

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 30 de Septiembre 2022

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

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

CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	4
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
3.1	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	5
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	5
5.	TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	6
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.....	7
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	7
7.1.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	9
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)....	10
9.	PARTICIPACION POR ESTRATO	13
10.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	13
11.	OTROS.....	14
11.1.	ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	14
11.2.	BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.....	15
11.3.	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.....	16
11.4.	JURAMENTO COLOMBIANO POR ADOPCION.....	17
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	18

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 SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE 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 Septiembre de 2022.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes



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

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Septiembre del año 2022, de las PQRS sin duplicados corresponde al registro de 1.042 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 366 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 676 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.

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

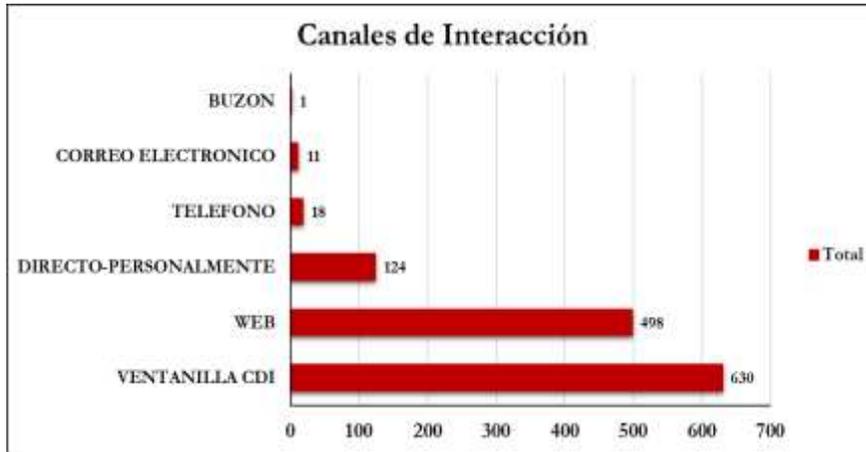
2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de Septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 56% 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 41%. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación en Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con el 2.4%.

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 SEPTIEMBRE 2022.

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 68.8% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 17.9%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 5.2%.

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

3.1 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:

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
SEPTIEMBRE 2022.**

Gráfica No. 4 Solicitudes de Información



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Septiembre de 2022 se registró 181 solicitudes de información, de las cuales 12 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relaciona las 181 solicitudes de información, por dependencia y gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

**Tabla No. 1
PETICIONES GESTIONADAS POR RANGO DE DÍAS**

Dependencia Responsable Del Traslado	Número De Peticiones Por Gestión En Rango De Días					Total Solicitudes De Información
	0-3.	4-5.	6-10.	11-15.	16-30.	
Alcaldía Local De Bosa	-	-	4	2	1	7
Alcaldía Local De Candelaria	-	-	-	1	-	1
Alcaldía Local De Chapinero	-	-	-	-	-	1
Alcaldía Local De Ciudad Bolívar	1	-	2	-	3	6
Alcaldía Local De Engativá	-	-	1	4	-	5
Alcaldía Local De Fontibón	3	2	-	-	6	12
Alcaldía Local De Kennedy	-	-	-	1	2	5
Alcaldía Local De Mártires	-	-	-	1	4	5
Alcaldía Local De Puente Aranda	-	-	1	1	1	3
Alcaldía Local De Rafael Uribe	1	-	-	-	-	2
Alcaldía Local De San Cristóbal	-	-	1	-	2	3
Alcaldía Local De Santa Fe	-	-	1	-	-	1
Alcaldía Local De Suba	1	-	1	5	6	13
Alcaldía Local De Teusaquillo	-	-	1	1	-	2
Alcaldía Local De Tunjuelito	-	-	-	-	1	1
Alcaldía Local De Usaquén	-	-	-	-	2	2
Alcaldía Local De Usme	-	-	2	2	1	5
Dependencias Nivel Central	3	1	8	6	4	22
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	1	-	-	-	1
Oficina de Atención A La Ciudadanía	76	2	2	4	-	84
Total General	85	6	24	28	33	181

