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

**Presentado a: Veeduría Distrital**

**Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía**

**Bogotá D.C., julio 2.023**

# TABLA DE CONTENIDO

**Consideraciones Generales…….. Pág. 3**

**Total peticiones recibidas …….. Pág. 4 5**

**Canales de interacción …… Pág. 5**

**Tipología o modalidades …… Pág. 6**

**Solicitudes de información ……..… Pág. 7-8**

**Subtemas más reiterados …… Pág. 8-11**

**Traslados por competencia …… Pág. 11-12**

**PQRSD cerradas...…….. Pág. 12-14**

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

**Participación por localidad de los requerimientos registrados… Pág. 17-20**

**Otros requerimientos gestionados…… Pág. 20-24**

**Conclusiones y Recomendaciones…… Pág. 25-26**

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

## CONSIDERACIONES GENERALES

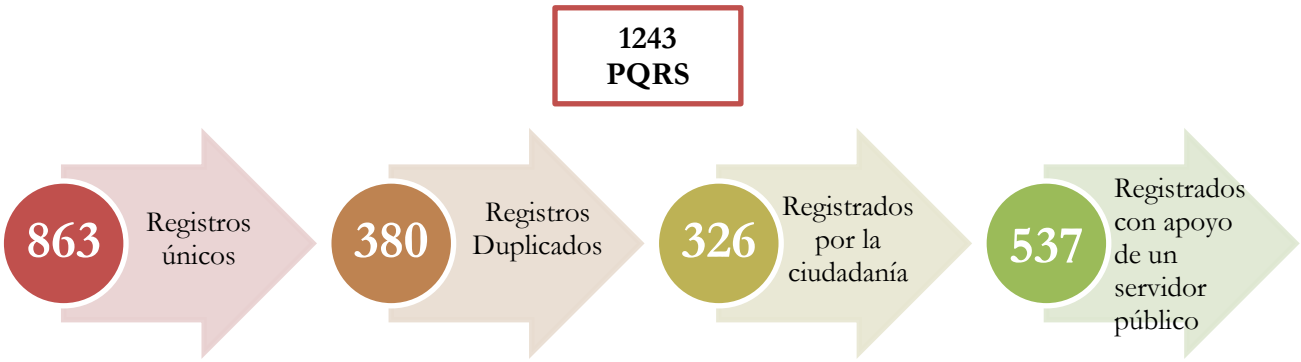
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 "*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*".
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRS del periodo, obtenida directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo con la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.)
3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del "Reporte Gestión de Peticiones", donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
    a. Tipo de Ingreso: Registrada
    b. Periodo: Periodo Actual
4. Las peticiones registradas son aquellas creadas por la entidad; o aquellas registradas directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.
5. El periodo actual implica que, las cifras obtenidas tienen como punto de partida el primer día calendario del periodo analizado y como punto de corte el último día calendario del periodo analizado objeto del reporte.
6. No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.
7. La entidad cuenta con la interoperabilidad del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es decir todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al incumplimiento del Decreto 371 de 2010.
8. El tiempo de gestión de las peticiones, corresponde a los días promedio según el número de peticiones con respuesta definitiva por el Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. Las peticiones trasladadas, corresponde al número traslados realizado por la entidad, discriminado por entidad de destino. Serán diferentes las cifras con el "tipo de registro: registradas", porque en esta sección si se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

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

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, "Estatuto orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de julio de 2.023.

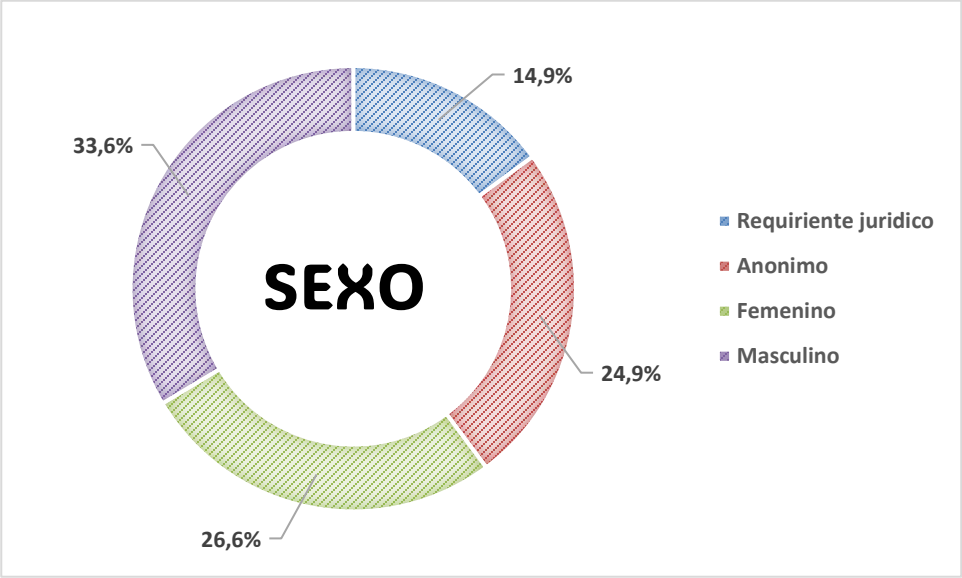
## TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

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




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

**Gráfica No. 2**




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

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

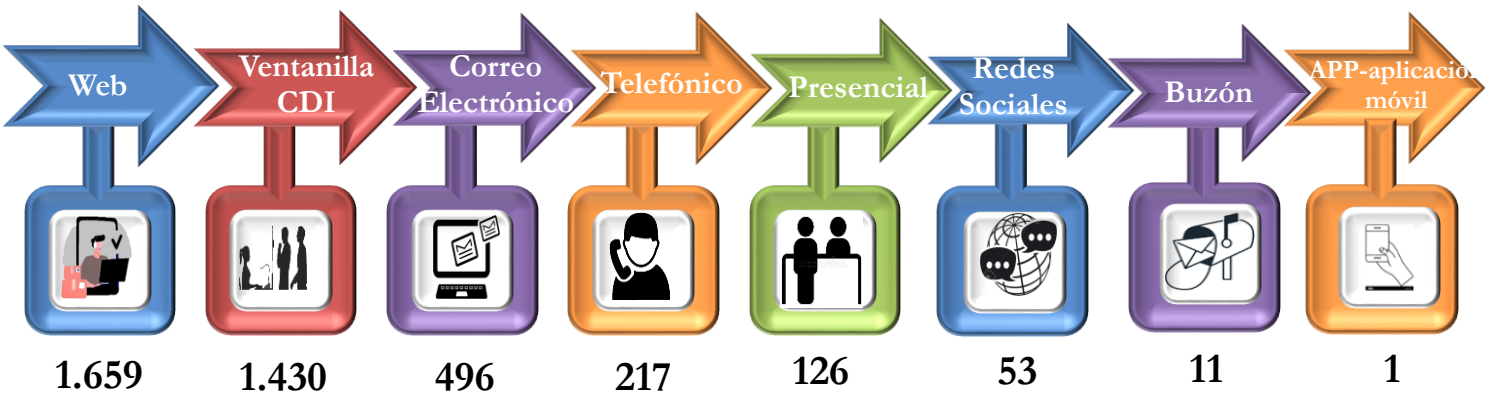
Del total de requerimientos registrados en el mes de julio, el 33.6% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 26.6% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 24.9% y el 14.9% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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

## CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de julio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.659 peticiones representando el 41.5% ; el segundo canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI – con 1.430 peticiones representando el 35.8%; 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 496 peticiones representando el 12.4%.

