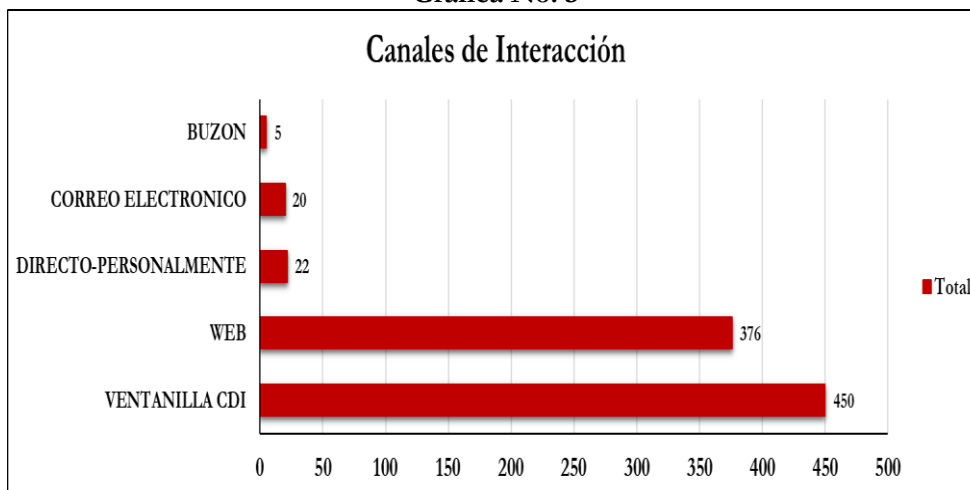
## SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL DICIEMBRE 2022.

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 Diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con 450 peticiones representando el 61.4%; el segundo canal más utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con 376 peticiones representando el 34.1%. 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 22 peticiones representando el 2.3%.

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

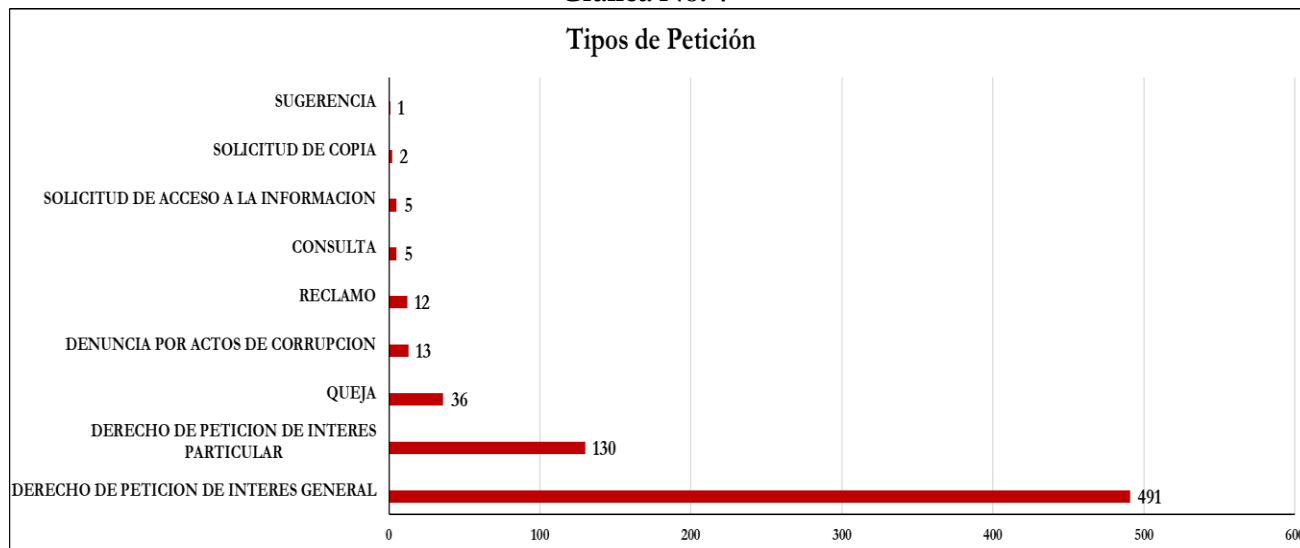
### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 491 peticiones representando el 70.6% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 130 peticiones representando el 18.7%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con 36 peticiones representando el 5.2%.

