

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 13 de diciembre de 2017

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

## **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 .....	5
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO .....	6
5.	TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	7
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.....	9
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO .....	9
8.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	11
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) .....	12
10.	PARTICIPACION POR ESTRATO .....	14
11.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE .....	14
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	16

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

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 noviembre de 2017.

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

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia noviembre de 2017, corresponde a 5.563, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

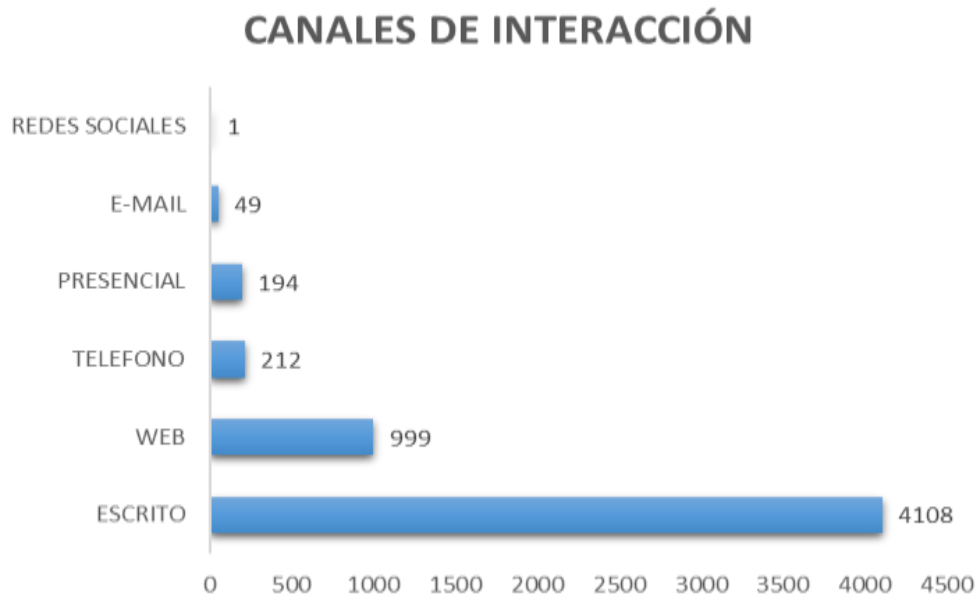
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la secretaria de Gobierno, así como en el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, lo

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

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.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos sigue siendo la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 73% ingresa por medio escrito.

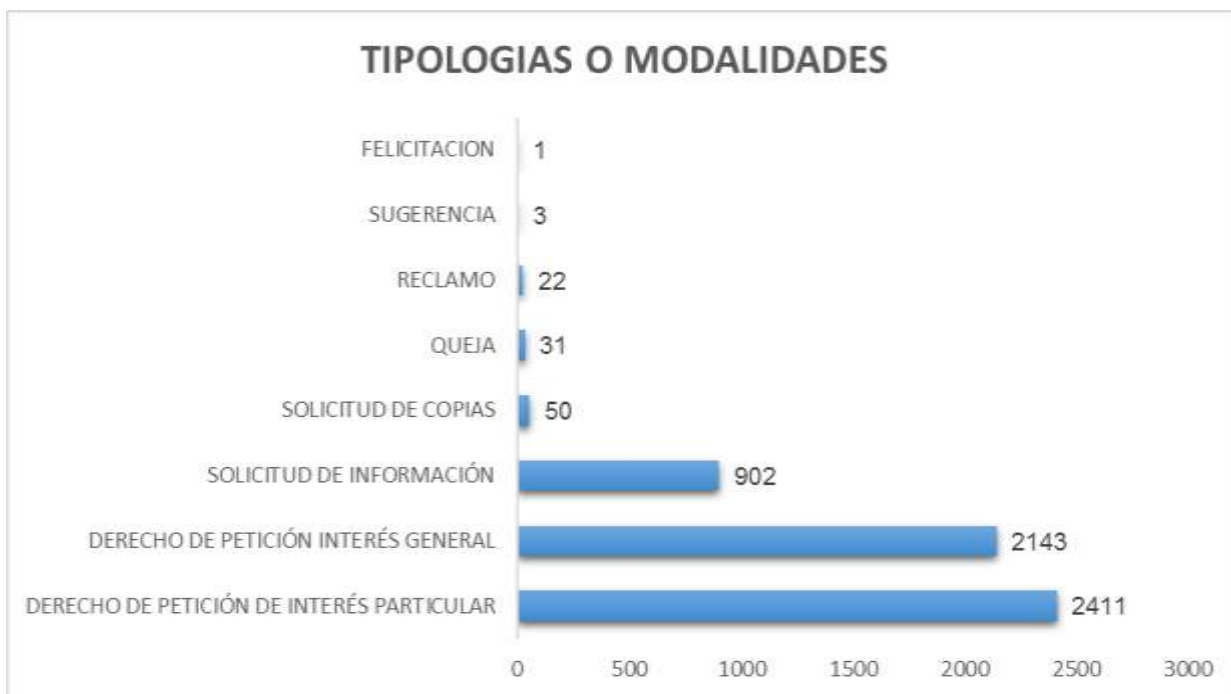
Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en el nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 17 %. Derechos de petición. No menos importante es la recepción presencial y telefónico con un (4%).

