

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

**Presentado a: Veeduría Distrital**

**Proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía**

**Bogotá D.C., Marzo 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. 12-14
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. 22-27
Conclusiones y Recomendaciones.....	Pág. 28-29

**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

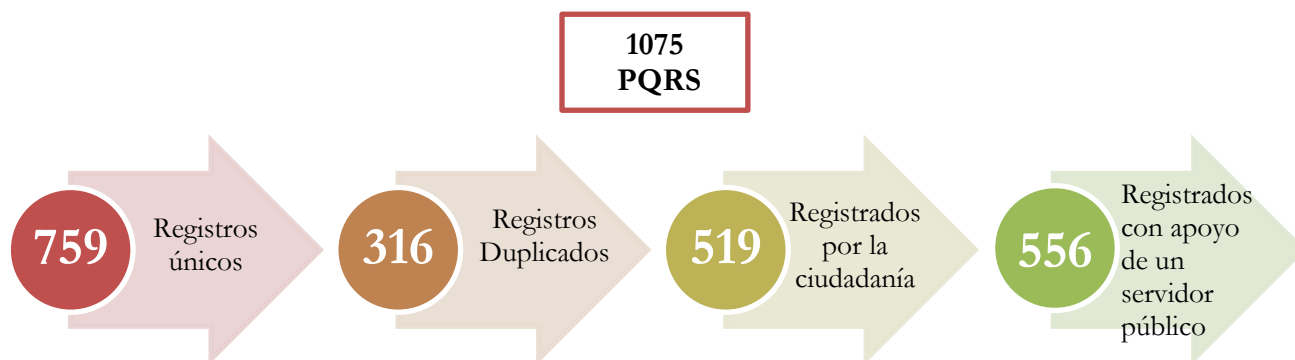
1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*”.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte 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 Marzo de 2.024.

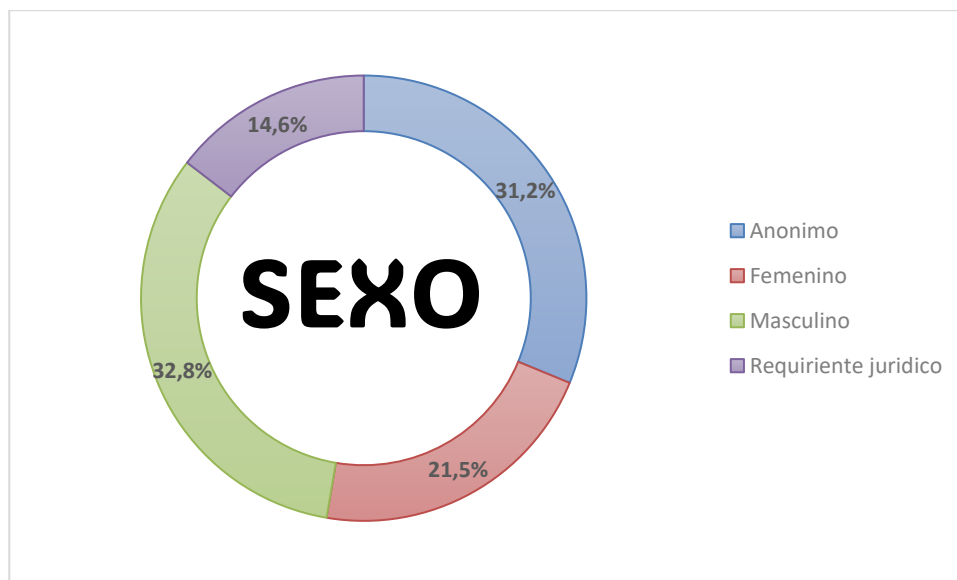
## TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes de Marzo



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

Gráfica No. 2



Fuente: Reporte PQRs mes marzo 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.

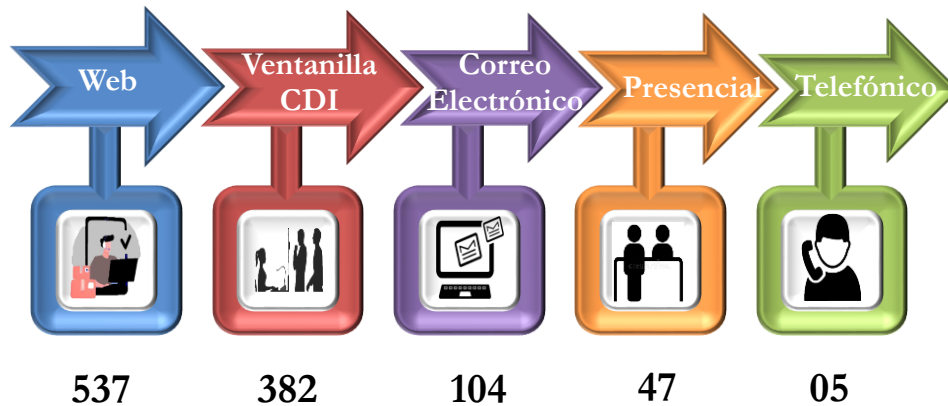
Del total de requerimientos registrados en el mes de marzo, el 32.8% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 31.2% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 21.5% y el 14.6% fueron solicitudes de requirente jurídico.

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 marzo 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 537, representando el 50.0%, el segundo canal más utilizado, es el Escrito o Ventanilla CDI con 382 representando el 35.5%; 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 104 peticiones representando el 9.7%.

