

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 31 de Octubre 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 OCTUBRE 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.....	7
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	11
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 OCTUBRE 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.*

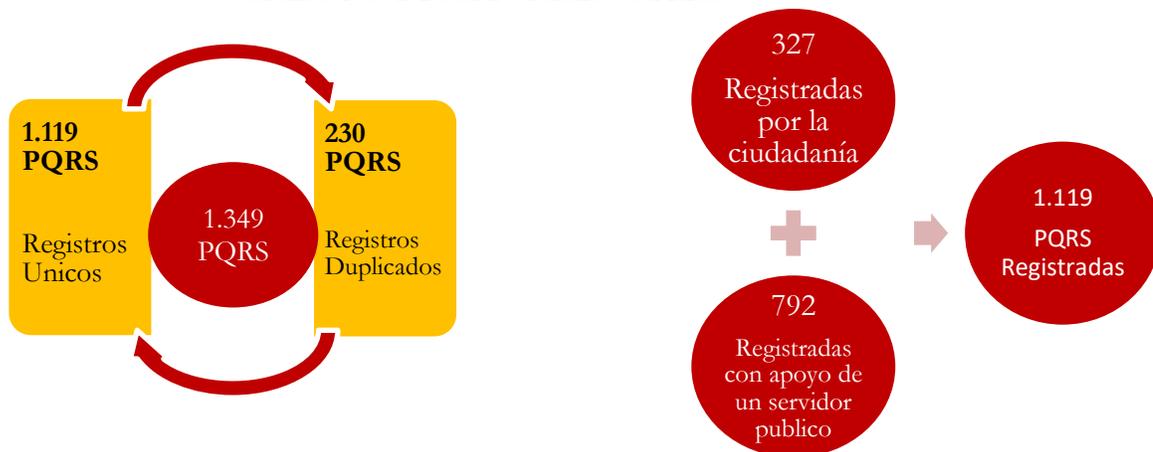
**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL OCTUBRE 2022.**

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 Octubre de 2022.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes

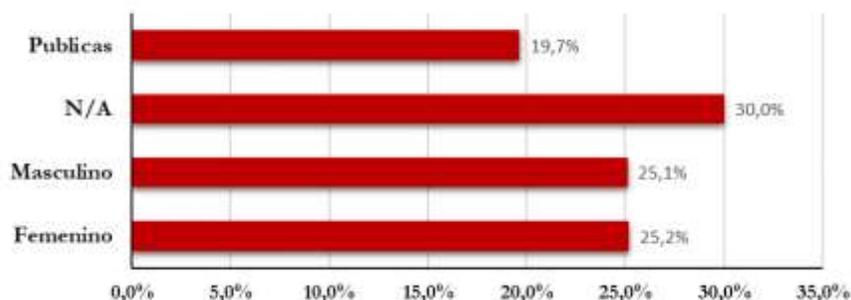


Fuente: Reporte PQRS mes Octubre 2022. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Octubre del año 2.022, de las PQRS sin duplicados corresponde al registró de 1.119 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 327 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 792 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 Octubre, el 25.1% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 25.2% por ciudadanas del sexo femenino.

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

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 OCTUBRE 2022.**

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 Octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 59.9% 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 35.5%. 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 correo electrónico con el 2.7%.

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 72.7% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 14.1%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 5.5%.

Gráfica No. 3



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 OCTUBRE 2022.**

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. 4 Solicitudes de Información



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Octubre de 2022 se registró 128 solicitudes de información, de las cuales 14 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relaciona las 128 solicitudes de información, por dependencia y gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

