

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., Febrero 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. 9-12
Traslados por competencia	Pág. 12-13
PQRSD cerradas.....	Pág. 14-16
Tiempo promedio de respuesta	Pág. 17-19
Participación por localidad de los requerimientos registrados...	Pág. 19-22
Otros requerimientos gestionados.....	Pág. 22-26
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 27-28

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 de 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 Febrero de 2.024.

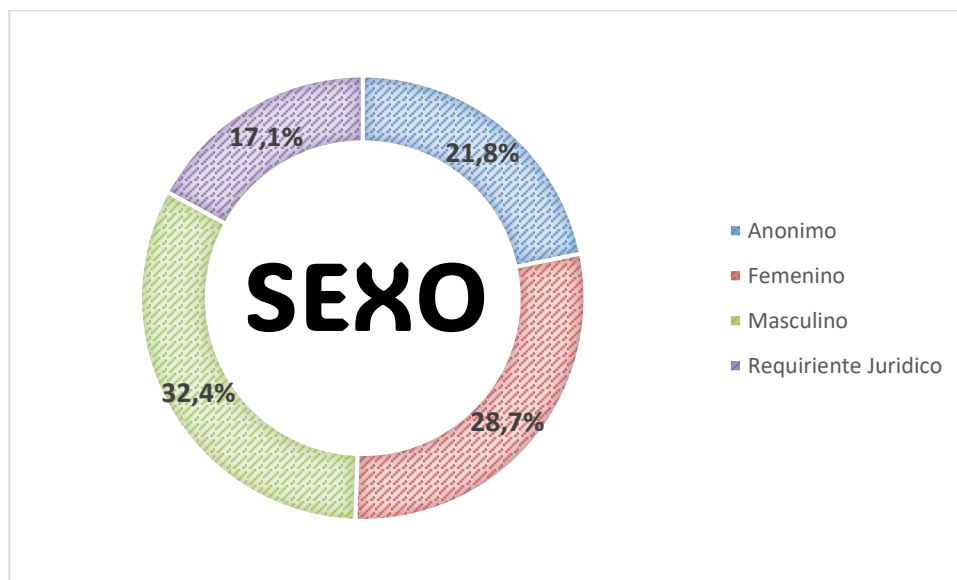
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Febrero



Fuente: Reporte PQRs mes febrero 2.024. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRs mes febrero 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.

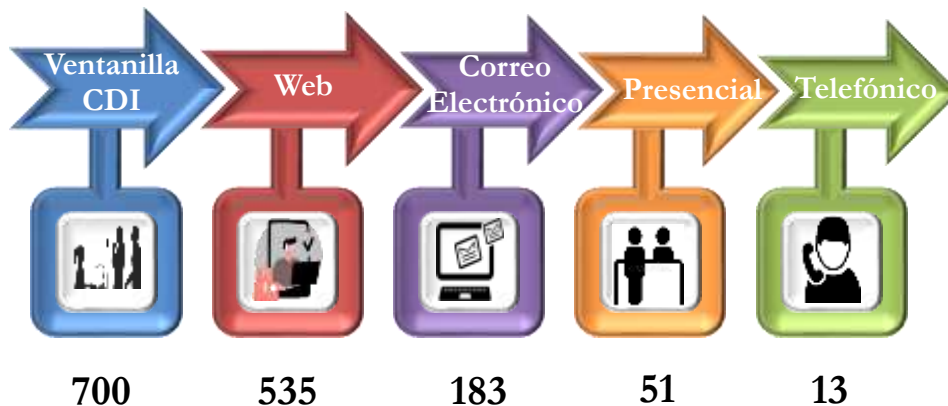
Del total de requerimientos registrados en el mes de febrero, el 32.4 % fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 28.7% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje del 21.8% y el 17.1% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 700 representando el 47.2%; 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, 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 535, representando el 36.1%, , en el tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 183 peticiones representando el 12.3%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción

