

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL ENERO 2021.**

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., enero 2021

**Nota:** *Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.*

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL ENERO 2021.**

## **CONTENIDO**

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

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

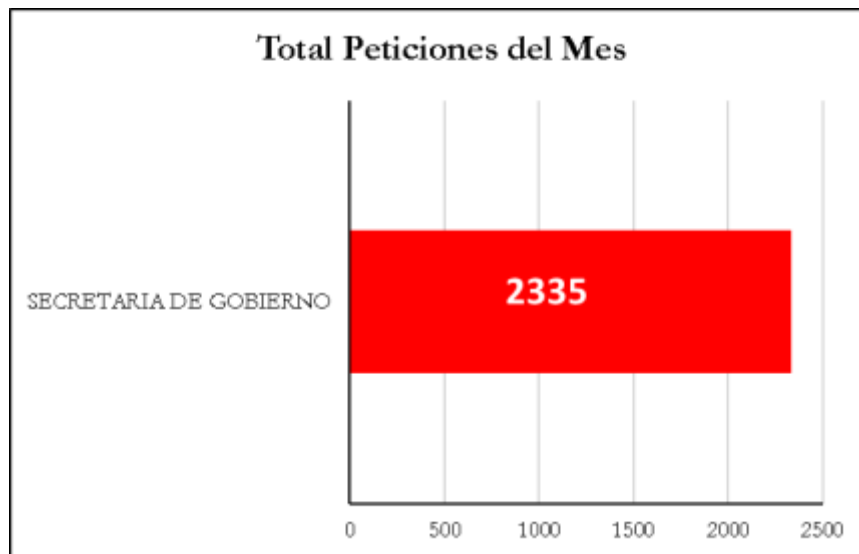
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL ENERO 2021.**

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 Enero de 2021.

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

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Enero de 2021 corresponde a 2.335, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

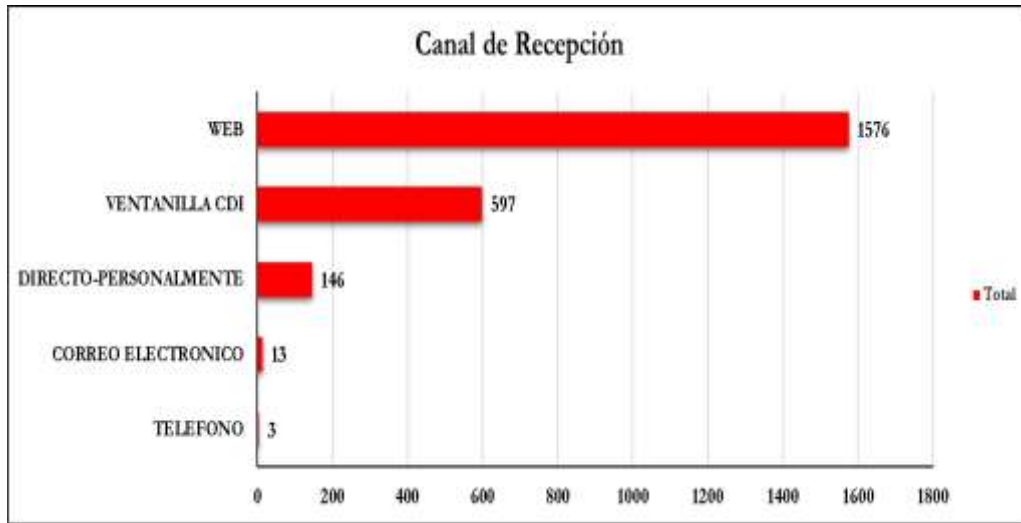
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría 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.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2021.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Enero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud 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 el 67% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 26% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. 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, en tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con 6%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2021.**

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 34% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 33%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 13%.

### 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	107
Solicitudes trasladadas a otras entidades	5

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Enero de 2021 se registró 5 solicitudes de información trasladadas a otra entidad según su competencia a Secretaria de Planeación, Secretaria del Hábitat, Secretaria General, Secretaria Movilidad.

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

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

**Tabla No. 2  
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

<b>SUBTEMAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	107	5
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	104	4
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	52	2
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	38	2
DESPACHO DEL SECRETARIO DE GOBIERNO	23	1
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>324</b>	<b>14</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>2011</b>	<b>86</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>2335</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2021.**

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Oficina De Atención a La Ciudadanía” con 107 peticiones, luego se encuentra “Traslado a Entidades Distritales” con 104; posteriormente se encuentra que fueron 52 las peticiones relacionadas con. “Información de Trámites y Servicios”.