**Gráfica No. 3 Canales de Interacción**




Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

**TIPOLOGÍAS O MODALIDADES**
**Gráfica No. 4**

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el "Derecho de Petición de Interés General" con 617 peticiones representando el 71.5% y el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 152 peticiones representando el 17.6%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 43 peticiones representando el 5.0%.

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

## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

**Gráfica No. 5 Solicitudes de Información**

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de julio del año 2.023 se registraron 74 solicitudes de información, de las cuales 8 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 74 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

**Tabla No. 1 PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANGO DE DÍA**

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

Para el periodo analizado, no se tiene solicitudes de información que se les haya negado respuesta, porque se encuentra en proceso el concepto por parte del administrador del Bogotá te Escucha de la Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a quien se elevó con oficio Radicado No. 20224608127751 la "*solicitud se revise la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha, para los reportes de peticiones en el marco de los Decretos 371 de 2010 y 1081 de 2015, revisar dentro del Sistema, los mecanismos de seguimiento a las respuestas Negación de las solicitudes de información*.

**Tabla No. 2 DÍAS DE GESTIÓN A SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES**

| ENTIDAD | CANTIDAD | DÍAS PROMEDIO DE GESTIÓN |
|---|---|---|
| IDPAC | 2 | 2 |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 1 | 1 |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 1 | 3 |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 1 | 1 |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 1 |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 1 | 1 |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 2 |
| **TOTAL** | **8** | **2** |

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

## SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

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

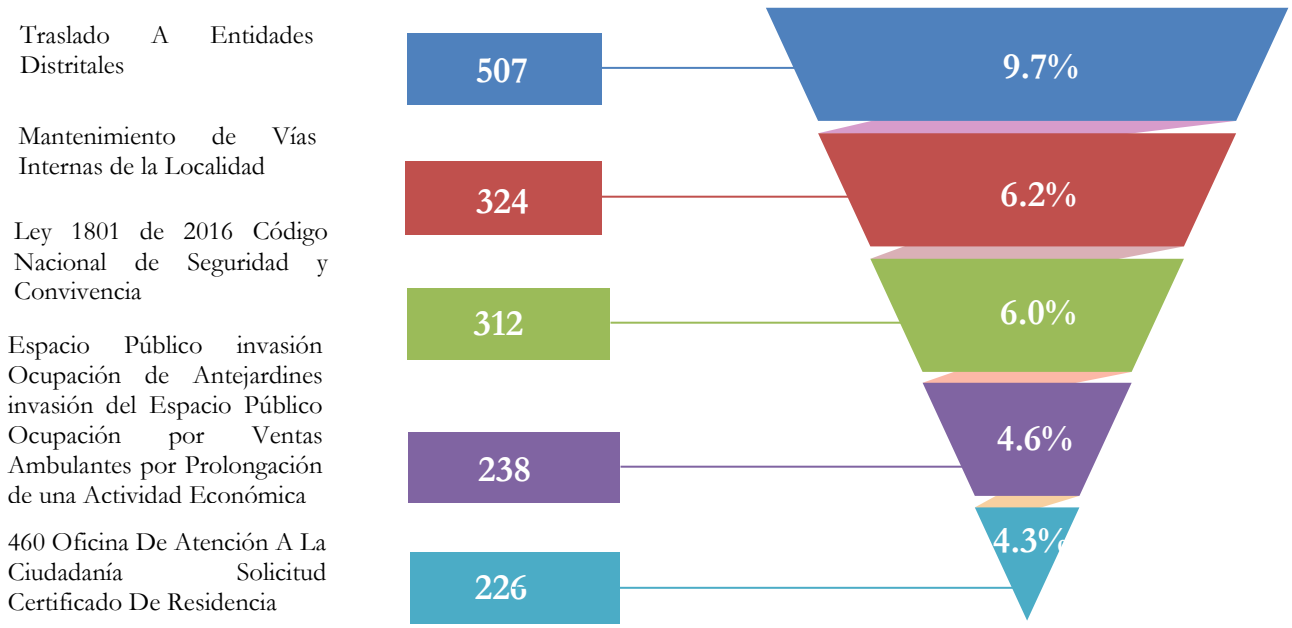
**Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

| SUBTEMA | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Traslado a Entidades Distritales | 507 | 9,7 |
| Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad | 324 | 6,2 |
| Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia | 312 | 6,0 |
| Espacio Público invasión Ocupación de Antejardines invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica | 238 | 4,6 |
| 460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia | 226 | 4,3 |
| **TOTAL 5 SUBTEMAS** | **1607** | **31** |
| **OTROS SUBTEMAS** | **3600** | **69** |
| **TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS** | **5207** | **100** |

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *"Traslado a entidades distritales"* con 507 peticiones en comparación con el subtema *"Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad"* "con 324 peticiones; luego se encuentra *"Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*" con 312 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 238 las peticiones relacionadas con *"Espacio Público invasión Ocupación de Antejardines invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica"* y finalmente *"460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia"* que cuenta con 226 petición.

