

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Oficina Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Enero 2.024

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

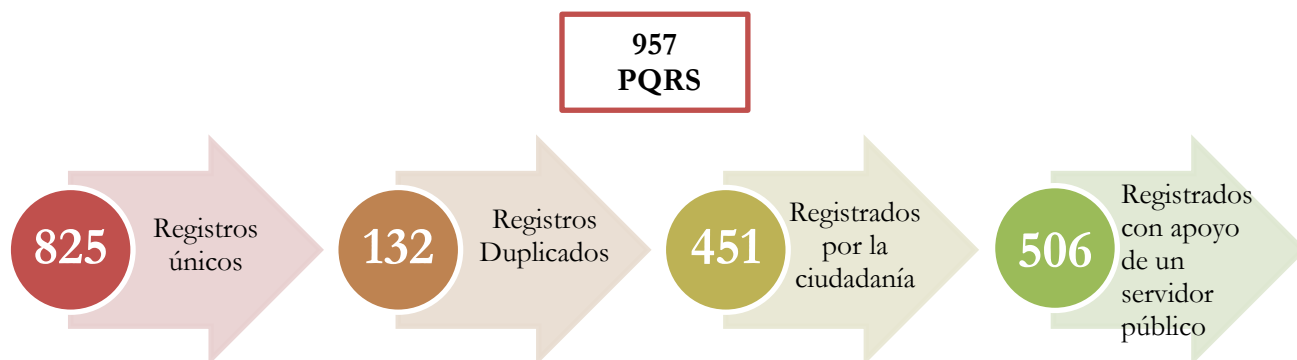
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*”.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte 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 sí 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 Enero de 2.023.

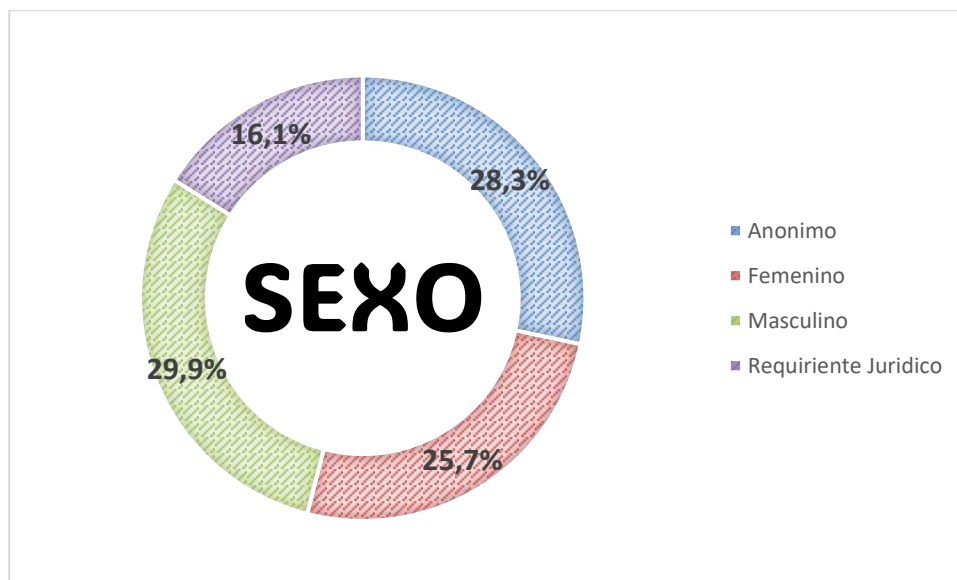
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Enero



Fuente: Reporte PQRS mes enero 2.024. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRS mes enero 2.024. 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.

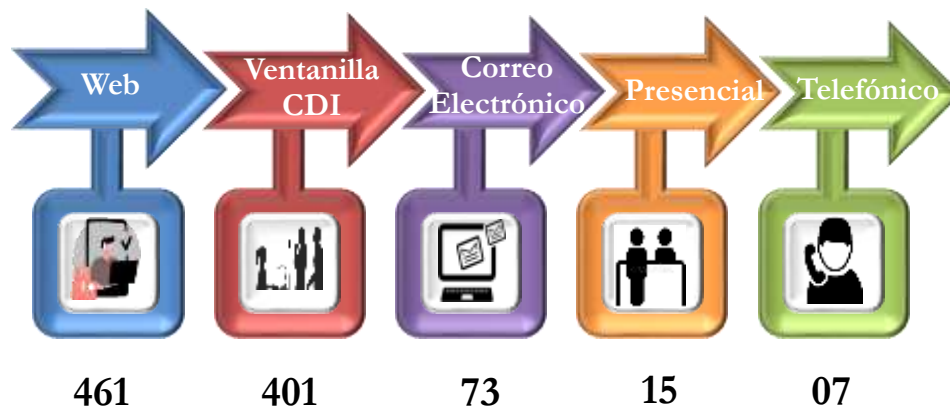
Del total de requerimientos registrados en el mes de enero, el 29.9% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 28.3% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de personas de sexo femenino con un porcentaje del 25.7% y el 16.1% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 enero 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 461, representando el 48.2, el segundo canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 401 representando el 41.9%; es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 20 puntos de radicación en Alcaldías Locales, 1 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 el tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 73 peticiones representando el 7.6%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción

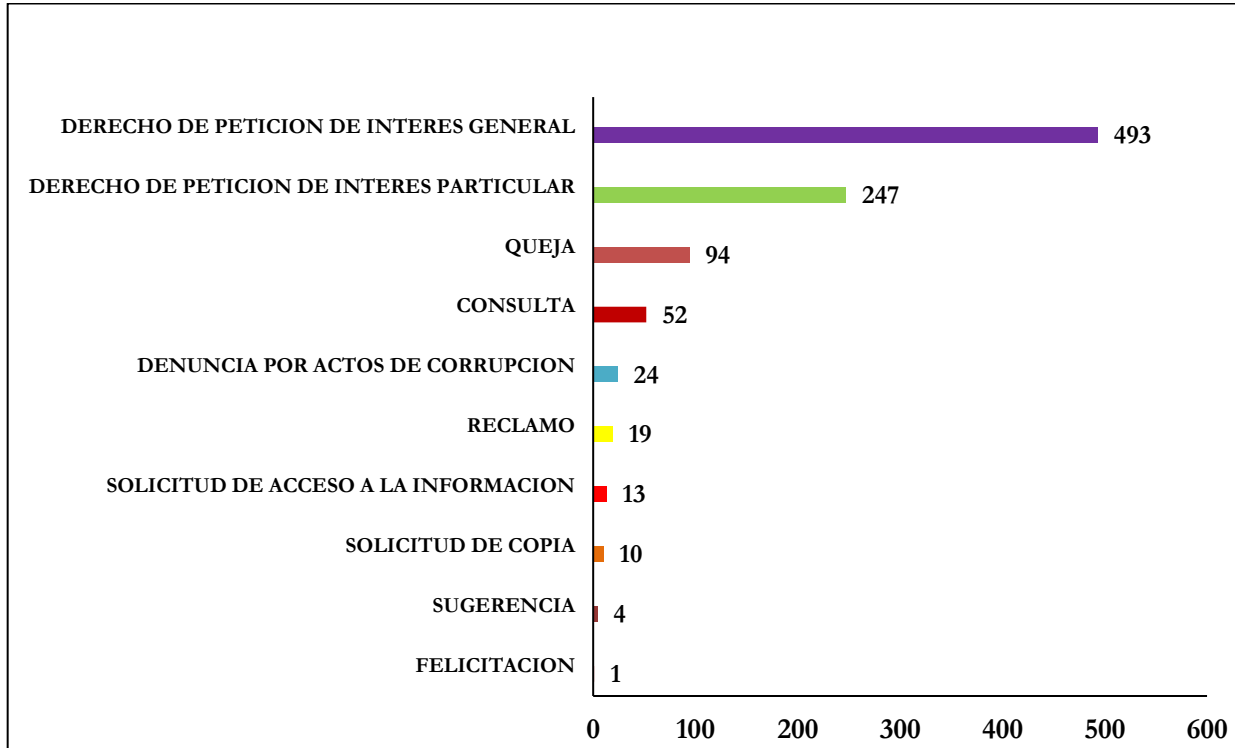


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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 493 peticiones representando el 51.5% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 247 peticiones representando el 25.8%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de enero, le sigue la queja con 94 peticiones representando el 9.8%.

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

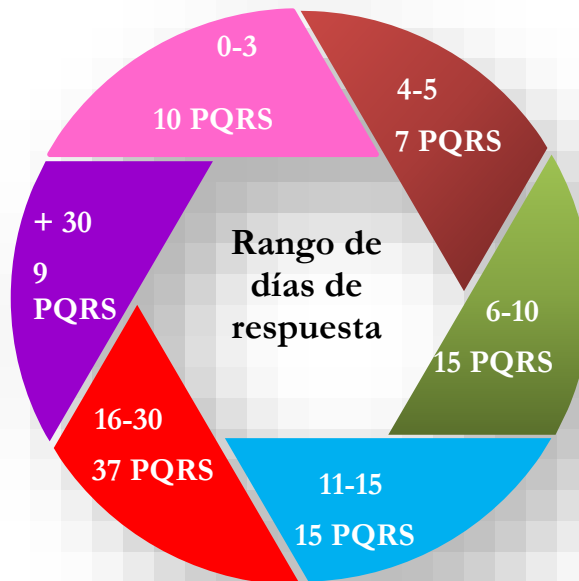


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de enero del año 2024 se registraron 93 solicitudes de información, de las cuales 10 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 93 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
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	14
SECRETARIA DE PLANEACION	1	7
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	14
IDIGER	1	7
CATASTRO	2	18
SECRETARIA DE CULTURA	1	24
SERVICIO CIVIL	1	17
TOTAL	10	13

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

Las cifras evidenciadas se deben a la contingencia materializada durante el mes de enero a causa de los efectos del cambio de administración junto con otros factores (presupuestales, situaciones administrativas con servidores de planta, entre otros), lo anterior se tradujo en insuficiente disponibilidad de talento humano vinculado en el grupo de Servicio a la Ciudadanía, lo cual causó un desbordamiento de la capacidad operativa de este proceso. Sin embargo, a causa del desarrollo de estrategias como la denominada “Jornadas 911”, la cual trata en descongestionar las bandejas en las cuales se evidencia la cantidad de peticiones que se encuentran y mediante un grupo del personal de Atención a la Ciudadanía la gestión de estas, en la semana final de enero de los presentes; se espera que para el mes de febrero se visibilicen los efectos positivos de la implementación de este tipo de recursos. Así mismo, se proyecta que para el mes de febrero la vinculación de servidores ya esté totalmente finalizada, lo cual permitirá retornar a un punto de operación habitual y óptimo.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

Tabla No. 3 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
---------	-------	------------