#### 4.1. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO CON RESPUESTA DEFINITIVA

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 CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	381	30
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	298	23
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	134	11
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	101	8
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	76	6
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>990</b>	<b>78</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>281</b>	<b>22</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>1271</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Enero el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Oficina De Atención a La Ciudadanía” con 381 peticiones, luego se encuentra “Contravenciones Comunes Código de Policía” con 298; posteriormente se encuentra que fueron 134 las peticiones relacionadas con “Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica”.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2021.**

**5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE SEGURIDAD	22	19%
SECRETARIA MOVILIDAD	14	12%
SECRETARIA GENERAL	11	9%
SECRETARIA JURIDICA	10	9%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10	9%
SECRETARIA DE PLANEACION	9	8%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	4%
SECRETARIA DE SALUD	5	4%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	4%
SECRETARIA DEL HABITAT	4	3,4%
IDPYBA	4	3%
CATASTRO	2	1,7%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	2%
CAPITAL SALUD EPS	2	2%
IDIGER	2	1,7%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1%
TRANSMILENIO	1	0,9%
IDIPRON	1	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,9%
IDPAC	1	1%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,9%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	0,9%
CODENSA	1	0,9%
<b>Total general</b>	<b>116</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Enero se trasladó el 5% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo 19% a la "Secretaria de Seguridad", 12% "Secretaria de Movilidad", 9% "Secretaria General" y 9% "Secretaria Jurídica", clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

**6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS**

En el mes de Enero se respondió 7 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	7
<b>Total</b>	<b>7</b>

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2021.**

**7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO**

A partir de este reporte se observa una gestión del 46% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

**Tabla No. 6  
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL**

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	40	3,1%	0	0,0%	40
02 - CHAPINERO	27	2,1%	0	0,0%	27
03 - SANTA FE	20	1,6%	1	4,0%	21
04 - SAN CRISTOBAL	14	1,1%	0	0,0%	14
05 - USME	8	0,6%	0	0,0%	8
06 - TUNJUELITO	7	0,5%	0	0,0%	7
07 - BOSA	18	1,4%	0	0,0%	18
08 - KENNEDY	31	2,4%	2	8,0%	33
09 - FONTIBON	16	1,2%	2	8,0%	18
10 - ENGATIVA	39	3,0%	1	4,0%	40
11 - SUBA	54	4,2%	2	8,0%	56
12 - BARRIOS UNIDOS	11	0,9%	0	0,0%	11
13 - TEUSAQUILLO	17	1,3%	1	4,0%	18
14 - LOS MARTIRES	17	1,3%	0	0,0%	17
15 - ANTONIO NARINO	9	0,7%	0	0,0%	9
16 - PUENTE ARANDA	17	1,3%	0	0,0%	17
17 - LA CANDELARIA	13	1,0%	1	4,0%	14
18 - RAFAEL URIBE URIBE	16	1,2%	0	0,0%	16
19 - CIUDAD BOLIVAR	9	0,7%	0	0,0%	9
SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	904	70,2%	15	60,0%	919
<b>Total general</b>	<b>1287</b>	<b>98%</b>	<b>25</b>	<b>2%</b>	<b>1312</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.



**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2021.**

Durante el mes de Enero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 2% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Enero el 60% 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 “CRONOS” 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 en trámite o con respuesta de fondo para el mes de Enero.

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.

**7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

**Tabla No. 7  
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	1058	5,2%	4	1,6%	1062
02 - CHAPINERO	215	1,1%	3	1,2%	218
03 - SANTA FE	229	1,1%	2	0,8%	231
04 - SAN CRISTOBAL	205	1,0%	2	0,8%	207
05 - USME	120	0,6%	0	0,0%	120
06 - TUNJUELITO	89	0,4%	0	0,0%	89
07 - BOSA	227	1,1%	2	0,8%	229
08 - KENNEDY	860	4,3%	6	2,4%	866
09 - FONTIBON	529	2,6%	2	0,8%	531
10 - ENGATIVA	232	1,1%	5	2,0%	237
11 - SUBA	1387	6,9%	3	1,2%	1390
12 - BARRIOS UNIDOS	80	0,4%	2	0,8%	82
13 - TEUSAQUILLO	281	1,4%	3	1,2%	284
14 - LOS MARTIRES	85	0,4%	3	1,2%	88
15 - ANTONIO NARINO	52	0,3%	1	0,4%	53
16 - PUENTE ARANDA	165	0,8%	3	1,2%	168
17 - LA CANDELARIA	52	0,3%	1	0,4%	53
18 - RAFAEL URIBE URIBE	199	1,0%	4	1,6%	203
19 - CIUDAD BOLIVAR	309	1,5%	1	0,4%	310
20 - SUMAPAZ	5	0,02%	0	0,0%	5
NIVEL CENTRAL	13806	68,4%	204	81,3%	14010
<b>Total general</b>	<b>20185</b>	<b>99%</b>	<b>251</b>	<b>1%</b>	<b>20436</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **20.436** requerimientos ingresados en el transcurso del año anteriores al periodo actual, un **1%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **251** respuestas efectivas.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE  
GESTIÓN  
MENSUAL ENERO 2021.**