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

**3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES**

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 43% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 38%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la solicitud de información con un 16%.

**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 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	902
Solicitudes trasladadas a otras entidades	19
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	13 días
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

De las 902 solicitudes de información recibidas para el periodo, 19 solicitudes fueron trasladadas por competencia a otras entidades. El tiempo promedio de cada solicitud es de 13 días y no se negó información en ninguna de ellas.

**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: 4.792
- b. Nivel central: Total requerimientos: 771
- c. Total, requerimientos: 5.563

**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	841	<b>18%</b>
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	432	<b>9%</b>
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	421	<b>9%</b>
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	406	<b>8%</b>
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	390	<b>8%</b>
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>1.521</b>	<b>31%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>781</b>	<b>17%</b>
<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL</b>	<b>4.792</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “ley 1755 solicitud ciudadana: copias, certificados laborales, información” con un total de 841, las cuáles quedan identificadas tal como lo establece la ley 1712 de 2015, con lo cual se garantiza el derecho a la información por parte de los ciudadanos.

Las peticiones por contravenciones comunes y espacio público son los que tienen mayor representatividad en el nivel local para el periodo del presente informe, con un 9% y 9% del total respectivamente. Se explica la demanda en materia de contravenciones comunes toda vez que en la ciudad se ha venido implementando el nuevo código de policía

**Tabla No. 3  
SUBTEMAS NIVEL CENTRAL**

<b>SUBTEMAS NIVEL CENTRAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	121	16%
450: DIRECCION DE CONTRATACION	93	12%
180: DIRECCION JURIDICA	72	9%
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	52	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	133	17%
OTROS SUBTEMAS	300	39%
TOTAL, REQUERIMIENTOS NIVEL CENTRAL	<b>771</b>	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el análisis de los subtemas del nivel central, la Dirección de Gestión del Talento Humano es la que más requerimientos por gestión realiza, seguida de la Dirección de Contratación, la Dirección Jurídica, Los otros subtemas representan el 63% del total equivalente a 771 requerimientos.