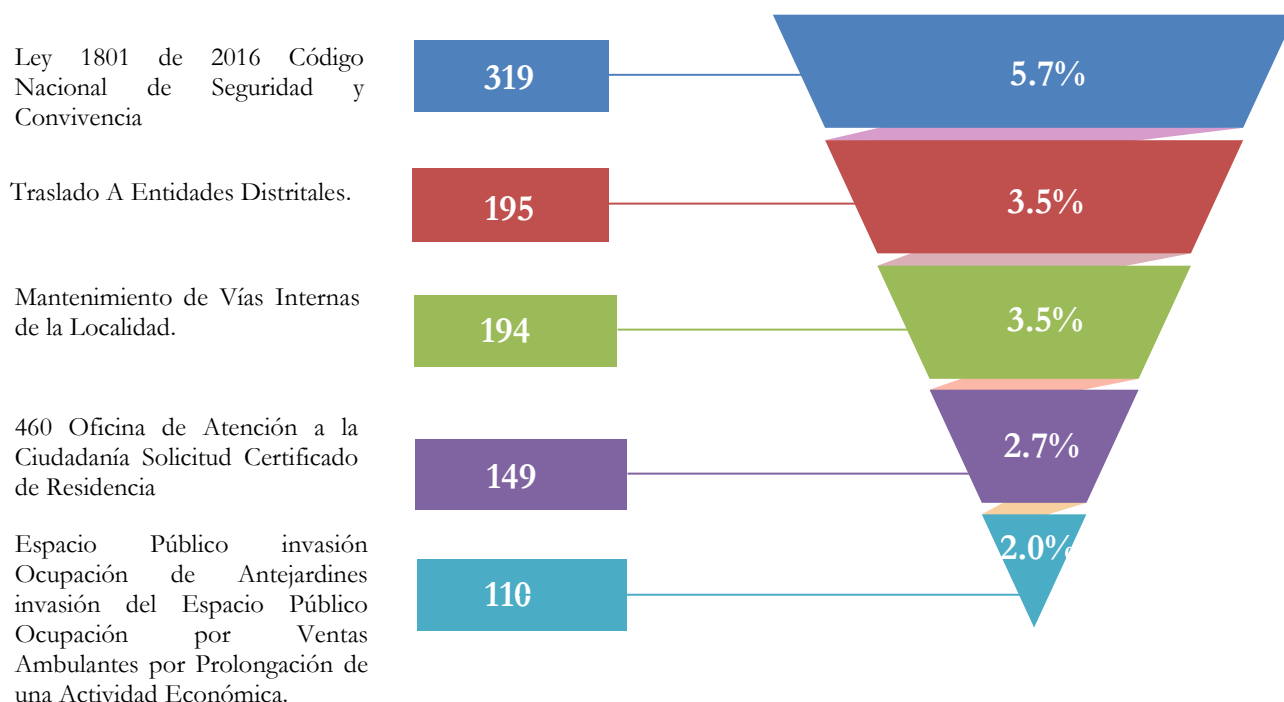
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de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

Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	319	5,7
Traslado a Entidades Distritales	195	3,5
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	194	3,5
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	149	2,7
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	110	2,0
TOTAL 5 SUBTEMAS	967	17
OTROS SUBTEMAS	4585	83
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5552	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 319 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 195 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 194 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 149 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente el subtema “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” que cuenta con 110 peticiones.

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*”.

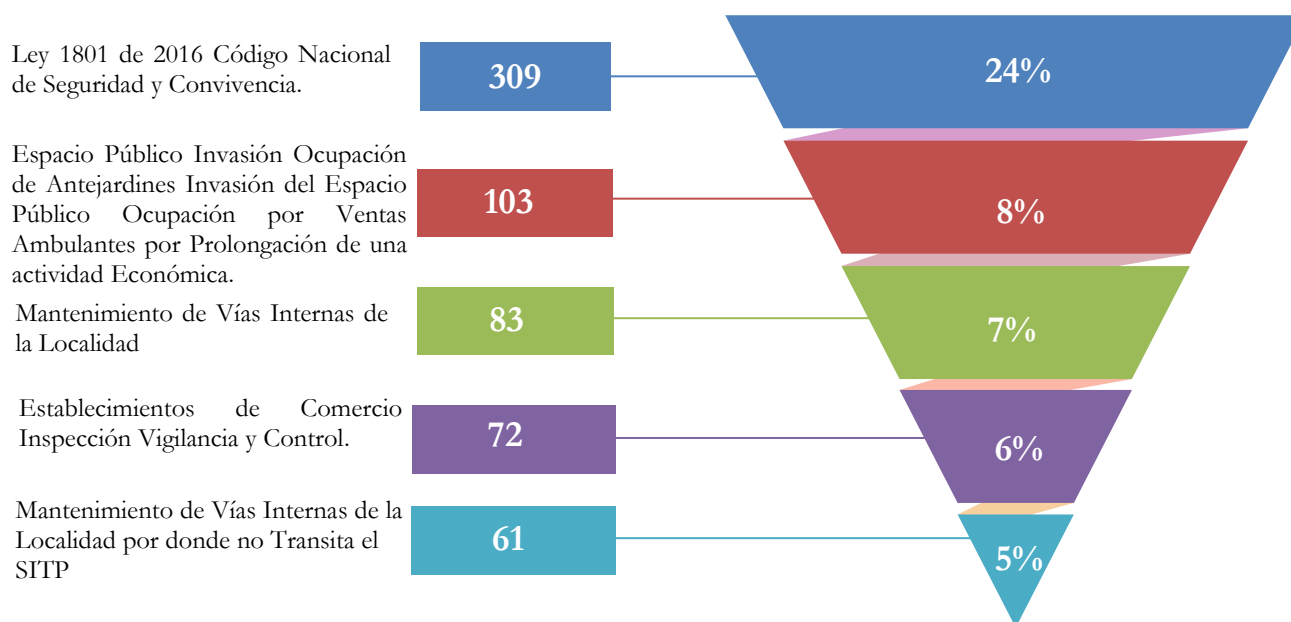
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	309	24
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	103	8
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	83	7
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	72	6
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	61	5
TOTAL 5 SUBTEMAS	628	49
OTROS SUBTEMAS	645	51
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1273	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 enero el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.” con 309 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 103 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 83 las peticiones relacionadas con el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad.”, después le sigue el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.” Con 72 peticiones y por último “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP” con un total de 61 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaría de Integración Social	30	12,4%
Secretaría de Seguridad	27	11,2%
Secretaría de Salud	21	8,7%
Secretaría Movilidad	17	7,0%
UAESP	17	7,0%
Secretaría de Ambiente	13	5,4%
Secretaría de Planeación	10	4,1%
Secretaría de Educación	9	3,7%
Secretaría de Desarrollo Económico	8	3,3%
IDPAC	8	3,3%
Secretaría General	8	3,3%
Personería de Bogotá	7	2,9%
IPES	7	2,9%
CODENSA	6	2,5%
Secretaría del Hábitat	5	2,1%
Acueducto – EAAB – ESP	4	1,7%
TRANSMILENIO	4	1,7%
IDRD	4	1,7%
Secretaría de Hacienda	4	1,7%
IDARTES - Instituto de las Artes	3	1,2%
Secretaría de la Mujer	3	1,2%
Defensoría del Espacio Público	3	1,2%
JBB - Jardín Botánico	3	1,2%
IDU	3	1,2%
IDPYBA	2	0,8%
Veeduría Distrital	2	0,8%
Concejo de Bogotá	2	0,8%

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.