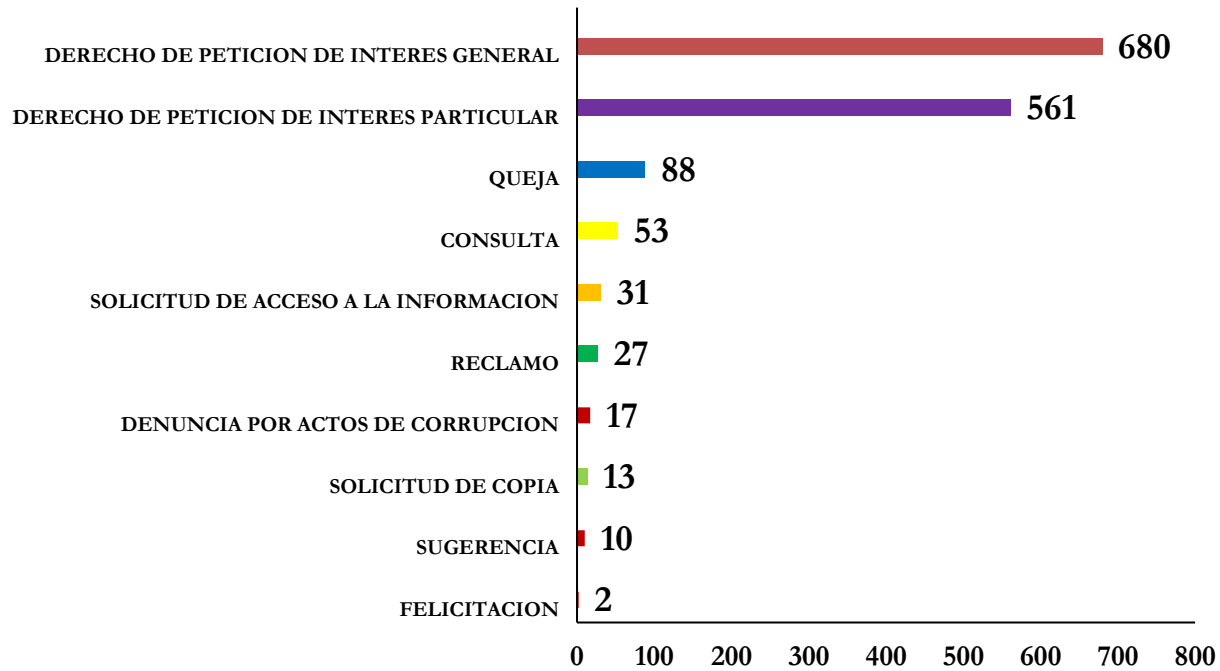


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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 680 peticiones representando el 45.9% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 561 peticiones representando el 37.9%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de febrero, le sigue la queja con 88 peticiones representando el 5.9%.

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

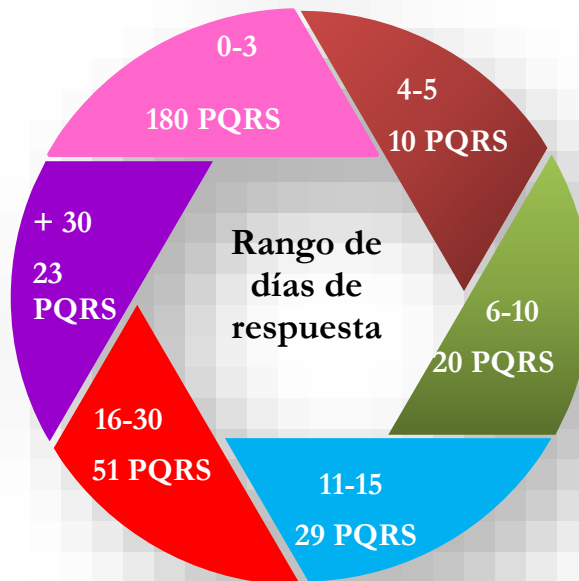


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de febrero del año 2.024 se registraron 223 solicitudes de información, de las cuales 27 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 223 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 AMBIENTE	1	3
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	4
SECRETARIA DE EDUCACION	1	26
SECRETARIA DE HACIENDA	1	18
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	3	1
SECRETARIA DE PLANEACION	3	11
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	7
SECRETARIA DEL HABITAT	1	12
SECRETARIA GENERAL	2	1
SECRETARIA JURIDICA	2	18
SECRETARIA MOVILIDAD	2	2
UAESP	1	1
IDIGER	1	1
JBB - JARDIN BOTANICO	1	16
IDPC	1	17
ENTIDAD NACIONAL	2	2
IDIPRON	1	2
TOTAL	27	7

*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 de contingencias de índole presupuestal, 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, debido a esta contingencia la cual finalizo en el mes de febrero, se evidencia aun el incremento en los días de gestión de las peticiones, sin embargo se espera que para el mes de marzo se visibilicen los efectos positivos de la implementación de este tipo de recursos, ya que las peticiones que se mostraran en el siguiente informe serán exclusivamente de la presente vigencia.

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 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