Tabla No. 7

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIAS	Total general
Usaquén	6	8	4	4	0	4	6	5	0	4	5
Chapinero	3	0	3	5	0	5	2	5	0	0	4
Santa fe	5	0	2	2	0	3	1	4	0	1	3
San Cristóbal	4	3	3	3	1	3	2	1	0	0	3
Usme	7	0	2	4	0	1	6	0	0	0	4
Tunjuelito	3	0	2	5	1	1	1	0	0	1	3
Bosa	4	0	3	4	0	4	6	0	0	1	4
Kennedy	5	8	5	3	0	3	3	6	0	0	4
Fontibón	6	2	2	2	0	2	1	1	0	2	3
Engativá	4	7	3	4	0	3	4	4	5	1	4
Suba	4	6	3	4	1	3	4	6	3	2	4
Barrios Unidos	1	5	4	4	0	2	6	4	0	0	4
Teusaquillo	1	0	3	4	0	2	2	3	0	0	3
Mártires	1	0	4	3	0	2	0	0	2	0	3
Antonio Nariño	3	0	3	2	0	1	1	0	0	0	2
Puente Aranda	6	0	2	3	0	2	4	0	8	0	3
Candelaria	1	4	1	4	0	4	1	6	0	0	4
Rafael Uribe	1	0	4	4	0	2	1	2	0	0	3
Ciudad Bolívar	5	0	2	3	0	2	1	1	0	7	2
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nivel central	3	7	4	3	6	3	3	3	4	3	3
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2021.**

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por el decreto 491 de 2020, se cumplió con el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general, así como para dar respuesta a las Consultas, Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos, Denuncias por actos de Corrupción y Sugerencias; por otra parte, se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular. Lo anterior, debido a los tiempos de respuesta establecidos por el decreto 491 de 2020, en el contexto de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19.

### 8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2021

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2021, se tienen las siguientes cifras:

**Tabla No. 8  
Localidades y Nivel Central**

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	2.335	144	71
<b>Total General</b>	<b>2.335</b>	<b>144</b>	<b>71</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en la vigencia 2021 ha sido de 71 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

**Tabla No. 9  
Nivel Central**

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	29	29	3
<b>Total General</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>3</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2021 ha sido de 3 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

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

**ENERO 2021.**

Tabla No. 10

**PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS  
REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO**

<b>ALCALDIA LOCAL</b>	<b>PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CERT. RESIDENCIA</b>	<b>ORIENTACIONES</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>DOC.EXT.</b>
USAQUEN	24	1,0%	332	-	6	-
CHAPINERO	13	0,6%	279	-	8	13
SANTAFE	15	0,6%	142	67	7	-
SANCRISTOBAL	19	0,8%	357	-	4	-
USME	6	0,3%	321	-	22	1
TUNJUELITO	14	0,6%	127	-	2	-
BOSA	13	0,6%	679	-	21	-
KENNEDY	33	1,4%	711	-	15	-
FONTIBON	13	0,6%	217	-	12	-
ENGATIVA	39	1,7%	481	-	11	-
SUBA	25	1,1%	879	-	31	-
BARRIOS UNIDOS	4	0,2%	96	4	8	-
TEUSAQUILLO	19	0,8%	224	-	0	-
MARTIRES	28	1,2%	89	-	3	1
ANTONIO NARIÑO	4	0,2%	45	-	1	-
PUENTE ARANDA	18	0,8%	180	-	6	-
CANDELARIA	14	0,6%	45	-	1	-
RAFAEL URIBE	14	0,6%	289	2	8	-
CIUDAD BOLIVAR	18	0,8%	651	2	23	-
SUMAPAZ	0	0,0%	114	-	74	-
NIVEL CENTRAL	1985	85,0%	0	559	72	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	6	0,3%	-	-	-	-
SuperCADE Engativa	2	0,1%	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	5	0,2%	-	-	-	51
SuperCADE Virtual	4	0,2%	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	22	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.335</b>	<b>100%</b>	<b>6.258</b>	<b>656</b>	<b>335</b>	<b>66</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS – SI ACTUA