Servicio Civil	1	0,4%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	1	0,4%
ETB - Empresa de Teléfonos	1	0,4%
Secretaria Jurídica	1	0,4%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	1	0,4%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,4%
IDT	1	0,4%
CATASTRO	1	0,4%
IDPC	1	0,4%
Subred Centro Oriente	1	0,4%
Secretaria de Cultura	1	0,4%
IDIGER	1	0,4%
TOTAL	242	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de enero 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: 12.4% a la “Secretaría de Integración Social”, el 11.2% a la “Secretaría de Seguridad”, el 8.7% a la “Secretaría de Salud”, el 7.0% a la “Secretaría de Movilidad”, y el 7.0% “UAESP”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de enero se respondieron 4 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	4
Total	4

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **26.0%** 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	6	85,7%	1	14,3%	7
Alcaldía Local de Barrios Unidos	5	100,0%	0	0,0%	5
Alcaldía Local de Bosa	29	55,8%	23	44,2%	52
Alcaldía Local de Candelaria	13	72,2%	5	27,8%	18
Alcaldía Local de Chapinero	8	44,4%	10	55,6%	18
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	58	65,2%	31	34,8%	89
Alcaldía Local de Engativá	4	50,0%	4	50,0%	8
Alcaldía Local de Fontibón	20	90,9%	2	9,1%	22
Alcaldía Local de Kennedy	20	69,0%	9	31,0%	29
Alcaldía Local de Mártires	6	100,0%	0	0,0%	6
Alcaldía Local de Puente Aranda	15	71,4%	6	28,6%	21
Alcaldía Local de Rafael Uribe	6	66,7%	3	33,3%	9
Alcaldía Local de San Cristóbal	45	69,2%	20	30,8%	65
Alcaldía Local de Santa Fe	14	63,6%	8	36,4%	22
Alcaldía Local de Suba	22	64,7%	12	35,3%	34
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	0	0,0%	0
Alcaldía Local de Teusaquillo	1	5,6%	17	94,4%	18
Alcaldía Local de Tunjuelito	15	68,2%	7	31,8%	22
Alcaldía Local de Usaquén	4	80,0%	1	20,0%	5
Alcaldía Local de Usme	15	75,0%	5	25,0%	20
Dependencias de Nivel Central	2167	75,5%	704	24,5%	2.871
TOTAL	2473	74,0%	868	26,0%	3341

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de Enero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **30.1%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de enero el **24.5%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **26.0%**.

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

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.

ciudadanía, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado en trámite o con respuesta de fondo para el mes de diciembre.

Así mismo en la página web de la entidad www.gobiernobogota.gov.co 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.

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES

Tabla No. 8

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	11	47,8%	12	52,2%	23
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2	25,0%	6	75,0%	8
Alcaldía Local de Bosa	5	17,2%	24	82,8%	29
Alcaldía Local de Candelaria	2	16,7%	10	83,3%	12
Alcaldía Local de Chapinero	8	34,8%	15	65,2%	23
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	14	16,3%	72	83,7%	86
Alcaldía Local de Engativá	1	8,3%	11	91,7%	12
Alcaldía Local de Fontibón	10	33,3%	20	66,7%	30
Alcaldía Local de Kennedy	37	50,7%	36	49,3%	73
Alcaldía Local de Mártires	4	30,8%	9	69,2%	13
Alcaldía Local de Puente Aranda	13	31,0%	29	69,0%	42
Alcaldía Local de Rafael Uribe	4	26,7%	11	73,3%	15
Alcaldía Local de San Cristóbal	6	18,8%	26	81,3%	32
Alcaldía Local de Santa Fe	3	12,0%	22	88,0%	25
Alcaldía Local de Suba	16	30,2%	37	69,8%	53
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0,0%	1	100,0%	1
Alcaldía Local de Teusaquillo	10	33,3%	20	66,7%	30
Alcaldía Local de Tunjuelito	6	33,3%	12	66,7%	18
Alcaldía Local de Usaquén	30	85,7%	5	14,3%	35
Alcaldía Local de Usme	14	29,2%	34	70,8%	48
Dependencias de Nivel Central	560	34,9%	1.043	65,1%	1.603
TOTAL	756	34,2%	1455	65,8%	2211

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 **2.211** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **65.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.455** 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 POR TIPOLOGÍA 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
Antonio Nariño	-	-	43	39	-	-	-	-	-	-	42
Barrios Unidos	-	-	27	35	-	-	-	-	-	-	28
Bosa	-	-	23	41	32	35	36	-	-	-	31
Candelaria	-	-	22	33	-	-	-	-	-	-	24
Chapinero	-	-	19	39	-	22	-	-	-	-	21
Ciudad Bolívar	-	-	14	27	-	-	-	-	-	-	16
Engativá	28	-	19	16	25	-	15	-	-	-	19
Fontibón	-	41	20	21	-	25	-	-	-	-	21
Kennedy	44	-	28	35	37	-	-	-	-	-	29
Mártires	-	-	20	17	-	-	-	-	-	-	20
Puente Aranda	-	-	24	18	-	-	-	-	-	-	24
Rafael Uribe Uribe	-	-	30	-	39	49	-	-	-	-	33
San Cristóbal	-	-	13	21	29	22	-	-	-	-	14
Santa Fe	-	-	20	36	-	29	-	-	-	-	23
Suba	-	-	26	36	-	30	-	-	-	31	28
Sumapaz	-	-	16	-	-	-	-	-	-	-	16
Teusaquillo	-	-	29	26	32	33	-	-	-	-	29
Tunjuelito	-	-	16	21	-	-	-	-	-	-	18
Usaquén	-	-	-	25	-	-	-	-	-	-	25
Usme	-	-	15	31	-	29	33	-	-	-	18
D. Nivel Central	25	28	21	26	38	-	28	-	-	-	27
OF. Asuntos Disciplinarios	-	18	-	15	29	-	-	-	-	-	18
OF. Atención a la Ciudadanía	22	25	21	20	20	19	15	17	26	-	20
TOTAL	24	21	20	22	22	24	24	17	26	31	21