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

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
OTRAS ENTIDADES	224	4%

Se realizaron en el mes de noviembre 224 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 4% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

**Tabla No. 4  
PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES**

<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
SECRETARIA MOVILIDAD	26
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	24
POLICIA METROPOLITANA	20
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	17
SECRETARIA DE SALUD	12
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	12

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

TRANSMILENIO	11
SECRETARIA DE AMBIENTE	8
SECRETARIA GENERAL	8
ENTIDADES NACIONALES	8
SECRETARIA DE PLANEACION	6
SECRETARIA DEL HABITAT	5
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	4
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4
CODENSA	4
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	4
IPES	3
IDPAC - ACCION COMUNAL	3
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	3
METRO BOGOTA S.A.	3
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, SECRETARIA MOVILIDAD	2
SECRETARIA DE EDUCACION	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2
FOPAE - IDIGER	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2
SECRETARIA DE CULTURA	2
SECRETARIA MOVILIDAD, TRANSMILENIO	2
SECRETARIA GENERAL, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
SECRETARIA DE SALUD, IPES	1
POLICIA METROPOLITANA, CODENSA	1
SECRETARIA DEL HABITAT, ENTIDADES NACIONALES	1
ACUEDUCTO - EAB	1
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
SECRETARIA DE EDUCACION, SECRETARIA DE SALUD	1
PERSONERIA DISTRITAL	1
JBB - JARDIN BOTANICO	1
IDRD - RECREACION Y DEPORTE, SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1



**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

SECRETARIA MOVILIDAD, TRANSMILENIO, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
ENTIDADES NACIONALES, FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	1
POLICIA METROPOLITANA	1
ENTIDADES NACIONALES, FISCALIA GENERAL DE LA NACION	1
FISCALIA GENERAL DE LA NACION	1
POLICIA METROPOLITANA, TRANSMILENIO	1
MIGRACION COLOMBIA	1
JBB - JARDIN BOTANICO, IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
SECRETARIA DE LA MUJER	1
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD	1
<b>Total, general</b>	<b>224</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 12% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia corresponde están en la Secretaría Distrital de Movilidad, y el 10% a la Secretaria de Seguridad. Teniendo en cuenta que el SDQS 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 23% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición. Lo anterior, de acuerdo al 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.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

**Tabla No. 5  
PETICIONES CERRADAS PERIODO ACTUAL**

<b>ALCALDIA LOCAL</b>	<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS NOVIEMBRE</b>	<b>TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Usaquén	602	64	11%
Chapinero	197	0	0%
Santafé	254	36	14%
San Cristóbal	366	102	28%
Usme	227	131	57%
Tunjuelito	195	42	22%
Bosa	213	1	1%
Kennedy	671	152	23%
Fontibón	167	11	7%
Engativá	247	6	3%
Suba	288	7	3%
Barrios Unidos	172	2	2%
Teusaquillo	60	21	35%
Mártires	73	10	14%
Antonio Nariño	165	37	22%
Puente Aranda	205	14	7%
Candelaria	139	90	65%
Rafael Uribe	139	13	9%
Ciudad Bolívar	406	27	7%
Sumapaz	6	6	100%
Dependencias	771	500	65%
<b>TOTAL</b>	<b>5.563</b>	<b>1.272</b>	<b>23%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

Durante el mes de noviembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 23% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias responden durante el mes de noviembre el 65% 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 noviembre.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

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.

## 8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla No. 6  
PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

ALCALDIA LOCAL	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERÍODOS ANTERIORES	PORCENTAJE
Usaquén	6577	3782	58%
Chapinero	3864	2616	68%
Santafé	2915	2304	79%
San Cristóbal	4447	4020	65%
Usme	2786	2773	99%
Tunjuelito	2075	1432	69%
Bosa	1541	357	23%
Kennedy	7253	2176	30%
Fontibón	2539	1188	47%
Engativá	2957	2217	75%
Suba	4673	2953	63%
Barrios Unidos	2523	989	39%
Teusaquillo	1902	1254	66%
Mártires	928	922	99%
Antonio Nariño	1301	108	8%
Puente Aranda	2486	1003	40%
Candelaria	2095	1845	88%
Rafael Uribe	2742	1222	45%
Ciudad Bolívar	4309	2863	66%
Sumapaz	264	264	100%
Dependencias	8035	7824	97%
<b>TOTAL</b>	<b>68212</b>	<b>44111</b>	<b>65%</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 68.212 requerimientos ingresados con corte al mes de noviembre, un 65% tiene respuesta de fondo, que equivale a 44.111 respuestas efectivas.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