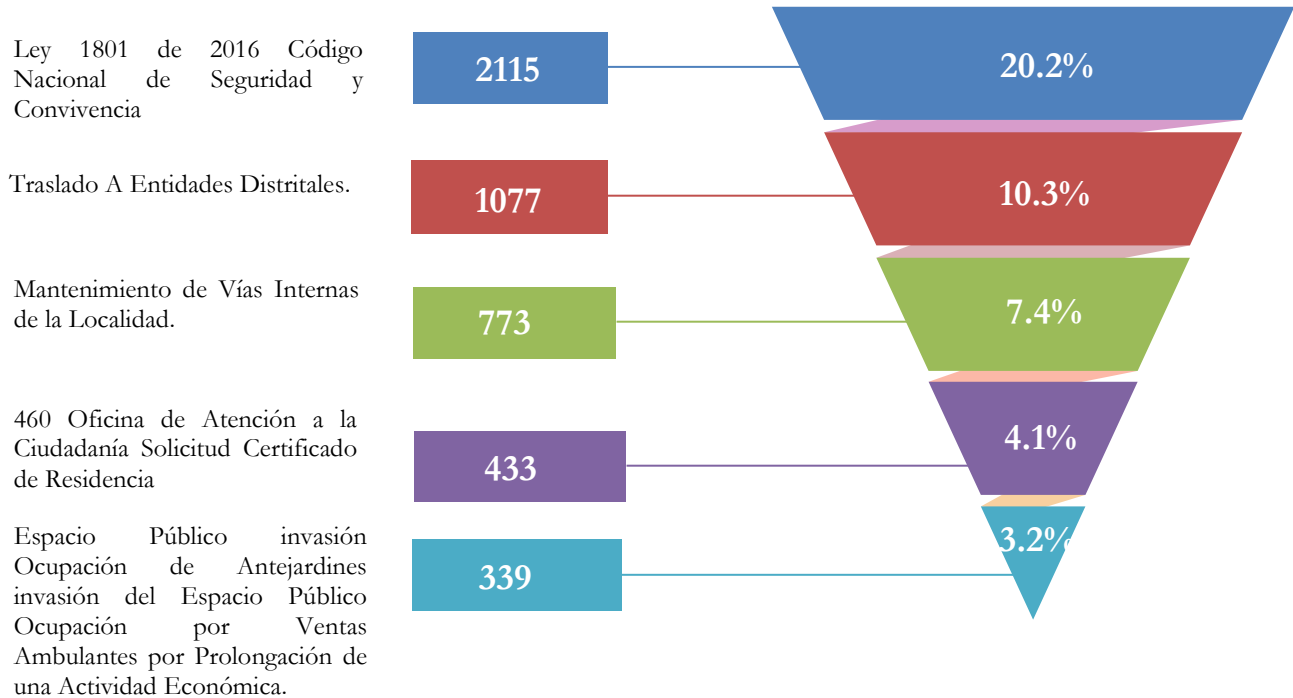
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	2115	20,2
Traslado a Entidades Distritales	1077	10,3
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	773	7,4
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	433	4,1
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	339	3,2
TOTAL 5 SUBTEMAS	4737	45
OTROS SUBTEMAS	5718	55
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	10455	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 2115 peticiones en comparación con el subtema “*Traslado a Entidades Distritales*” con 1077 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 773 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 433 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 339 peticiones.

Gráfica No. 6

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.



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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**”.

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.

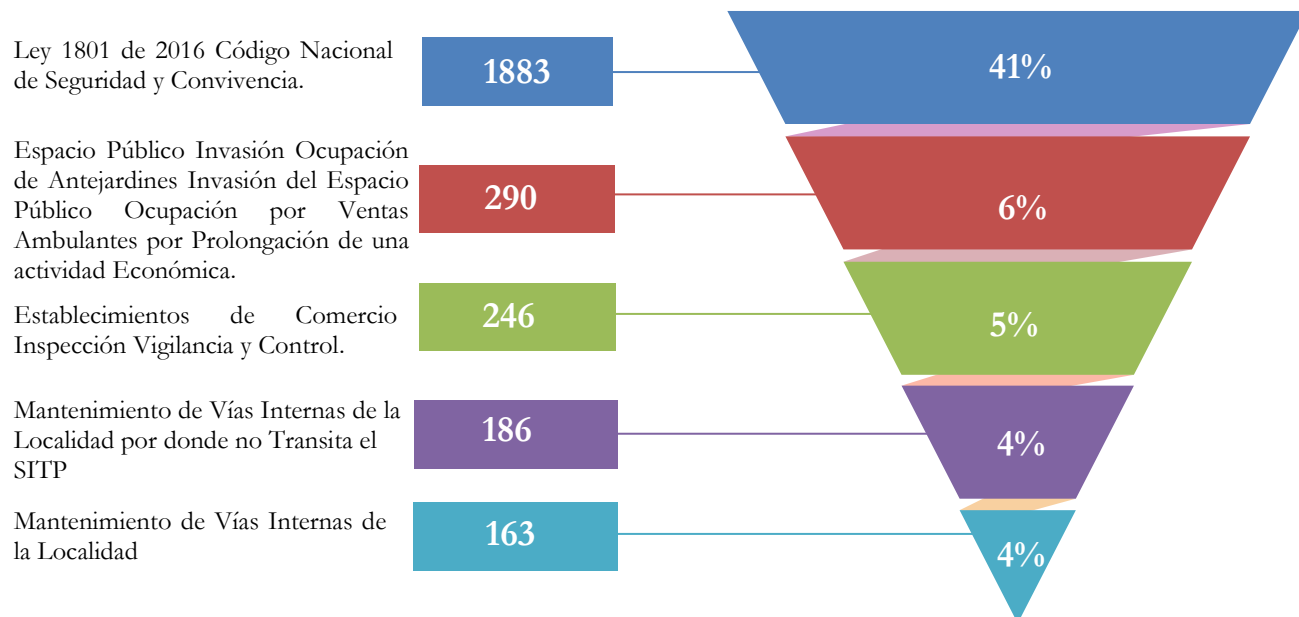
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	1883	41
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	290	6
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	246	5
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	186	4
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	163	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	2768	61
OTROS SUBTEMAS	1791	39
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	4559	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 febrero el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.” con 1883 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 290 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 246 las peticiones relacionadas con el subtema “Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control”, después le sigue el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP” con 186 peticiones y por último “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” con un total de 163 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria de Integración Social	116	11,5%
Secretaria de Salud	116	11,5%
Secretaria de Seguridad	108	10,7%
Secretaria Movilidad	75	7,4%
UAESP	54	5,3%
Secretaria de Planeación	41	4,0%
Secretaria de Desarrollo Económico	35	3,5%
Secretaria de Ambiente	34	3,4%
IDU	31	3,1%
Secretaria de Educación	31	3,1%
Secretaria General	29	2,9%
Acueducto – EAAB-ESP	28	2,8%
IPES	22	2,2%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	21	2,1%
IDRD	21	2,1%
Secretaria del Hábitat	20	2,0%
Capital Salud EPS	19	1,9%
Secretaria de Hacienda	18	1,8%
Personería de Bogotá	17	1,7%
IDPAC	16	1,6%
Defensoría del Espacio Publico	15	1,5%
Secretaria de Cultura	14	1,4%
Entidad Nacional	13	1,3%
Secretaria Jurídica	13	1,3%
IDPYBA	11	1,1%
TRANSMILENIO	11	1,1%
CODENSA	10	1,0%