**Gráfica No. 6**




Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

## SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

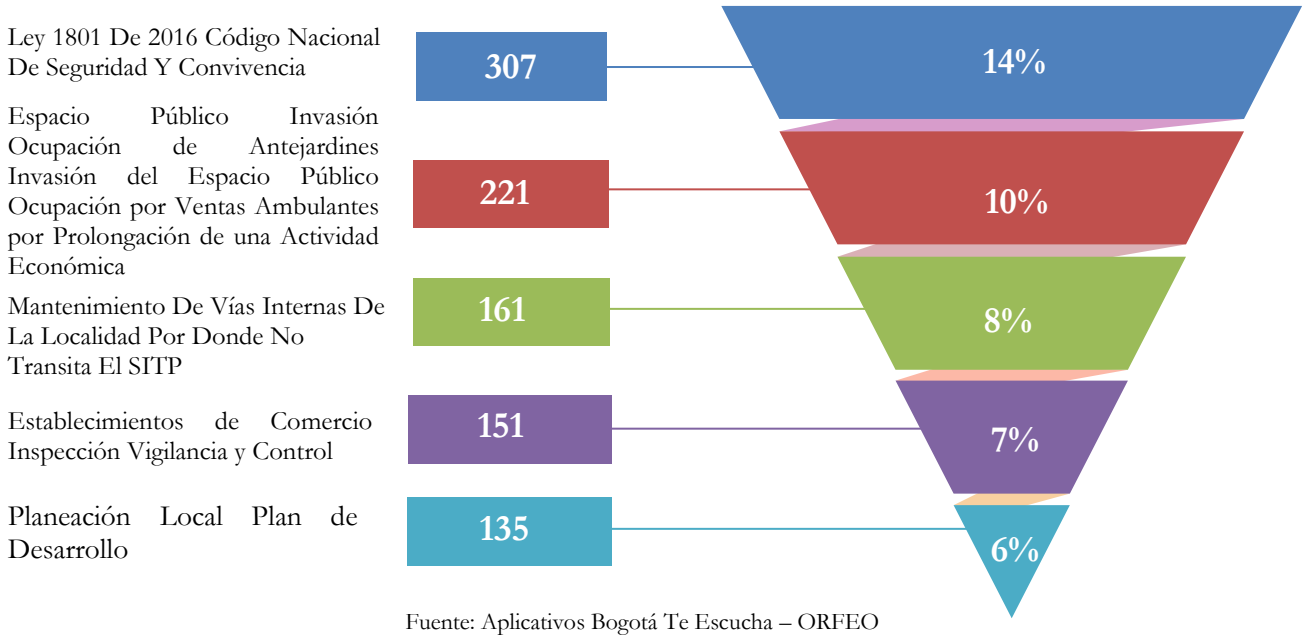
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del Bogotá Te Escucha (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de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

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

| SUBTEMA | Total | Porcentaje |
|---|---|---|
| Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia | 307 | 14 |
| Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica | 221 | 10 |
| Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP | 161 | 8 |
| Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control | 151 | 7 |
| Planeación Local Plan de Desarrollo | 135 | 6 |
| **TOTAL 5 SUBTEMAS** | **975** | **45** |
| **OTROS SUBTEMAS** | **1169** | **55** |
| **TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS** | **2144** | **100** |

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

**Gráfica No. 7**




Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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

En el mes de Julio el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue "*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia"* con 307 peticiones, luego se encuentra "*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*" con 221 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 161 las peticiones relacionadas con "*Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP"* Seguidas por "*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control"* con un total de 151 y "*Planeación Local Plan de Desarrollo"* con un total de 135 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

## PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

**Tabla No. 5**

| ENTIDAD | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| Secretaria de Integración Social | 74 | 12,2% |
| Secretaria de Seguridad | 64 | 10,5% |
| Secretaria Movilidad | 61 | 10,0% |
| Secretaria de Ambiente | 37 | 6,1% |
| Personería de Bogotá | 34 | 5,6% |
| Secretaria de Hacienda | 27 | 4,4% |
| UAESP | 27 | 4,4% |
| Secretaria de Salud | 26 | 4,3% |
| UMV - Unidad de Mantenimiento Vial | 23 | 3,8% |
| IPES | 23 | 3,8% |
| IDPAC | 20 | 3,3% |
| IDU | 18 | 3,0% |
| Secretaria de Desarrollo Económico | 18 | 3,0% |
| CODENSA | 17 | 2,8% |
| Secretaria de Planeación | 15 | 2,5% |
| Secretaria de Educación | 15 | 2,5% |
| Secretaria General | 14 | 2,3% |
| Defensoría del Espacio Publico | 14 | 2,3% |
| Acueducto – EAAB - ESP | 10 | 1,6% |
| Secretaria del Hábitat | 8 | 1,3% |
| Capital Salud EPS | 7 | 1,2% |
| IDRD | 7 | 1,2% |
| TRANSMILENIO | 7 | 1,2% |
| Subred Norte | 5 | 0,8% |
| IDPYBA | 5 | 0,8% |
| Secretaria de Cultura | 5 | 0,8% |
| Catastro | 4 | 0,7% |
| Secretaria Jurídica | 3 | 0,5% |

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

| | | |
|---|---|---|
| IDIPRON | 2 | 0,3% |
| IDIGER | 2 | 0,3% |
| ETB - Empresa de Teléfonos | 2 | 0,3% |
| JBB - Jardín Botánico | 2 | 0,3% |
| IDARTES - Instituto de las Artes | 2 | 0,3% |
| CVP - Caja de la Vivienda Popular | 2 | 0,3% |
| Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá | 2 | 0,3% |
| Secretaria de la Mujer | 1 | 0,2% |
| IDPC | 1 | 0,2% |
| Concejo de Bogotá | 1 | 0,2% |
| VANTI | 1 | 0,2% |
| Metro de Bogotá S.A. | 1 | 0,2% |
| **TOTAL** | **607** | **100,0%** |

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de julio se trasladó el 100% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: el 12.2% a la "*Secretaria de Integración Social",* el 10.5% a la *"Secretaria de Seguridad"*, el 10.0% a la *"Secretaria Movilidad"*, el 6.1% a la *"Secretaria de Ambiente"*, y el 5.6% "*Personería de Bogotá"*, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

## SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de julio se respondieron 5 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

**Tabla No. 6**

| PETICIÓNES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS | GESTIÓN |
|---|---|
| Solucionado por Repuesta Definitiva | 5 |
| **Total** | **5** |

## PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **75.2**% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante herramienta "Reporte Preventivo", trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

**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.*

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

| DEPENDENCIAS | EN TRAMITE | % EN TRAMITE | RESPUESTA TOTAL | % RESPUESTA TOTAL | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| Alcaldía Local de Antonio Nariño | 9 | 64,3% | 5 | 35,7% | 14 |
| Alcaldía Local de Barrios Unidos | 8 | 57,1% | 6 | 42,9% | 14 |
| Alcaldía Local de Bosa | 54 | 63,5% | 31 | 36,5% | 85 |
| Alcaldía Local de Candelaria | 26 | 70,3% | 11 | 29,7% | 37 |
| Alcaldía Local de Chapinero | 25 | 58,1% | 18 | 41,9% | 43 |
| Alcaldía Local de Ciudad Bolívar | 90 | 74,4% | 31 | 25,6% | 121 |
| Alcaldía Local de Engativá | 16 | 39,0% | 25 | 61,0% | 41 |
| Alcaldía Local de Fontibón | 36 | 63,2% | 21 | 36,8% | 57 |
| Alcaldía Local de Kennedy | 61 | 74,4% | 21 | 25,6% | 82 |
| Alcaldía Local de Mártires | 8 | 61,5% | 5 | 38,5% | 13 |
| Alcaldía Local de Puente Aranda | 25 | 58,1% | 18 | 41,9% | 43 |
| Alcaldía Local de Rafael Uribe | 13 | 65,0% | 7 | 35,0% | 20 |
| Alcaldía Local de San Cristóbal | 72 | 61,0% | 46 | 39,0% | 118 |
| Alcaldía Local de Santa Fe | 50 | 78,1% | 14 | 21,9% | 64 |
| Alcaldía Local de Suba | 45 | 49,5% | 46 | 50,5% | 91 |
| Alcaldía Local de Sumapaz | 2 | 40,0% | 3 | 60,0% | 5 |
| Alcaldía Local de Teusaquillo | 17 | 68,0% | 8 | 32,0% | 25 |
| Alcaldía Local de Tunjuelito | 68 | 82,9% | 14 | 17,1% | 82 |
| Alcaldía Local de Usaquén | 23 | 92,0% | 2 | 8,0% | 25 |
| Alcaldía Local de Usme | 37 | 48,7% | 39 | 51,3% | 76 |
| Dependencias de Nivel Central | 306 | 10,4% | 2.631 | 89,6% | 2.937 |
| **TOTAL** | **991** | **24,8%** | **3002** | **75,2%** | **3993** |

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de julio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **36.5%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de julio el **89.6%** 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 julio.