Gráfica No. 3 Canales de Interacción

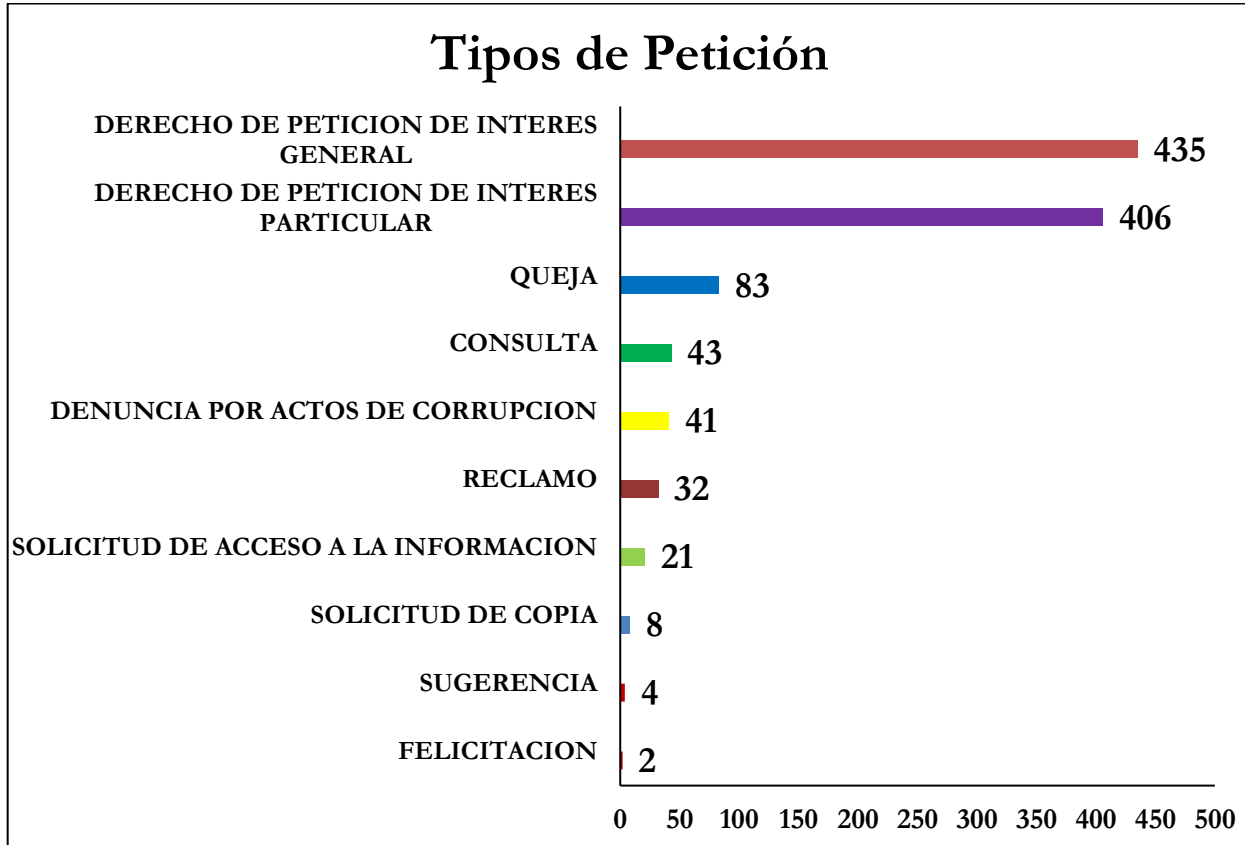


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

**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 435 peticiones representando el 40.5% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 406 peticiones representando el 37.8%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de marzo, le sigue la queja con 83 peticiones representando el 7.7%.

**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**

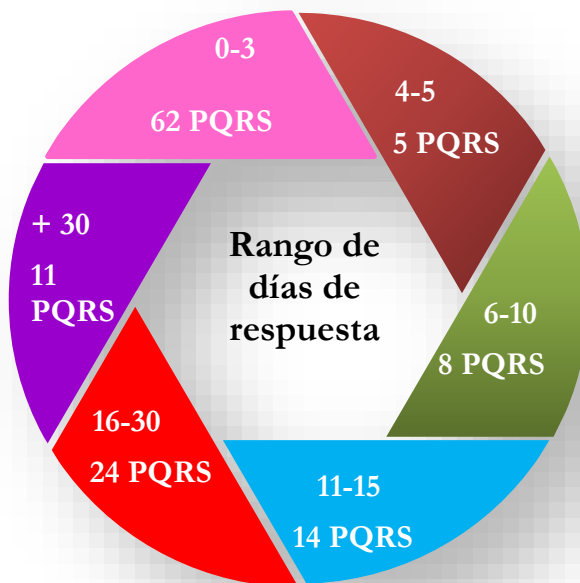


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de marzo del año 2024 se registraron 124 solicitudes de información, de las cuales 21 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relacionan las 124 solicitudes de información, por gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

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



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

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

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

ENTIDAD	CANTIDAD	DÍAS PROMEDIO DE GESTIÓN
IDPAC	1	1
IPES	1	1
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1
SECRETARIA DE EDUCACION	2	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1	1
SECRETARIA DE SALUD	2	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD	2	1
SECRETARIA GENERAL	2	1
SECRETARIA JURIDICA	1	1
CATASTRO	1	1
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	1
SECRETARIA DE CULTURA	1	1
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	1	1
ENTIDAD NACIONAL	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>1</b>

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

Debido a la contingencia que se tuvo en la Secretaría Distrital de Gobierno en los meses anteriores de la presente vigencia, se evidencia que para el mes de marzo las cifras fueron disminuyendo, además de los tiempos de respuesta tanto en las Alcaldías Locales como en las Dependencias de Nivel Central, debido a los recursos que se utilizaron para la descongestión, ya que las peticiones que se mostrarán 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**