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 enero, no se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general y particular, así como para dar respuesta a, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denunciar por actos de corrupción, solicitudes de copias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información; por tal motivo la entidad debe realizar acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta, sin embargo, se evidencia que la consultas cuentan con un tiempo menor al estipulado, por tal motivo es el único tipo de petición que cumple en los términos.

1.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2024

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 enero 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	11	0	42
Alcaldía Local de Barrios Unidos	6	0	28
Alcaldía Local de Bosa	24	0	31
Alcaldía Local de Candelaria	10	5	24
Alcaldía Local de Chapinero	15	6	21
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	72	28	16
Alcaldía Local de Engativá	11	2	19
Alcaldía Local de Fontibón	19	2	21
Alcaldía Local de Kennedy	36	5	29
Alcaldía Local de Mártires	5	0	20
Alcaldía Local de Puente Aranda	29	5	24
Alcaldía Local de Rafael Uribe	9	2	33
Alcaldía Local de San Cristóbal	24	19	14
Alcaldía Local de Santa Fe	22	8	23
Alcaldía Local de Suba	34	8	28
Alcaldía Local de Sumapaz	1	0	16
Alcaldía Local de Teusaquillo	19	2	29
Alcaldía Local de Tunjuelito	12	6	18
Alcaldía Local de Usaquén	5	0	25
Alcaldía Local de Usme	34	5	18
Dependencias de Nivel Central	632	139	22
TOTAL	1030	242	21

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.

Por tanto, se puede concluir que , se tienen las siguientes cifras:

Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

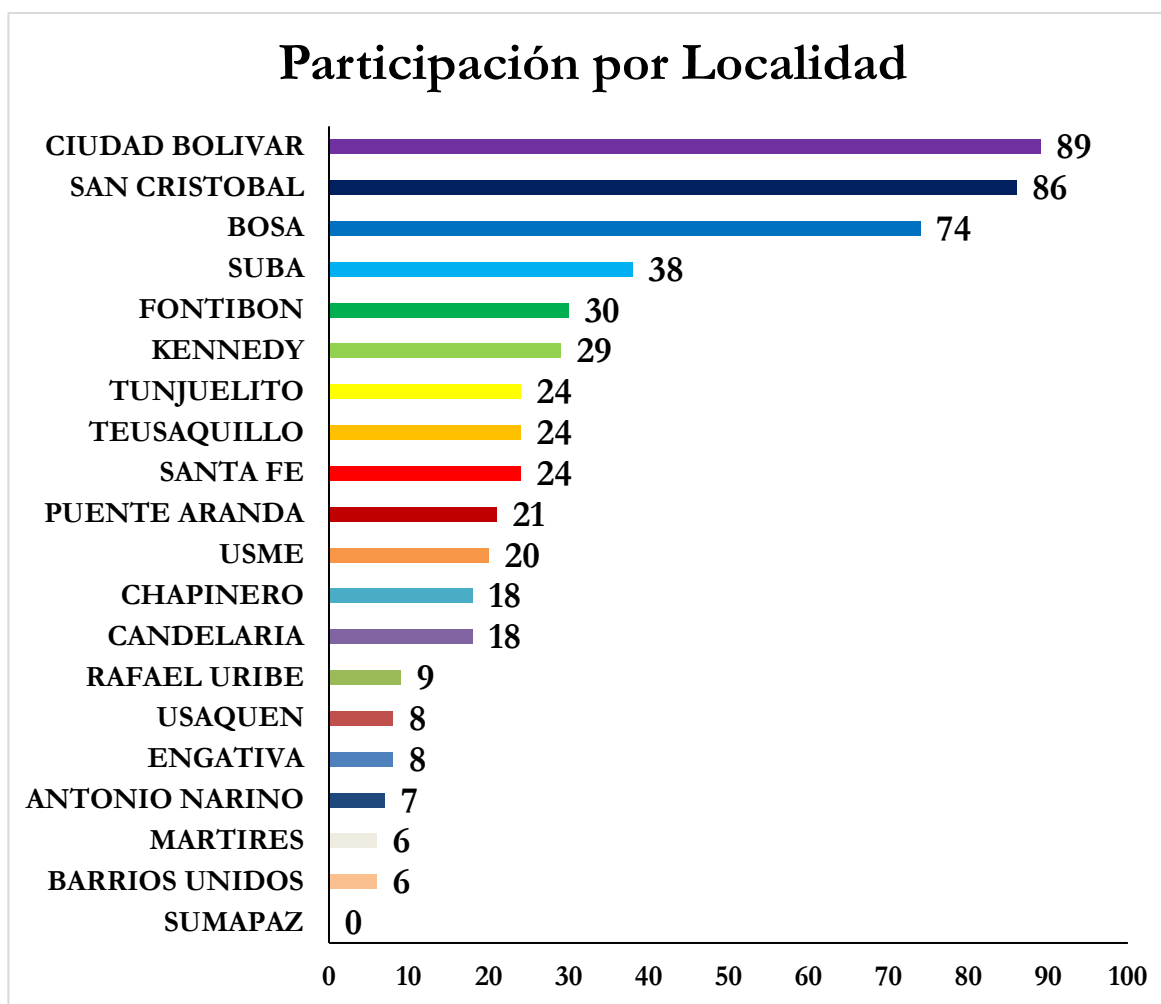
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	825	132	2.264	21

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha– ORFEO.