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

**SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL DICIEMBRE 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 Diciembre de 2022 se registraron 127 solicitudes de información, de las cuales 21 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 127 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 DICIEMBRE 2022.**

**Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANGO 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 Bosa	-	-	2	-	1	-	3
Alcaldía Local de Candelaria	-	-	-	-	-	1	1
Alcaldía Local de Chapinero	-	-	-	1	1	-	2
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	-	-	-	-	1	-	1
Alcaldía Local de Engativá	-	-	2	1	-	-	3
Alcaldía Local de Fontibón	-	-	-	2	1	-	3
Alcaldía Local de Kennedy	-	-	-	1	4	1	6
Alcaldía Local de Mártires	1	-	-	-	-	-	1
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	-	1	-	-	1
Alcaldía Local de Rafael Uribe	-	-	1	-	1	-	2
Alcaldía Local de San Cristóbal	-	-	-	1	-	-	1
Alcaldía Local de Santa Fe	1	-	-	-	-	-	1
Alcaldía Local de Suba	-	2	-	-	4	-	6
Alcaldía Local de Sumapaz	-	-	-	-	1	-	1
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	-	-	1	-	1
Alcaldía Local de Usaquén	-	-	-	-	2	-	2
Alcaldía Local de Usme	-	-	1	-	-	-	1
Dependencias Nivel Central	10	10	2	1	6	-	29
Oficina de Atención a la Ciudadanía	56	-	3	2	-	1	61
<b>Total General</b>	<b>68</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>127</b>

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
Secretaria De Ambiente	17	1
Secretaria De Hacienda	2	1
Secretaria De Movilidad	1	2
IDARTES - Instituto De Las Artes	1	1
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>1*</b>

\*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 DICIEMBRE 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”**.

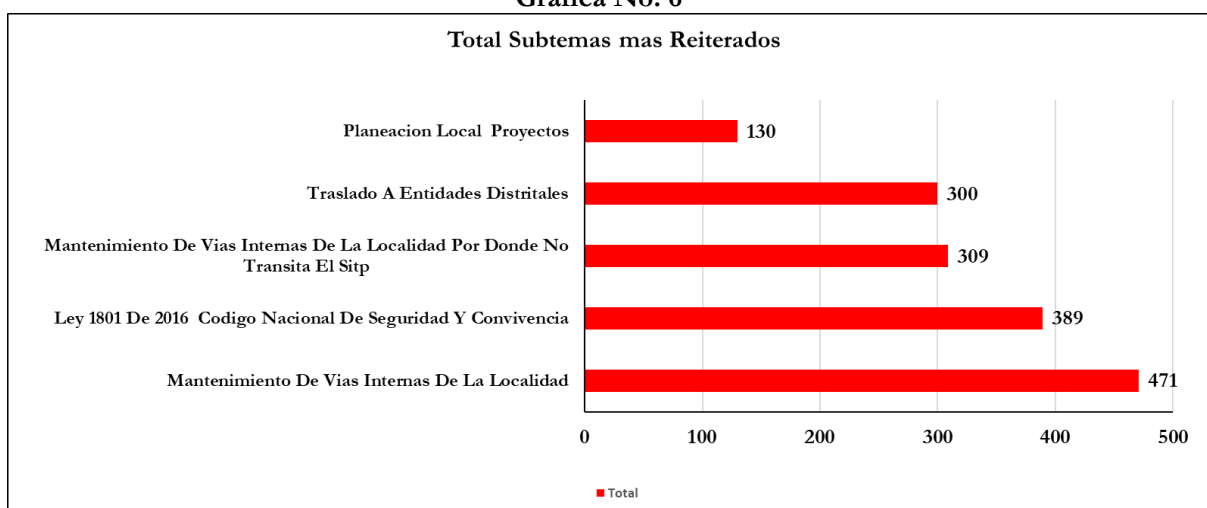
**Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Subtemas	Total	Porcentaje
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	471	10,0%
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	389	8,2%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad Por Donde No Transita el SITP	309	6,5%
Traslado a Entidades Distritales	300	6,4%
Planeación Local Proyectos	130	2,8%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>1.599</b>	<b>34%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>3.123</b>	<b>66%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>4.722</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad”* con 471 peticiones en comparación con el subtema *“Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia”* con 389 peticiones; luego se encuentra *“Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad Por Donde No Transita el SITP”* con 309 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 300 las peticiones relacionadas con *“Traslado a Entidades Distritales”*