Para el periodo analizado, no se tiene solicitudes de información que se les haya negado 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
SEPTIEMBRE 2022.**

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
IDPAC	1	1
IDPYBA	1	1
IDU	1	1
IPES	1	1
Secretaria de Desarrollo Económico	2	1
Secretaria de Educación	1	1
Secretaria de Planeación	1	1
Secretaria de Salud	1	1
Secretaria de Seguridad	1	1
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	1	1
Secretaria de Cultura	1	1
IDPAC	1	1
Total general	12	1*

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

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

**Tabla No. 3
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Subtemas	Total	Porcentaje
Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	364	6,7%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	309	5,7%
Traslado a Entidades Distritales	295	5,5%
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	214	4,0%
Contravenciones Comunes Código de Policía	183	3,4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.365	25%
OTROS SUBTEMAS	4.045	75%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5.410	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 364 peticiones en comparación con el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” con 309 peticiones; luego se encuentra “Traslado a Entidades Distritales” con 295 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
SEPTIEMBRE 2022.**

que fueron 214 las peticiones relacionadas con “460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia”

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

4.1. 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	361	15%
Contravenciones Comunes Código De Policía	179	8%
Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP	172	7%
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	157	7%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	147	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.145	43%
OTROS SUBTEMAS	1.541	57%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2.686	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Septiembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 361 peticiones, luego se encuentra “*Contravenciones Comunes Código De Policía*” con 179 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 172 las peticiones relacionadas con “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*”.

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
SEPTIEMBRE 2022.**

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 5

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	60	18,3%
SECRETARIA DE HACIENDA	31	9,5%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	28	8,5%
SECRETARIA MOVILIDAD	23	7,0%
SECRETARIA DE PLANEACION	19	5,8%
SECRETARIA DE SALUD	18	5,5%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	17	5,2%
UAESP	11	3,4%
IDU	11	3,4%
IPES	11	3,4%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	9	2,7%
SECRETARIA GENERAL	8	2,4%
IDRD	7	2,1%
SECRETARIA DE EDUCACION	7	2,1%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	6	1,8%
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	1,8%
IDPAC	6	1,8%
SECRETARIA JURIDICA	5	1,5%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4	1,2%
PERSONERIA DE BOGOTA	4	1,2%
CAPITAL SALUD EPS	4	1,2%
SECRETARIA DE CULTURA	3	0,9%
CATASTRO	3	0,9%
SECRETARIA DEL HABITAT	3	0,9%
TRANSMILENIO	3	0,9%
IDIPRON	3	0,9%
CODENSA	3	0,9%
GRUAS Y PATIOS	2	0,6%
SUBRED CENTRO ORIENTE	2	0,6%
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0,6%
IDPYBA	2	0,6%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	0,6%
IDIGER	2	0,6%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,3%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0,3%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	1	0,3%
Total general	328	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Septiembre se trasladó el 31% 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 18.3% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 9.5% a la “*Secretaría de Hacienda*”, el 8.5% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 7.0% a la “*Secretaría de Movilidad*”, y el 5.8% “*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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 2022.**

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Septiembre se respondieron 81 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	81
Total	81

