

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., abril 2019

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

## **CONTENIDO**

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO .....	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN .....	4
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES .....	5
3.1	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN .....	6
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	6
5.	TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	8
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS .....	10
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	10
8.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	12
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) .....	13
10.	PARTICIPACION POR ESTRATO .....	15
11.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	15
12.	ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.....	17
13.	BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS .....	19
14.	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.....	21
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23

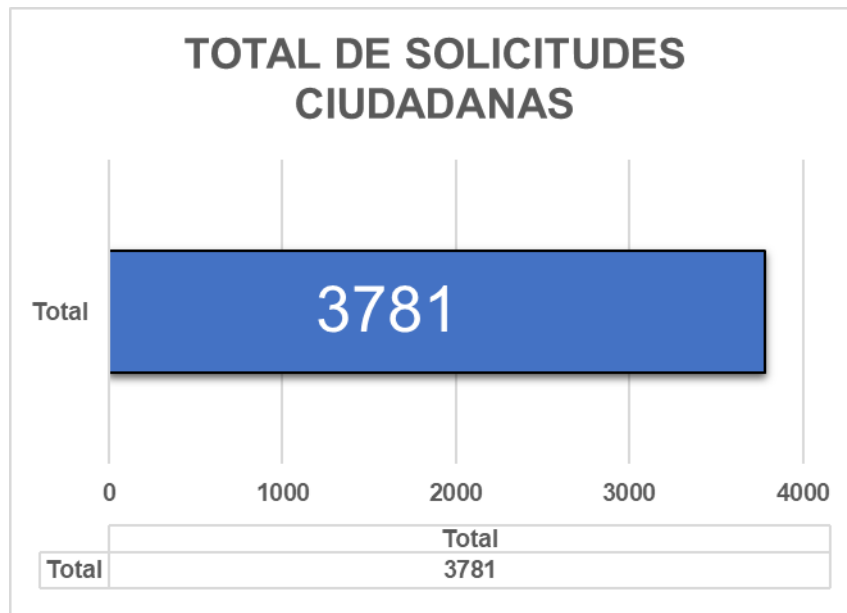
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

Ley 1755 de 2015, decreto Ley 1421 de 1993, Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 Decreto Distrital 371 de 2010

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de marzo de 2019.

**1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO**

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

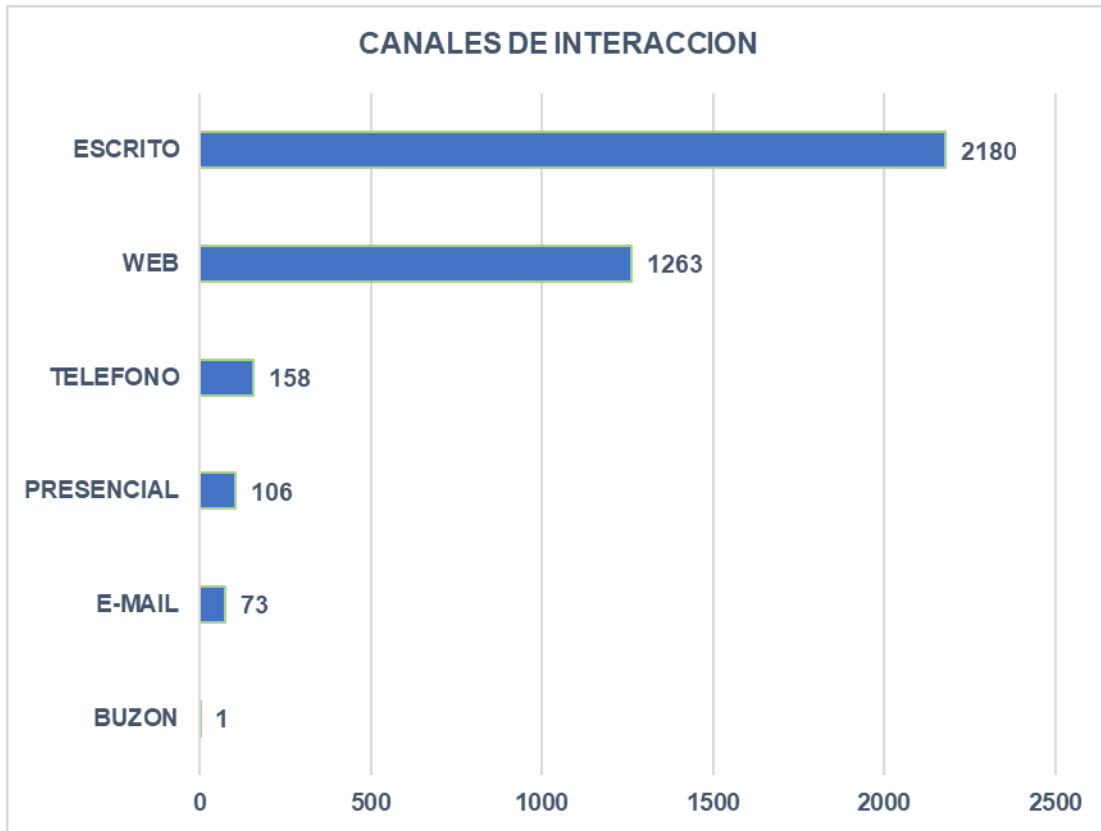
El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en marzo de 2019 corresponde a 3.781, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO-y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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 secretaria 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.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 58% ingresa por medio escrito.