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 Bosa	-	-	1	-	1	-	2
Alcaldía Local De Candelaria	-	-	-	-	1	-	1
Alcaldía Local De Chapinero	-	-	-	-	1	-	1
Alcaldía Local De Ciudad Bolívar	-	-	-	-	1	-	1
Alcaldía Local De Engativá	-	-	-	1	2	-	3
Alcaldía Local De Fontibón	-	-	-	-	1	-	1
Alcaldía Local De Kennedy	1	-	-	-	-	-	1
Alcaldía Local De Mártires	1	-	-	-	1	-	2
Alcaldía Local De Puente Aranda	1	-	-	1	3	2	7
Alcaldía Local De Rafael Uribe	-	-	-	2	1	-	3
Alcaldía Local De San Cristóbal	-	-	-	2	-	-	2
Alcaldía Local De Santa Fe	-	-	1	-	-	-	1
Alcaldía Local De Suba	1	-	-	-	3	1	5
Alcaldía Local De Teusaquillo	-	-	-	1	1	-	2
Alcaldía Local De Tunjuelito	-	-	-	2	-	-	2
Alcaldía Local De Usaquén	-	-	-	-	2	-	2
Alcaldía Local De Usme	1	1	1	-	1	-	3
Dependencias Nivel Central	3	1	-	1	1	-	3
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	-	3	8	6	1	22
Oficina de Atención A La Ciudadanía	55	-	2	7	1	-	64
Total General	63	2	8	25	26	4	128

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 OCTUBRE 2022.**

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
IDU	1	2
Secretaria de Desarrollo Económico	1	2
Secretaria de Educación	1	1
Secretaria de Hacienda	3	1
Secretaria de Planeación	2	1
Secretaria de Seguridad	1	1
Secretaria General	1	3
Secretaria Jurídica	1	1
Secretaria Movilidad	1	3
Secretaria de Cultura	1	1
IDIPRON	1	1
Total general	14	1*

*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

Subtemas	Total	Porcentaje
Mantenimiento de Vías Internas de La Localidad	404	7,3%
Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	335	6,0%
Traslado a Entidades Distritales	317	5,7%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad Por Donde No Transita el SITP	263	4,7%
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	242	4,4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.561	28%
OTROS SUBTEMAS	3.980	72%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5.541	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 404 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 335 peticiones; luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 317 peticiones; posteriormente se encuentra

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 OCTUBRE 2022.**

que fueron 263 las peticiones relacionadas con “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad Por Donde No Transita el SITP*”

Gráfica No. 4



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**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	329	14%
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP	263	11%
Contravenciones Comunes Código De Policía	191	8%
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	155	7%
Planeación Local Plan De Desarrollo	150	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.088	47%
OTROS SUBTEMAS	1.242	53%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2.330	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Octubre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 329 peticiones, luego se encuentra “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” con 263 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 191 las peticiones relacionadas con “*Contravenciones Comunes Código De Policía*”.

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 OCTUBRE 2022.**

7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 5

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	45	12,4%
SECRETARIA MOVILIDAD	32	8,8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	32	8,8%
SECRETARIA DE HACIENDA	30	8,2%
SECRETARIA DE PLANEACION	23	6,3%
PERSONERIA DE BOGOTA	16	4,4%
SECRETARIA DE SALUD	16	4,4%
SECRETARIA GENERAL	15	4,1%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	14	3,8%
IDPAC	13	3,6%
IDU	12	3,3%
IPES	12	3,3%
SECRETARIA DE EDUCACION	11	3,0%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	9	2,5%
CAPITAL SALUD EPS	8	2,2%
CODENSA	7	1,9%
TRANSMILENIO	7	1,9%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	7	1,9%
UAESP	7	1,9%
SECRETARIA DEL HABITAT	6	1,6%
CATASTRO	5	1,4%
SECRETARIA DE AMBIENTE	5	1,4%
IDIPRON	3	0,8%
SECRETARIA DE CULTURA	3	0,8%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3	0,8%
JBB - JARDIN BOTANICO	3	0,8%
SUBRED SUR	2	0,5%
SECRETARIA JURIDICA	2	0,5%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	0,5%
FONCEP	2	0,5%
IDRD	1	0,3%
IDPC	1	0,3%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,3%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0,3%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,3%
SERVICIO CIVIL	1	0,3%
VANTI	1	0,3%
IDT	1	0,3%
GRUAS Y PATIOS	1	0,3%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,3%
IDIGER	1	0,3%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,3%
Total general	364	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Octubre se trasladó el 33% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: el 12.4% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 8.8% a la “*Secretaría de Movilidad*”, el 8.8% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 8.2% a la “*Secretaría de Hacienda*”, y el 6.3% “*Secretaría de Planeación*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