7. 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%	3	0,1%	10
Alcaldía Local de Barrios Unidos	12	1,1%	9	0,3%	21
Alcaldía Local de Bosa	50	4,7%	47	1,5%	97
Alcaldía Local de Candelaria	30	2,8%	13	0,4%	43
Alcaldía Local de Chapinero	22	2,1%	9	0,3%	31
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	82	7,8%	47	1,5%	129
Alcaldía Local de Engativá	11	1,0%	25	0,8%	36
Alcaldía Local de Fontibón	13	1,2%	22	0,7%	35
Alcaldía Local de Kennedy	42	4,0%	81	2,7%	123
Alcaldía Local de Mártires	12	1,1%	15	0,5%	27
Alcaldía Local de Puente Aranda	11	1,0%	21	0,7%	32
Alcaldía Local de Rafael Uribe	34	3,2%	11	0,4%	45
Alcaldía Local de San Cristóbal	62	5,9%	37	1,2%	99
Alcaldía Local de Santa Fe	57	5,4%	73	2,4%	130
Alcaldía Local de Suba	66	6,2%	30	1,0%	96
Alcaldía Local de Sumapaz	7	0,7%	0	0,0%	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	27	2,6%	17	0,6%	44
Alcaldía Local de Tunjuelito	16	1,5%	3	0,1%	19
Alcaldía Local de Usaquén	29	2,7%	18	0,6%	47
Alcaldía Local de Usme	71	6,7%	28	0,9%	99
Dependencias Nivel Central	396	13,5%	2.530	86,5%	2.926
Total general	1.057	25,8%	3.039	74,2%	4.096

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de Septiembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **56.5%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Septiembre el **86.5%** del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

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

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

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 Septiembre.

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.

7.1. 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	0	0,0%	2	0,2%	2
Alcaldía Local de Barrios Unidos	1	0,7%	14	1,2%	15
Alcaldía Local de Bosa	5	3,7%	44	3,7%	49
Alcaldía Local de Candelaria	2	1,5%	22	1,9%	24
Alcaldía Local de Chapinero	4	3,0%	11	0,9%	15
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	43	3,6%	43
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	28	2,4%	28
Alcaldía Local de Fontibón	0	0,0%	28	2,4%	28
Alcaldía Local de Kennedy	28	20,7%	83	7,0%	111
Alcaldía Local de Mártires	2	1,5%	17	1,4%	19
Alcaldía Local de Puente Aranda	1	0,7%	12	1,0%	13
Alcaldía Local de Rafael Uribe	2	1,5%	31	2,6%	33
Alcaldía Local de San Cristóbal	7	5,2%	81	6,9%	88
Alcaldía Local de Santa Fe	0	0,0%	45	3,8%	45
Alcaldía Local de Suba	57	42,2%	56	4,7%	113
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	5	0,4%	5
Alcaldía Local de Teusaquillo	3	2,2%	19	1,6%	22
Alcaldía Local de Tunjuelito	6	4,4%	10	0,8%	16
Alcaldía Local de Usaquén	1	0,7%	28	2,4%	29
Alcaldía Local de Usme	2	1,5%	52	4,4%	54
Dependencias Nivel Central	14	2,5%	548	97,5%	562
Total general	135	10,3%	1179	89,7%	1.314

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 **1.314** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **89.7%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.179** 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 SEPTIEMBRE 2022.**

Tabla No. 9

8. 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	19	0	0	26	0	0	0	0	21
BARRIOS UNIDOS	0	0	13	12	0	0	0	0	0	0	13
BOSA	9	0	15	16	0	0	0	15	0	0	15
CANDELARIA		0	14		0	0	0	0	0	0	14
CHAPINERO	26	0	11	16	0	0	9	0	0	0	15
CIUDAD BOLIVAR	0	0	15	17	0	16	18	14	0	0	15
ENGATIVA	18	0	11	12	0	12	10	0	0	0	12
FONTIBON	17	0	13	27	0	8	0	17	0	0	13
KENNEDY	48	0	16	21	0	19	13	42	0	0	18
MARTIRES		0	13	15	0	0	10	0	0	0	13
PUENTE ARANDA	6	0	11	9	0	0	20	14	0	0	12
RAFAEL URIBE	22	0	17	21	0	0	14	17	0	0	18
SAN CRISTOBAL	19	0	13	13	0	0	0	0	0	0	13
SANTA FÉ	0	0	13	14	0	18	0	20	0	0	13
SUBA	16	0	20	19	0	0	16	19	0	0	19
SUMAPAZ	0	0	26	10	0	0	0	0	0	0	22
TEUSAQUILLO	0	0	13	9	0	0	0	0	0	0	12
TUNJUELITO	0	0	14	11	0	0	30	0	0	0	16
USAQUEN	16	0	15	12	0	9	19	12	0	0	14
USME	0	0	13	15	0	17	25	12	0	0	13
NIVEL CENTRAL	7	10	2	3	12	2	2	9	9	1	3
Total general	11	10	9	6	12	3	8	13	9	1	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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 y Denuncias por actos de Corrupción; 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 Sugerencias.