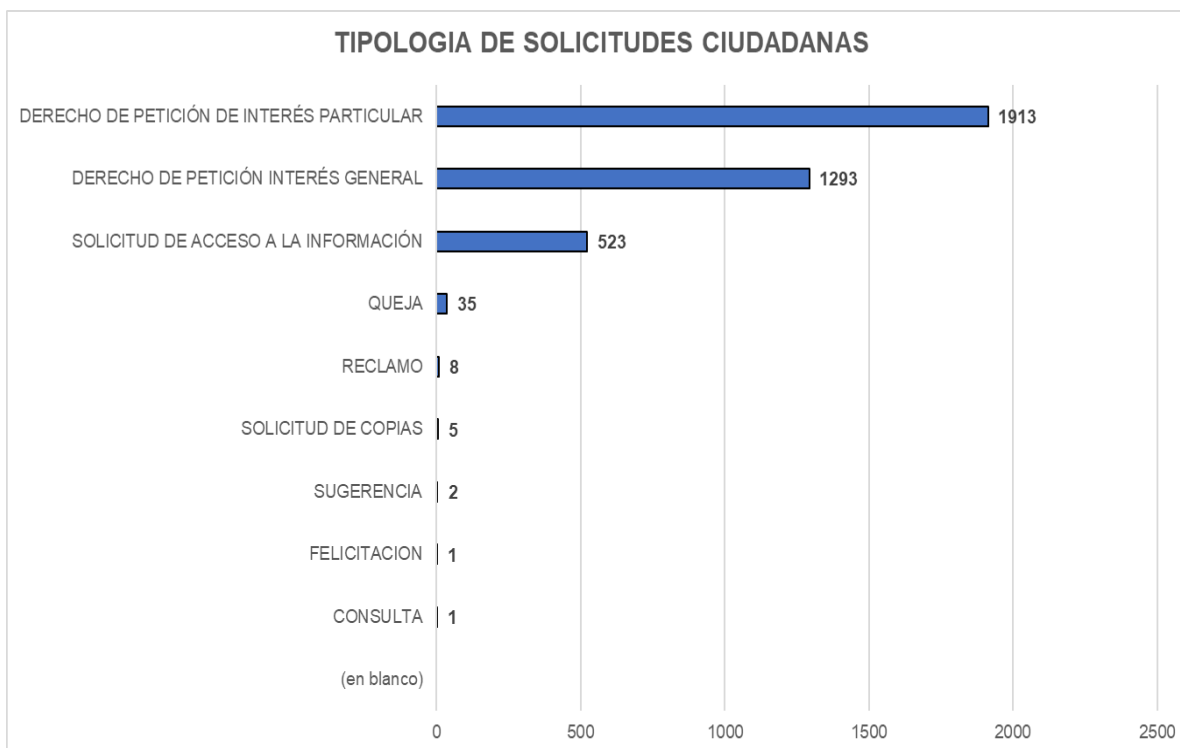
Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 33% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y buzón con un (9%).

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 51% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 34%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 14%.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

### 3.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

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

**Tabla No. 1  
SOLICITUDES DE INFORMACION**

<b>DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>GESTIÓN</b>
Solicitudes de información recibidas	523
Solicitudes trasladadas a otras entidades	8
Solicitudes de acceso a la información en trámite	407
Solicitudes de acceso a la información respuesta total	116

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 523 solicitudes de acceso a la información recibidas para el periodo, 8 solicitudes fueron trasladadas por no competencia a otras entidades.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia.

- a. Nivel Local: Total requerimientos: 3.229
- b. Nivel central: Total requerimientos: 552
- c. Total, requerimientos: 3.781
- d. Solicitud de Aclaración o Ampliación

**Tabla No. 2  
SUBTEMAS NIVEL LOCAL**

<b>SUBTEMAS NIVEL LOCAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACIÓN	510	17%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	355	13%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	314	12%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	312	11%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	310	8%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>1.801</b>	<b>56%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>1.428</b>	<b>44%</b>
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL</b>	<b>3.229</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

Gráfica No. 4



Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados Laborales, Información con 510 y Establecimientos de comercio con 355. Las peticiones por “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados Laborales, Información” tienen una representación significativa en el nivel local, las cuáles quedan identificadas tal como lo establece la ley 1712 de 2015, con lo cual se garantiza el derecho al acceso de la información por parte de los ciudadanos, para el periodo del presente informe.