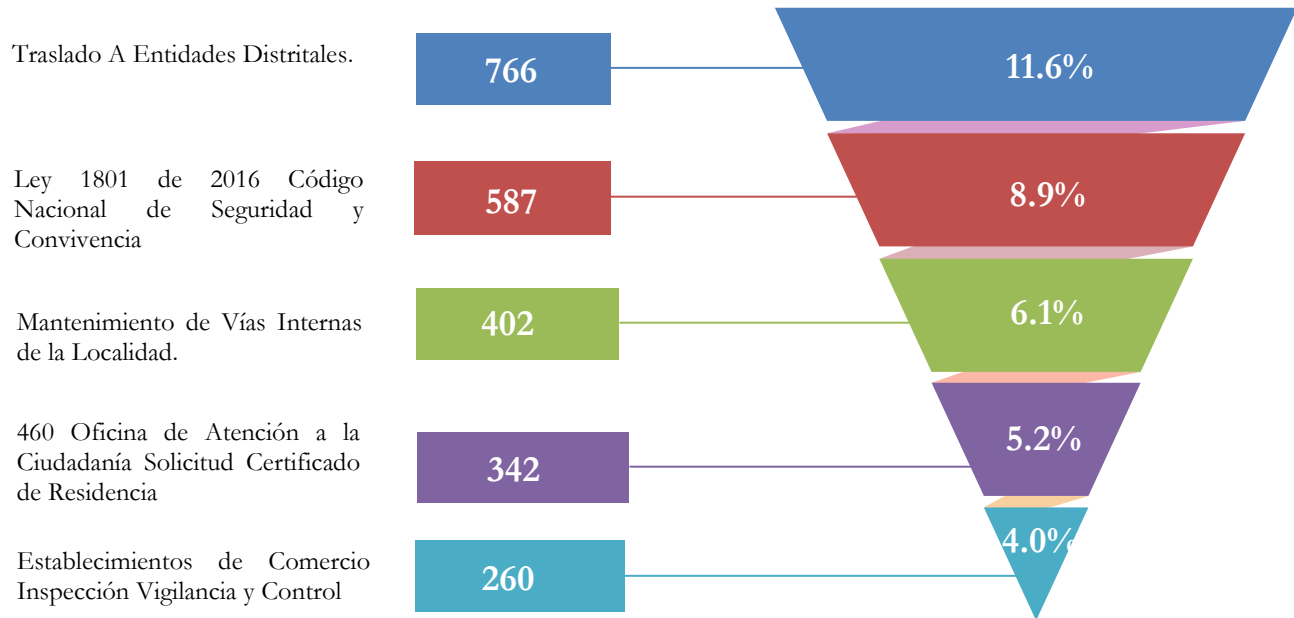
SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Traslado a Entidades Distritales	766	11,6
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	587	8,9
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	402	6,1
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	342	5,2
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	260	4,0
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>2357</b>	<b>36</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>4219</b>	<b>64</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>6576</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a Entidades Distritales*” con 766 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 587 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 402 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 342 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 260 peticiones.

**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.

Gráfica No. 6



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.

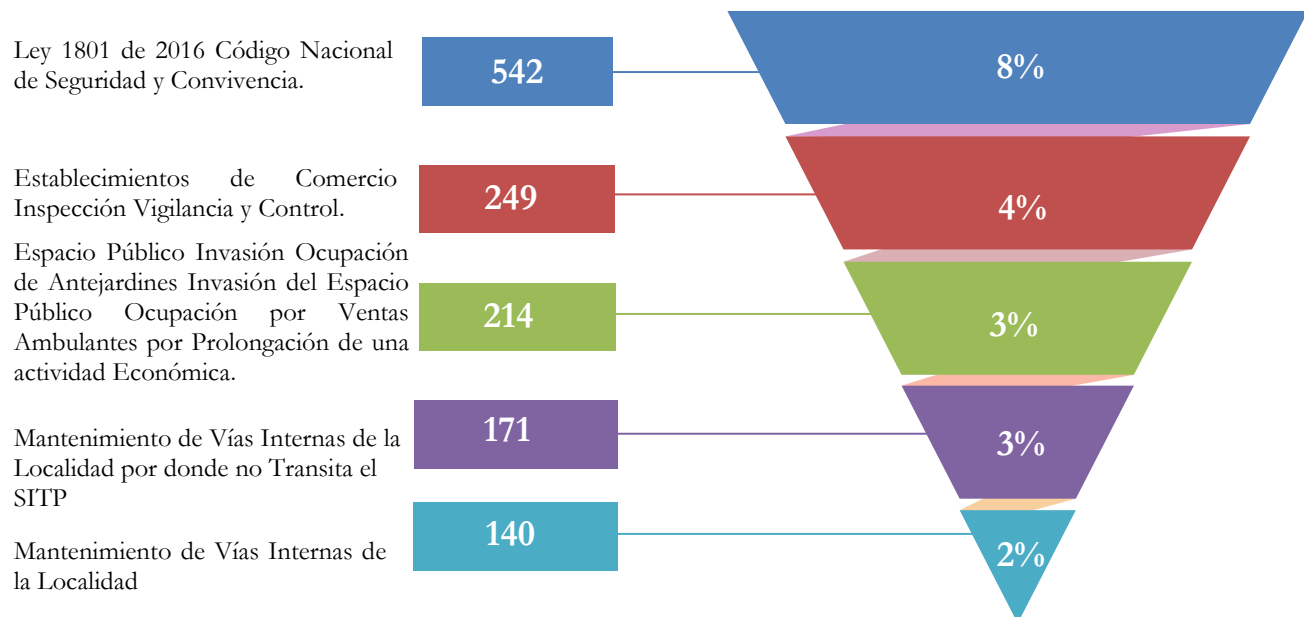
## SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

Tabla No. 4

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	542	8
Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control	249	4
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica	214	3
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP	171	3
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	140	2
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>1316</b>	<b>20</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>5260</b>	<b>80</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>6576</b>	<b>100</b>

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 marzo el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia.*” con 542 peticiones, luego se encuentra “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control.*” con 249 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 214 las peticiones relacionadas con el subtema “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una actividad Económica.*”, después le sigue el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde no Transita el SITP*” con 171 peticiones y por último “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con un total de 140 solicitudes resueltas con respuesta definitiva.

## PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Tabla No. 5

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria de Seguridad	99	10,2%
Secretaria de Salud	95	9,8%
Secretaria Movilidad	79	8,2%
Secretaria de Integración Social	71	7,3%
UAESP	45	4,7%
Entidad Nacional	42	4,3%
Secretaria de Educación	37	3,8%
Secretaria de Ambiente	32	3,3%
IDPAC	29	3,0%
IPES	28	2,9%
Defensoría del Espacio Publico	28	2,9%
IDRD	28	2,9%
Capital Salud EPS	27	2,8%
Secretaria de Planeación	26	2,7%
Personería de Bogotá	26	2,7%
IDU	22	2,3%
Secretaria General	22	2,3%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	19	2,0%
Acueducto - EAAB-ESP	17	1,8%
Secretaria de Desarrollo Económico	16	1,7%
IDPYBA	15	1,6%
Secretaria del Hábitat	13	1,3%
Secretaria de Cultura	12	1,2%
CODENSA	11	1,1%
Veeduría Distrital	11	1,1%
JBB - Jardín Botánico	9	0,9%
Secretaria de Hacienda	9	0,9%

**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.

Concejo de Bogotá	8	0,8%
TRANSMILENIO	8	0,8%
Secretaria Jurídica	7	0,7%
IDIGER	7	0,7%
Secretaria de la Mujer	7	0,7%
CATASTRO	6	0,6%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	6	0,6%
Subred Sur Occidente	5	0,5%
Metro de Bogotá S.A.	5	0,5%
CVP - Caja de la Vivienda Popular	5	0,5%
ETB - Empresa de Teléfonos	3	0,3%
Universidad Distrital	2	0,2%
IDIPRON	2	0,2%
IDT	2	0,2%
ATENEA	2	0,2%
IDPC	2	0,2%
ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	2	0,2%
Subred Centro Oriente	2	0,2%
Subred Norte	2	0,2%
Otros	1	0,1%
FUGA - Fundación Gilberto Alzate	1	0,1%
Entidad de Gestión Administrativa y Técnica EGAT	1	0,1%
La Terminal de Transporte	1	0,1%
Lotería de Bogotá	1	0,1%
Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP	1	0,1%
Canal Capital	1	0,1%
Servicio Civil	1	0,1%
FONCEP	1	0,1%
Subred Sur	1	0,1%
IDCBIS	1	0,1%
IDARTES - Instituto de las Artes	1	0,1%
OFB - Orquesta Filarmónica	1	0,1%
VANTI	1	0,1%
Agencia de Promoción de Inversión Extranjera de Bogotá Región	1	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>966</b>	<b>100,0%</b>

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 marzo 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: 10.2% a la “Secretaría de Seguridad”, el 9.8% a la “Secretaría de Salud”, el 8.2% a la “Secretaría de Movilidad”, el 7.3% a la “Secretaría de Integración Social”, y el 4.7% “UAESP”, clasificadas dentro de las peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

## SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de marzo se respondieron 50 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	50
<b>Total</b>	<b>50</b>

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

## PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del **83.5%** 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

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	5	41,7%	7	58,3%	12
Alcaldía Local de Barrios Unidos	21	91,3%	2	8,7%	23
Alcaldía Local de Bosa	49	45,0%	60	55,0%	109
Alcaldía Local de Candelaria	20	69,0%	9	31,0%	29
Alcaldía Local de Chapinero	16	57,1%	12	42,9%	28
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	47	42,0%	65	58,0%	112
Alcaldía Local de Engativá	6	14,3%	36	85,7%	42
Alcaldía Local de Fontibón	35	81,4%	8	18,6%	43
Alcaldía Local de Kennedy	46	59,7%	31	40,3%	77
Alcaldía Local de Mártires	14	77,8%	4	22,2%	18

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

Alcaldía Local de Puente Aranda	23	79,3%	6	20,7%	29
Alcaldía Local de Rafael Uribe	15	71,4%	6	28,6%	21
Alcaldía Local de San Cristóbal	54	55,7%	43	44,3%	97
Alcaldía Local de Santa Fe	24	72,7%	9	27,3%	33
Alcaldía Local de Suba	54	62,1%	33	37,9%	87
Alcaldía Local de Sumapaz	2	28,6%	5	71,4%	7
Alcaldía Local de Teusaquillo	26	60,5%	17	39,5%	43
Alcaldía Local de Tunjuelito	16	59,3%	11	40,7%	27
Alcaldía Local de Usaquén	34	63,0%	20	37,0%	54
Alcaldía Local de Usme	36	76,6%	11	23,4%	47
Dependencias de Nivel Central	268	6,8%	3.702	93,2%	3.970
<b>TOTAL</b>	<b>811</b>	<b>16,5%</b>	<b>4097</b>	<b>83,5%</b>	<b>4908</b>

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de marzo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **39.6%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de marzo el **93.2%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **83.5%**.

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 marzo.

Así mismo en la página web de la entidad [www.gobiernobogota.gov.co](http://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

DEPENDENCIA	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	3	11,5%	23	88,5%	26
Alcaldía Local de Barrios Unidos	3	21,4%	11	78,6%	14
Alcaldía Local de Bosa	23	23,2%	76	76,8%	99
Alcaldía Local de Candelaria	5	20,8%	19	79,2%	24
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	17	100,0%	17
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	7	5,7%	116	94,3%	123
Alcaldía Local de Engativá	0	0,0%	20	100,0%	20
Alcaldía Local de Fontibón	8	17,8%	37	82,2%	45
Alcaldía Local de Kennedy	29	21,5%	106	78,5%	135
Alcaldía Local de Mártires	8	16,7%	40	83,3%	48
Alcaldía Local de Puente Aranda	13	24,5%	40	75,5%	53
Alcaldía Local de Rafael Uribe	2	8,0%	23	92,0%	25
Alcaldía Local de San Cristóbal	3	5,0%	57	95,0%	60
Alcaldía Local de Santa Fe	11	34,4%	21	65,6%	32
Alcaldía Local de Suba	16	17,8%	74	82,2%	90
Alcaldía Local de Sumapaz	1	25,0%	3	75,0%	4
Alcaldía Local de Teusaquillo	13	32,5%	27	67,5%	40
Alcaldía Local de Tunjuelito	3	8,8%	31	91,2%	34
Alcaldía Local de Usaquén	11	15,9%	58	84,1%	69
Alcaldía Local de Usme	1	1,3%	75	98,7%	76
Dependencias de Nivel Central	100	15,8%	531	84,2%	631
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>15,6%</b>	<b>1405</b>	<b>84,4%</b>	<b>1665</b>