**Gráfica No. 6**



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

**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”**.

**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 DICIEMBRE 2022.**

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

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	386	17%
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP	309	14%
Planeación Local Proyectos	108	5%
Planeación Local Plan De Desarrollo	108	5%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	105	5%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>1.016</b>	<b>46%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>1.196</b>	<b>54%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>2.212</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Diciembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 386 peticiones, luego se encuentra “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP” con 309 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 108 las peticiones relacionadas con “Planeación Local Proyectos”.

## 7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

**Tabla No. 5**

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	56	13,5%
SECRETARIA MOVILIDAD	47	11,4%
SECRETARIA DE HACIENDA	39	9,4%
SECRETARIA DE AMBIENTE	30	7,2%
SECRETARIA DE PLANEACION	26	6,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	23	5,6%
SECRETARIA GENERAL	23	5,6%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	16	3,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	16	3,9%
IDU	15	3,6%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	13	3,1%
PERSONERIA DE BOGOTA	13	3,1%
UAESP	12	2,9%
IDPAC	12	2,9%
CODENSA	10	2,4%
SECRETARIA DE SALUD	9	2,2%
TRANSMILENIO	7	1,7%
SECRETARIA DEL HABITAT	6	1,4%
IDRD	6	1,4%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6	1,4%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4	1,0%
IPES	4	1,0%
IDPYBA	3	0,7%

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

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

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
JBB - JARDIN BOTANICO	3	0,7%
METRO DE BOGOTÁ S.A.	2	0,5%
SECRETARIA DE LA MUJER	2	0,5%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0,2%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,2%
CAPITAL SALUD EPS	1	0,2%
GRUAS Y PATIOS	1	0,2%
SERVICIO CIVIL	1	0,2%
CATASTRO	1	0,2%
IDIGER	1	0,2%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0,2%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,2%
SECRETARIA JURIDICA	1	0,2%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>414</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Diciembre se trasladó el 60% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: el 13.5% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 11.4% a la “*Secretaría de Movilidad*”, el 9.4% a la “*Secretaría de Hacienda*”, el 7.2% a la “*Secretaría de Ambiente*”, y el 6.3% “*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 Diciembre se respondieron 15 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

**Tabla No. 6**

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	15
<b>Total</b>	<b>15</b>

## 9. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 80.4% 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 DICIEMBRE 2022.**

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

<b>DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA</b>	<b>EN TRÁMITE</b>	<b>% EN TRÁMITE</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% RESPUESTA TOTAL</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
Alcaldía Local de Antonio Nariño	4	57,1%	3	42,9%	7
Alcaldía Local de Barrios Unidos	11	64,7%	6	35,3%	17
Alcaldía Local de Bosa	29	39,7%	44	60,3%	73
Alcaldía Local de Candelaria	2	50,0%	2	50,0%	4
Alcaldía Local de Chapinero	23	69,7%	10	30,3%	33
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	51	47,7%	56	52,3%	107
Alcaldía Local de Engativá	18	28,6%	45	71,4%	63
Alcaldía Local de Fontibón	15	51,7%	14	48,3%	29
Alcaldía Local de Kennedy	64	64,6%	35	35,4%	99
Alcaldía Local de Mártires	1	7,7%	12	92,3%	13
Alcaldía Local de Puente Aranda	32	66,7%	16	33,3%	48
Alcaldía Local de Rafael Uribe	2	13,3%	13	86,7%	15
Alcaldía Local de San Cristóbal	32	22,7%	109	77,3%	141
Alcaldía Local de Santa Fe	17	60,7%	11	39,3%	28
Alcaldía Local de Suba	77	71,3%	31	28,7%	108
Alcaldía Local de Sumapaz	5	62,5%	3	37,5%	8
Alcaldía Local de Teusaquillo	22	68,8%	10	31,3%	32
Alcaldía Local de Tunjuelito	11	73,3%	4	26,7%	15
Alcaldía Local de Usaquén	26	48,1%	28	51,9%	54
Alcaldía Local de Usme	49	36,0%	87	64,0%	136
Dependencias Nivel Central	193	42,4%	2.267	57,6%	2.460
<b>Total general</b>	<b>684</b>	<b>19,6%</b>	<b>2.806</b>	<b>80,4%</b>	<b>3.490</b>

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de Diciembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **49.7%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Diciembre el **57.6%** 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 Diciembre.