**Tabla No. 3**

**CANTIDAD DE PETICIONES**

**POR DEPENDENCIAS NIVEL**

**CENTRAL**

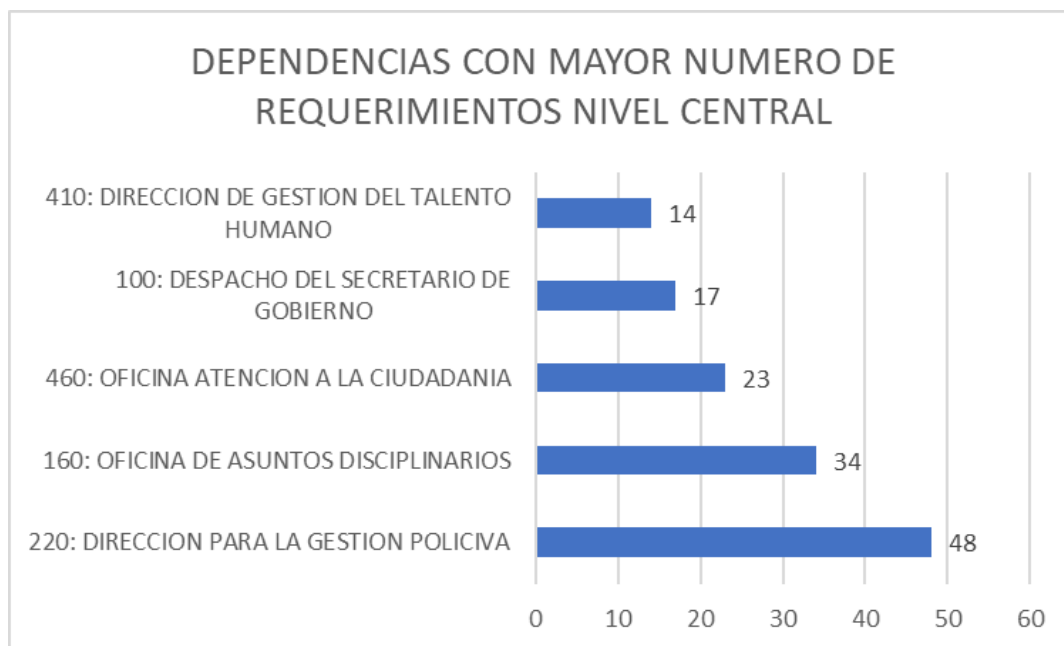
<b>DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
220: DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	48	9%
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	34	6%
460: OFICINA ATENCION A LA CIUDADANIA	23	4%
100: DESPACHO DEL SECRETARIO DE GOBIERNO	17	3%
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	14	3%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	136	25%
OTRAS DEPENDENCIAS	409	75%
<b>TOTAL</b>	<b>546</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

En el análisis de los subtemas del nivel central, la Dirección para la Gestión Políciva es la que más requerimientos por gestión tiene actualmente, seguida de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Gráfica No. 5



**5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	342	9%

Se realizaron en el mes de marzo 342 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 9% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.



**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

**Tabla No. 4**

<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SECRETARIA MOVILIDAD	67	20%
POLICIA METROPOLITANA	44	13%
INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	20	6%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	20	6%
SECRETARIA GENERAL	14	4%
SECRETARIA DE SALUD	13	4%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	11	3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	11	3%
IDPAC - ACCION COMUNAL	10	3%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	10	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10	3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	9	3%
TRANSMILENIO	9	3%
SECRETARIA DEL HABITAT	6	2%
CATASTRO	5	1%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	5	1%
JBB - JARDIN BOTANICO	4	1%
ACUEDUCTO - EAB	3	1%
OTRAS ENTIDADES	3	1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	1%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	1%
CODENSA	2	1%
FOPAE - IDIGER	2	1%
IPES	2	1%
POLICIA METROPOLITANA, IPES	2	1%
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARI DE SEGURIDAD, INTREGACION SOCIAL	2	1%
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	1%
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD	2	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE, JBB - JARDIN BOTANICO	2	1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, PERSONERIA DISTRITAL	2	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, POLICIA METROPOLITANA	2	1%
ACUEDUCTO - EAB, DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, FOPAE - IDIGER	1	0,3%
ACUEDUCTO - EAB, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	0,3%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,3%
ENTIDADES NACIONALES	1	0,3%
GAS NATURAL	1	0,3%
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	1	0,3%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,3%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	1	0,3%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	0,3%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	1	0,3%
PERSONERIA DISTRITAL	1	0,3%

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

POLICIA METROPOLITANA, CODENSA	1	0,3%
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1	0,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE, POLICIA METROPOLITANA, IPES, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO, INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	1	0,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE EDUCACION, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), SECRETARIA DE PLANEACION	1	0,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE SALUD, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1	0,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DEL HABITAT, ALCALDIAS LOCALES	1	0,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA MOVILIDAD	1	0,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE, TRANSMILENIO	1	0,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, POLICIA METROPOLITANA	1	0,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0,3%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,3%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	0,3%
SECRETARIA DE EDUCACION, DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	0,3%
SECRETARIA DE EDUCACION, DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, IDPAC - ACCION COMUNAL	1	0,3%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), CODENSA	1	0,3%
SECRETARIA DEL HABITAT, CATASTRO	1	0,3%
SECRETARIA DEL HABITAT, SECRETARIA DE EDUCACION, SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0,3%
SECRETARIA DEL HABITAT, UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,3%
SECRETARIA GENERAL, SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0,3%
SECRETARIA GENERAL, SECRETARIA DE HACIENDA, CATASTRO	1	0,3%
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1	0,3%
SECRETARIA MOVILIDAD, ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0,3%
SECRETARIA MOVILIDAD, IPES	1	0,3%
SECRETARIA MOVILIDAD, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1	0,3%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0,3%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	0,3%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

**PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES**

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 20% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Secretaría Distrital de Movilidad, el 13% tuvo como destino la Policía Metropolitana y el 6% al Instituto de Protección y Bienestar Animal. Teniendo en cuenta que el SDQS Bogotá Te Escucha opera en línea, se facilita la remisión en tiempo real a las Entidades competentes, con lo cual se aporta en una gestión eficiente a nivel de Distrito, de cara al ciudadano y a la garantía de sus derechos.

**6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS**

Este punto no aplica para la Entidad, en tanto no se tiene registro ni en la gestión documental, ni en el SDQS, de los requerimientos allegados por veedurías ciudadanas constituidas tal como lo establece la norma.

**7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO**

A partir de este reporte se observa una gestión del 22% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición. Lo anterior, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

**Tabla No. 5  
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL**

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>% En Trámite</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% Respuesta Total</b>	<b>Total general</b>
USAQUEN	347	95%	19	5%	366
CHAPINERO	86	89%	11	11%	97
SANTAFE	89	77%	26	23%	115
SANCRISTOBAL	353	100%	0	0%	353
USME	67	27%	185	73%	252
TUNJUELITO	77	71%	31	29%	108
BOSA	65	100%	0	0%	65
KENNEDY	459	93%	36	7%	495
FONTIBON	46	78%	13	22%	59
ENGATIVA	261	99%	2	1%	263
SUBA	223	99%	3	1%	226
BARRIOS UNIDOS	130	98%	2	2%	132
TEUSAQUILLO	115	69%	51	31%	166
MARTIRES	30	71%	12	29%	42
ANTONIO NARIÑO	86	98%	2	2%	88
PUENTE ARANDA	148	100%	0	0%	148
CANDELARIA	34	60%	23	40%	57
RAFAEL URIBE	105	99%	1	1%	106
CIUDAD BOLIVAR	93	99%	1	1%	94
SUMAPAZ	2	67%	1	33%	3
NIVEL CENTRAL	126	23%	420	77%	546
<b>Total general</b>	<b>2.942</b>	<b>78%</b>	<b>839</b>	<b>22%</b>	<b>3.781</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

- Promedio en trámite por localidades 84%
- Promedio en trámite Nivel Central 23%
- Total en trámite (Localidades y Nivel Central) 78%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 16%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 77%
- Total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 22%

Durante el mes de Marzo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 16% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de marzo el 77% del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de la herramienta “Reporte Preventivo” dispuesta por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, realiza el seguimiento de la gestión, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado 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 link 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.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

**8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

**Tabla No. 6  
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

LUGAR	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS AÑO 2019	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS AÑO 2019	PORCENTAJE REQUERIMIEN TOS CERRADOS AÑO 2019	TOTAL, REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE AÑO 2019	PORCENTAJE REQUERIMIEN TOS EN TRÁMITE AÑO 2019
Usaquén	732	100	14%	632	86%
Chapinero	285	110	39%	175	61%
Santafé	371	184	50%	187	50%
San Cristóbal	955	176	18%	779	82%
Usme	620	550	89%	70	11%
Tunjuelito	321	181	56%	140	44%
Bosa	167	9	5%	158	95%
Kennedy	1249	281	22%	968	78%
Fontibón	205	92	45%	113	55%
Engativá	531	77	15%	454	85%
Suba	603	27	4%	576	96%
Barrios Unidos	296	82	28%	214	72%
Teusaquillo	392	156	40%	236	60%
Mártires	162	88	54%	74	46%
Antonio Nariño	225	188	84%	37	16%
Puente Aranda	153	104	68%	49	32%
Candelaria	401	31	8%	370	92%
Rafael Uribe	335	47	14%	288	86%
Ciudad Bolívar	511	5	1%	506	99%
Sumapaz	11	8	73%	3	27%
Dependencias	1279	1123	88%	156	12%
<b>TOTAL</b>	<b>9.804</b>	<b>3.618</b>	<b>37%</b>	<b>6.185</b>	<b>63%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **9.804** requerimientos ingresados en periodos anteriores, un 37% tiene respuesta de fondo, que equivale a 3.618 respuestas efectivas.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL MARZO 2019.**

**9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)**

LOCALIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIAS	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
USAQUEN		20	17		20	17	19			18
CHAPINERO		19	18				18			19
SANTA FE		18	36				13			20
SAN CRISTOBAL		19	21				21			20
USME		13					14			13
TUNJUELITO		14	17				16			16
BOSA		17	19				19			19
KENNEDY		19	19		18		20			19
FONTIBON		17	16				18		15	16
ENGATIVA		20	22				20			20
SUBA		19	21		26	12	21			19
BARRIOS UNIDOS		17	17				16			17
TEUSAQUILLO			19				17			19
MARTIRES		15	12				16			15
ANTONIO NARIÑO		15	17				17	20		16
PUENTE ARANDA		19	21		22		18	12		19
CANDELARIA		19	17				10			15
RAFAEL URIBE		20	23				24			21
CIUDAD BOLIVAR		15	25				24			16
SUMAPAZ		7					11			9
NIVEL CENTRAL	15	5	4	1	14	7	9	5	17	6
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MARZO  
2019.**