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

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

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

| DEPENDENCIAS | EN TRAMITE | % EN TRAMITE | RESPUESTA TOTAL | % RESPUESTA TOTAL | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| Alcaldía Local de Antonio Nariño | 2 | 33,3% | 4 | 66,7% | 6 |
| Alcaldía Local de Barrios Unidos | 0 | 0,0% | 14 | 100,0% | 14 |
| Alcaldía Local de Bosa | 4 | 8,2% | 45 | 91,8% | 49 |
| Alcaldía Local de Candelaria | 1 | 5,9% | 16 | 94,1% | 17 |
| Alcaldía Local de Chapinero | 1 | 3,6% | 27 | 96,4% | 28 |
| Alcaldía Local de Ciudad Bolívar | 9 | 13,2% | 59 | 86,8% | 68 |
| Alcaldía Local de Engativá | 8 | 22,9% | 27 | 77,1% | 35 |
| Alcaldía Local de Fontibón | 1 | 6,7% | 14 | 93,3% | 15 |
| Alcaldía Local de Kennedy | 32 | 39,0% | 50 | 61,0% | 82 |
| Alcaldía Local de Mártires | 2 | 20,0% | 8 | 80,0% | 10 |
| Alcaldía Local de Puente Aranda | 1 | 4,2% | 23 | 95,8% | 24 |
| Alcaldía Local de Rafael Uribe | 2 | 4,5% | 42 | 95,5% | 44 |
| Alcaldía Local de San Cristóbal | 1 | 1,6% | 60 | 98,4% | 61 |
| Alcaldía Local de Santa Fe | 2 | 4,4% | 43 | 95,6% | 45 |
| Alcaldía Local de Suba | 3 | 7,0% | 40 | 93,0% | 43 |
| Alcaldía Local de Sumapaz | 0 | 0,0% | 1 | 100,0% | 1 |
| Alcaldía Local de Teusaquillo | 7 | 26,9% | 19 | 73,1% | 26 |
| Alcaldía Local de Tunjuelito | 2 | 4,2% | 46 | 95,8% | 48 |
| Alcaldía Local de Usaquén | 3 | 7,1% | 39 | 92,9% | 42 |
| Alcaldía Local de Usme | 0 | 0,0% | 59 | 100,0% | 59 |
| Dependencias de Nivel Central | 65 | 13,1% | 432 | 86,9% | 497 |
| **TOTAL** | **146** | **12,0%** | **1068** | **88,0%** | **1214** |

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 **1214** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **88.0%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1068** respuestas efectivas

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

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA PTIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DÍAS)

### Tabla No. 9

| DEPENDENCIAS | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | SOLICITUD DE COPIA | SUGERENCIA | FELICITACION | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AL. Antonio Nariño | - | - | 14 | 17 | 40 | - | - | 31 | - | - | 22 |
| AL. Barrios Unidos | 14 | - | 11 | 10 | 15 | 18 | 20 | - | - | - | 13 |
| AL. Bosa | - | - | 14 | 15 | - | - | 11 | 12 | - | - | 15 |
| AL. Candelaria | - | - | 18 | 5 | - | 27 | - | - | - | - | 18 |
| AL. Chapinero | 43 | - | 16 | 24 | - | 12 | - | 15 | - | - | 18 |
| AL. Ciudad Bolívar | - | - | 14 | 13 | 18 | - | - | - | - | - | 14 |
| AL. Engativá | 7 | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | - | - | - | - | 9 |
| AL. Fontibón | 28 | - | 12 | 13 | 10 | 12 | - | - | - | - | 13 |
| AL. Kennedy | 47 | - | 19 | 20 | - | - | 24 | - | - | - | 20 |
| AL. Mártires | - | - | 9 | 13 | - | - | - | 10 | - | - | 10 |
| AL. Puente Aranda | - | - | 15 | 22 | - | - | - | - | - | - | 15 |
| AL. Rafael Uribe | - | - | 20 | 18 | - | - | - | - | - | - | 20 |
| AL. San Cristóbal | - | - | 9 | 9 | 21 | - | 14 | - | - | - | 9 |
| AL. Santa Fe | 28 | - | 16 | 16 | - | - | - | 15 | - | - | 16 |
| AL. Suba | 35 | - | 11 | 15 | 10 | 13 | 9 | 10 | - | - | 12 |
| AL. Sumapaz | - | - | 11 | 9 | - | - | - | - | - | - | 10 |
| AL. Teusaquillo | - | - | 26 | 17 | - | 19 | 15 | - | - | - | 22 |
| AL. Tunjuelito | - | - | 18 | 24 | 12 | 15 | 40 | - | - | 10 | 19 |
| AL. Usaquén | 14 | - | 15 | 18 | - | - | 18 | 12 | - | - | 16 |
| AL. Usme | 9 | - | 11 | 13 | - | 12 | 6 | - | - | - | 11 |
| D. Nivel Central | 16 | - | 18 | 17 | 11 | 19 | 15 | - | 16 | 9 | 17 |
| OF. Asuntos Disciplinarios | - | 10 | 6 | 16 | 7 | - | 10 | - | - | - | 9 |
| OF. Atención a la Ciudadanía | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | - | 2 |
| **TOTAL** | **14** | **4** | **9** | **7** | **3** | **8** | **15** | **10** | **4** | **9** | **8** |

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, Decreto 491-2020 derogado por la Ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de julio se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general y particular, así como para dar respuesta a las Consultas, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denunciar por actos de corrupción, solicitudes de copias y felicitaciones; 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.