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.

IDIGER	9	0,9%
Secretaria de la Mujer	8	0,8%
Subred Sur Occidente	7	0,7%
JBB - Jardín Botánico	6	0,6%
Subred Norte	5	0,5%
Subred Sur	5	0,5%
Subred Centro Oriente	4	0,4%
VANTI	4	0,4%
CVP - Caja de la Vivienda popular	4	0,4%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	3	0,3%
IDIPRON	3	0,3%
CATASTRO	3	0,3%
Concejo de Bogotá	3	0,3%
ETB - Empresa de Teléfonos	2	0,2%
Metro de Bogotá S.A.	2	0,2%
IDPC	2	0,2%
ATENEA	1	0,1%
Servicio Civil	1	0,1%
IDARTES - Instituto de las Artes	1	0,1%
Veeduría Distrital	1	0,1%
TOTAL	1013	100,0%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de febrero 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: 11.5% a la “*Secretaría de Integración Social*”, el 11.5% a la “*Secretaría de Salud*”, el 10.7% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 7.4% a la “*Secretaría de Movilidad*”, y el 5.3% “*UAESP*”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de febrero se respondieron 51 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	51
Total	51

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.

PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **40.9%** 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.

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	196	51,6%	184	48,4%	380
TOTAL	502	59,1%	348	40,9%	850

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 DE
GOBIERNO

Durante el mes de febrero 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 febrero el **48.4%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **40.9%**.

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 febrero.

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 PERÍODOS ANTERIORES

Tabla No. 8

DEPENDENCIAS	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	9	18,4%	40	81,6%	49
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2	6,9%	27	93,1%	29
Alcaldía Local de Bosa	29	32,6%	60	67,4%	89
Alcaldía Local de Candelaria	3	18,8%	13	81,3%	16
Alcaldía Local de Chapinero	4	8,3%	44	91,7%	48
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	14	12,2%	101	87,8%	115
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	49	100,0%	49
Alcaldía Local de Fontibón	9	12,9%	61	87,1%	70
Alcaldía Local de Kennedy	52	43,0%	69	57,0%	121
Alcaldía Local de Mártires	17	68,0%	8	32,0%	25
Alcaldía Local de Puente Aranda	24	46,2%	28	53,8%	52
Alcaldía Local de Rafael Uribe	6	25,0%	18	75,0%	24
Alcaldía Local de San Cristóbal	1	1,3%	79	98,8%	80
Alcaldía Local de Santa Fe	9	23,1%	30	76,9%	39
Alcaldía Local de Suba	19	14,4%	113	85,6%	132
Alcaldía Local de Sumapaz	1	14,3%	6	85,7%	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	21	48,8%	22	51,2%	43
Alcaldía Local de Tunjuelito	12	40,0%	18	60,0%	30
Alcaldía Local de Usaquén	16	15,5%	87	84,5%	103
Alcaldía Local de Usme	11	21,2%	41	78,8%	52
Dependencias de Nivel Central	112	3,3%	3.265	96,7%	3.377
TOTAL	371	8,2%	4179	91,8%	4550

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 **4.550** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **91.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **4.179** 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.