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 para consultas, derechos de petición de interés particular y general, quejas, reclamos, solicitudes de información y copias y sugerencias, la Secretaría Distrital de Gobierno en el mes de marzo si cumplió; lo anterior se afirma al contrastar la cantidad promedio de días que tardó la entidad en responder (siempre antes de 15 días hábiles) frente al tiempo estimado por ley.

Sin embargo, es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales respecto de felicitaciones.

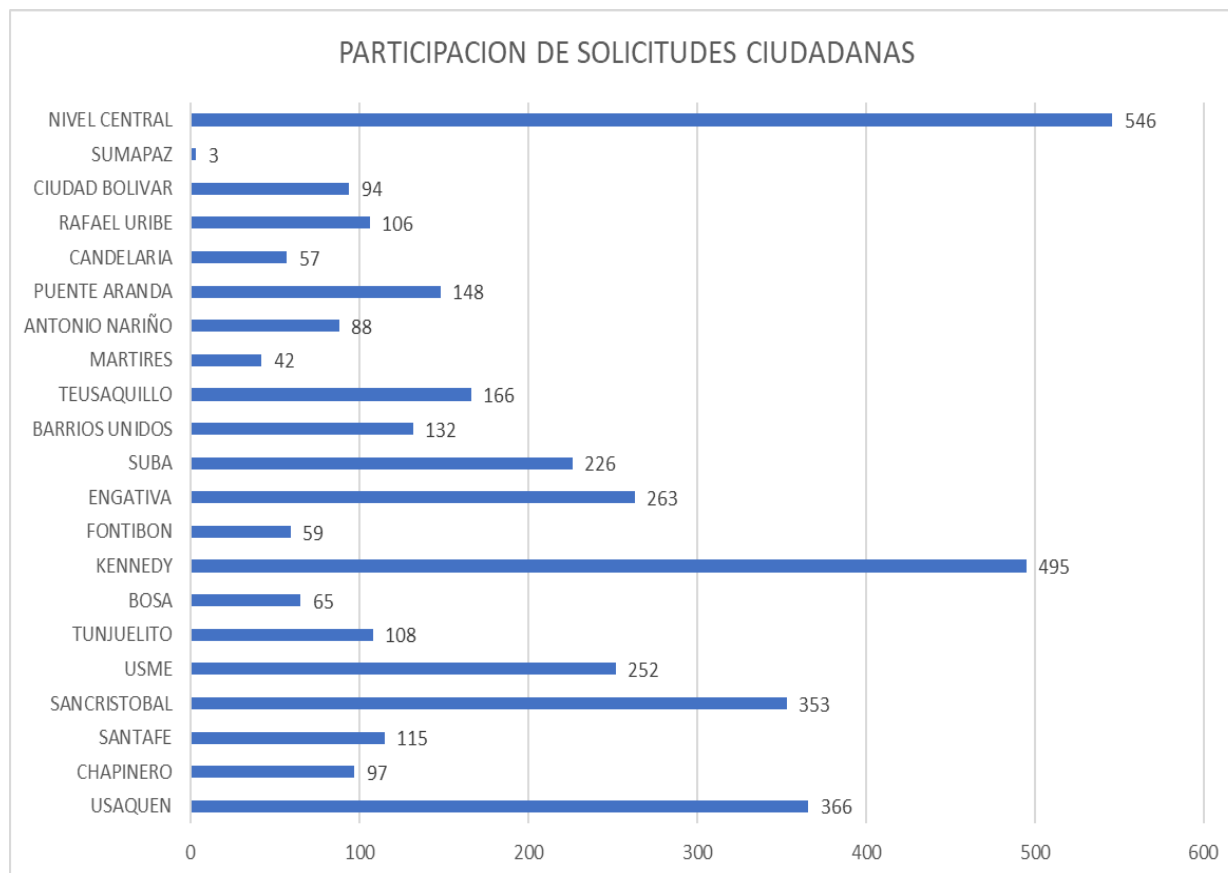
**Tabla No. 8  
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS  
DURANTE EL PERIODO**