Así mismo en la página web de la entidad [www.gobiernobogota.gov.co](http://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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL DICIEMBRE 2022.**

**9.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

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

<b>DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA</b>	<b>EN TRÁMITE</b>	<b>% EN TRÁMITE</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% RESPUESTA TOTAL</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
Alcaldía Local de Antonio Nariño	7	46,7%	8	53,3%	15
Alcaldía Local de Barrios Unidos	-	0,0%	19	100,0%	19
Alcaldía Local de Bosa	5	12,2%	36	87,8%	41
Alcaldía Local de Candelaria	3	27,3%	8	72,7%	11
Alcaldía Local de Chapinero	19	32,8%	39	67,2%	58
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	17	23,0%	57	77,0%	74
Alcaldía Local de Engativá	-	0,0%	40	100,0%	40
Alcaldía Local de Fontibón	2	6,9%	27	93,1%	29
Alcaldía Local de Kennedy	15	13,8%	94	86,2%	109
Alcaldía Local de Mártires	-	0,0%	4	100,0%	4
Alcaldía Local de Puente Aranda	10	35,7%	18	64,3%	28
Alcaldía Local de Rafael Uribe	2	13,3%	13	86,7%	15
Alcaldía Local de San Cristóbal	7	11,9%	52	88,1%	59
Alcaldía Local de Santa Fe	1	2,9%	34	97,1%	35
Alcaldía Local de Suba	19	17,4%	90	82,6%	109
Alcaldía Local de Sumapaz	1	11,1%	8	88,9%	9
Alcaldía Local de Teusaquillo	3	9,7%	28	90,3%	31
Alcaldía Local de Tunjuelito	3	30,0%	7	70,0%	10
Alcaldía Local de Usaquén	3	12,0%	22	88,0%	25
Alcaldía Local de Usme	3	4,1%	70	95,9%	73
Dependencias Nivel Central	16	11,9%	422	88,1%	438
<b>Total general</b>	<b>136</b>	<b>11,0%</b>	<b>1.096</b>	<b>89,0%</b>	<b>1.232</b>

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 **1.232** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **89%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.096** 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 DICIEMBRE 2022.**

**Tabla No. 9**

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	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	-	-	20	-	-	-	-	-	-	-	20
BARRIOS UNIDOS	-	-	17	22	-	-	-	-	-	-	17
BOSA	22	-	15	17	-	11	-	8	-	-	16
CANDELARIA	-	-	29	15	-	-	-	34	-	-	27
CHAPINERO	33	-	16	17	-	18	20	18	20	-	17
CIUDAD BOLIVAR	-	-	18	21	-	15	-	-	-	-	18
ENGATIVA	-	-	11	13	-	11	12	9	-	-	11
FONTIBON	-	-	12	12	-	-	17	14	-	-	12
KENNEDY	15	42	22	27	-	33	26	22	-	-	23
MARTIRES	-	-	9	9	-	-	-	3	-	-	9
PUENTE ARANDA	12	-	13	17	-	-	-	13	-	-	13
RAFAEL URIBE	-	-	14	15	-	-	-	17	-	-	15
SAN CRISTOBAL	-	-	11	6	-	-	14	-	-	-	10
SANTA FÉ	18	-	15	14	-	-	14	-	-	-	15
SUBA	16	-	20	22	-	-	18	18	-	36	20
SUMAPAZ	-	-	17	23	-	-	-	17	-	-	18
TEUSAQUILLO	-	25	15	13	-	-	-	20	-	-	16
TUNJUELITO	-	-	19	13	-	-	-	-	-	-	17
USAQUEN	-	-	12	11	-	-	17	21	-	-	13
USME	-	-	12	15	-	-	-	9	-	-	12
NIVEL CENTRAL	4	6	2	3	-	2	2	7	1	1	3
<b>Total general</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

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  
DICIEMBRE 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 Diciembre 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 copia.