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.665** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **84.4%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.405** 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

DEPENDENCIA	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	30	-	31	28	-	-	16	-	-	-	29
Barrios Unidos	-	-	19	19	21	-	17	-	-	-	19
Bosa	31	-	24	18	27	21	28	-	-	-	24
Candelaria	-	-	24	13	8	8	-	-	-	-	21
Chapinero	7	-	22	11	9	-	35	-	-	-	17
Ciudad Bolívar	15	15	18	15	14	24	29	-	-	-	18
Engativá	7	-	6	6	13	8	7	-	-	-	6
Fontibón	60	-	16	20	28	11	-	-	-	-	18
Kennedy	17	-	23	28	18	28	36	-	44	-	24
Mártires	-	-	26	28	41	-	-	-	-	-	27
Puente Aranda	29	-	24	36	12	18	56	49	-	-	26
Rafael Uribe Uribe	33	-	16	26	-	22	26	-	-	-	20
San Cristóbal	-	-	13	14	9	-	-	-	-	-	13
Santa Fe	17	-	18	18	-	28	-	-	-	-	19
Suba	25	-	19	19	7	27	19	-	-	-	19
Sumapaz	-	-	13	14	-	-	-	-	-	-	13
Teusaquillo	29	-	32	27	32	37	-	-	-	-	31
Tunjuelito	-	-	29	32	-	-	-	-	17	15	29
Usaquén	37	42	18	18	16	14	25	-	-	-	20
Usme	41	-	19	28	18	13	20	-	-	-	20
D. Nivel Central	28	-	27	21	36	17	23	14	14	22	24
OF. Asuntos Disciplinarios	-	8	6	12	8	9	6	-	-	-	9
OF. Atención a la Ciudadanía	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>10</b>

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 marzo, 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 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 marzo de acuerdo con el periodo radicado:

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

Dependencia	Petitionen Solucionadas con Respuesta Definitiva		Promedio días de gestión
	Periodo Anterior	Periodo Actual	
Alcaldía Local de Antonio Nariño	16	3	29
Alcaldía Local de Barrios Unidos	11	1	19
Alcaldía Local de Bosa	75	9	24
Alcaldía Local de Candelaria	17	7	21
Alcaldía Local de Chapinero	16	9	17
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	112	37	18
Alcaldía Local de Engativá	19	29	6
Alcaldía Local de Fontibón	37	4	18
Alcaldía Local de Kennedy	106	8	24
Alcaldía Local de Mártires	38	4	27
Alcaldía Local de Puente Aranda	39	5	26
Alcaldía Local de Rafael Uribe	23	2	20
Alcaldía Local de San Cristóbal	57	25	13
Alcaldía Local de Santa Fe	21	4	19
Alcaldía Local de Suba	57	16	19
Alcaldía Local de Sumapaz	3	0	13
Alcaldía Local de Teusaquillo	27	3	31
Alcaldía Local de Tunjuelito	29	4	29
Alcaldía Local de Usaquén	54	20	20
Alcaldía Local de Usme	75	11	20
Dependencias de Nivel Central	313	1363	11
<b>TOTAL</b>	<b>1145</b>	<b>1564</b>	<b>10</b>

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 el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el mes analizado ha sido de 10 días, tiempo que cumple con los términos de respuesta.

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

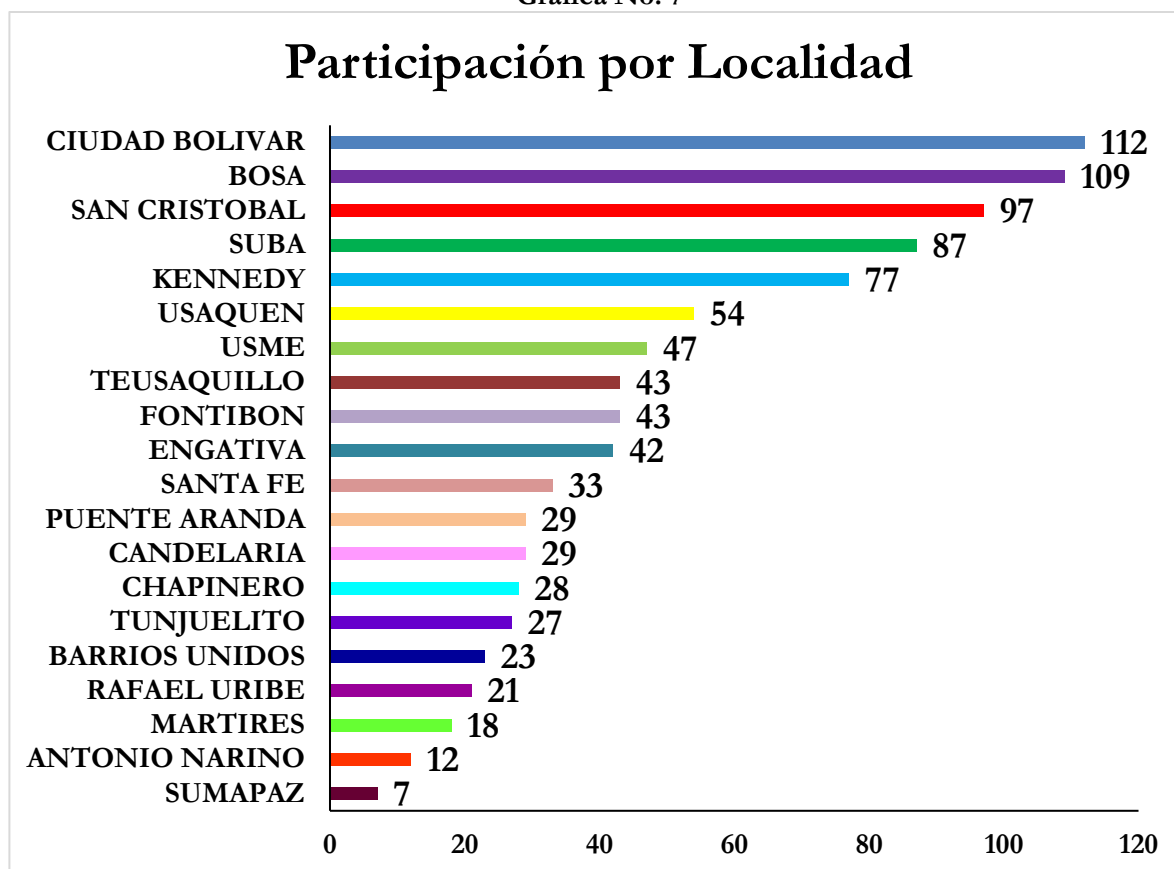
Mes	Peticiones periodo actual	PQRS Duplicados	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	825	132	2.264	21
Febrero	964	518	6.282	12
Marzo	759	316	3.587	10
<b>Total</b>	<b>2.548</b>	<b>966</b>	<b>12.133</b>	<b>14</b>

