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

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía Bogotá D.C., marzo 2.023



# TABLA DE CONTENIDO

Consideraciones Generales... Pág. 3

Total peticiones recibidas ... Pág. 45

Canales de interacción ... Pág. 5

Tipología o modalidades ... Pág. 6

Solicitudes de información ... Pág. 7-8

Subtemas más reiterados ... Pág. 8-10

Traslados por competencia ... Pág. 11-12

PQRSD cerradas... Pág. 12-14

Tiempo promedio de respuesta ... Pág. 15-17

Participación por localidad de los requerimientos registrados ... Pág. 18-19

Otros requerimientos gestionados... Pág. 20-23

Conclusiones y Recomendaciones... Pág. 24



#### **CONSIDERACIONES GENERALES**

- 1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".
- 2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRS del periodo, obtenida directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo con la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.)
- 3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del "Reporte Gestión de Peticiones", donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
  - a. <u>Tipo de Ingreso</u>: 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.



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 marzo de 2.023.

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





Fuente: Reporte PQRS mes marzo 2.023. Aplicativos Bogotá Te Escucha - ORFEO

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes marzo 2.023. Aplicativos Bogotá Te Escucha - ORFEO

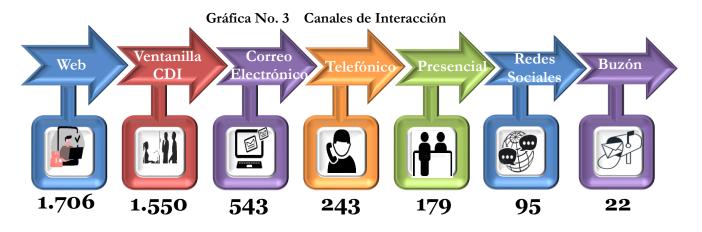


Del total de requerimientos registrados en el mes de marzo, el 31.2% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 29.5% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 20.9% y el 18.3% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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

#### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.706 peticiones representando el 39.3%; el segundo canal más utilizado es por medio Escrito o Ventanilla CDI – con 1.550 peticiones representando el 35.7%. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación en Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 543 peticiones representando el 12.5%.

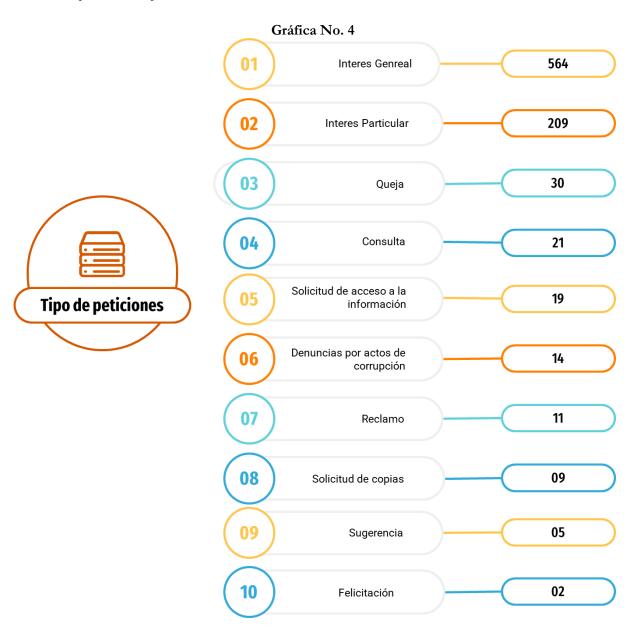


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha - ORFEO



## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Del total de solicitudes ciudadanas el "Derecho de Petición de Interés General" con 564 peticiones representando el 63.8% y el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 209 peticiones representando el 23.6%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 30 peticiones representando el 3.4%.