### 1.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2023

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

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

| Dependencia | Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva | | Promedio días de gestión |
|---|---|---|---|
| | Periodo Anterior | Periodo Actual | |
| Alcaldía Local de Antonio Nariño | 4 | 2 | 22 |
| Alcaldía Local de Barrios Unidos | 13 | 5 | 13 |
| Alcaldía Local de Bosa | 44 | 16 | 15 |
| Alcaldía Local de Candelaria | 16 | 11 | 18 |
| Alcaldía Local de Chapinero | 27 | 10 | 18 |
| Alcaldía Local de Ciudad Bolívar | 57 | 20 | 14 |
| Alcaldía Local de Engativá | 26 | 19 | 9 |
| Alcaldía Local de Fontibón | 14 | 16 | 13 |
| Alcaldía Local de Kennedy | 50 | 19 | 20 |
| Alcaldía Local de Mártires | 6 | 4 | 10 |
| Alcaldía Local de Puente Aranda | 23 | 16 | 15 |
| Alcaldía Local de Rafael Uribe | 41 | 3 | 20 |
| Alcaldía Local de San Cristóbal | 49 | 42 | 9 |
| Alcaldía Local de Santa Fe | 43 | 14 | 16 |
| Alcaldía Local de Suba | 38 | 44 | 12 |
| Alcaldía Local de Sumapaz | 1 | 3 | 10 |
| Alcaldía Local de Teusaquillo | 19 | 1 | 22 |
| Alcaldía Local de Tunjuelito | 45 | 8 | 19 |
| Alcaldía Local de Usaquén | 39 | 2 | 16 |
| Alcaldía Local de Usme | 58 | 35 | 11 |
| Dependencias nivel central | 213 | 1028 | 9 |
| **TOTAL** | **826** | **1318** | **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. De acuerdo con las cifras acumuladas en

**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.*

los meses transcurridos del año 2023, se tienen las siguientes cifras:

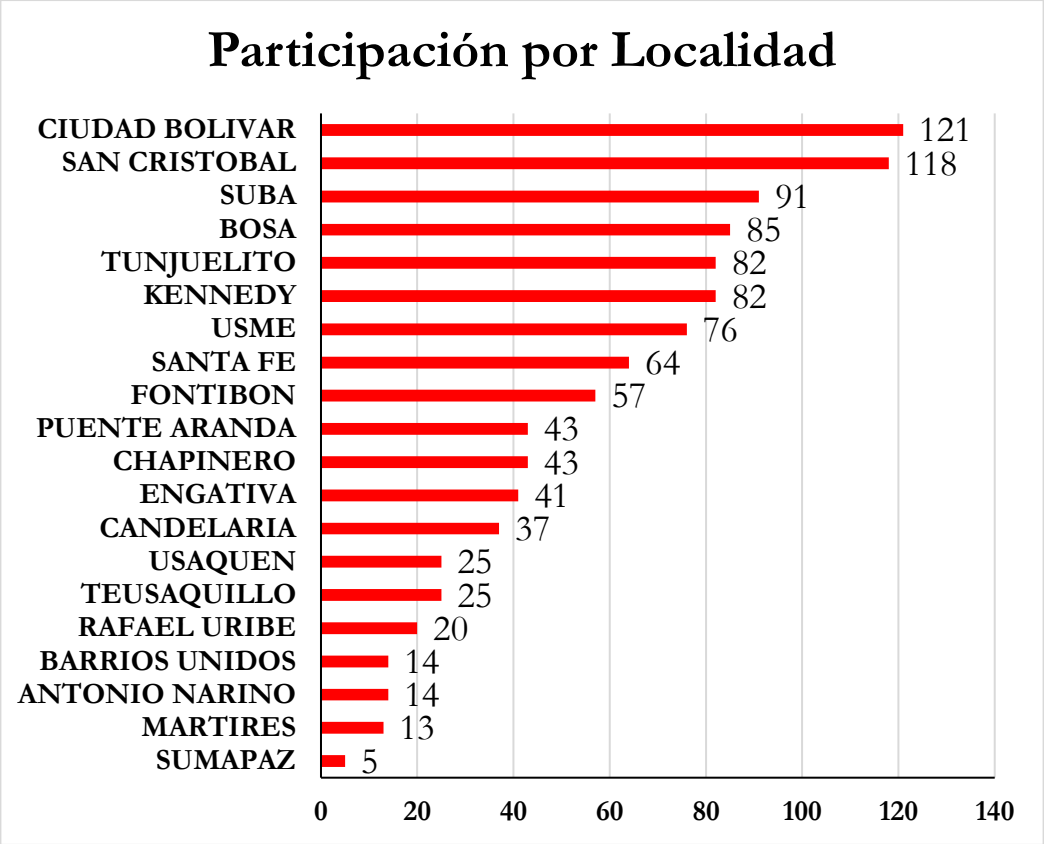
**Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central**

| Mes | Peticiones periodo actual | PQRS Duplicados | Suma de días gestión | Promedio de días |
|---|---|---|---|---|
| Enero | 728 | 426 | 3.221 | 8 |
| Febrero | 878 | 351 | 4.087 | 8 |
| Marzo | 884 | 566 | 5.092 | 12 |
| Abril | 701 | 438 | 31.660 | 13 |
| Mayo | 842 | 426 | 19.636 | 8 |
| Junio | 862 | 579 | 17.307 | 8 |
| Julio | 863 | 380 | 16.647 | 8 |
| Total | 5.758 | 3.166 | 97.650 | 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, en promedio cumple los términos de respuesta.

**REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO**
**Gráfica No. 7**




Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

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

**PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO**

**Tabla No. 12**

| ALCALDIA LOCAL | PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN | CERT. RESIDENCIA | PROPIEDAD HORIZONTAL | ORIENTACIONES | ENCUESTAS | DOC.EXT. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 - Usaquén | 111 | 2,3% | 360 | 34 | 470 | 504 | 0 |
| 02 - Chapinero | 33 | 0,7% | 168 | 47 | 101 | 8 | 3 |
| 03 - Santa Fe | 70 | 1,4% | 90 | 40 | 54 | 5 | 0 |
| 04 - San Cristóbal | 47 | 1,0% | 275 | 11 | 111 | 202 | 11 |
| 05 - Usme | 20 | 0,4% | 500 | 2 | 60 | 10 | 0 |
| 06 - Tunjuelito | 33 | 0,7% | 193 | 9 | 68 | 2 | 0 |
| 07 - Bosa | 101 | 2,1% | 605 | 15 | 185 | 170 | 16 |
| 08 - Kennedy | 126 | 2,6% | 694 | 50 | 193 | 25 | 0 |
| 09 - Fontibón | 69 | 1,4% | 212 | 37 | 169 | 151 | 0 |
| 10 - Engativá | 145 | 3,0% | 380 | 57 | 252 | 288 | 872 |
| 11 - Suba | 191 | 3,9% | 850 | 81 | 225 | 203 | 38 |
| 12 - Barrios Unidos | 57 | 1,2% | 103 | 13 | 177 | 56 | 0 |
| 13 - Teusaquillo | 87 | 1,8% | 146 | 105 | 43 | 14 | 0 |
| 14 - Los Mártires | 36 | 0,7% | 95 | 0 | 15 | 24 | 0 |
| 15 - Antonio Nariño | 26 | 0,5% | 63 | 5 | 169 | 4 | 0 |
| 16 - Puente Aranda | 74 | 1,5% | 109 | 1 | 85 | 6 | 0 |
| 17 - La Candelaria | 15 | 0,3% | 35 | 15 | 97 | 6 | 117 |
| 18 - Rafael Uribe Uribe | 26 | 0,5% | 297 | 13 | 89 | 104 | 0 |
| 19 - Ciudad Bolívar | 58 | 1,2% | 577 | 0 | 319 | 31 | 0 |
| 20 - Sumapaz | 1 | 0,0% | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Nivel Central | 3566 | 72,9% | 0 | 0 | 397 | 6 | 0 |
| SuperCADE Bosa | - | - | - | - | - | - | - |
| SuperCADE CAD | 56 | - | - | - | - | - | - |
| SuperCADE Engativá | - | - | - | - | - | - | - |
| SuperCADE Manitas | - | - | - | - | - | - | - |
| SuperCADE Suba | 1 | - | - | - | - | - | - |
| SuperCADE Virtual | 1 | - | - | - | - | - | - |
| SuperCADE Social | - | - | - | - | - | - | - |
| **TOTAL** | **4.892** | **100%** | **5.761** | **535** | **3.279** | **1.819** | **1.057** |