8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2022

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

Tabla No. 10 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
Total General	12.266	31.767	13

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

Por tanto, se puede concluir que 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.

Tabla No. 11. Distribución PQRS por Localidades y Nivel Central

Dependencia	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Anterior	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Actual	Promedio días de gestión
ANTONIO NARINO	2	1	21
BARRIOS UNIDOS	13	8	13
BOSA	44	18	15
CANDELARIA	22	11	14
CHAPINERO	11	7	15
CIUDAD BOLIVAR	43	38	15
ENGATIVA	27	18	12
FONTIBON	28	18	13
KENNEDY	82	53	18
MARTIRES	17	15	13
PUENTE ARANDA	12	12	12
RAFAEL URIBE	31	7	18
SAN CRISTOBAL	81	36	13
SANTA FÉ	45	70	13
SUBA	56	13	19
SUMAPAZ	5	0	22
TEUSAQUILLO	19	17	12
TUNJUELITO	10	3	16
USAQUEN	28	6	14
USME	52	26	13
NIVEL CENTRAL	289	1097	3
Promedio General	917	1.474	8

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO mes Septiembre 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
SEPTIEMBRE 2022.**

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

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

ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	89	1,8%	815	641	7	0
CHAPINERO	67	1,4%	380	298	7	0
SANTA FÉ	59	1,2%	76	287	84	5
SANCRISTOBAL	34	0,7%	983	275	169	0
USME	33	0,7%	684	100	33	0
TUNJUELITO	34	0,7%	225	41	8	0
BOSA	54	1,1%	833	301	24	0
KENNEDY	162	3,3%	1152	349	55	0
FONTIBON	70	1,4%	295	56	1	825
ENGATIVA	147	3,0%	597	432	23	11
SUBA	133	2,7%	1045	136	14	0
BARRIOS UNIDOS	66	1,3%	155	152	18	0
TEUSAQUILLO	68	1,4%	173	126	8	565
MARTIRES	40	0,8%	47	13	5	0
ANTONIO NARIÑO	17	0,3%	92	89	2	0
PUENTE ARANDA	38	0,8%	185	134	12	0
CANDELARIA	44	0,9%	31	33	0	0
RAFAEL URIBE	30	0,6%	392	140	6	0
CIUDAD BOLIVAR	48	1,0%	963	376	94	0
SUMAPAZ	0	0,0%	22	0	0	0
NIVEL CENTRAL	3693	75,0%	0	387	205	107
SuperCADE Bosa	2	8,3%	-	-	-	-
SuperCADE CAD	16	63,5%	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	4.926	100%	9.145	4.366	775	1.513

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
SEPTIEMBRE 2022.

Gráfica No. 5



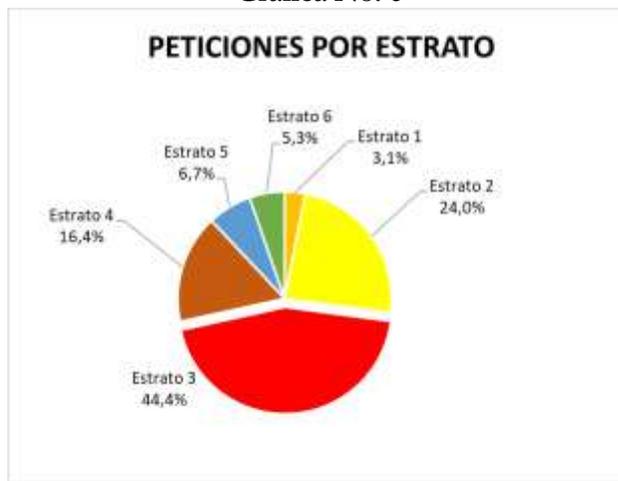
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Kennedy, Engativá, Suba, Usaquén, Fontibón, Teusaquillo y Chapinero.