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 14 días, tiempo que se encuentra dentro 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, Bosa, San Cristóbal, Suba, Kennedy, Usaquén, Usme, 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	139	2,8%	377	18	329	143	279
02 - Chapinero	44	0,9%	128	14	1	2	17
03 - Santa Fe	34	0,7%	134	12	-	2	11
04 - San Cristóbal	89	1,8%	398	6	121	81	-
05 - Usme	33	0,7%	1072	0	261	2	-
06 - Tunjuelito	32	0,7%	243	0	50	5	-
07 - Bosa	77	1,6%	929	5	113	112	147
08 - Kennedy	153	3,1%	864	12	104	10	2
09 - Fontibón	97	2,0%	465	41	94	0	-
10 - Engativá	349	7,1%	747	6	225	174	1025
11 - Suba	219	4,5%	934	83	119	95	36
12 - Barrios Unidos	64	1,3%	208	8	181	9	-
13 - Teusaquillo	84	1,7%	202	33	-	3	157
14 - Los Mártires	56	1,1%	78	5	74	7	-
15 - Antonio Nariño	27	0,6%	71	2	34	1	1
16 - Puente Aranda	69	1,4%	156	7	73	2	-
17 - La Candelaria	25	0,5%	54	3	115	12	112
18 - Rafael Uribe Uribe	45	0,9%	360	2	70	23	-
19 - Ciudad Bolívar	84	1,7%	634	-	172	15	102
20 - Sumapaz	2	0,0%	31	-	11	0	-
Nivel Central	3186	64,9%	-	-	162	1	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	35	-	-
SuperCADE CAD	88	-	-	-	42	-	-
SuperCADE Engativá	3	-	-	-	2	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	43	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	70	-	-
SuperCADE Virtual	11	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.722</b>	<b>100%</b>	<b>8.085</b>	<b>257</b>	<b>2.298</b>	<b>699</b>	<b>0</b>

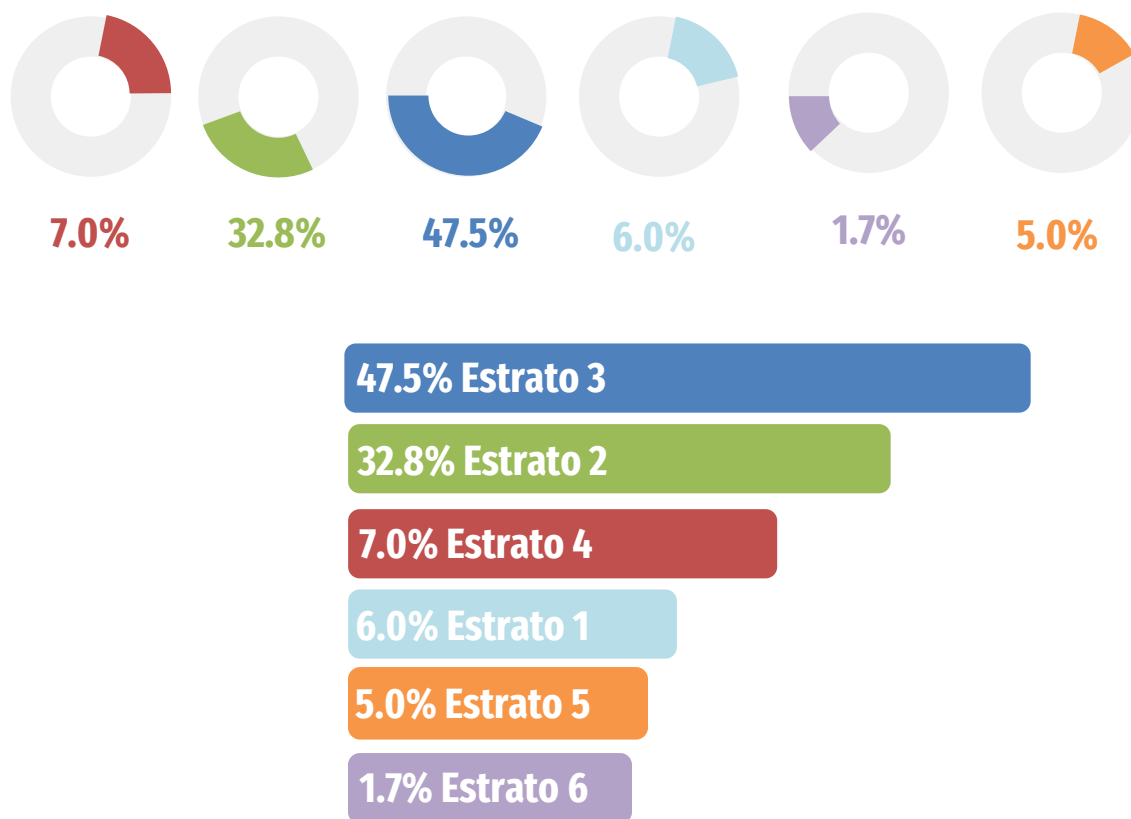
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- SI ACTUA

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

## PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 47.5% se ubicó dentro del estrato 3, el 32.8% en el estrato 2, el 7.0% en el estrato 4, el 6.0% en el estrato 1, el 5.0% en el estrato 5 y el 1.7% en el estrato 6.