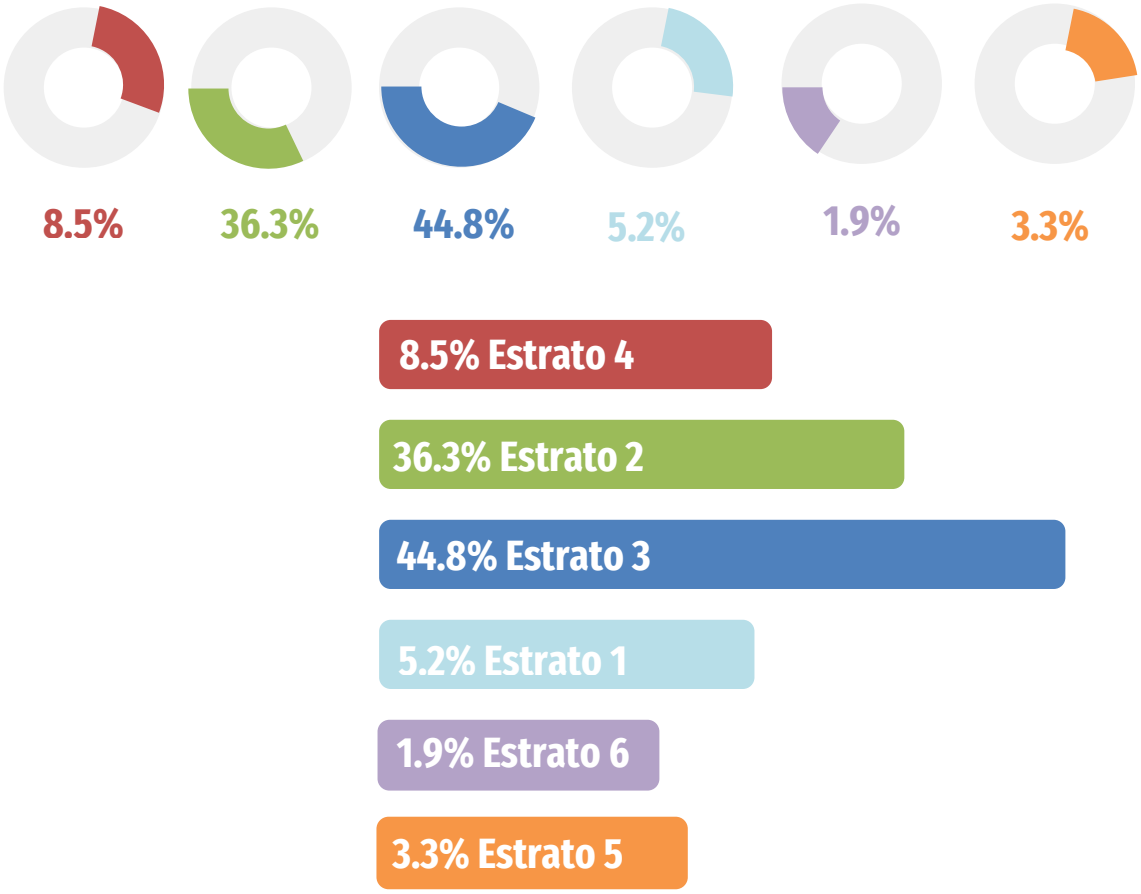
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA.

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

## PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 44.8% se ubicó dentro del estrato 3, el 36.3% en el estrato 2, el 8.5% en el estrato 4, el 5.2% en el estrato 1, el 3.3% en el estrato 5 y el 1.9% en el estrato 6.

**Gráfica No. 8**



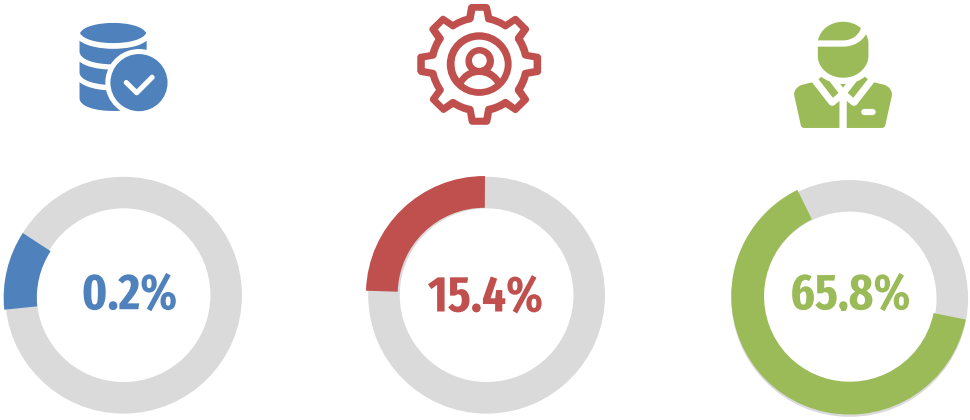

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

## CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (65.8%) fueron realizadas por personas naturales, (15.4%) por personas jurídicas y el (0.2%) por establecimientos de comercio.

**Gráfica No. 9**




Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

## OTROS ITEMS

### 1.2. Encuestas de percepción del servicio

La encuesta de percepción del servicio es una herramienta aplicada por la entidad para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los diferentes trámites y servicios brindados por la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el nivel local como central de la entidad y en los canales presencial y virtual.