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

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

8. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Octubre se respondieron 42 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	42
Total	42

9. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 76,7% 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 Y/O ALCALDÍA	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	7	0,7%	5	0,2%	12
Alcaldía Local de Barrios Unidos	15	1,4%	9	0,3%	24
Alcaldía Local de Bosa	60	5,6%	80	2,6%	140
Alcaldía Local de Candelaria	16	1,5%	6	0,2%	22
Alcaldía Local de Chapinero	17	1,6%	12	0,4%	29
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	123	11,6%	28	0,9%	151
Alcaldía Local de Engativá	29	2,7%	59	1,9%	88
Alcaldía Local de Fontibón	16	1,5%	17	0,6%	33
Alcaldía Local de Kennedy	58	5,5%	25	0,8%	83
Alcaldía Local de Mártires	13	1,2%	7	0,2%	20
Alcaldía Local de Puente Aranda	10	0,9%	17	0,6%	27
Alcaldía Local de Rafael Uribe	16	1,5%	3	0,1%	19
Alcaldía Local de San Cristóbal	91	8,6%	80	2,6%	171
Alcaldía Local de Santa Fe	24	2,3%	26	0,8%	50
Alcaldía Local de Suba	71	6,7%	20	0,7%	91
Alcaldía Local de Sumapaz	1	0,1%		0,0%	1
Alcaldía Local de Teusaquillo	19	1,8%	15	0,5%	34
Alcaldía Local de Tunjuelito	7	0,7%	6	0,2%	13
Alcaldía Local de Usaquén	27	2,5%	28	0,9%	55
Alcaldía Local de Usme	126	11,9%	72	2,4%	198
Dependencias Nivel Central	317	11,1%	2.544	88,9%	2.861
Total general	1.063	25,8%	3.059	74,2%	4.122

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 OCTUBRE 2022.**

Durante el mes de Octubre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **90.5%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Octubre el **97.0%** 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 Octubre.

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.

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	5	5,2%	1	0,1%	6
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	14	1,1%	14
Alcaldía Local de Bosa	2	2,1%	71	5,4%	73
Alcaldía Local de Candelaria	4	4,2%	30	2,3%	34
Alcaldía Local de Chapinero	2	2,1%	24	1,8%	26
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	26	27,1%	58	4,4%	84
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	18	1,4%	18
Alcaldía Local de Fontibón	3	3,1%	15	1,1%	18
Alcaldía Local de Kennedy	12	12,5%	62	4,7%	74
Alcaldía Local de Mártires	2	2,1%	8	0,6%	10
Alcaldía Local de Puente Aranda	0	0,0%	21	1,6%	21
Alcaldía Local de Rafael Uribe	4	4,2%	34	2,6%	38
Alcaldía Local de San Cristóbal	2	2,1%	55	4,2%	57
Alcaldía Local de Santa Fe	1	1,0%	59	4,5%	60
Alcaldía Local de Suba	7	7,3%	125	9,4%	132
Alcaldía Local de Sumapaz	2	2,1%	7	0,5%	9
Alcaldía Local de Teusaquillo	2	2,1%	30	2,3%	32
Alcaldía Local de Tunjuelito	2	2,1%	19	1,4%	21
Alcaldía Local de Usaquén	0	0,0%	27	2,0%	27
Alcaldía Local de Usme	2	2,1%	62	4,7%	64
Dependencias Nivel Central	18	3,0%	583	97,0%	601
Total general	96	6,8%	1323	93,2%	1.419