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:

Solicitudes de información recibidas

25
Solicitudes trasladadas a otras

Gráfica No. 5 Solicitudes de Información

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha - ORFEO - Reporte preventivo

entidades

En el mes de marzo del año 2.023 se registraron 343 solicitudes de información, de las cuales 25 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 343 solicitudes de información, por dependencia y gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

0 - 34-5 66 PORS 7 PQRS + 30 Rango de 115 días de **PQRS** 6-10 respuesta **21 PQRS** 16-30 **18 PQRS** 11-15 6 PQRS

Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANDO DE DÍA



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

SUBTEMA	Cantidad	Días promedio de gestión
Defensoría del Espacio Publico	2	2
Personería de Bogotá	2	1
Secretaria de Ambiente	2	1
Secretaria de Hacienda	1	1
Secretaria de Integración Social	2	1
Secretaria de Planeación	3	2
Secretaria de Salud	1	1
Secretaria de Seguridad	5	1
Secretaria General	4	2
Secretaria Jurídica	1	1
JBB - Jardín Botánico	1	1
IDIPRON	1	1
TOTAL	25	1

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

# 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*".



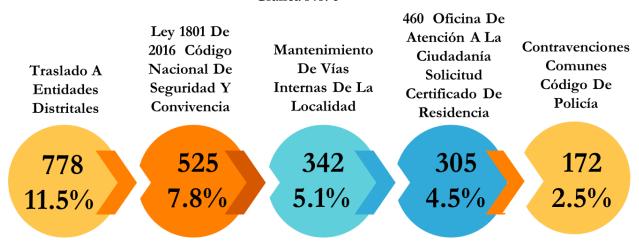
# Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Total	Porcentaje
Traslado A Entidades Distritales	778	11,5
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	525	7,8
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad	342	5,1
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	305	4,5
Contravenciones Comunes Código De Policía	172	2,5
Total 5 Subtemas	2122	31
Otros Subtemas	4624	69
Total Peticiones por Subtemas	6746	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha - ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue "Traslado a entidades distritales" con 778 peticiones en comparación con el subtema "Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia" con 525 peticiones; luego se encuentra "Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad" con 342 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 305 las peticiones relacionadas con "460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia"

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*".



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

SUBTEMA	Total	Porcentaje
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	510	17
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	176	6
Contravenciones Comunes Código De Policía	168	6
Establecimientos De Comercio Inspección Vigilancia Y Control	157	5
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación		
De Una Actividad Económica	147	5
TOTAL 5 SUBTEMAS	1158	39
OTROS SUBTEMAS	1807	61
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2965	100

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha - ORFEO.



En el mes de marzo el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue "Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia" con 510 peticiones, luego se encuentra "460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia" con 176 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 168 las peticiones relacionadas con "Contravenciones Comunes Código de Policía".



# 7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA. Tabla No. 5

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaria de Integración Social	182	20,6%
Secretaria de Seguridad	86	9,7%
Secretaria de Hacienda	67	7,6%
Secretaria Movilidad	63	7,1%
Secretaria de Salud	37	4,2%
Secretaria de Planeación	35	4,0%
Secretaria de Ambiente	34	3,8%
Secretaria de Educación	33	3,7%
IPES	32	3,6%
Personería de Bogotá	32	3,6%
Secretaria De Desarrollo Económico	25	2,8%
Acueducto - EAAB-ESP	25	2,8%
IDU	25	2,8%
Secretaria del Hábitat	24	2,7%
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	21	2,4%
Secretaria General	21	2,4%
IDPAC	20	2,3%
UAESP	17	1,9%
Defensoría del Espacio Publico	13	1,5%
IDIGER	12	1,4%
Transmilenio	10	1,1%
CVP - Caja De La Vivienda Popular	9	1,0%
IDRD	9	1,0%
JBB - Jardín Botánico	7	0,8%
Secretaria Jurídica	6	0,7%
Catastro	5	0,6%
Codensa	5	0,6%
Secretaria De Cultura	4	0,5%
IDPYBA	4	0,5%
Capital Salud EPS	2	0,2%
Concejo de Bogotá	2	0,2%
Secretaria de la Mujer	2	0,2%
Metro de Bogotá S.A.	2	0,2%
Subred Centro Oriente	2	0,2%
Subred Norte  Subred Norte	2	0,2%
		· ·
FONCEP	1	0,1%
IDPC	1	0,1%
Veeduría Distrital	1	0,1%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,1%
Universidad Distrital	1	0,1%
ETB - Empresa de Teléfonos	1	0,1%
Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT	1	0,1%







Total general	884	100,0%
VANTI	1	0,1%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,1%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha - ORFEO.