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	55	-	33	27	16	-	-	-	-	-	32
Barrios Unidos	30	-	22	21	-	-	23	29	-	-	23
Bosa	32	-	18	30	22	24	-	-	-	-	21
Candelaria	-	-	16	37	-	-	-	-	-	-	20
Chapinero	9	-	22	20	-	17	23	19	-	-	21
Ciudad Bolívar	32	-	15	29	31	-	-	33	-	-	17
Engativá	29	-	12	12	26	-	17	21	6	-	13
Fontibón	35	-	21	23	28	36	-	2	-	-	22
Kennedy	20	-	28	30	10	28	38	-	-	-	28
Mártires	-	-	31	-	33	-	-	-	-	-	32
Puente Aranda	38	-	20	18	-	-	44	-	-	-	21
Rafael Uribe Uribe	-	-	20	35	31	-	61	-	33	-	25
San Cristóbal	-	-	14	19	29	17	20	-	-	-	15
Santa Fe	-	-	20	22	-	-	-	15	-	-	20
Suba	24	-	19	22	16	17	9	22	-	-	19
Sumapaz	-	-	13	23	-	-	-	-	-	-	18
Teusaquillo	-	-	36	21	30	-	-	-	-	-	34
Tunjuelito	-	-	20	38	-	-	-	-	-	-	23
Usaquén	-	53	29	30	-	28	33	-	-	-	30
Usme	-	-	23	42	43	-	44	-	-	-	28
D. Nivel Central	29	42	26	23	25	27	18	33	28	-	25
OF. Asuntos Disciplinarios	-	8	19	19	18	17	12	-	-	-	16
OF. Atención a la Ciudadanía	10	6	8	8	8	8	8	6	11	9	8
TOTAL	19	10	13	12	9	10	18	12	14	9	12

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 febrero, no se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición de solicitud de información y solicitud de copias, 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 el resto de tipos de petición cuentan con un tiempo de gestión que cumple con lo establecido en la norma.

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 febrero 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	28	7	32
Alcaldía Local de Barrios Unidos	27	8	23
Alcaldía Local de Bosa	52	7	21
Alcaldía Local de Candelaria	13	17	20
Alcaldía Local de Chapinero	42	102	21
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	97	24	17
Alcaldía Local de Engativá	48	6	13
Alcaldía Local de Fontibón	59	13	22
Alcaldía Local de Kennedy	66	0	28
Alcaldía Local de Mártires	7	0	32
Alcaldía Local de Puente Aranda	28	8	21
Alcaldía Local de Rafael Uribe	18	10	25
Alcaldía Local de San Cristóbal	76	47	15
Alcaldía Local de Santa Fe	29	9	20
Alcaldía Local de Suba	92	36	19
Alcaldía Local de Sumapaz	5	2	18
Alcaldía Local de Teusaquillo	19	2	34
Alcaldía Local de Tunjuelito	18	3	23
Alcaldía Local de Usaquén	82	8	30
Alcaldía Local de Usme	40	18	28
Dependencias de Nivel Central	1735	1651	16
TOTAL	2581	1978	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, 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 21 días, tiempo que no cumple los términos de respuesta.

Tabla No. 11 Localidades y Nivel Central

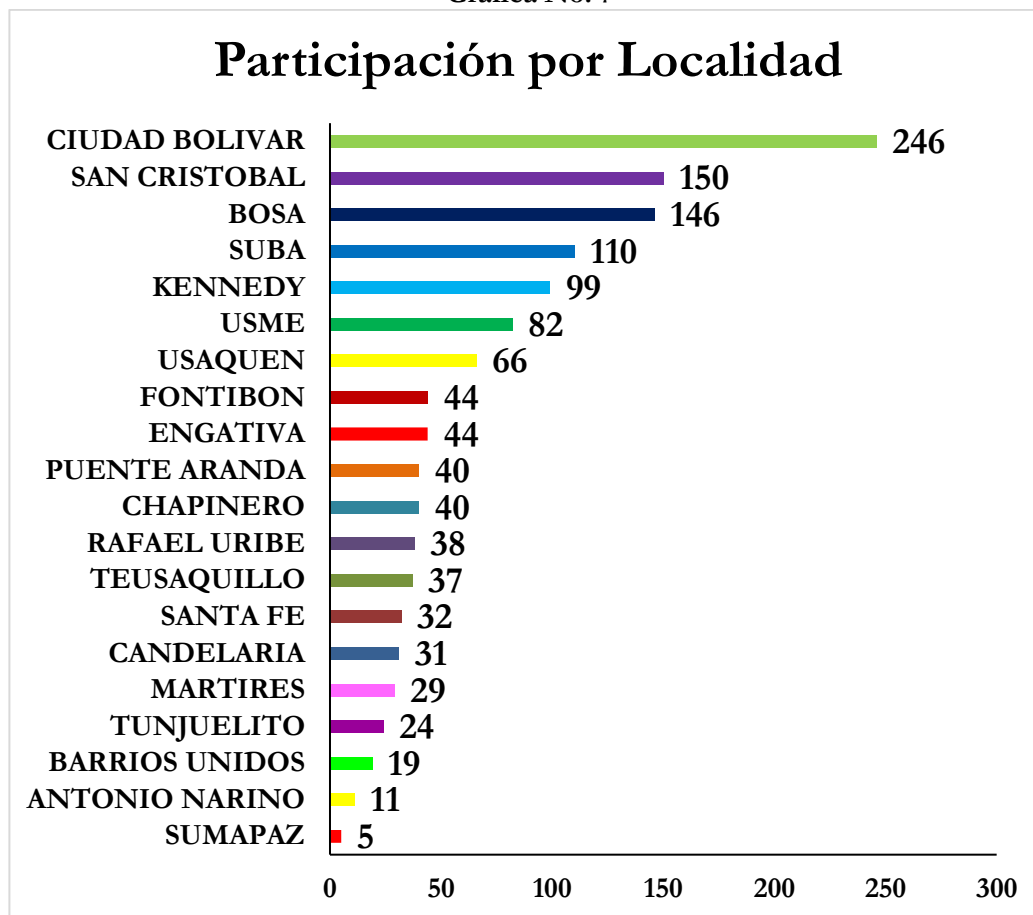
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	825	132	2.264	21
Febrero	964	518	6.282	21
Total	1.789	650	8.546	21

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, Kennedy, Usme, Usaquén y Fontibón.