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

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
16. PUENTE ARANDA	19	18	-	-	27	16	20	-
2. CHAPINERO	17	16	-	-	-	-	21	-
9. FONTIBON	16	16	-	-	-	-	20	-
12. BARRIOS UNIDOS	17	15	-	-	-	-	14	-
11. SUBA	15	17	-	-	21	-	14	-
18. RAFAEL URIBE URIBE	16	16	-	-	16	14	15	-
10. ENGATIVA	17	15	9	-	8	-	12	-
1. USAQUEN	15	15	-	-	18	11	15	7
19. CIUDAD BOLIVAR	14	16	-	-	-	-	13	-
7. BOSA	13	14	-	-	-	19	18	-
14. LOS MARTIRES	18	14	-	-	-	-	13	-
3. SANTAFE	15	11	-	-	-	8	14	16
5. USME	14	10	-	-	-	10	13	-
4. SAN CRISTOBAL	13	15	-	-	-	-	12	-
8. KENNEDY	12	13	-	-	-	-	15	-
6. TUNJUELITO	14	12	-	-	6	8	10	-
15. ANTONIO NARIÑO	12	14	-	-	13	8	12	-
13. TEUSAQUILLO	12	10	-	-	-	-	12	-
17. LA CANDELARIA	10	8	-	-	-	-	9	-
21. NIVEL CENTRAL	7	5	-	12	12	10	9	1
20. SUMAPAZ	1	-	-	-	-	-	5	-

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

De acuerdo con las tipologías que maneja la secretaría de Gobierno se evidencia que del total de respuestas de fondo emitidas en el periodo y registradas en la herramienta “Reporte Preventivo” que el tiempo de respuesta a las solicitudes de información es de 15 días.