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2021.**

Gráfica No. 5



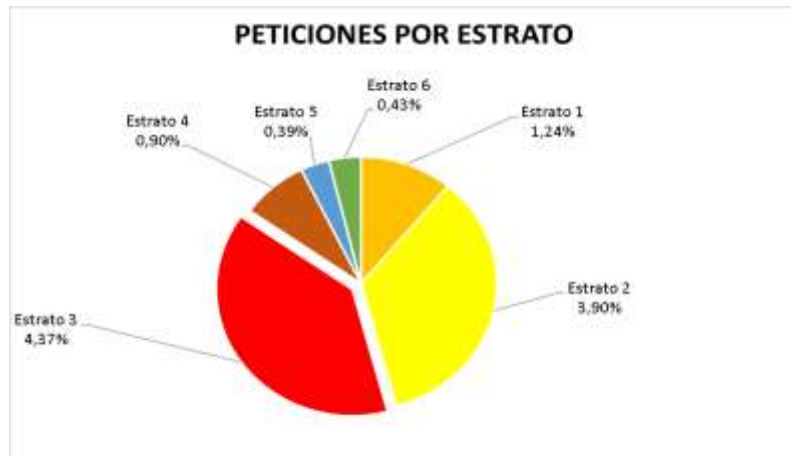
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

**9. PARTICIPACION POR ESTRATO**

En este aspecto se encuentra que el 4.37% se ubicó dentro del estrato 3, el 3.90% en el estrato 2 y el 1.24% en el estrato 1.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

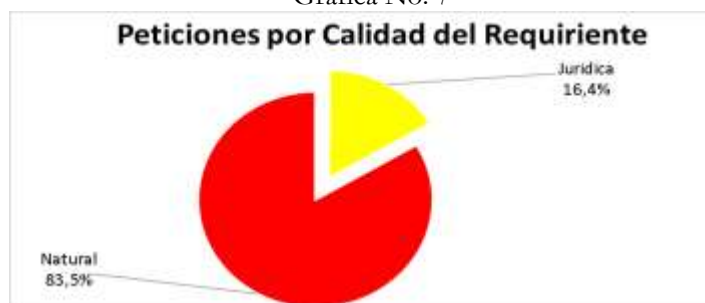
**10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (83,5%) fueron realizadas por personas naturales y (16,4%) por personas jurídicas.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2021.**

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

**11. OTROS ITEMS:**

**11.1 Encuestas de percepción del servicio**

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

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

**Tabla No. 11**

**CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL**

Calificación				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
1	Antonio Nariño	3,6	0,0	4,2
8	Barrios Unidos	4,6	0,1	
21	Bosa	3,6	0,2	
8	Chapinero	4,0	0,1	
23	Ciudad Bolívar	4,5	0,3	
11	Engativá	2,3	0,1	
12	Fontibón	3,8	0,1	
15	Kennedy	2,7	0,1	
1	La Candelaria	4,6	0,0	
3	Mártires	1,9	0,0	
6	Puente Aranda	4,8	0,1	
8	Rafael Uribe Uribe	3,3	0,1	
4	San Cristóbal	5,0	0,1	
7	Santa Fe	3,6	0,1	
31	Suba	4,1	0,4	
0	Teusaquillo	0,0	0,0	
2	Tunjuelito	4,7	0,0	
6	Usaquén	5,0	0,1	
22	Usme	4,6	0,3	
74	Sumapaz	4,2	0,9	
72	Nivel Central	5,0	1,1	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2021.**

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 que evidenció un nivel óptimo en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta a nivel local fue óptima de cara al ciudadano; en el nivel central fue optima cumpliendo con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

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. 12  
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL VIRTUAL**

<b>TRÁMITE REALIZADO</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA1</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA2</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL</b>
Certificado de Residencia	4,6	4,6	4,6	4,39
Documentos Extraviados	4,7	4,6	4,6	
Otro	4,6	4,6	4,6	
Propiedad Horizontal	2,5	2,2	2,4	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5,0	4,5	4,8	
Autorización para la realización de concursos	4,8	4,8	4,8	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	5,0	5,0	5,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactoria”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta optima en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea óptima de cara al ciudadano, y por tanto cumplir con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios de manera virtual en la entidad.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Enero de 2021 es de **4,0** esto equivale al **80%** de percepción positiva del servicio.

### **11.2 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.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2021.**

En el mes de Enero se recibieron 66 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19.

Por otra parte, en el mes de Enero se entregaron 6 documentos extraviados a la ciudadanía, correspondientes a cédulas de ciudadanía.

En la vigencia 2021 con corte al 31 de Enero se han devuelto a los ciudadanos 6 documentos extraviados directamente al titular.