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	184	3,1%	425	25	564	284	-
02 - Chapinero	59	1,0%	244	91	2	6	-
03 - Santa Fe	48	0,8%	147	10	-	11	8
04 - San Cristóbal	39	0,7%	542	1	189	95	-
05 - Usme	37	0,6%	1105	1	342	9	-
06 - Tunjuelito	31	0,5%	765	-	187	13	-
07 - Bosa	127	2,2%	1858	4	137	225	-
08 - Kennedy	216	3,7%	1062	1	183	12	-
09 - Fontibón	74	1,3%	499	7	209	44	-
10 - Engativá	157	2,7%	1079	17	222	419	1633
11 - Suba	192	3,3%	929	92	300	175	-
12 - Barrios Unidos	72	1,2%	215	4	257	17	-
13 - Teusaquillo	75	1,3%	203	28	257	2	-
14 - Los Mártires	42	0,7%	100	1	-	12	-
15 - Antonio Nariño	47	0,8%	100	-	-	3	-
16 - Puente Aranda	44	0,7%	208	16	25	-	-
17 - La Candelaria	54	0,9%	62	1	60	38	-
18 - Rafael Uribe Uribe	42	0,7%	338	3	85	48	-
19 - Ciudad Bolívar	92	1,6%	710	23	204	6	-
20 - Sumapaz	-	0,0%	18	-	-	-	-
Nivel Central	4273	72,3%	-	-	-	-	-
SuperCADE Bosa	3	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	80	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	2	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	3	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	5.993	100%	10.609	325	3.223	1.419	1.641

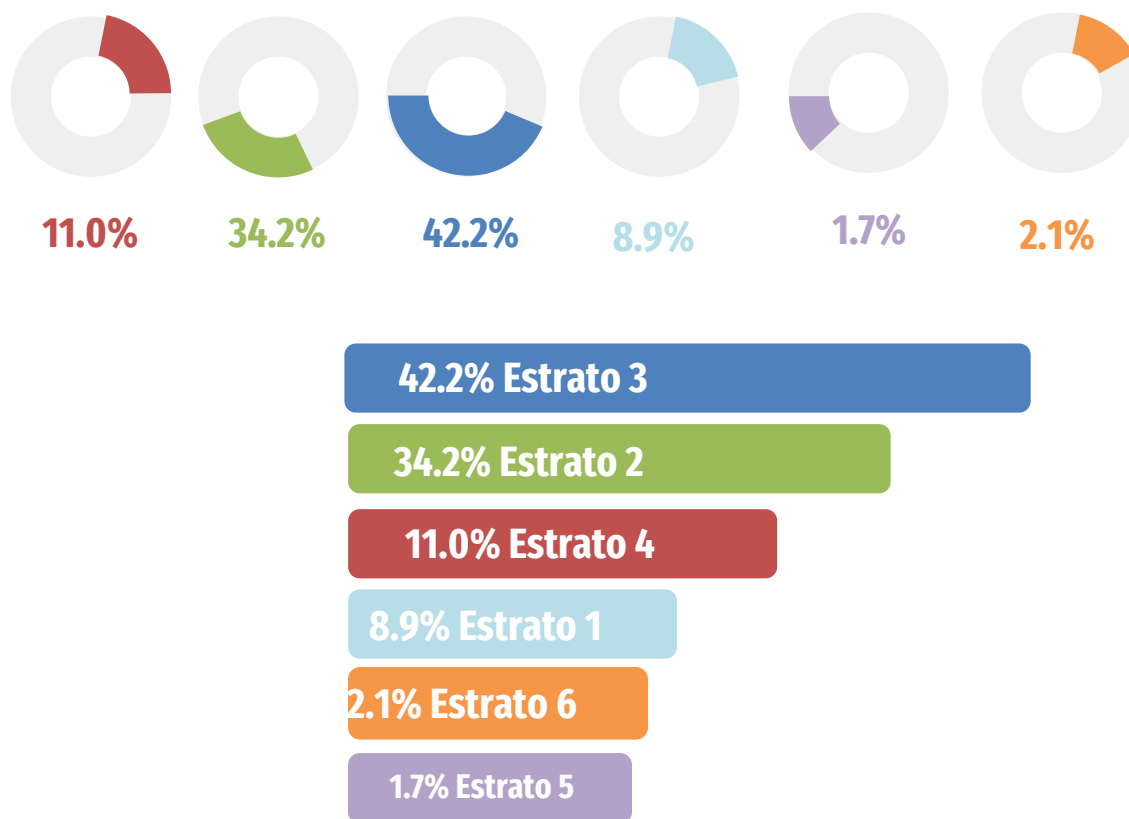
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACT

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



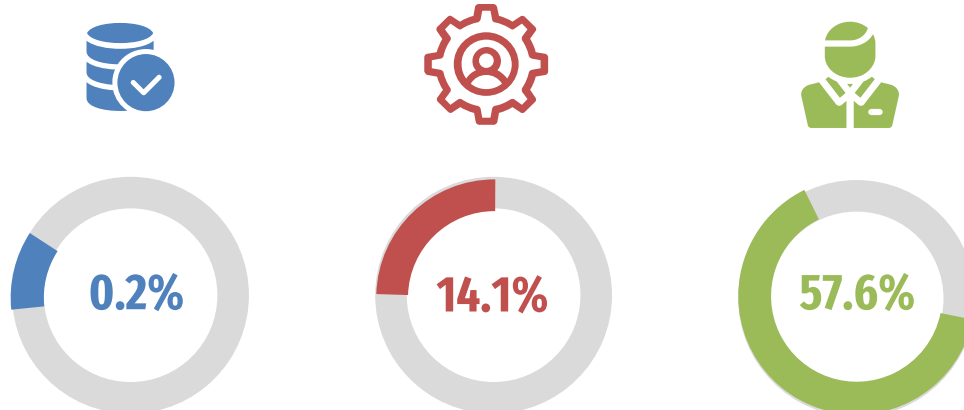
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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%	1	2	5,0	0,0	4,8
Barrios Unidos	94%	2	15	4,7	0,1	
Bosa	99%	15	210	5,0	0,8	
Chapinero	87%	4	2	4,3	0,0	
Ciudad Bolívar	94%	4	2	4,7	0,0	
Engativá	99%	14	405	4,9	1,5	
Fontibón	97%	2	42	4,9	0,2	
Kennedy	72%	9	3	3,6	0,0	
La Candelaria	98%	4	34	4,9	0,1	
Los Mártires	82%	7	5	4,1	0,0	
Puente Aranda	0%	0	0	0,0	0,0	
Rafael Uribe Uribe	100%	4	44	5,0	0,2	
San Cristóbal	99%	5	90	5,0	0,3	
Santa Fe	97%	7	4	4,8	0,0	
Suba	98%	11	164	4,9	0,6	
Sumapaz	0%	0	0	0,0	0,0	
Teusaquillo	0%	2	0	0,0	0,0	
Tunjuelito	0%	7	6	0,0	0,0	
Usaquén	99%	7	277	4,9	1,0	
Usme	0%	3	6	0,0	0,0	
Nivel Central	0%	0	0	0,0	0,0	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción Limey Survey mes de febrero 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 producción y apropiación de la herramienta, se adelanta la socialización del formato y capacitación en el diligenciamiento del formato en línea.

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.

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	108	4,0	0,3	8%	4,9
Canal Presencial	1311	5,0	4,6	92%	
Total de Encuestas del mes			1419	100%	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en febrero del año 2.024 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.5** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **94%** 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 febrero del año 2.024 se entregaron 13 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 15

MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	1.982	5
Febrero	1.641	13
TOTALES	3.623	18