Gráfica No. 8



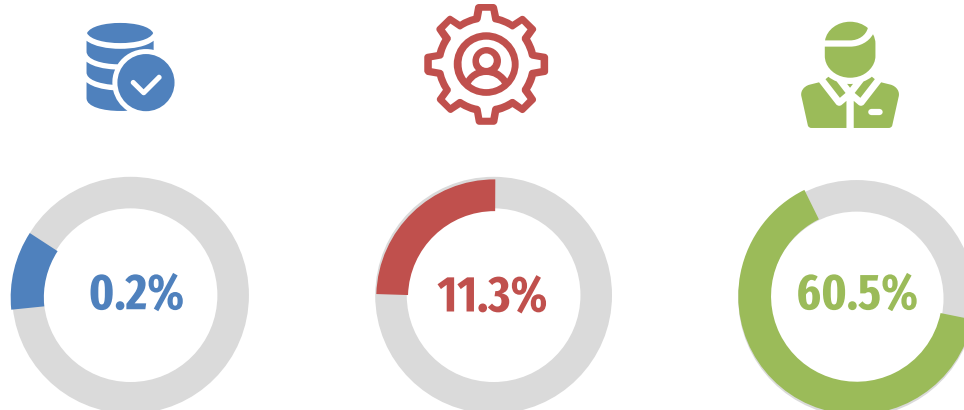
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

## CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (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 marzo del año 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.

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

Durante 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%	<b>4,9</b>
Canal Presencial	1311	5,0	4,6	92%	
<b>Total de Encuestas del mes</b>			<b>1419</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción Limey Survey

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en marzo 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.

**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.



### 1.3. 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 marzo del año 2.024 se entregaron 17 documentos extraviados directamente al titular y además se devolvieron 2.447 a las entidades que crean los documentos que se resguardan en el banco de documento extraviados.

Tabla No. 15

MES	Cant. Recibidos	Entregados ciudadanía	Entregadas entidades
Enero	1.982	5	0
Febrero	1.641	13	0
Marzo	1.889	17	2.447
<b>TOTALES</b>	<b>5.512</b>	<b>35</b>	<b>2.447</b>

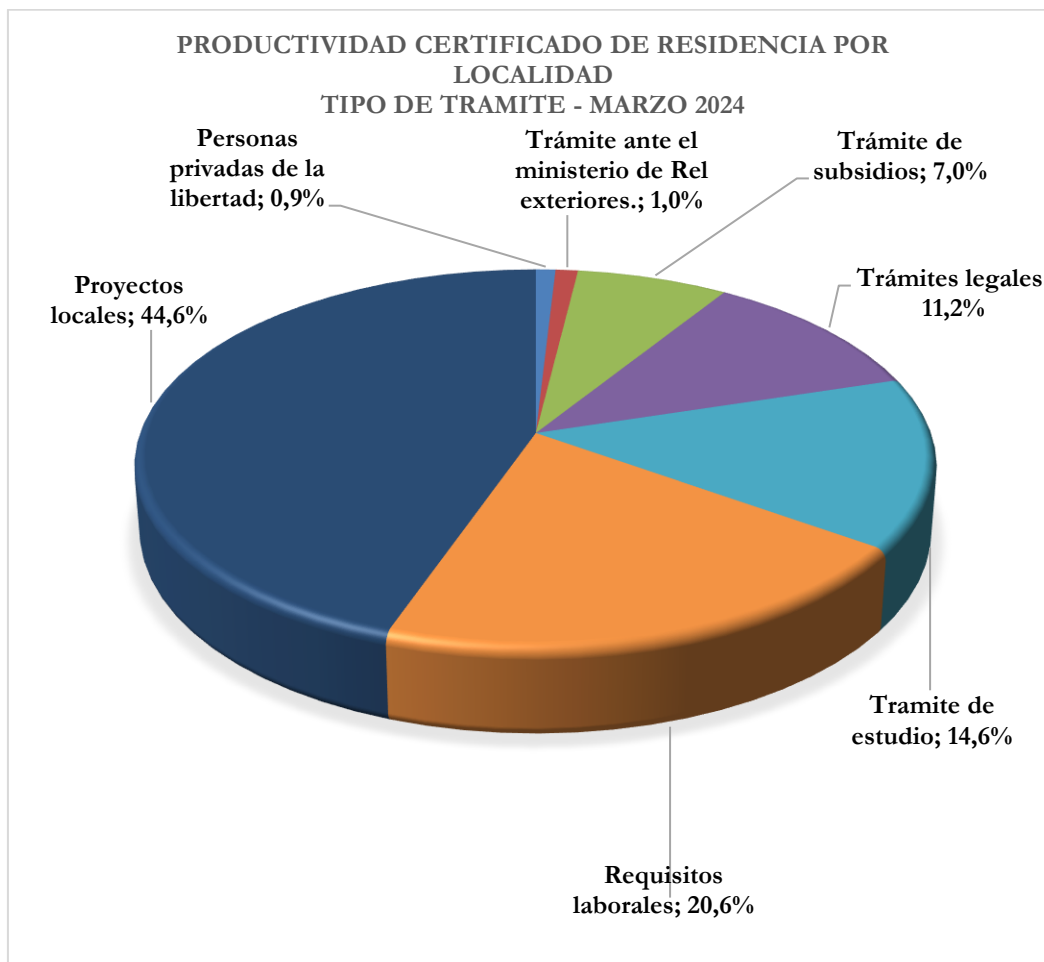
Fuente: Aplicativo SIDE

### 1.4. EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 44.6% respecto al total, seguido de un 20.6% para Requisitos laborales, el 14.6% para Trámites de Estudio, el 11.2% para Trámites Legales, 7.0% para Trámite de Subsidios, el 1.0% para Tramites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 0.9% para personas privadas de la libertad.