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	366	10%	478	16	393	0
CHAPINERO	97	3%	224	111	6	0
SANTAFE	115	3%	259	146	257	0
SANCRISTOBAL	353	9%	548	11	360	0
USME	252	7%	379	7	121	0
TUNJUELITO	108	3%	173	61	63	0
BOSA	65	2%	640	0	315	0
KENNEDY	495	13%	862	0	311	0
FONTIBON	59	2%	266	0	198	90
ENGATIVA	263	7%	421	134	839	0
SUBA	226	6%	1028	362	247	0
BARRIOS UNIDOS	132	3%	174	451	174	6
TEUSAQUILLO	166	4%	452	0	9	0
MARTIRES	42	1%	108	62	124	0
ANTONIO NARIÑO	88	2%	267	325	459	0
PUENTE ARANDA	148	4%	174	93	290	0
CANDELARIA	57	2%	83	0	52	0
RAFAEL URIBE	106	3%	374	0	185	0
CIUDAD BOLIVAR	94	2%	1771	203	375	0
SUMAPAZ	3	0%	8	0	4	0
NIVEL CENTRAL	546	14%	3	158	195	1085
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	0
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	0
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	0
<b>Total general</b>	<b>3.781</b>	<b>100%</b>	<b>8.692</b>	<b>2.140</b>	<b>4.977</b>	<b>1181</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de solicitudes ciudadanas son Nivel Central, Kennedy, Usaquén y San Cristóbal.

## **10. PARTICIPACION POR ESTRATO**

No se tiene desagregada la información por estrato socioeconómico de los ciudadanos, toda vez que en el SDQS dicho campo no es de diligenciamiento obligatorio, y muchos ciudadanos prefieren no dar información al respecto.

## **11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

PERSONA NATURAL: 3.596

PERSONA JURÍDICA: 185



**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 3.537 requerimientos del mes de marzo de 2019, el 95% fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 5% requerimientos.

**Tabla No. 9  
TIPO DE REQUIRIENTE**

<b>GÉNERO O CARÁCTER DEL PETICIONARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ANÓNIMO	934	25%
ANÓNIMO CON DATOS	34	1%
FEMENINO	1158	31%
MASCULINO	1470	39%
PERSONA JURIDICA	185	5%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.781</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que un 25% de las solicitudes ciudadanas fueron interpuestas de manera anónima, y el 75% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Independientemente de la calidad del requirente. Del total de peticionarios el 31% corresponde al género femenino, el 39% al género masculino.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

**12. 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.

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de las localidades y del nivel central en el canal presencial son los siguientes:

**Tabla No. 10  
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL**

<b>Calificación de Localidades Canal Presencial</b>				
<b>Numero de encuestas realizadas</b>	<b>Localidad</b>	<b>Calificación obtenida</b>	<b>Aporte a la Calificación total</b>	<b>Calificación Canal Presencial</b>
393	Usaquén	5,00	0,39	4,94
6	Chapinero	5,00	0,01	
257	Santa Fe	4,98	0,26	
360	San Cristóbal	4,99	0,36	
121	Usme	4,99	0,12	
63	Tunjuelito	5,00	0,06	
315	Bosa	5,00	0,32	
311	Kennedy	5,00	0,31	
198	Fontibón	4,98	0,20	
839	Engativá	4,77	0,80	
247	Suba	4,87	0,24	
174	Barrios Unidos	5,00	0,17	
9	San Cristóbal	4,35	0,01	
124	Mártires	5,00	0,12	
459	Antonio Nariño	5,00	0,46	
290	Puente Aranda	4,99	0,29	
52	Candelaria	5,00	0,05	
185	Rafael Uribe	4,98	0,19	
375	Ciudad Bolívar	4,91	0,37	
4	Sumapaz	5,00	0,00	
195	Nivel Central	4,97	0,19	

La calificación obtenida equivale a “Adecuado”, esto implica que cuando la ciudadanía se acercó a las instalaciones de la entidad de manera presencial, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue la mejor posible de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y servicios calificados en el canal virtual son los siguientes:

**Tabla No. 11  
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL VIRTUAL**

<b>TRAMITES Y/O SERVICIOS CANAL VIRTUAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL</b>
Certificado de Residencia	4,2	4,48
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	4,7	
Documentos Extraviados	4,2	
Otro	4,1	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	5,0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5,0	
Propiedad Horizontal	4,3	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuado”, esto implica que, cuando la ciudadanía acudió de manera virtual ante la entidad, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue la mejor posible, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad mediante este canal.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en marzo de 2019 es de **4,92**, esto equivale al **95%** de percepción positiva del servicio.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

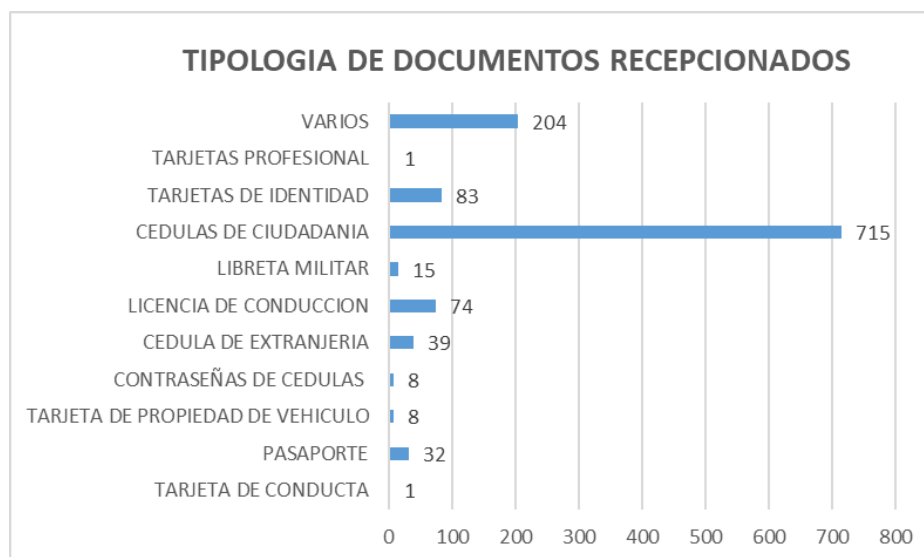
**13. BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.**

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaria 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.

