

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., enero 2020

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
DICIEMBRE 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
7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	12
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)	13
10. PARTICIPACION POR ESTRATO	15
11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	14
12. OTROS.....	15
12.1. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.....	15
12.2. BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS	17
12.3. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.....	18
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20

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
DICIEMBRE 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 diciembre de 2019.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en diciembre de 2019 corresponde a 2.055, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

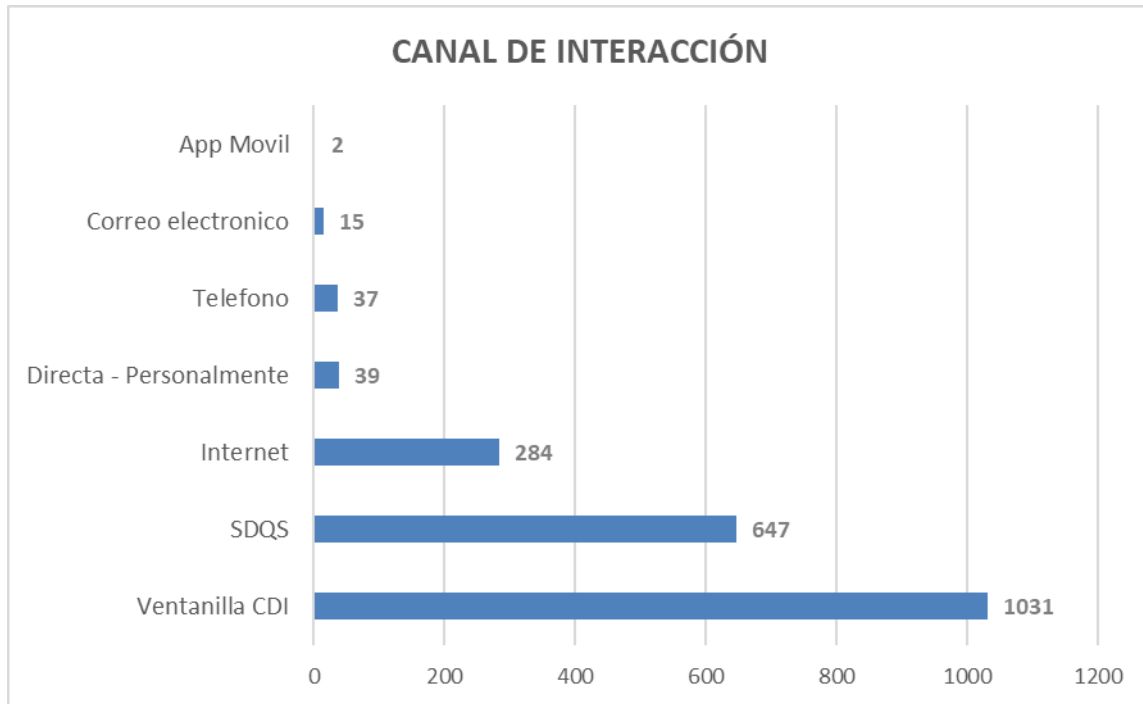
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaria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

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.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
DICIEMBRE 2019.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 50,17% 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.