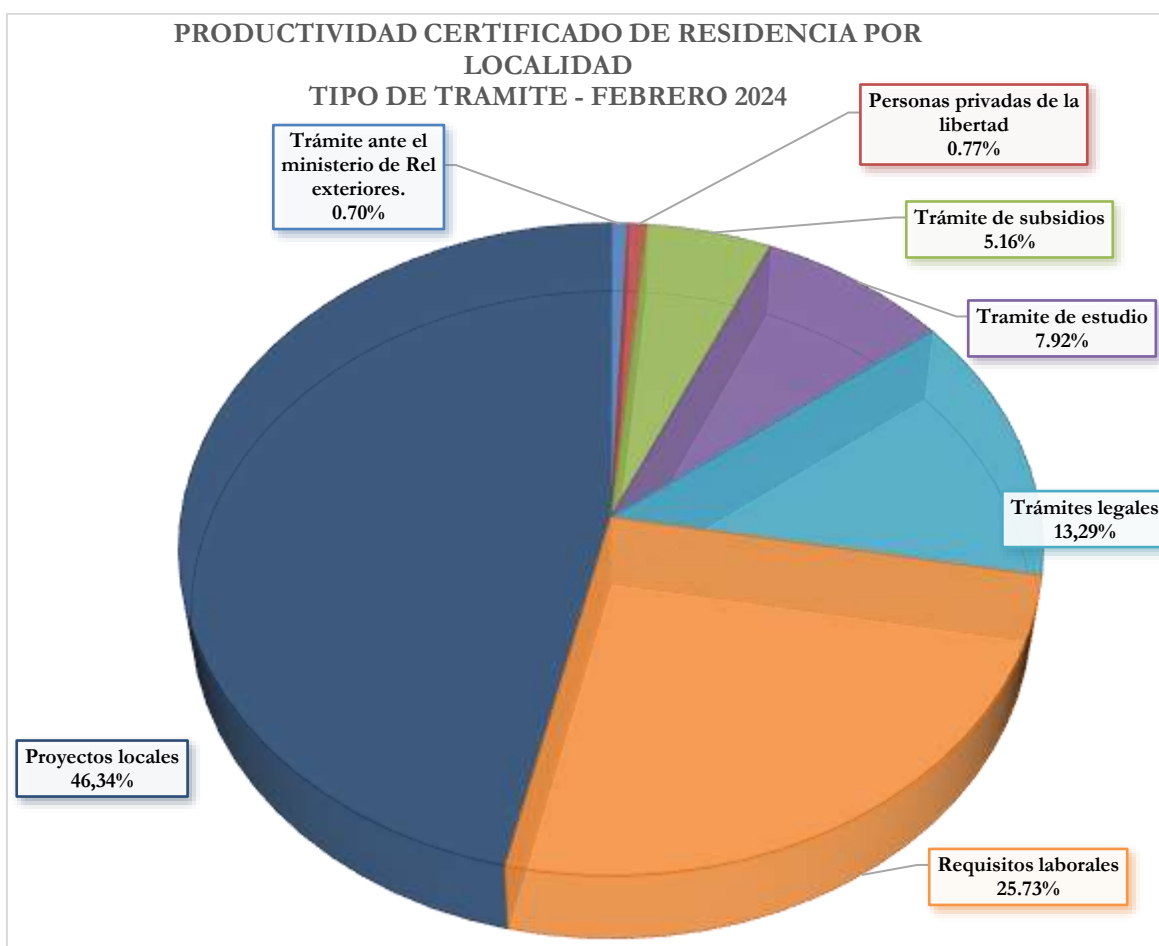
Fuente: Aplicativo SIDE

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 febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 46.34% respecto al total, seguido de un 25.73% para Requisitos laborales, el 13.29% para Trámites Legales, el 7.92% para Trámites de Estudio, 5.16% para Trámite de Subsidios, el 0.77% para Personas privadas de la libertad y finalmente el 0.70% para Trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia



Fuente: Aplicativo BIZAGI febrero 2.024

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.

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 10.609, 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.

PRODUCTIVIDAD CERTIFICADO DE RESIDENCIA FEBRERO - 2024

Gráfica No. 9.



Fuente: Aplicativo BIZAGI febrero 2.024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Kennedy, Usme, Engativá, Suba, Ciudad Bolívar y Tunjuelito las cuales expidieron un total de 7.508 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 febrero, el 32.4 % fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 28.7% por ciudadanos del sexo femenino, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos anónimos con un porcentaje del 21.8% y el 17.1% 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 febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es el canal más utilizado es el Escrito o Ventanilla CDI con 700 representando el 47.2%; 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, 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 535, representando el 36.1%, , en el tercer lugar, se encuentra el canal de Correo Electrónico con 183 peticiones representando el 12.3%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 680 peticiones representando el 45.9% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 561 peticiones representando el 37.9%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de febrero, le sigue la queja con 88 peticiones representando el 5.9%.
5. En el mes de febrero del año 2.024 se registraron 223 solicitudes de información, de las cuales 27 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia” con 2115 peticiones en comparación con el subtema “Traslado a Entidades Distritales” con 1077 peticiones; luego se encuentra el subtema “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad” con 773 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 433 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 339 peticiones.
7. En el mes de febrero 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: 11.5% a la “Secretaría de Integración Social”, el 11.5% a la “Secretaría de Salud”, el 10.7% a la “Secretaría de Seguridad”, el 7.4% a la “Secretaría de Movilidad”, y el 5.3% “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.

8. En el mes de febrero se respondieron 51 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
9. Durante el mes de febrero 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 febrero el **48.4%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **40.9%**.
10. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **4.550** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **91.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **4.179** respuestas efectivas.
11. En el mes de febrero, no se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición de solicitud de 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 el resto de los tipos de petición cuentan con un tiempo menor al estipulado, por tal motivo se evidencia que el único tipo de petición no cumple con los términos fue la solicitud de información.
12. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Bosa, Suba, Kennedy, Usme, Usaquén y Fontibón.
13. 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.
14. Para el mes de febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 46.34% respecto al total, seguido de un 25.73% para Requisitos laborales, el 13.29% para Trámites Legales, el 7.92% para Trámites de Estudio, 5.16% para Trámite de Subsidios, el 0.77% para Personas privadas de la libertad y finalmente el 0.70% para Trámites ante el ministerio de Relaciones Exteriores.
15. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de febrero fueron: Bosa, Kennedy, Usme, Engativá, Suba, Ciudad Bolívar y Tunjuelito las cuales expidieron un total de 7.508 certificaciones.
16. Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en febrero del año 2.024 es de **4.9** al promediar la calificación de **4.5** de indicadores y la calificación de **4.9** por canal de atención, esto equivale al **94%** de percepción positiva del servicio.
17. En el mes de febrero del año 2.024 se entregaron 13 documentos extraviados directamente al titular.

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.