El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2024 ha sido de 21 días, tiempo que sobrepasa 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, Bosa, Suba, Fontibón, Kennedy, Tunjuelito y Teusaquillo.

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

ALCALDIA LOCAL	PETICIONES RECIBIDAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	PROPIEDAD HORIZONTAL	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
01 - Usaquén	114	3,2%	239	18	281	6	13
02 - Chapinero	23	0,6%	125	111	0	2	22
03 - Santa Fe	32	0,9%	62	16	0	1	0
04 - San Cristóbal	42	1,2%	341	0	172	29	0
05 - Usme	22	0,6%	277	4	5	0	27
06 - Tunjuelito	30	0,8%	270	0	94	0	0
07 - Bosa	125	3,5%	901	9	75	56	0
08 - Kennedy	120	3,4%	675	18	0	7	0
09 - Fontibón	72	2,0%	245	28	247	2	0
10 - Engativá	148	4,2%	303	27	132	200	1738
11 - Suba	113	3,2%	609	107	46	48	0
12 - Barrios Unidos	55	1,5%	67	13	204	16	0
13 - Teusaquillo	75	2,1%	82	39	0	0	41
14 - Los Mártires	36	1,0%	22	2	0	3	0
15 - Antonio Nariño	38	1,1%	23	0	8	1	0
16 - Puente Aranda	31	0,9%	104	2	12	1	0
17 - La Candelaria	15	0,4%	18	2	0	1	141
18 - Rafael Uribe Uribe	44	1,2%	139	0	55	5	0
19 - Ciudad Bolívar	58	1,6%	753	2	210	5	0
20 - Sumapaz	0	0,0%	3	0	0	0	0
Nivel Central	2372	66,5%	0	0	70	2	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	26	-	-
SuperCADE CAD	38	-	-	-	11	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	11	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	77	-	-
SuperCADE Virtual	2	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	3.565	100%	5.258	398	1.725	385	1.982

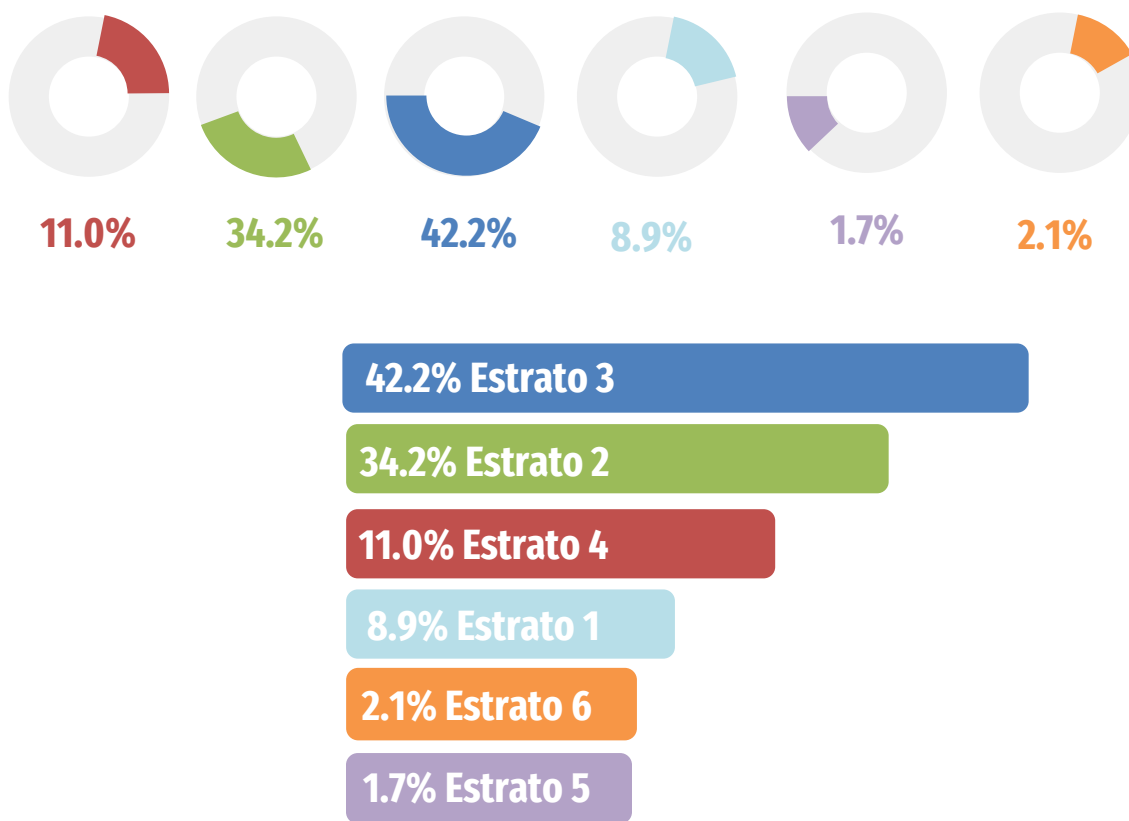
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACT

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 42.2% se ubicó dentro del estrato 3, el 34.2% en el estrato 2, el 11.0% en el estrato 4, el 8.9% en el estrato 1, el 2.1% en el estrato 6 y el 1.7% en el estrato 5.