Durante el mes de marzo se recibieron 1.181 documentos en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, los cuales se encuentran incorporados en su totalidad en la base de documentos.

<b>5. SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION A LA CIUDADANIA RECEPCION Y ENTREGA DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS MARZO 2019</b>	
<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales</b>	<b>Recepción de Documentos</b>
Fontibón	90
Suba	6
Nivel Central	1085
<b>TOTALES</b>	<b>1181</b>

**TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS**



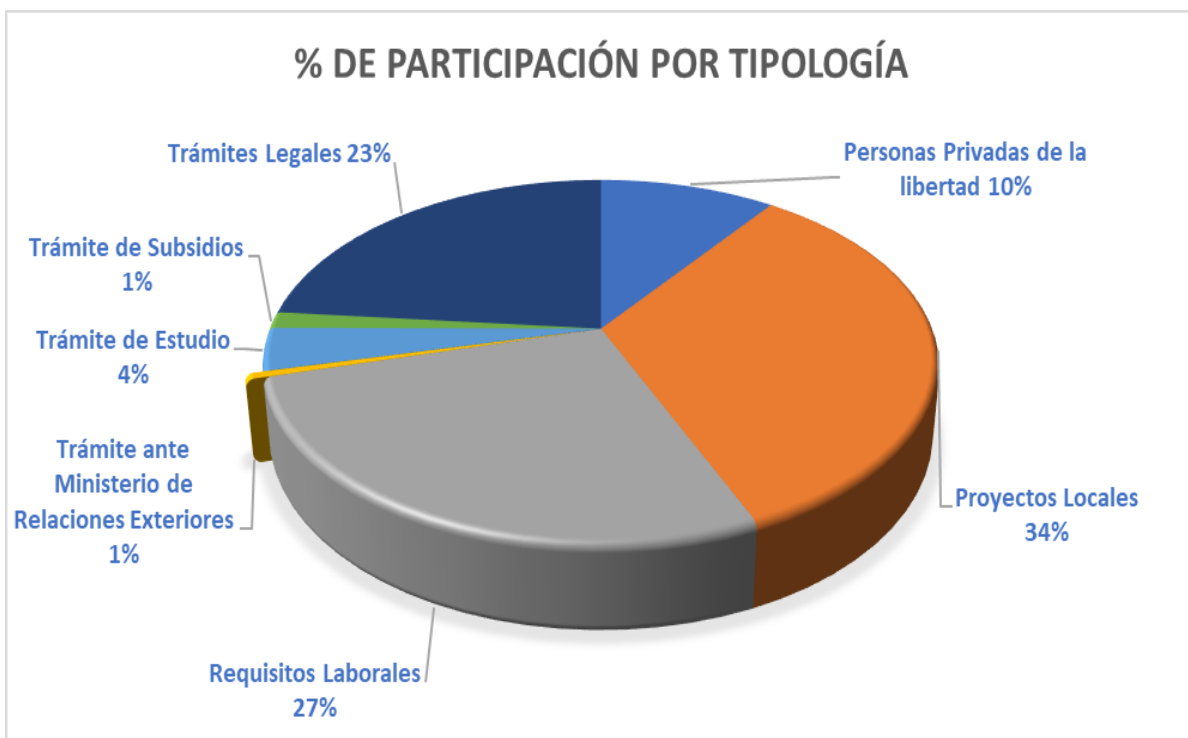
De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de marzo, las cédulas de ciudadanía fueron los documentos que más se extraviaron con un porcentaje del 60%; en segundo lugar, se encuentran los documentos tipificados

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

dentro de la categoría “varios”, estos significaron el 17% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