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 44% se ubicó dentro del estrato 3, el 24% en el estrato 2 y el 16% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (57.8%) fueron realizadas por personas naturales y (22.2%) por personas jurídicas.

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
SEPTIEMBRE 2022.**

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

11. OTROS ITEMS:

11.1 Encuestas de percepción del servicio

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

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

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

Calificación				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
2	Antonio Nariño	0,0	0,0	4.0
18	Barrios Unidos	4,9	0,1	
24	Bosa	4,1	0,1	
7	Chapinero	4,5	0,0	
94	Ciudad Bolívar	4,2	0,5	
23	Engativá	4,2	0,1	
1	Fontibón	5,0	0,0	
55	Kennedy	4,1	0,3	
0	La Candelaria	1,0	0,0	
5	Los Mártires	3,7	0,0	
12	Puente Aranda	5,0	0,1	
6	Rafael Uribe Uribe	3,2	0,0	
169	San Cristóbal	4,6	1,0	
84	Santa Fe	3,3	0,4	
14	Suba	3,3	0,1	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
8	Teusaquillo	2,5	0,0	
8	Tunjuelito	5,0	0,1	
7	Usaquén	3,8	0,0	
33	Usme	4,1	0,2	
205	Nivel Central	3,6	1,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales

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
SEPTIEMBRE 2022.**

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

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

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

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Presencial	658	4,5	3,8	85%	4,3
Canal Virtual	117	3,2	0,5	15%	
Total de Encuestas del mes			775	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Septiembre de 2022 es de **4,2** esto equivale al **84%** de percepción positiva del servicio.

11.2 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 Septiembre de la vigencia 2022 se entregaron 20 documentos extraviados directamente al titular y 4.644 documentos devueltos a la entidad que emitió el documento.

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
TOTALES	14.860	13.059

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.

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

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos locales con una participación del 31.7% respecto al total, seguido de un 23.5% para Requisitos Laborales, el 16.3% para Trámites Legales, el 13.3% para Trámite de Subsidios, 12.1% para Trámites de Estudio, 1.98% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 1.10% para Personas privadas de la libertad.

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 9.145, 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.

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

Gráfica No. 9



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Bosa y Usaquén que expedieron un total de 5.791 certificaciones, representando el 63% 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
SEPTIEMBRE 2022.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Septiembre de 2022 corresponde a 1.257 peticiones ciudadanas registradas (215 registros son duplicados), de las PQRS sin duplicados corresponde a 366 peticiones registradas por la ciudadanía y 676 peticiones registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
2. 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 Septiembre 2022 ha sido de 8 días.
3. Para el mes de Septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 56% 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 41%, en tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con el 9.7%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 68.8% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 17.9%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 5.2%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 364 peticiones, en segundo lugar se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 309 peticiones; posteriormente se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 295 peticiones; finalmente se encuentra que fueron 214 las peticiones relacionadas con “460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia”.
6. Las localidades donde más se originaron peticiones ciudadanas en el periodo son Nivel Central y las localidades de Kennedy, Engativá, Suba, Usaquén, Fontibón, Teusaquillo y Chapinero.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 44% se ubicó dentro del estrato 3, el 24% en el estrato 2 y el 16% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Septiembre se entregaron 20 documentos extraviados directamente al titular y 4.644 documentos devueltos a la entidad que emitió el documento.
9. Para el mes de Septiembre el mayor número de expedición de certificados de residencia se realizó para Proyectos Locales con una participación del 31.7% respecto al total, seguido de un 23.5% para Requisitos Laborales, el 16.3% para Trámites Legales, el 13.3% para Trámite de Subsidios, 12.1% para Trámites de Estudio, 1.98% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 1.10% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Septiembre de 2022 es de **4,2** esto equivale al **84%** 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.