En el mes de marzo se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: el 20.6% a la "Secretaría de Integración Social", el 9.7% a la "Secretaría de Seguridad", el 7.6% a la "Secretaría de Hacienda", el 7.1% a la "Secretaría de Movilidad", y el 4.2% "Secretaría de Salud", clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

#### 8. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

0En el mes de marzo se respondieron 10 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIÓNES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	10
Total	10

#### 9. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 79.7% 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.

Tabla No. 7
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	5	71,4%	2	28,6%	7
Alcaldía Local de Barrios Unidos	13	76,5%	4	23,5%	17
Alcaldía Local de Bosa	44	53,7%	38	46,3%	82
Alcaldía Local de Candelaria	43	75,4%	14	24,6%	57
Alcaldía Local de Chapinero	21	75,0%	7	25,0%	28
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	71	55,9%	56	44,1%	127
Alcaldía Local de Engativá	22	40,7%	32	59,3%	54
Alcaldía Local de Fontibón	12	46,2%	14	53,8%	26
Alcaldía Local de Kennedy	70	63,1%	41	36,9%	111
Alcaldía Local de Mártires	6	37,5%	10	62,5%	16
Alcaldía Local de Puente Aranda	38	76,0%	12	24,0%	50







Alcaldía Local de Rafael Uribe	13	44,8%	16	55,2%	29
Alcaldía Local de San Cristóbal	33	39,3%	51	60,7%	84
Alcaldía Local de Santa Fe	53	77,9%	15	22,1%	68
Alcaldía Local de Suba	52	53,6%	45	46,4%	97
Alcaldía Local de Sumapaz	8	66,7%	4	33,3%	12
Alcaldía Local de Teusaquillo	17	63,0%	10	37,0%	27
Alcaldía Local de Tunjuelito	8	21,6%	29	78,4%	37
Alcaldía Local de Usaquén	36	78,3%	10	21,7%	46
Alcaldía Local de Usme	62	54,4%	52	45,6%	114
Dependencias de Nivel Central	253	7,8%	2.998	92,2%	3.251
Total general	880	20,3%	3460	79,7%	4340

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de marzo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 41.5% del total de requerimientos recibidos en el periodo; Para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de marzo el 70.6% 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 marzo.

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.

Tabla No. 8
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIÓDOS ANTERIORES

DEPENDECIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	1	10,0%	9	90,0%	10
Alcaldía Local de Barrios Unidos	1	20,0%	4	80,0%	5
Alcaldía Local de Bosa	3	4,3%	67	95,7%	70
Alcaldía Local de Candelaria	16	22,9%	54	77,1%	70
Alcaldía Local de Chapinero	4	13,8%	25	86,2%	29
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	22	28,6%	55	71,4%	77
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	19	100,0%	19
Alcaldía Local de Fontibón	410	43,2%	539	56,8%	949
Alcaldía Local de Kennedy	18	19,4%	75	80,6%	93
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	10	100,0%	10
Alcaldía Local de Puente Aranda	9	14,5%	53	85,5%	62







Alcaldía Local de Rafael Uribe	0	0,0%	18	100,0%	18
Alcaldía Local de San Cristóbal	0	0,0%	37	100,0%	37
Alcaldía Local de Santa Fe	3	4,3%	66	95,7%	69
Alcaldía Local de Suba	4	6,7%	56	93,3%	60
Alcaldía Local de Sumapaz	3	33,3%	6	66,7%	9
Alcaldía Local de Teusaquillo	2	7,1%	26	92,9%	28
Alcaldía Local de Tunjuelito	7	43,8%	9	56,3%	16
Alcaldía Local de Usaquén	2	4,2%	46	95,8%	48
Alcaldía Local de Usme	0	0,0%	41	100,0%	41
Dependencias de Nivel Central	195	28,4%	491	71,6%	686
Total general	700	29,1%	1706	70,9%	2406

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 2406 requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un 70.9% tiene respuesta de fondo, que equivale a 1706 respuestas efectivas.