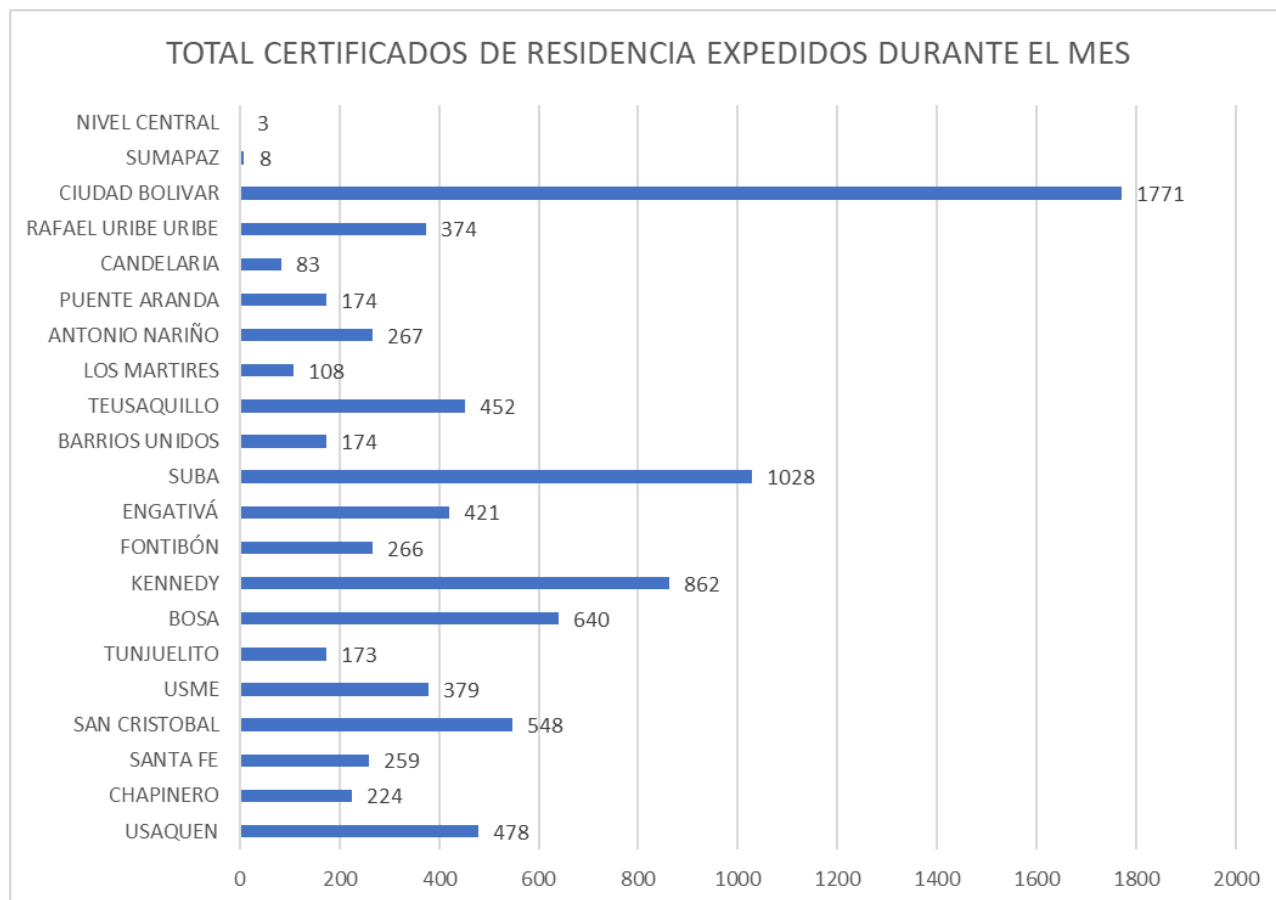
#### **14. EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.**

Para el mes de marzo, se dispuso para el uso de la ciudadanía, la posibilidad de realizar el trámite de expedición del certificado de residencia totalmente en línea, lo anterior debido a la racionalización del trámite; en este orden de ideas el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 34% respecto al total, seguido de un 27% para Requisitos Laborales, el 23% Trámites Legales, 10% para Personas Privadas de la Libertad, 4% Trámites de estudio, 1% para Trámites de Subsidios y 1% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



El número de Certificados de Residencia expedidos en el periodo asciende a 8.692, de los cuales, 1.742, es decir el 20% del total, se gestionaron a través del aplicativo SIACTUA; por otra parte, el 80% del total, es decir 6.950, 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; de esta manera, se encuentra que este trámite que anteriormente se realizaba presencialmente, ha tenido un porcentaje de aplicación y apropiación por parte de la ciudadanía superior al 80%.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan Ciudad Bolívar, Suba, Kennedy, Bosa y San Cristóbal que expidieron un total de 4.849 certificaciones, representando el 56% del Total.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2019.**

## **15. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El total de los requerimientos presentados ante la Secretaría Distrital de Gobierno son ingresados al SDQS Bogotá Te Escucha y articulados automáticamente al aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.
2. A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna.
3. Hay un número importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS Bogotá Te Escucha que no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico; de ser necesario el reporte, se sugiere a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor hacer dicho campo obligatorio cuando se registra el ciudadano como usuario del SDQS.
4. Los requerimientos de mayor impacto para la entidad durante este período corresponden a temas relacionados con la Ley 1755 solicitudes de acceso a la información.
5. Las dependencias con un mayor número de requerimientos recibidos son: son Nivel Central, Kennedy, Usaquén y San Cristóbal.
6. De acuerdo con la aplicación de la encuesta de percepción del servicio, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en marzo de 2019 es de 4,92, esta calificación implica que la percepción de la ciudadanía fue altamente positiva respecto a la atención recibida por la entidad.
7. Se recibieron en total 1.181 documentos extraviados en el mes, de los cuales el 60% fueron cédulas de ciudadanía.