**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 Diciembre 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	8	3	20
BARRIOS UNIDOS	19	6	17
BOSA	36	44	16
CANDELARIA	8	2	27
CHAPINERO	39	10	17
CIUDAD BOLIVAR	57	56	18
ENGATIVA	40	45	11
FONTIBON	27	14	12
KENNEDY	94	35	23
MARTIRES	4	12	9
PUENTE ARANDA	18	16	13
RAFAEL URIBE	13	13	15
SAN CRISTOBAL	52	109	10
SANTA FÉ	34	11	15
SUBA	90	31	20
SUMAPAZ	8	3	18
TEUSAQUILLO	28	10	16
TUNJUELITO	7	4	17
USAQUEN	22	28	13
USME	70	87	12
NIVEL CENTRAL	422	2267	8
<b>Promedio General</b>	<b>1.096</b>	<b>2.806</b>	<b>16</b>

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 16 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
DICIEMBRE 2022.**

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

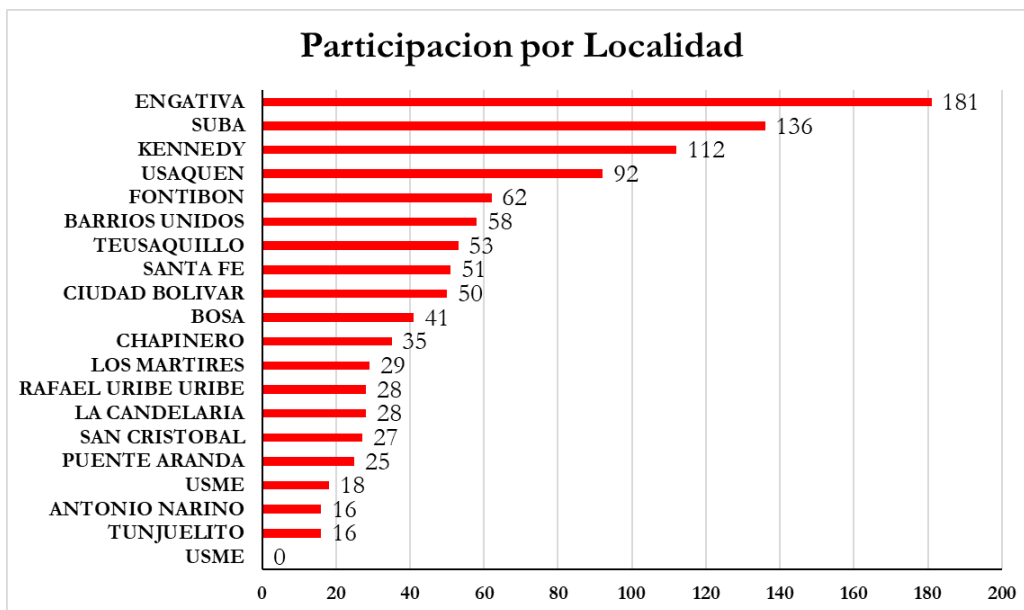
**Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central**

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
Diciembre	1.028	6.037	9
<b>Total General</b>	<b>15.506</b>	<b>46.686</b>	<b>12</b>

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado 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 Engativá, Suba, Kennedy, Usaquén, Fontibón, Barrios Unidos y Teusaquillo.

**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  
DICIEMBRE 2022.**

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

<b>PUNTO DE ATENCIÓN</b>	<b>PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CERT. RESIDENCIA</b>	<b>ORIENTACIONES</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>DOC. EXT.</b>
USAQUEN	92	2,0%	239	213	159	10
CHAPINERO	35	0,8%	94	12	11	41
SANTA FÉ	51	1,1%	40	289	106	0
SANCRISTOBAL	27	0,6%	257	98	130	0
USME	18	0,4%	323	32	23	74
TUNJUELITO	16	0,4%	108	25	5	0
BOSA	41	0,9%	866	173	143	0
KENNEDY	112	2,5%	590	208	10	0
FONTIBON	62	1,4%	201	55	2	0
ENGATIVA	181	4,0%	358	343	7	11
SUBA	136	3,0%	502	78	57	0
BARRIOS UNIDOS	58	1,3%	61	51	2	0
TEUSAQUILLO	53	1,2%	102	143	2	906
MARTIRES	29	0,6%	22	2	6	0
ANTONIO NARIÑO	16	0,4%	59	54	7	454
PUENTE ARANDA	25	0,6%	145	32	4	0
CANDELARIA	28	0,6%	34	5	4	0
RAFAEL URIBE	28	0,6%	165	41	10	0
CIUDAD BOLIVAR	50	1,1%	431	225	97	0
SUMAPAZ	0	0,0%	3	0	2	0
NIVEL CENTRAL	3485	76,7%	0	458	93	0
SuperCADE Bosa	3	-	-	25	-	-
SuperCADE CAD	8	-	-	38	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	3	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	40	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	6	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.560</b>	<b>100%</b>	<b>4.600</b>	<b>2.643</b>	<b>880</b>	<b>1.496</b>