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

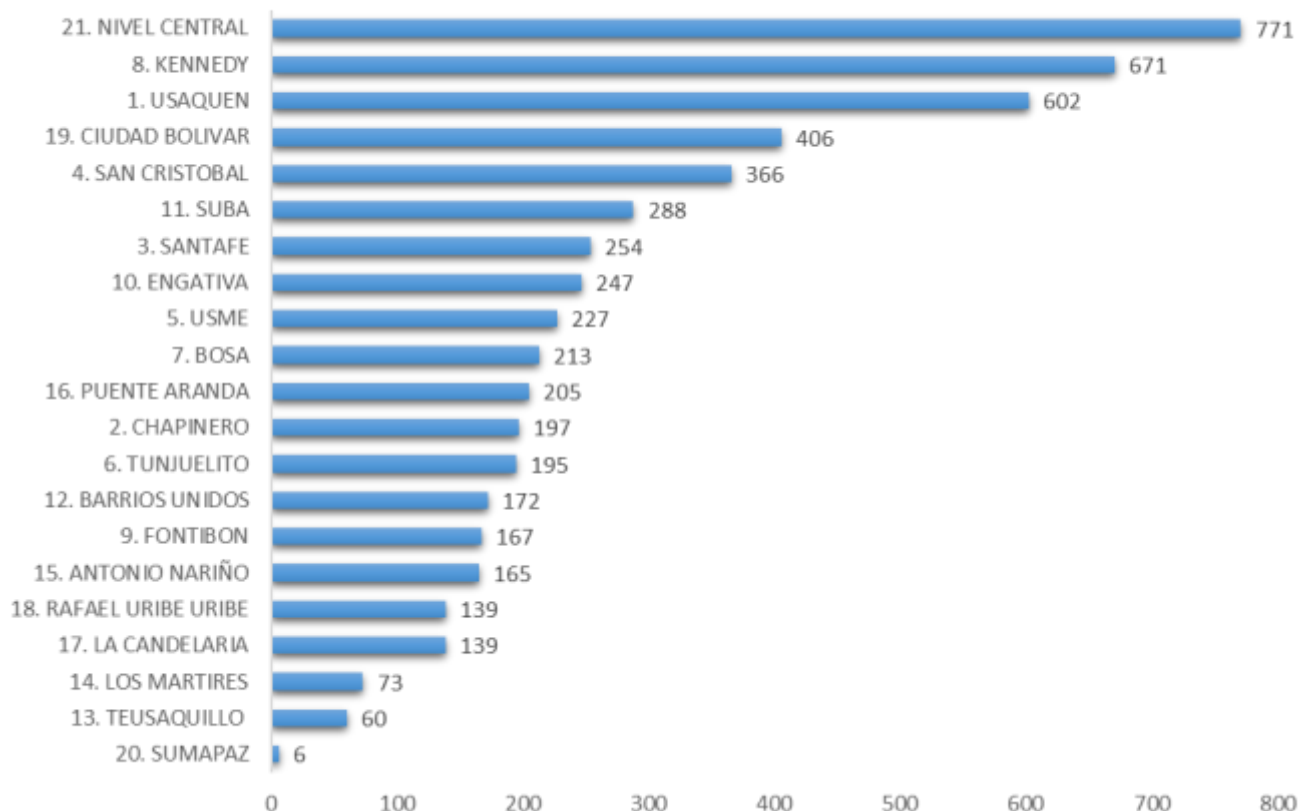
LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ATENCIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT
Usaquén	602	11%	272	322	0	-
Chapinero	197	4%	129	117	126	-
Santafé	254	5%	90	158	202	-
San Cristóbal	366	7%	259	93	234	-
Usme	227	4%	206	30	219	-
Tunjuelito	195	4%	108	149	236	38
Bosa	213	4%	732	84	276	-
Kennedy	671	12%	579	92	0	-
Fontibón	167	3%	233	11	0	-
Engativá	247	4%	324	139	369	-
Suba	288	5%	564	382	0	-
Barrios Unidos	172	3%	58	146	0	-
Teusaquillo	60	1%	62	47	1	-
Mártires	73	1%	47	1	1	-
Antonio Nariño	165	3%	73	388	94	-
Puente Aranda	205	4%	103	112	0	-
Candelaria	139	2%	134	0	135	-
Rafael Uribe	139	2%	529	28	167	-
Ciudad Bolívar	406	7%	277	9	240	-
Sumapaz	6	1%	4	0	0	-
Dependencias	771	13%	0	332	55	2202
<b>TOTAL</b>	<b>5563</b>	<b>100%</b>	<b>4783</b>	<b>2640</b>	<b>2.355</b>	<b>2240</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

Gráfica No. 5

**PARTICIPACIÓN REQUERIMIENTOS POR LOCALIDADES**



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de requerimientos son Nivel Central, Kennedy, Usaquén y Ciudad Bolívar.

**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: 5146

PERSONA JURÍDICA: 417

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 5.563 requerimientos del mes de noviembre de 2017, el 93% fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 7% requerimientos.

**Tabla No. 9  
TIPO DE REQUIRIENTE**

<b>NOMBRE PETICIONARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ANÓNIMO	1083	19%
FEMENINO	1907	34%
MASCULINO	2156	39%
PERSONA JURÍDICA	417	8%
<b>TOTAL</b>	<b>5563</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que un 19% de los derechos de petición fueron interpuestos de manera anónima, y el 73% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Independientemente de la calidad del requirente. Del total de peticionarios el 34% corresponde a mujeres y el 39% a hombres.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO  
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017.**

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El total de los requerimientos presentados ante la Secretaría Distrital de Gobierno son ingresados al SDQS 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 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 solicitudes de información
5. Las Alcaldías con un mayor número de requerimientos recibidos son: Kennedy, Usaquén y Ciudad Bolívar.