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

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

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

| LOCALIDAD | PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN | NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL PRESENCIAL | NÚMERO DE ENCUESTAS CANAL VIRTUAL | CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN | APORTE A LA CALIFICACIÓN TOTAL | CALIFICACIÓN TOTAL LOCALIDADES |
|---|---|---|---|---|---|---|
| AL. Antonio Nariño | 95% | 3 | 1 | 4,8 | 0,0 | 4,8 |
| AL. Barrios Unidos | 99% | 1 | 55 | 5,0 | 0,2 | |
| AL. Bosa | 98% | 10 | 160 | 4,9 | 0,5 | |
| AL. Chapinero | 90% | 3 | 5 | 4,5 | 0,0 | |
| AL. Ciudad Bolívar | 92% | 8 | 23 | 4,6 | 0,1 | |
| AL. Engativá | 99% | 11 | 277 | 4,9 | 0,8 | |
| AL. Fontibón | 95% | 11 | 140 | 4,7 | 0,4 | |
| AL. Kennedy | 80% | 16 | 9 | 4,0 | 0,1 | |
| AL. La Candelaria | 98% | 0 | 6 | 4,9 | 0,0 | |
| AL. Los Mártires | 93% | 4 | 20 | 4,7 | 0,1 | |
| AL. Puente Aranda | 79% | 2 | 4 | 3,9 | 0,0 | |
| AL. Rafael Uribe Uribe | 97% | 4 | 100 | 4,9 | 0,3 | |
| AL. San Cristóbal | 97% | 11 | 191 | 4,8 | 0,5 | |
| AL. Santa Fe | 73% | 3 | 2 | 3,7 | 0,0 | |
| AL. Suba | 93% | 34 | 169 | 4,6 | 0,5 | |
| AL. Sumapaz | 0% | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 | |
| AL. Teusaquillo | 87% | 6 | 8 | 4,4 | 0,0 | |
| AL. Tunjuelito | 100% | 1 | 1 | 5,0 | 0,0 | |
| AL. Usaquén | 98% | 19 | 485 | 4,9 | 1,4 | |
| AL. Usme | 84% | 7 | 3 | 4,2 | 0,0 | |
| Nivel Central | 89% | 4 | 2 | 4,4 | 0,0 | |

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de Julio 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

**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.*

cada canal son los siguientes:

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

| LUGAR | NÚMERO DE ENCUESTAS | CALIFICACIÓN OBTENIDA | CALIFICACIÓN PROPORCIONAL | PORCENTAJE DEL TOTAL | PUNTAJE TOTAL ENTIDAD |
|---|---|---|---|---|---|
| Canal Presencial | 1661 | 4,9 | 4,5 | 91% | **4,8** |
| Canal Virtual | 158 | 3,4 | 0,3 | 9% | |
| **Total de Encuestas del mes** | | | **1819** | **100%** | |

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en julio del año 2.023 es de **4.8** al promediar la calificación de 4.2 de indicadores y la calificación de 4.8 por canal de atención, esto equivale al **90%** de percepción positiva del servicio.

### 1.3. Banco de documentos extraviados.

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

En el mes de julio del año 2.023 se entregaron 15 documentos extraviados directamente al titular.

**Tabla No. 15**

| MES | Cant. Recibidos | Cant. Entregados |
|---|---|---|
| Enero | 1.397 | 21 |
| Febrero | 75 | 19 |
| Marzo | 1.252 | 13 |
| Abril | 2.654 | 21 |
| Mayo | 846 | 34 |
| Junio | 487 | 10 |
| Julio | 1.057 | 15 |
| **TOTALES** | **7.768** | **133** |

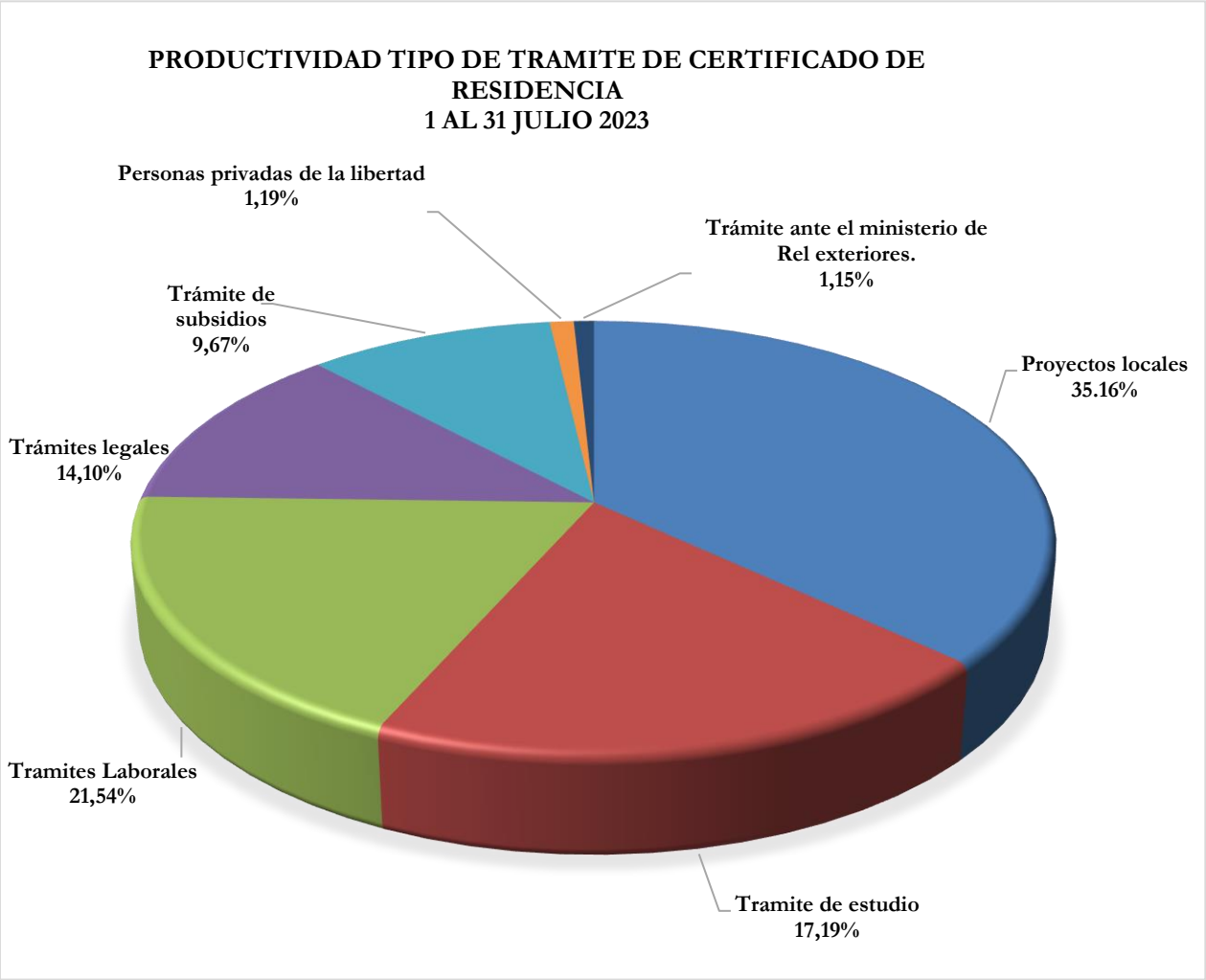
Fuente: Aplicativo SIDE

**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.*

### 1.4. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de julio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 35.16% respecto al total, seguido de un 21.54% para tramites de Laborales, el 17.19% para Tramites de Estudio, el 14.10% para Trámites Legales, 9.67% para Trámite de Subsidios, el 1.19% para Personas privadas de la libertad y 1.15% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

**Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia**

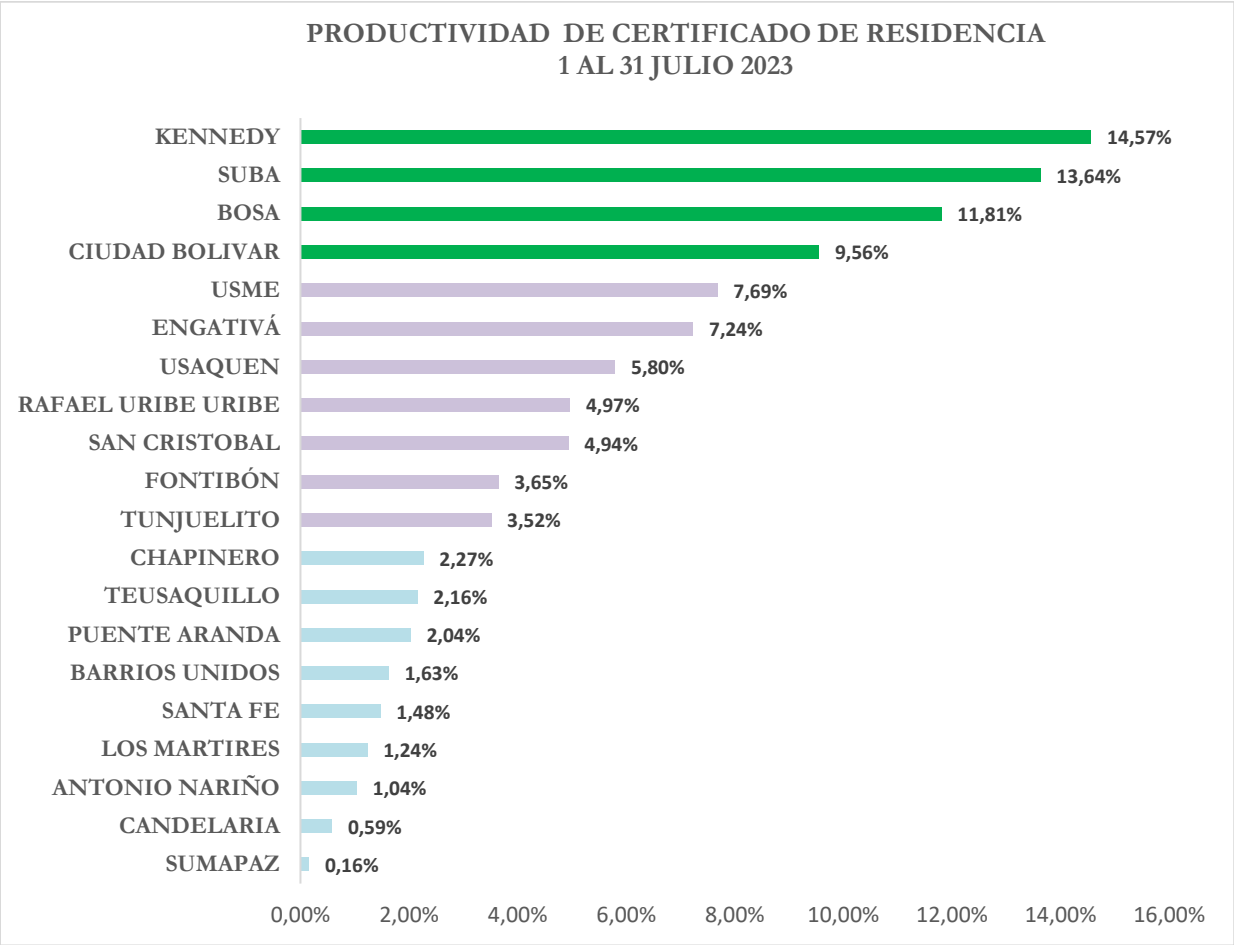



Fuente: Aplicativo BIZAGI julio 2.023

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 5.761, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

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

**PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA JULIO-2023**
**Gráfica No. 9.**




Fuente: Aplicativo BIZAGI julio 2.023

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Usme, Engativá, Usaquén y Rafael Uribe Uribe las cuales expidieron un total de 4.263 certificaciones, representando el 75.27% del Total.

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

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de peticiones en el mes de julio, el 33.6% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 26.6% por ciudadanas del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes anónimas con un porcentaje del 24.9% y el 14.9% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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

3. Para el mes de julio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno con 1.659 peticiones representando el 41.5% ; el segundo canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI – con 1.430 peticiones representando el 35.8%, en tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 496 peticiones representando el 12.4%.

4. Del total de solicitudes ciudadanas el "Derecho de Petición de Interés General" con 617 peticiones representando el 71.5% y el "Derecho de Petición de Interés Particular" con 152 peticiones representando el 17.6%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la queja con 43 peticiones representando el 5.0%.

5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue "Traslado a entidades distritales" con 507 peticiones en comparación con el subtema "Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad" "con 324 peticiones; luego se encuentra "Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia" con 312 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 238 las peticiones relacionadas con "Espacio Público invasión Ocupación de Antejardines invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica" y finalmente "460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia" que cuenta con 226 petición.

6. Durante el mes de julio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 36.5% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de julio el 89.6% del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

7.En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los 1214 requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un 88.0% tiene respuesta de fondo, que equivale a 1068 respuestas efectivas.

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

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

9. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas además de Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Suba, Bosa, Tunjuelito, Kennedy y Usme.

10. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 44.8% se ubicó dentro del estrato 3, el 36.3% en el estrato 2, el 8.5% en el estrato 4, el 5.2% en el estrato 1, el 3.3% en el estrato 5 y el 1.9% en el estrato 6.

11. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de julio del año 2.023 fueron entregados 15 documentos extraviados directamente al titular.

12. Para el mes de julio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 35.16% respecto al total, seguido de un 21.54% para tramites de Laborales, el 17.19% para Tramites de Estudio, el 14.10% para Trámites Legales, 9.67% para Trámite de Subsidios, el 1.19% para Personas privadas de la libertad y 1.15% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores.

13. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de julio fueron: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Usme, Engativá, Usaquén y Rafael Uribe Uribe las cuales expidieron un total de 4.263 certificaciones, representando el 75.27% del Total.

14. En cuanto a las encuestas, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en julio del año 2.023 es de **4.8** al promediar la calificación de 4.2 de indicadores y la calificación de 4.8 por canal de atención, 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.*