Tabla No. 9 10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)

					02 0 20	7 2 1 2 2 0 2 1	TH OLOGIN		12 22 ( 222 ( 2	- 1110)	
DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	TOTAL GENERAL
AL ANTONIO NARIÑO	-	-	18	23	-	-	101	-	-	-	29
AL BARRIOS UNIDOS	-	-	14	6	-	-	7	-	-	-	11
AL BOSA	30	-	20	19	9	25	23	-	16	-	20
AL CANDELARIA	-	-	16	17	-	27	-	-	-	-	16
AL CHAPINERO	16	-	17	18	-	17	12	-	-	-	17
AL CIUDAD BOLIVAR	36	-	20	18	18	-	42	21	-	-	20
AL ENGATIVA	10	8	11	11	-	9	7	-	-	-	11
AL FONTIBON	21	-	23	28	21	22	28	28	-	-	28
AL KENNEDY	43	-	18	22	-	21	42	24	-	-	19
AL MARTIRES	8	-	9	22	-	-	28	-	-	-	12
AL PUENTE ARANDA	15	-	17	16	-	25	32	-	-	-	17
AL RAFAEL URIBE	-	-	13	19	-	15	14	-	-	-	15
AL SAN CRISTOBAL	13	-	10	7	-	-	12	17	14	-	10
AL SANTA FE	-	-	19	14	-	-	16	-	-	-	19
AL SUBA	-	-	13	17	-	17	14	12	-	-	13
AL SUMAPAZ	31	-	29	21	-	-	15	-	-	-	25
AL TEUSAQUILLO	15	34	24	21	-	-	23	-	-	-	24
AL TUNJUELITO	-	-	19	21	-	-	24	-	-	-	21
AL USAQUEN	-	-	16	15	23	14	17	-	-	-	16
AL USME	22	-	14	7	-	-	-	-	-	-	13
DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	16	25	17	17	13	17	15	22	-	15	17
OF. DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	-	14	9	12	10	8	14	38	-	-	12
OF. DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2
Total general	11	8	10	14	3	7	25	13	9	9	12

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha - ORFEO





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 marzo 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 2023

De acuerdo con la distribución de las PQRS por los puntos de atención donde hace presencia la Secretaría Distrital de Gobierno, la siguiente tabla muestra el número de peticiones gestionadas en el mes de marzo de acuerdo con el periodo radicado:

Tabla No. 10. Distribución PQRS por Localidades y Nivel Central

Dependencia	Peticiones Solucion Defin	Promedio días de	
P	Periodo Anterior	Periodo Actual	gestión
Alcaldía Local de Antonio Nariño	9	2	29
Alcaldía Local de Barrios Unidos	4	4	11
Alcaldía Local de Bosa	67	38	20
Alcaldía Local de Candelaria	54	14	16
Alcaldía Local de Chapinero	25	7	17
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	55	56	20
Alcaldía Local de Engativá	19	32	11
Alcaldía Local de Fontibón	539	14	28
Alcaldía Local de Kennedy	75	41	19
Alcaldía Local de Mártires	10	10	12
Alcaldía Local de Puente Aranda	53	12	17
Alcaldía Local de Rafael Uribe	18	16	15
Alcaldía Local de San Cristóbal	37	51	10
Alcaldía Local de Santa Fe	66	15	19
Alcaldía Local de Suba	56	45	13
Alcaldía Local de Sumapaz	6	4	25
Alcaldía Local de Teusaquillo	26	10	24
Alcaldía Local de Tunjuelito	9	29	21
Alcaldía Local de Usaquén	46	10	16
Alcaldía Local de Usme	41	52	13
Dependencias Nivel Central	491	2998	10
Total General	1706	3460	12

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 12 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2023, se tienen las siguientes cifras:

Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Marzo	728	426	3.221	8
Febrero	878	351	4.087	8
Marzo	884	566	5.092	12
Total General	2.490	1.343	12.400	9

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha-ORFEO.

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

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 Ciudad Bolívar, Usme, Kennedy, Suba, San Cristóbal, Bosa y Santa Fe.