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 **1.419** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **93.2%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.323** 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 OCTUBRE 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	0	0	9	0	0	0	0	20	0	0	15
BARRIOS UNIDOS	15	0	17	18	0	0	0	21	0	0	17
BOSA	19	0	12	17	0	0	18	17	0	0	13
CANDELARIA	22	0	20		0	19	8	0	0	0	20
CHAPINERO	12	0	13	27	0	0	16	18	0	10	15
CIUDAD BOLIVAR	0	0	16	18	0	17	20	0	26	0	17
ENGATIVA	8	20	9	10	0	7	11	0	0	0	9
FONTIBON	0	0	10	8	0	0	14	17	13	0	10
KENNEDY	0	23	21	17	0	17	14	38	0	0	20
MARTIRES	0	0	13	0	0	6	0	0	0	0	12
PUENTE ARANDA	14	0	12	15	0	8	8	13	0	0	12
RAFAEL URIBE	0	0	16	19	0	0	27	14	0	0	17
SAN CRISTOBAL	13	0	11	26	0	22	11	0	0	0	12
SANTA FÉ	0	0	13	12	0	0	0	10	0	0	13
SUBA	9	0	22	24	0	29	24	26	14	11	22
SUMAPAZ	0	0	15	20	0	0	0	17	0	0	17
TEUSAQUILLO	0	0	14	25	0	17	27	12	0	15	16
TUNJUELITO	0	0	35	18	0	0	0	22	0	q	33
USAQUEN	14	0	13	15	0	8	13	19	0	0	14
USME	0	0	11	16	0	0	0	24	0	0	11
NIVEL CENTRAL	10	16	2	3	14	2	2	12	1	11	3
Total general	11	16	10	7	14	3	9	17	7	11	9

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
OCTUBRE 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 Octubre 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 Octubre 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	1	1	15
BARRIOS UNIDOS	14	2	17
BOSA	71	55	13
CANDELARIA	30	5	20
CHAPINERO	23	10	15
CIUDAD BOLIVAR	58	21	17
ENGATIVA	18	39	9
FONTIBON	15	13	10
KENNEDY	61	8	20
MARTIRES	8	6	12
PUENTE ARANDA	21	12	12
RAFAEL URIBE	31	3	17
SAN CRISTOBAL	55	76	12
SANTA FÉ	58	26	13
SUBA	125	10	22
SUMAPAZ	7	0	17
TEUSAQUILLO	30	13	16
TUNJUELITO	19	3	33
USAQUEN	27	13	14
USME	60	69	11
NIVEL CENTRAL	261	976	12
Promedio General	993	1.361	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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
OCTUBRE 2022.**

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

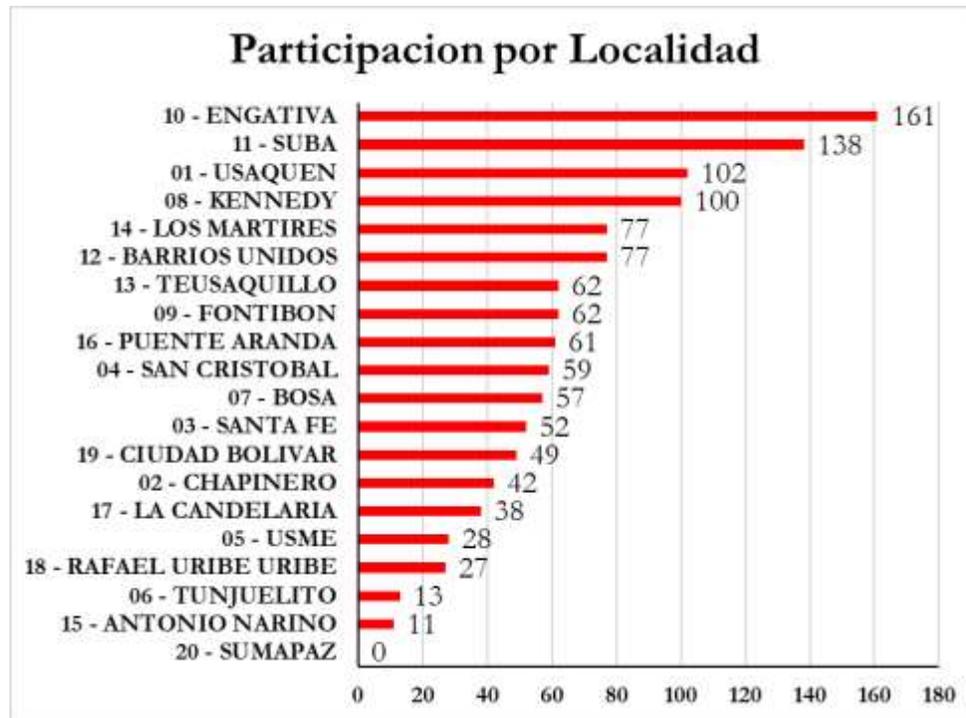
Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

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
Total General	13.385	36.718	13

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 13 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

Gráfica No. 5 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, Usaquén, Kennedy, Los Mártires y Barrios Unidos.