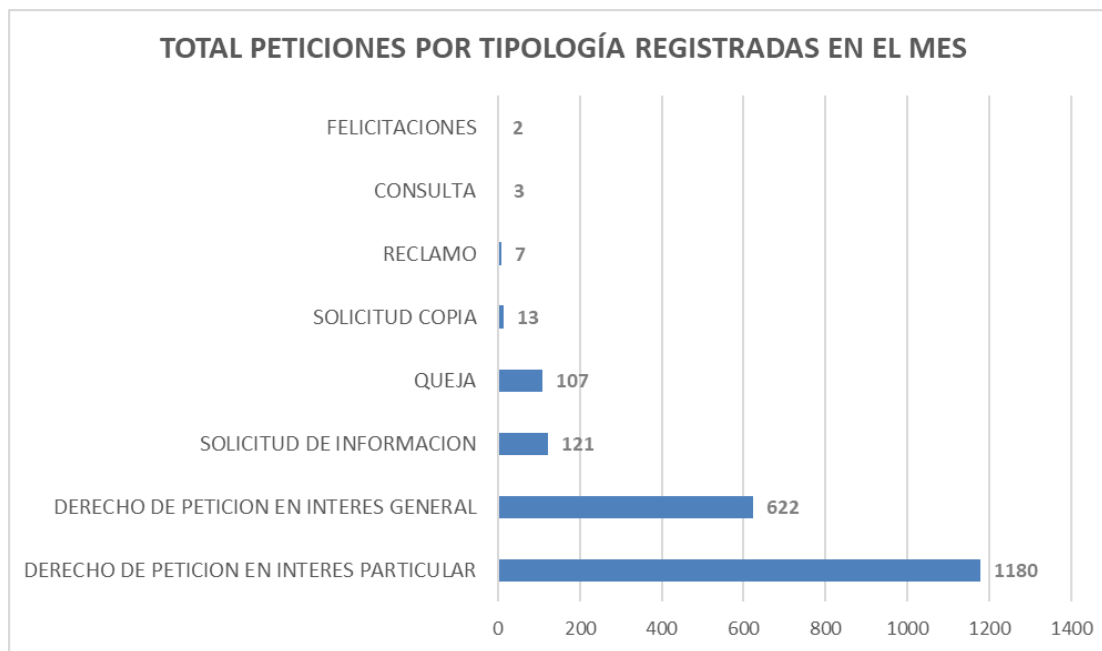
Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 45,30% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (4,53%).

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
DICIEMBRE 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 57,42% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 30,27%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 5,89%.

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**

DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	121
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de diciembre de 2019 se recibieron 121 solicitudes de acceso a la información, así mismo, no se registra el traslado de alguna solicitud de información a otras entidades según su competencia.

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
DICIEMBRE 2019.**

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

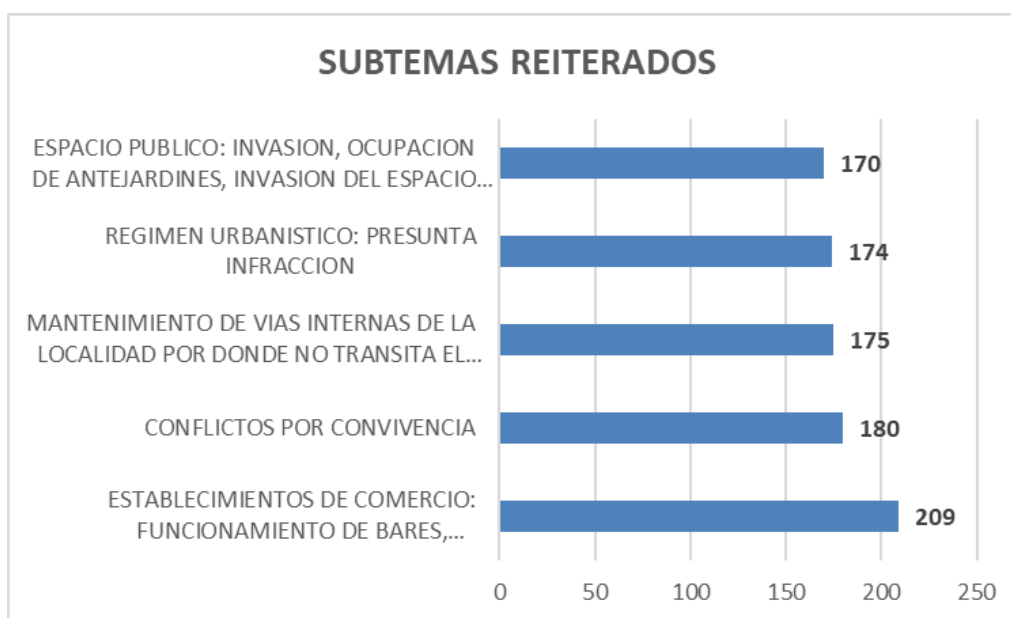
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	209	10,17%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	180	8,76%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	175	8,52%
REGIMEN URBANISTICO: PRESUNTA INFRACCION	174	8,47%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	170	8,27%
TOTAL 5 SUBTEMAS	908	44,18%
OTROS SUBTEMAS	1147	55,82%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2.055	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



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
DICIEMBRE 2019.**

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Establecimientos De Comercio: Funcionamiento De Bares, Discotecas, Supermercados, Tiendas, Establecimientos Turísticos*” con 209; posteriormente se encuentra que fueron 180 las peticiones relacionadas con “*Conflictos por Convivencia*”.