**Tabla No. 13**

MES	CANTIDAD
Enero	6
<b>TOTALES</b>	<b>6</b>

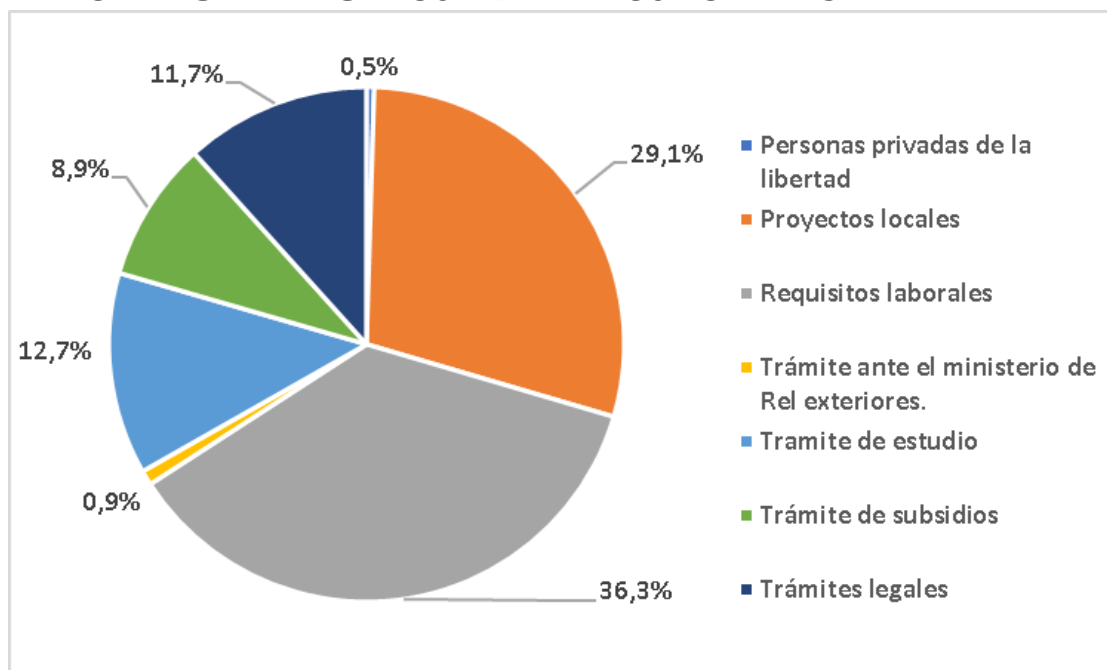
Fuente: Aplicativo SIDE

**11.3 Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de Enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 36.3% respecto al total, seguido de un 29.1% para Proyectos Locales, el 12.7% para Trámites de Estudio, 11.7% para Trámites Legales, 8.9% para Trámites de Subsidio, 0.9% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,5% para Personas Privadas de la Libertad.

Gráfica No. 8

**TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRAMITE**



Fuente: Aplicativo BIZAGI

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.



## SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2021.

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 6.258, 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.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar y Engativá que expedieron un total de 3.758 certificaciones, representando el 60% del Total.

### 11.4 Juramento Colombiano por Adopción

En el periodo de Enero no se registraron actas del Trámite Juramento Colombiano por Adopción según Orfeo No. 20211000027093.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2021.**

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Enero de 2021 corresponde a 2.335, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.
2. A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna, Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en el periodo Enero 2021 ha sido de 50 días.
3. Para el mes de Enero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud 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 el 67% de Solicitudes ciudadanas; un 26% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 6%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 34% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 33%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 13%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Oficina De Atención a La Ciudadanía” con 107 peticiones, luego se encuentra “Traslado a Entidades Distritales” con 104; posteriormente se encuentra que fueron 52 las peticiones relacionadas con. “Información de Trámites y Servicios”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, Kennedy, Suba, Mártires y Usaquén.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 4.37% se ubicó dentro del estrato 3, el 3.90% en el estrato 2 y el 1.24% en el estrato 1.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Enero se recibieron 66 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19. Por otra parte, en el mes de Enero se entregaron 6 documentos extraviados a la ciudadanía, todos correspondientes a cédulas de ciudadanía.
9. Para el mes de Enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 36.3% respecto al total, seguido de un 29.1% para Proyectos Locales, el 12.7% para Trámites de Estudio, 11.7% para Trámites Legales, 8.9% para Trámites de Subsidio, 0.9% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,5% para Personas Privadas de la Libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Enero de 2021 es de 4,0 esto equivale al 80% de percepción positiva del servicio.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.