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.

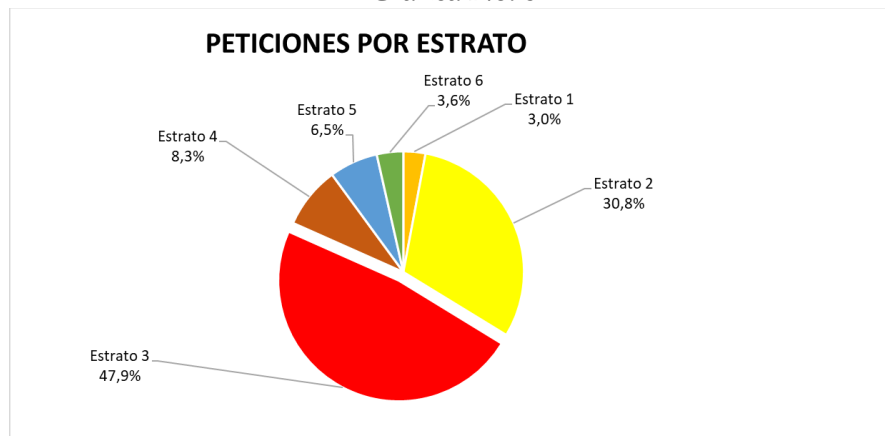


**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL DICIEMBRE 2022.**

## 11. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 47.9% se ubicó dentro del estrato 3, el 30.8% en el estrato 2, el 8.3% en el estrato 4, el 6.5% en el estrato 5, el 3.0% en el estrato 1 y el 3.6 en el estrato 6.

**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 ITEMS:

### 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 DICIEMBRE 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	93%	7	0	4,7	0,0	4,9
Barrios Unidos	93%	1	1	4,7	0,0	
Bosa	96%	139	4	4,8	0,8	
Chapinero	94%	10	1	4,7	0,1	
Ciudad Bolívar	100%	96	1	5,0	0,5	
Engativá	94%	6	1	4,7	0,0	
Fontibón	60%	1	1	3,0	0,0	
Kennedy	100%	9	1	5,0	0,1	
La Candelaria	100%	4	0	5,0	0,0	
Los Mártires	96%	6	0	4,8	0,0	
Puente Aranda	100%	4	0	5,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	100%	10	0	5,0	0,1	
San Cristóbal	99%	127	3	5,0	0,7	
Santa Fe	100%	106	0	5,0	0,6	
Suba	98%	57	0	4,9	0,3	
Sumapaz	100%	2	0	5,0	0,0	
Teusaquillo	100%	2	0	5,0	0,0	
Tunjuelito	100%	5	0	5,0	0,0	
Usaquén	100%	159	0	5,0	0,9	
Usme	97%	20	3	4,8	0,1	
Nivel Central	87%	62	31	4,3	0,5	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción mes de Diciembre 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 DICIEMBRE 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	833	4,9	4,7	95%	<b>4,9</b>
Canal Virtual	47	3,3	0,2	5%	
<b>Total de Encuestas del mes</b>			<b>880</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Diciembre de 2022 es de **4.5** al promediar la calificación de 4.1 de indicadores y la calificación de 4.9 por canal de atención, esto equivale al **90%** 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 Diciembre de la vigencia 2022 se entregaron 10 documentos extraviados directamente al titular y 4.340 devueltos a las entidades emisoras de los documentos.