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**”.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central	76	27,84%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	32	11,72%
PLANEACION LOCAL: PLAN DE DESARROLLO	30	10,99%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	30	10,99%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	19	6,96%
TOTAL 5 SUBTEMAS	187	68,50%
OTROS SUBTEMAS	86	31,50%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	273	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

El subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*” con 76; posteriormente se encuentra que fueron 32 las peticiones relacionadas con “*PLANEACION LOCAL: PROYECTOS*”.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	242	12%

Se realizaron en el mes de diciembre 242 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 12% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

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
DICIEMBRE 2019.**

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
POLICIA METROPOLITANA	36	14,88%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	20	8,26%
SECRETARIA GENERAL	19	7,85%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	16	6,61%
SECRETARIA DE SALUD	15	6,20%
IDU	12	4,96%
SECRETARIA MOVILIDAD	10	4,13%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	10	4,13%
UAESP	10	4,13%
SECRETARIA DEL HABITAT	8	3,31%
SECRETARIA DE AMBIENTE	8	3,31%
IDRD	7	2,89%
IDIGER	7	2,89%
IDPYBA	6	2,48%
PERSONERIA DE BOGOTA	6	2,48%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	6	2,48%
VEEDURIA DISTRITAL	5	2,07%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4	1,65%
SECRETARIA JURIDICA	4	1,65%
SUBRED NORTE	4	1,65%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	1,65%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	3	1,24%
IPES	3	1,24%
JBB - JARDIN BOTANICO	3	1,24%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	1,24%
CODENSA	3	1,24%
ACUEDUCTO - EAB	2	0,83%
SERVICIO CIVIL	2	0,83%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	0,83%
TRANSMILENIO	2	0,83%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,41%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0,41%
TOTAL GENERAL	242	100,00%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 14,88% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 8,26% tuvo como destino a la Secretaría de Seguridad, y el 7,85% a la Secretaría General; teniendo en cuenta que el SDQS Bogotá Te Escucha opera en línea, se facilita la remisión en tiempo real a las

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
DICIEMBRE 2019.**

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

En el mes de diciembre se respondieron 6 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 12% 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**

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
ANTONIO NARIÑO	32	97%	1	3%	33
BARRIOS UNIDOS	51	94%	3	6%	54
BOSA	57	76%	18	24%	75
CANDELARIA	7	100%	0	0%	7
CHAPINERO	32	74%	11	26%	43
CIUDAD BOLIVAR	196	88%	27	12%	223
ENGATIVA	86	100%	0	0%	86
FONTIBON	63	98%	1	2%	64
KENNEDY	234	92%	21	8%	255
MARTIRES	12	48%	13	52%	25
NIVEL CENTRAL	115	60%	76	40%	191
PUENTE ARANDA	108	90%	12	10%	120
RAFAEL URIBE URIBE	53	95%	3	5%	56
SAN CRISTOBAL	101	86%	17	14%	118
SANTAFE	113	99%	1	1%	114
SUBA	148	99%	2	1%	150
SUMAPAZ	5	100%	0	0%	5
TEUSAQUILLO	41	84%	8	16%	49
TUNJUELITO	48	84%	9	16%	57
USAQUEN	161	100%	0	0%	161
USME	119	70%	50	30%	169
Total general	1782	87%	273	13%	2055

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
DICIEMBRE 2019.**

- Promedio en trámite por localidades 89%
- Promedio en trámite Nivel Central 60%
- Total en trámite (Localidades y Nivel Central) 87%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 11%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 40%
- Total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 13%

Durante el mes de diciembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 11% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de diciembre el 40% 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 con respuesta de fondo para el mes de diciembre.