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
OCTUBRE 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	102	2,0%	815	461	173	-
CHAPINERO	42	0,8%	380	95	12	-
SANTA FÉ	52	1,0%	76	76	91	-
SANCRISTOBAL	59	1,2%	983	128	174	-
USME	28	0,6%	684	34	31	-
TUNJUELITO	13	0,3%	225	12	14	-
BOSA	57	1,1%	833	239	207	-
KENNEDY	100	2,0%	1152	267	73	-
FONTIBON	62	1,2%	295	76	5	-
ENGATIVA	161	3,2%	597	417	21	-
SUBA	138	2,8%	1045	99	38	107
BARRIOS UNIDOS	77	1,5%	155	133	12	-
TEUSAQUILLO	62	1,2%	173	157	6	-
MARTIRES	77	1,5%	47	29	19	-
ANTONIO NARIÑO	11	0,2%	92	43	1	-
PUENTE ARANDA	61	1,2%	185	47	7	-
CANDELARIA	38	0,8%	31	45	1	-
RAFAEL URIBE	27	0,5%	392	68	39	-
CIUDAD BOLIVAR	49	1,0%	963	363	322	-
SUMAPAZ	0	0,0%	22	0	1	-
NIVEL CENTRAL	3781	75,7%	-	467	366	7
SuperCADE Bosa	-	-	-	36	-	-
SuperCADE CAD	82	-	-	61	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	18	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	66	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	64	-	-
SuperCADE Virtual	8	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	4.997	100%	9.145	3.256	1.613	114

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

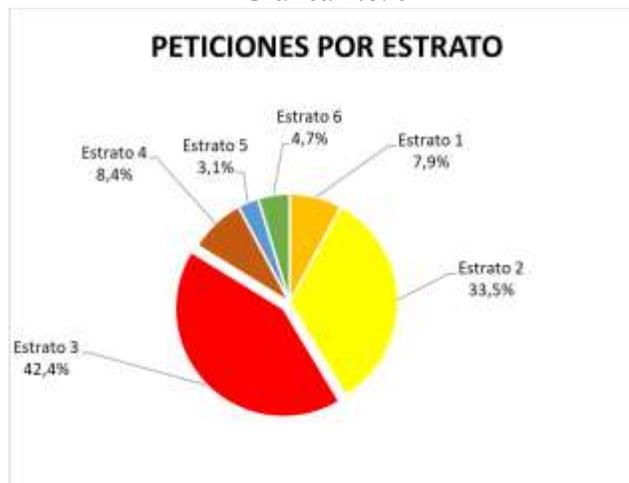
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de 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 OCTUBRE 2022.**

11. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 42.4% se ubicó dentro del estrato 3, el 33.5% en el estrato 2 y el 8.4% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (54.4%) fueron realizadas por personas naturales y (26.4%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 7



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 OCTUBRE 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	100%	1	0	5,0	0,0	4,6
Barrios Unidos	98%	12	0	4,9	0,0	
Bosa	93%	202	5	4,7	0,6	
Chapinero	77%	9	3	3,9	0,0	
Ciudad Bolívar	99%	318	4	4,9	1,0	
Engativá	95%	15	6	4,8	0,1	
Fontibón	20%	4	1	1,0	0,0	
Kennedy	97%	69	4	4,8	0,2	
La Candelaria	20%	0	1	1,0	0,0	
Los Mártires	99%	17	2	4,9	0,1	
Puente Aranda	84%	7	0	4,2	0,0	
Rafael Uribe Uribe	89%	37	2	4,4	0,1	
San Cristóbal	98%	172	2	4,9	0,5	
Santa Fe	99%	91	0	4,9	0,3	
Suba	85%	33	5	4,2	0,1	
Sumapaz	100%	1	0	5,0	0,0	
Teusaquillo	88%	4	2	4,4	0,0	
Tunjuelito	98%	13	1	4,9	0,0	
Usaquén	80%	171	2	4,0	0,4	
Usme	97%	30	1	4,9	0,1	
Nivel Central	85%	305	61	4,2	1,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción mes de Octubre 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 OCTUBRE 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	1511	5,0	4,6	94%	4,9
Canal Virtual	102	3,4	0,2	6%	
Total de Encuestas del mes			1.613	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Octubre de 2022 es de **4,5** al promediar la calificación de localidades y la calificación 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 Octubre de la vigencia 2022 se entregaron 14 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
TOTALES	14.974	13.073