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

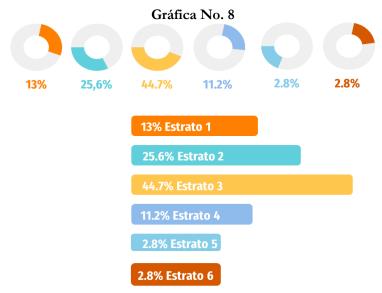
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
01 - Usaquén	99	1,8%	612	411	314	13
02 - Chapinero	51	0,9%	281	63	5	0
03 - Santa Fe	32	0,6%	131	301	47	0
04 - San Cristóbal	62	1,1%	546	271	134	0
05 - Usme	24	0,4%	772	140	11	21
06 - Tunjuelito	26	0,5%	131	51	1	13
07 - Bosa	74	1,3%	1944	262	90	0
08 - Kennedy	160	2,9%	2600	309	16	0
09 - Fontibón	60	1,1%	1108	95	7	0
10 - Engativá	240	4,3%	1140	496	334	0
11 - Suba	122	2,2%	1407	220	16	633
12 - Barrios Unidos	58	1,0%	299	208	110	0
13 - Teusaquillo	52	0,9%	441	109	5	0
14 -Los Mártires	26	0,5%	131	15	9	0
15 - Antonio Nariño	24	0,4%	0	97	4	0
16 - Puente Aranda	46	0,8%	346	23	18	0
17 - La Candelaria	10	0,2%	102	225	2	0
18 - Rafael Uribe Uribe	41	0,7%	1059	268	244	0
19 - Ciudad Bolívar	95	1,7%	1173	597	7	0
20 - Sumapaz	9	0,2%	17	0	0	0
Nivel Central	4246	76,4%	0	291	261	0
SuperCADE Bosa	1	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	60	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	2	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	5.557	100%	14.240	4.452	1.635	680

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



#### 11. PARTICIPACION POR ESTRATO

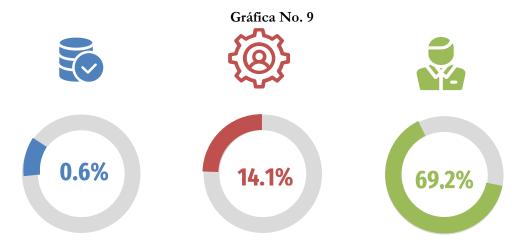
En este aspecto se encuentra que el 46.7% se ubicó dentro del estrato 3, el 31.1% en el estrato 2, el 9.3% en el estrato 4, el 7.1% en el estrato 1, el 3.6% en el estrato 5 y el 2.2 en el estrato 6.



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha - ORFEO.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (69.12%) fueron realizadas por personas naturales, (14.1%) por personas jurídicas y el (0.6%) por establecimientos de comercio.



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.

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 Canal Presencial	Número de Encuestas Canal Virtual	Calificación de Percepción y	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
Antonio Nariño	100%	4	-	5,0	0,0	
Barrios Unidos	99%	110	-	5,0	0,3	
Bosa	99%	82	8	4,9	0,3	
Chapinero	95%	4	1	4,7	0,0	
Ciudad Bolívar	79%	3	4	4,0	0,0	
Engativá	99%	322	12	4,9	1,0	
Fontibón	79%	3	4	4,0	0,0	
Kennedy	89%	12	4	4,4	0,0	
La Candelaria	100%	2	-	5,0	0,0	
Los Mártires	100%	8	1	5,0	0,0	
Puente Aranda	94%	17	1	4,7	0,1	4,9
Rafael Uribe Uribe	100%	240	4	5,0	0,7	
San Cristóbal	100%	134	-	5,0	0,4	
Santa Fe	99%	46	1	4,9	0,1	
Suba	80%	9	7	4,0	0,0	
Sumapaz	0%	-	-	-	-	
Teusaquillo	97%	4	1	4,9	0,0	
Tunjuelito	100%	1	-	5,0	0,0	
Usaquén	100%	312	2	5,0	1,0	
Usme	91%	7	4	4,5	0,0	
Nivel Central	90%	199	62	4,5	0,7	