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

Gráfica No. 8 Expedición Certificados de residencia



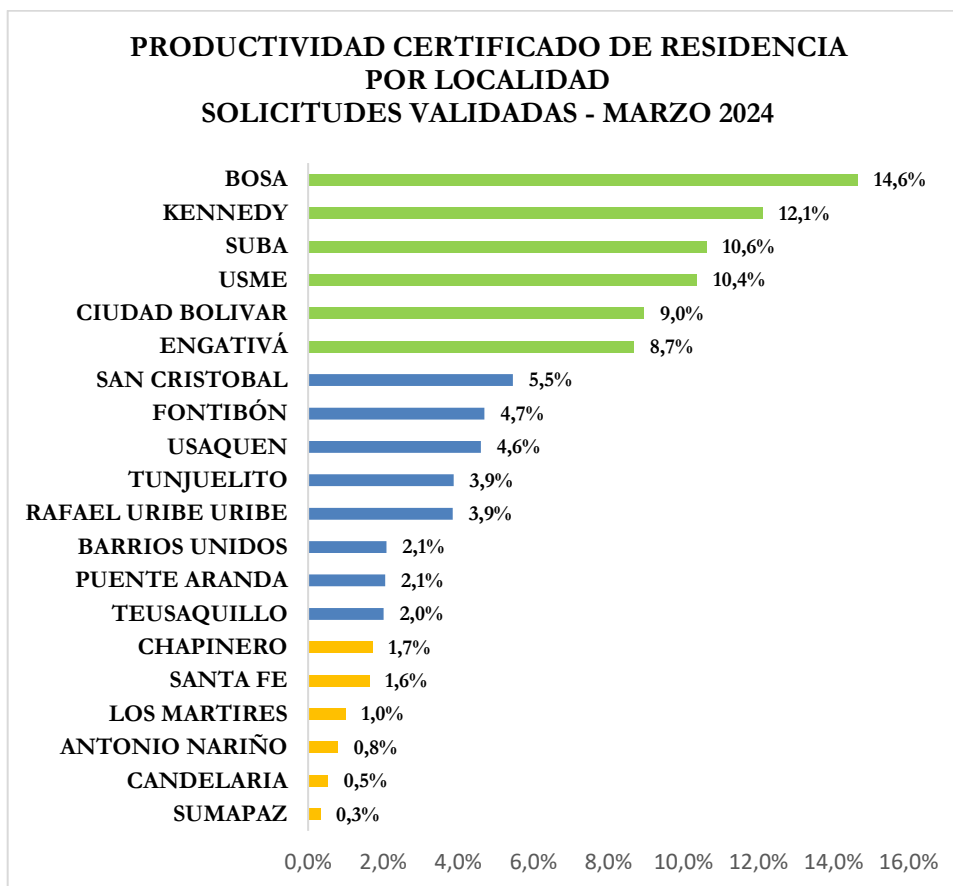
Fuente: Aplicativo BIZAGI Marzo 2.024

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo es de 8.085, 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 MARZO - 2024

Gráfica No. 9.



Fuente: Aplicativo BIZAGI Marzo 2.024

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Kennedy, Suba, Usme, Ciudad Bolívar, Engativá y San Cristóbal las cuales expidieron un total de 5.578 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 marzo, el 32.8% fue realizado por ciudadanos del sexo masculino y el 31.2% por ciudadanos anónimos, adicionalmente hubo solicitudes de ciudadanos del sexo femenino con un porcentaje 21.5% y el 14.6% 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 14 días, tiempo que se encuentra dentro los términos de respuesta.
3. Para el mes de marzo 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 537, representando el 50.0%, el segundo canal más utilizado, es el Escrito o Ventanilla CDI con 382 representando el 35.5%; 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 104 peticiones representando el 9.7%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con 435 peticiones representando el 40.5% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con 406 peticiones representando el 37.8%; son las dos tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones en el mes de marzo, le sigue la queja con 83 peticiones representando el 7.7%.
5. En el mes de marzo del año 2.024 se registraron 124 solicitudes de información, de las cuales 21 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a Entidades Distritales*” con 766 peticiones en comparación con el subtema “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 587 peticiones; luego se encuentra el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 402 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 342 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” y finalmente el subtema “*Establecimientos de Comercio Inspección Vigilancia y Control*” que cuenta con 260 peticiones.
7. En el mes de marzo 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: 10.2% a la “*Secretaría de Seguridad*”, el 9.8% a la “*Secretaría de Salud*”, el 8.2% a la “*Secretaría de Movilidad*”, el 7.3% a la “*Secretaría de Integración Social*”, y el 4.7% “*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 marzo se respondieron 50 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.
9. Durante el mes de marzo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **39.6%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de marzo el **93.2%**, teniendo en cuenta que para la totalidad de requerimientos recibidos durante el periodo se respondieron un total de **83.5%**.
10. En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.665** requerimientos ingresados en el transcurso de periodos anteriores al periodo actual, un **84.4%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.405** respuestas efectivas.
11. En el mes de marzo, 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.
12. Los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Ciudad Bolívar, Bosa, San Cristóbal, Suba, Kennedy, Usaquén, Usme, y Teusaquillo.
13. En este aspecto se encuentra que el 47.5% se ubicó dentro del estrato 3, el 32.8% en el estrato 2, el 7.0% en el estrato 4, el 6.0% en el estrato 1, el 5.0% en el estrato 5 y el 1.7% en el estrato 6.
14. Para el mes de marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 44.6% respecto al total, seguido de un 20.6% para Requisitos laborales, el 14.6% para Trámites de Estudio, el 11.2% para Trámites Legales, 7.0% para Trámite de Subsidios, el 1.0% para Tramites ante el ministerio de Relaciones Exteriores y finalmente el 0.9% para personas privadas de la libertad.
15. Las localidades que más expidieron certificados de residencia en el mes de marzo fueron: Bosa, Kennedy, Suba, Usme, Ciudad Bolívar, Engativá y San Cristóbal las cuales expidieron un total de 5.578 certificaciones.
16. Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en marzo 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 marzo del año 2.024 se entregaron 17 documentos extraviados directamente al titular y además se devolvieron 2.447 a las entidades que crean los documentos que se resguardan en el banco de documento extraviados.

**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.