Fuente: Aplicativo SIDE

13.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Octubre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos locales con una participación del 39.4% respecto al total, seguido de un 19.5% para Requisitos Laborales, el 14.0% para Trámites Legales, el 13.2% para Trámite de Subsidios, 11.5% para Trámites de Estudio, 1.41% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 1.05% para Personas privadas de la libertad.

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 OCTUBRE 2022.**

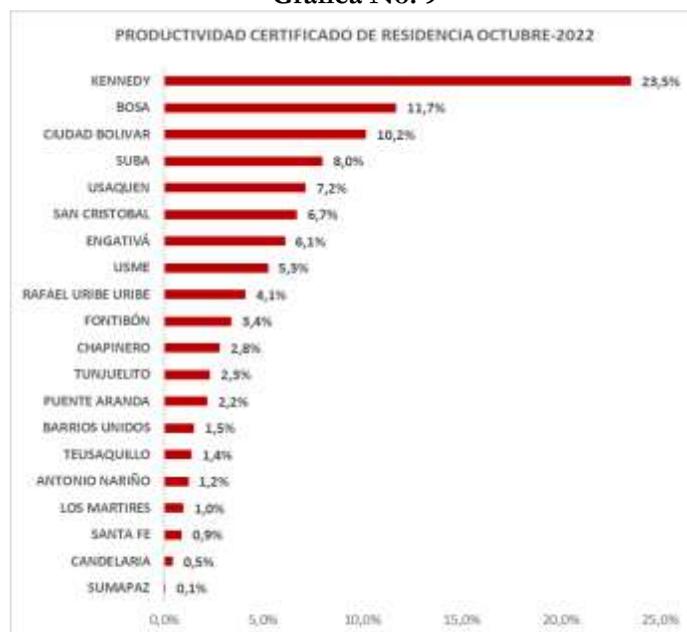
**Gráfica No. 8
TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRÁMITE**



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 8.163, 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



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, Suba, Usaquén, San Cristóbal y Engativá que expidieron un total de 6.042 certificaciones, representando el 74% del Total.

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

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

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 septiembre	% índice de cumplimiento acumulado 2022
32	9 (28%)	72%	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 OCTUBRE 2022.**

14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Octubre de 2022 corresponde a 1.119 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 327 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 792 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
2. Del total de requerimientos registrados en el mes de Octubre, el 25.1% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 25.2% 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 Octubre 2022 ha sido de 8 días.
4. Para el mes de Octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 59.9% 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 35.5%, en tercer lugar, se encuentra el canal de atención correo electrónico con el 2.7%.
5. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 72.7% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 14.1%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 5.5%.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 404 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 335 peticiones; luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 317 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 263 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 Engativá, Suba, Usaquén, Kennedy, Los Mártires y Barrios Unidos.
8. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 42.4% se ubicó dentro del estrato 3, el 33.5% en el estrato 2 y el 8.4% en el estrato 4.
9. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Octubre se entregaron 14 documentos extraviados directamente al titular.
10. Para el mes de Octubre el mayor número de expedición de certificados de residencia se realizó para Proyectos locales con una participación del 39.4% respecto al total, seguido de un 19.5% para Requisitos Laborales, el 14.0% para Trámites Legales, el 13.2% para Trámite de Subsidios, 11.5% para Trámites de Estudio, 1.41% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 1.05% para Personas privadas de la libertad.
11. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Octubre 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.