Así mismo en la página web de la entidad 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. 6

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
ANTONIO NARIÑO	73	12%	525	88%	598
BARRIOS UNIDOS	216	16%	1117	84%	1333
BOSA	63	5%	1115	95%	1178
CANDELARIA	24	7%	327	93%	351
CHAPINERO	165	19%	712	81%	877
CIUDAD BOLIVAR	392	14%	2324	86%	2716
ENGATIVA	348	15%	1983	85%	2331
FONTIBON	236	27%	651	73%	887
KENNEDY	1110	19%	4675	81%	5785
MARTIRES	40	8%	488	92%	528
NIVEL CENTRAL	195	9%	1979	91%	2174
PUENTE ARANDA	347	20%	1360	80%	1707
RAFAEL URIBE URIBE	287	28%	721	72%	1008
SAN CRISTOBAL	835	23%	2824	77%	3659
SANTAFE	683	38%	1104	62%	1787
SUBA	1295	57%	978	43%	2273

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
DICIEMBRE 2019.**

SUMAPAZ	5	10%	44	90%	49
TEUSAQUILLO	267	22%	974	78%	1241
TUNJUELITO	419	31%	928	69%	1347
USAQUEN	1830	52%	1704	48%	3534
USME	362	14%	2188	86%	2550
Total general	9192	24%	28721	76%	37913

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 **37.913** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 76% tiene respuesta de fondo, que equivale a **28.721** 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL DICIEMBRE 2019.**

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	TOTAL GENERAL
ANTONIO NARIÑO	-	19	26	-	25	-	-	20	23
BARRIOS UNIDOS	-	21	12	-	18	13	-	21	17
BOSA	-	16	13	-	-	-	8	7	15
CANDELARIA	-	-	19	-	-	-	-	-	19
CHAPINERO	11	16	15	-	-	22	-	12	15
CIUDAD BOLIVAR	-	19	21	-	-	25	21	39	22
ENGATIVA	-	-	16	-	22	-	-	15	19
FONTIBON	-	18	18	-	-	-	25	16	18
KENNEDY	-	16	17	-	26	-	23	17	17
MARTIRES	-	13	15	-	9	-	-	17	13
NIVEL CENTRAL	-	13	13	-	20	16	-	11	15
PUENTE ARANDA	-	19	17	19	-	17	15	20	17
RAFAEL URIBE URIBE	-	-	16	-	-	-	-	-	16
SAN CRISTOBAL	-	19	17	-	-	-	-	24	17
SANTAFE	-	19	20	-	-	-	17	21	20
SUBA	23	33	19	-	21	-	-	53	27
SUMAPAZ	-	13	14	-	-	-	-	-	13
TEUSAQUILLO	-	22	10	-	-	-	-	-	21
TUNJUELITO	-	17	16	-	-	-	-	16	16
USAQUEN	19	21	16	-	8	-	-	22	18
USME	-	16	14	-	10	-	-	14	15
Total general	18	19	17	19	20	18	18	19	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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
DICIEMBRE 2019.**

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 no se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales.