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





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

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

Tabla No. 14 CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	1519	<b>5,</b> 0	4,6	93%	4.0
Canal Virtual	116	3,4	0,2	7%	4,9
Total de Encuestas del mes			1635	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en marzo del año 2.023 es de **4.9** al promediar la calificación de 4.2 de indicadores y la calificación de 4.9 por canal de atención, esto equivale al **91%** 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 marzo del año 2.023 se entregaron 13 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 15

MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Marzo	1.397	21
Febrero	75	19
Marzo	1.252	13
TOTALES	2.724	53

Fuente: Aplicativo SIDE



#### 13.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 44.69% respecto al total, seguido de un 19.61% para tramites de Estudio, el 15.26% para Requisitos Laborales, el 12.23% para Trámites Legales, 6.72% para Trámite de Subsidios, el 0.77% para Personas privadas de la libertad y 0.72% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.



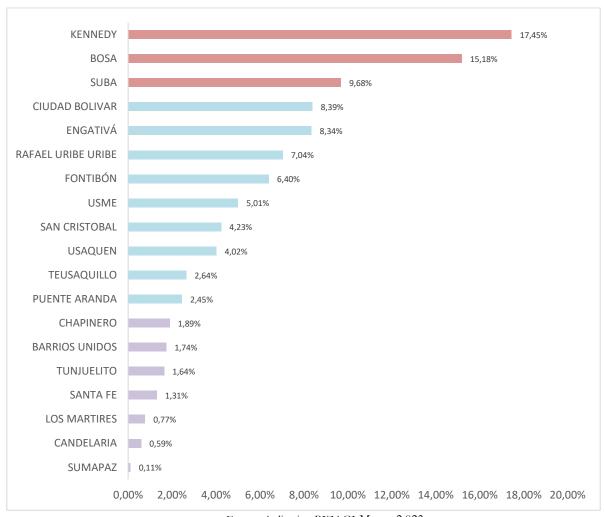
Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia

Fuente: Aplicativo BIZAGI Marzo 2.023

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 14.591, 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. PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA MARZO-2023



Fuente: Aplicativo BIZAGI Marzo 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Bosa, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Rafael Uribe y Fontibón que expidieron un total de 10.431 certificaciones, representando el 72.48% del Total.



#### 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Marzo de 2.023 corresponde a 884 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 332 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 552 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
- 2. Del total de requerimientos registrados en el mes de marzo, el 31.2% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 29.5% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 20.9% y el 18.3% fueron solicitudes de requirente jurídico.
- 3. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 12 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.
- 4. Para el mes de Marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el web 1.706 peticiones representando el 39.3%; el segundo canal más utilizado es por medio Escrito o Ventanilla CDI con 1.550 peticiones representando el 35.7%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 543 peticiones representando el 12.5%.
- 5. Del total de solicitudes ciudadanas el "Derecho de Petición de Interés General" con 564 peticiones representando el 63.8% y el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 209 peticiones representando el 23.6%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 30 peticiones representando el 3.4%.
- 6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue "Traslado a entidades distritales" con 778 peticiones en comparación con el subtema "Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia" con 525 peticiones; luego se encuentra "Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad" con 342 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 305 las peticiones relacionadas con "460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia"
- 7. Las localidades donde más se originaron peticiones ciudadanas en el periodo son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, Kennedy, Suba, San Cristóbal, Bosa y Santa Fe.
- 8. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 46.7% se ubicó dentro del estrato 3, el 31.1% en el estrato 2, el 9.3% en el estrato 4,el 7.1% en el estrato 1, el 3.6% en el estrato 5 y el 2.2 en el estrato 6.
- 9. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de marzo del año 2.023 se entregaron 13 documentos extraviados directamente al titular.
- 10. Para el mes de Marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos ocales con una participación del 44.69% respecto al total, seguido de un 19.61% para tramites de Estudio, el 15.26% para Requisitos Laborales, el 12.23% para Trámites Legales, 6.72% para Trámite de Subsidios, el 0.77% para Personas privadas de la libertad y 0.72% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.