Gráfica No. 8



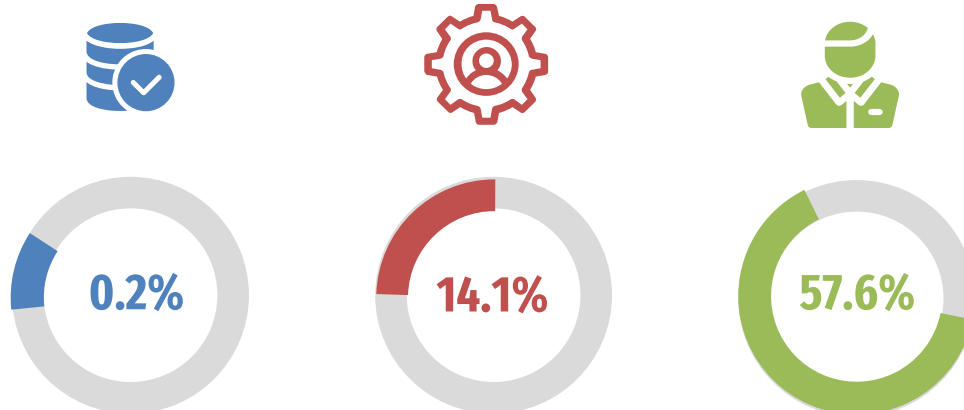
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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, (57.6%) fueron realizadas por personas naturales, (14.1%) por personas jurídicas y el (0.2%) por establecimientos de comercio.

Gráfica No. 9



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

OTROS ÍTEMS

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
Antonio Nariño	100%	0	1	5,0	0,0	4,9
Barrios Unidos	96%	3	13	4,8	0,2	
Bosa	97%	3	53	4,9	0,7	
Chapinero	100%	2	0	5,0	0,0	
Ciudad Bolívar	95%	2	3	4,7	0,1	
Engativá	99%	3	197	5,0	2,6	
Fontibón	100%	1	1	5,0	0,0	
Kennedy	77%	3	4	3,9	0,1	
La Candelaria	100%	0	1	5,0	0,0	
Los Mártires	82%	2	1	4,1	0,0	
Puente Aranda	100%	0	1	5,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	100%	0	5	5,0	0,1	
San Cristóbal	100%	1	28	5,0	0,4	
Santa Fe	100%	0	1	5,0	0,0	
Suba	96%	5	43	4,8	0,6	
Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	0%	0	0	0,0	0,0	
Tunjuelito	0%	0	0	0,0	0,0	
Usaquén	98%	2	4	4,9	0,1	
Usme	0%	0	0	0,0	0,0	
Nivel Central	87%	2	0	4,3	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de enero del año 2.024

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

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.

producción y apropiación de la herramienta, se adelanta la socialización del formato y capacitación en el diligenciamiento del formato en línea.

Durante el 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:

CALIFICACION POR CANAL DE ATENCIÓN

Tabla No. 14

Lugar	Número de Encuestas	Calificación Obtenida	Calificación proporcional	Porcentaje del Total	Puntaje Total Entidad
Canal Virtual	29	3,7	0,3	8%	4,9
Canal Presencial	356	5,0	4,6	92%	
Total de Encuestas del mes			385	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en enero del año 2.024 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.4** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **92%** 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 enero del año 2.024 se entregaron 5 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 15

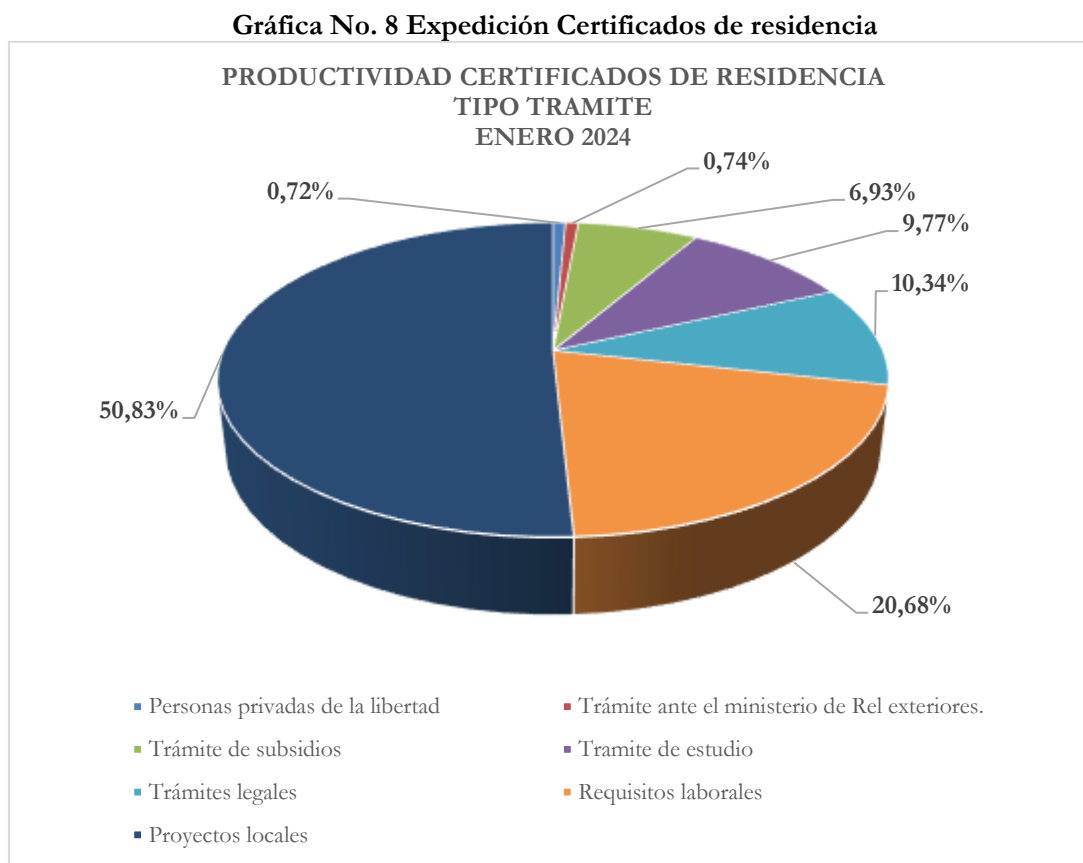
MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	1.982	5
TOTALES	1.982	5

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 enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 50.83% respecto al total, seguido de un 20.68% para Requisitos laborales, el 10.34% para Trámites Legales, el 9.77% para Trámites de Estudio, 6.93% para Trámite de Subsidios, el 0.74% para Trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 0.72% para Personas privadas de la libertad.