**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
Diciembre	1.496	4.350
<b>TOTALES</b>	<b>17.678</b>	<b>17.428</b>

Fuente: Aplicativo SIDE

### 13.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Diciembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos locales con una participación del 32% respecto al total, seguido de un 24% para Requisitos Laborales, el 16% para Trámites de Estudio, el 15% para Trámites Legales, 11% para Trámite de Subsidios, el 2% para Personas privadas de la libertad y 1% 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 DICIEMBRE 2022.**

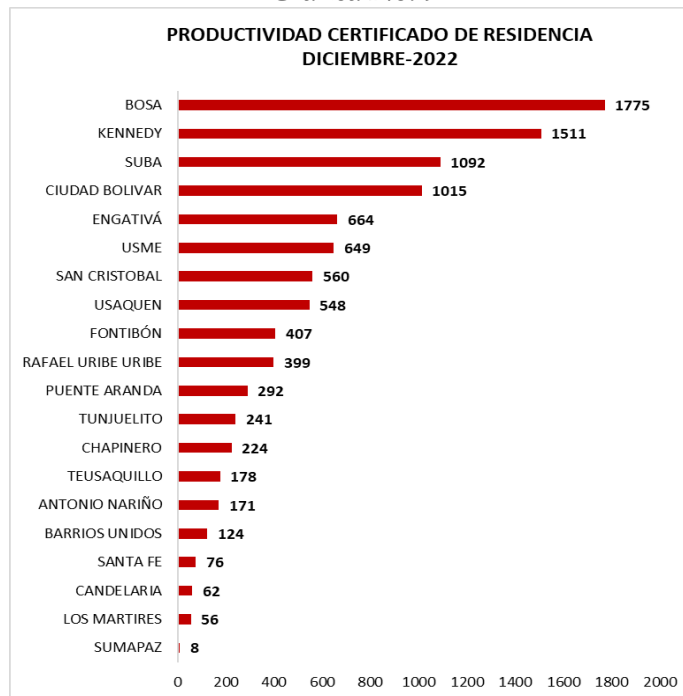
**Gráfica No. 8  
TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRÁMITE**



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 10.068, 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 DICIEMBRE 2022.**

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá y Usme que expidieron un total de 6.706 certificaciones, representando el 67% 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:

<b>Respuestas analizadas</b>	<b>Respuestas con observación</b>	<b>% índice de cumplimiento noviembre</b>	<b>% índice de cumplimiento acumulado 2022</b>
26	6 (23%)	77%	74%

*Nota: Se presentan los datos relacionados al último informe reportado por la Secretaría General.*

**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 DICIEMBRE 2022.**

#### **14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Diciembre de 2022 corresponde a 695 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 208 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 487 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
2. Del total de requerimientos registrados en el mes de Diciembre, el 24.9% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 21.6% por ciudadanas del sexo femenino.
3. El promedio de días de gestión por tipo de peticiones ciudadanas, para toda la entidad en el periodo Diciembre 2022 ha sido de 9 días.
4. Para el mes de Diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con 450 peticiones representando el 61.4% 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 376 peticiones representando el 34.1%; en tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con 22 peticiones representando el 2.3%.
5. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 491 peticiones representando el 70.6% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 130 peticiones representando el 18.7%; le sigue Queja con 36 peticiones representando el 5.2%.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 386 peticiones, luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” con 309 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 108 las peticiones relacionadas con “*Planeación Local Proyectos*”.
7. Las localidades donde más se originaron peticiones ciudadanas en el periodo son Nivel Central y las localidades de Engativá, Suba, Kennedy, Usaquén, Fontibón, Barrios Unidos y Teusaquillo.
8. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 47.9% se ubicó dentro del estrato 3, el 30.8% en el estrato 2, el 8.3% en el estrato 4, el 6.5% en el estrato 5, el 3.0% en el estrato 1 y el 3.6 en el estrato 6.
9. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Diciembre se entregaron 10 documentos extraviados directamente al titular y 4.340 devueltos a las entidades emisoras de los documentos.
10. Para el mes de Diciembre el mayor número de expedición de certificados de residencia se realizó para Proyectos locales con una participación del 32% respecto al total, seguido de un 24% para Requisitos Laborales, el 16% para Trámites de Estudio, el 15% para Trámites Legales, 11% para Trámite de Subsidios, el 2% para Personas privadas de la libertad y 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.
11. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Diciembre de 2022 es de **4,5** esto equivale al **90%** 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.