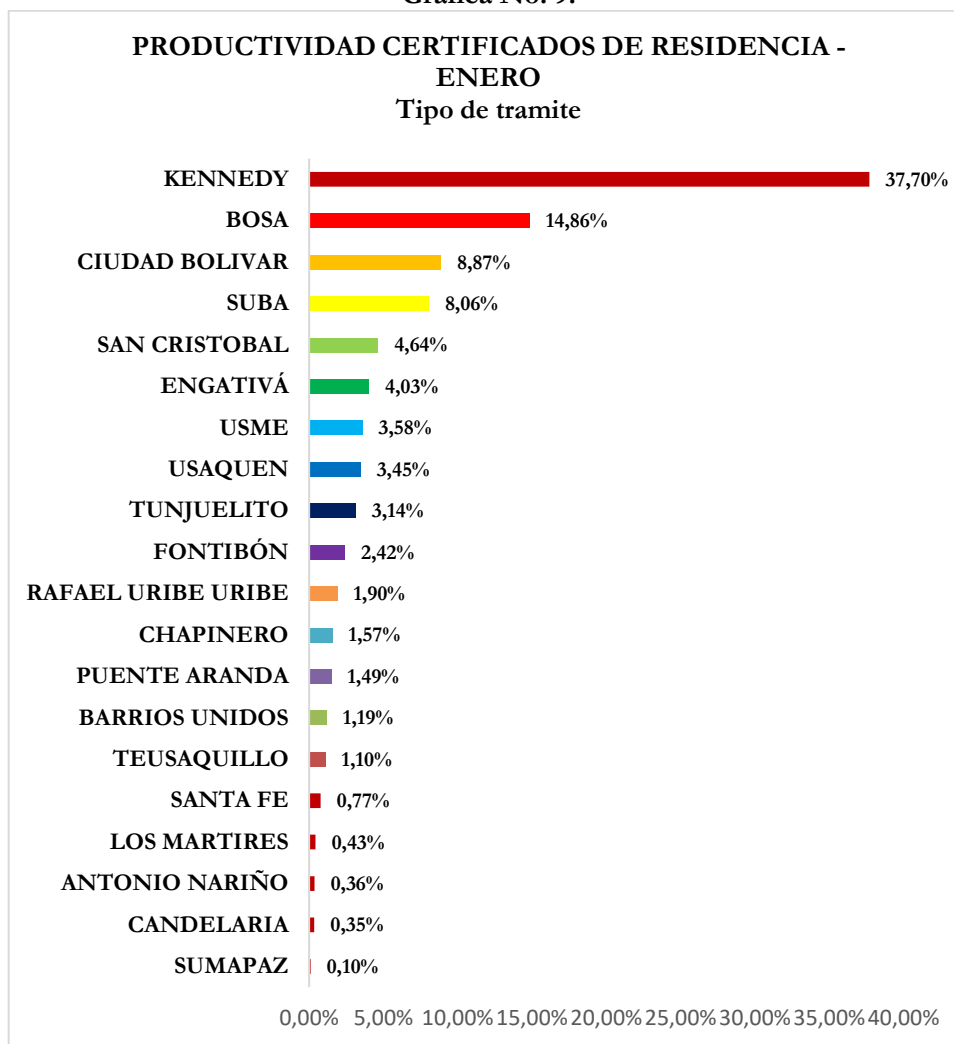
Fuente: Aplicativo BIZAGI enero 2.024

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 8.636, 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 ENERO - 2024

Gráfica No. 9.



Fuente: Aplicativo BIZAGI enero 2.024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, Suba, San Cristóbal, Engativá, Usme y las cuales expedieron un total de 3.859 certificaciones.

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. Del total de requerimientos registrados en el mes de enero, el 29.9% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 28.3% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de personas de sexo femenino con un porcentaje del 25.7% y el 16.1% fueron solicitudes de requirente jurídico.
2. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2024 ha sido de 21 días, tiempo que sobrepasa los términos de respuesta.
3. Para el mes de enero 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 461, representando el 48.2, el segundo canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 401 representando el 41.9%; 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 el tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 73 peticiones representando el 7.6%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 493 peticiones representando el 51.5% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 247 peticiones representando el 25.8%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de enero, le sigue la queja con 94 peticiones representando el 9.8%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 319 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 195 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 194 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 149 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente el subtema “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*” que cuenta con 110 peticiones.
6. En el mes de enero 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: 12.4% a la “Secretaría de Integración Social”, el 11.2% a la “Secretaría de Seguridad”, el 8.7% a la “Secretaría de Salud”, el 7.0% a la “Secretaría de Movilidad”, y el 7.0% “UAESP”, 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.

7. Durante el mes de Enero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **30.1%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de enero el **24.5%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **26.0%**.
8. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **2.211** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **65.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.455** respuestas efectivas.
9. El promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad acumulado en la vigencia 2024 ha sido de 21 días, tiempo que sobrepasa los términos de respuesta.
10. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Bosa, Suba, Fontibón, Kennedy, Tunjuelito y Teusaquillo.
11. En este aspecto se encuentra que el 42.2% se ubicó dentro del estrato 3, el 34.2% en el estrato 2, el 11.0% en el estrato 4, el 8.9% en el estrato 1, el 2.1% en el estrato 6 y el 1.7% en el estrato 5.
12. Para el mes de enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 50.83% respecto al total, seguido de un 20.68% para Requisitos laborales, el 10.34% para Trámites Legales, el 9.77% para Trámites de Estudio, 6.93% para Trámite de Subsidios, el 0.74% para Trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 0.72% para Personas privadas de la libertad.
13. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de enero fueron: Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar, Suba, San Cristóbal, Engativá, Usme y las cuales expidieron un total de 3.859 certificaciones.
14. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de enero del año 2.024 se entregaron 5 documentos extraviados directamente al titular.
15. Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en enero del año 2.024 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.4** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **92%** 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.