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

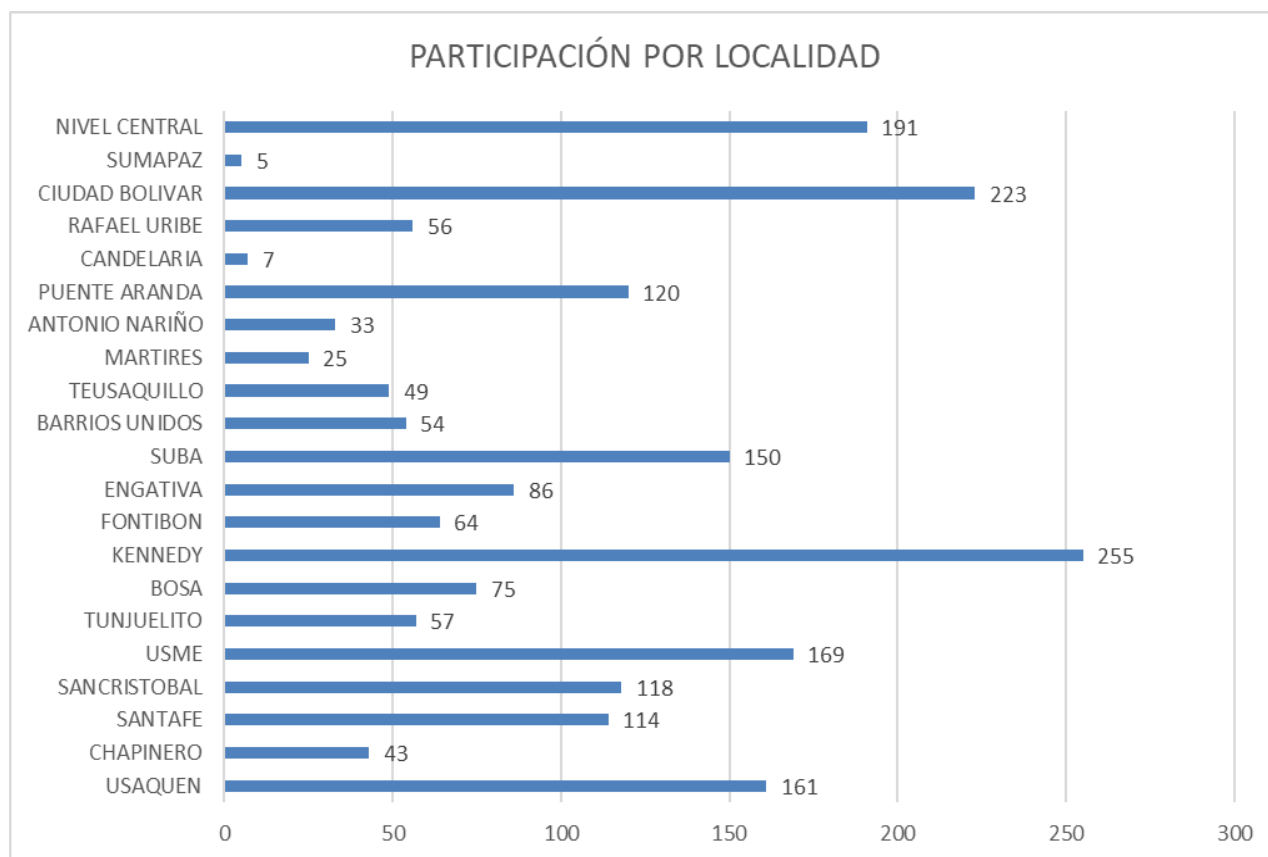
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	161	8%	127	22	16	0
CHAPINERO	43	2%	54	23	-	10
SANTAFE	114	6%	85	95	-	4
SANCRISTOBAL	118	6%	305	280	307	2
USME	169	8%	135	14	43	0
TUNJUELITO	57	3%	50	28	1	47
BOSA	75	4%	536	-	279	0
KENNEDY	255	12%	298	52	-	0
FONTIBON	64	3%	232	35	-	0
ENGATIVA	86	4%	284	13	414	0
SUBA	150	7%	460	158	110	0
BARRIOS UNIDOS	54	3%	47	54	43	0
TEUSAQUILLO	49	2%	88	-	-	0
MARTIRES	25	1%	38	59	83	0
ANTONIO NARIÑO	33	2%	25	167	172	0
PUENTE ARANDA	120	6%	45	26	34	0
CANDELARIA	7	0%	87	-	66	0
RAFAEL URIBE	56	3%	160	41	3	0
CIUDAD BOLIVAR	223	11%	256	20	63	0
SUMAPAZ	5	0%	-	-	-	0
NIVEL CENTRAL	191	9%	-	516	25	794
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
Total general	2055	100%	3312	1603	1659	857

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – 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
DICIEMBRE 2019.**

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar, Nivel Central, Usme y Usaquén.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 73,45% de la ciudadanía no se ubicó dentro de ningún estrato socioeconómico y el 7,28% se ubicó dentro del estrato 3.

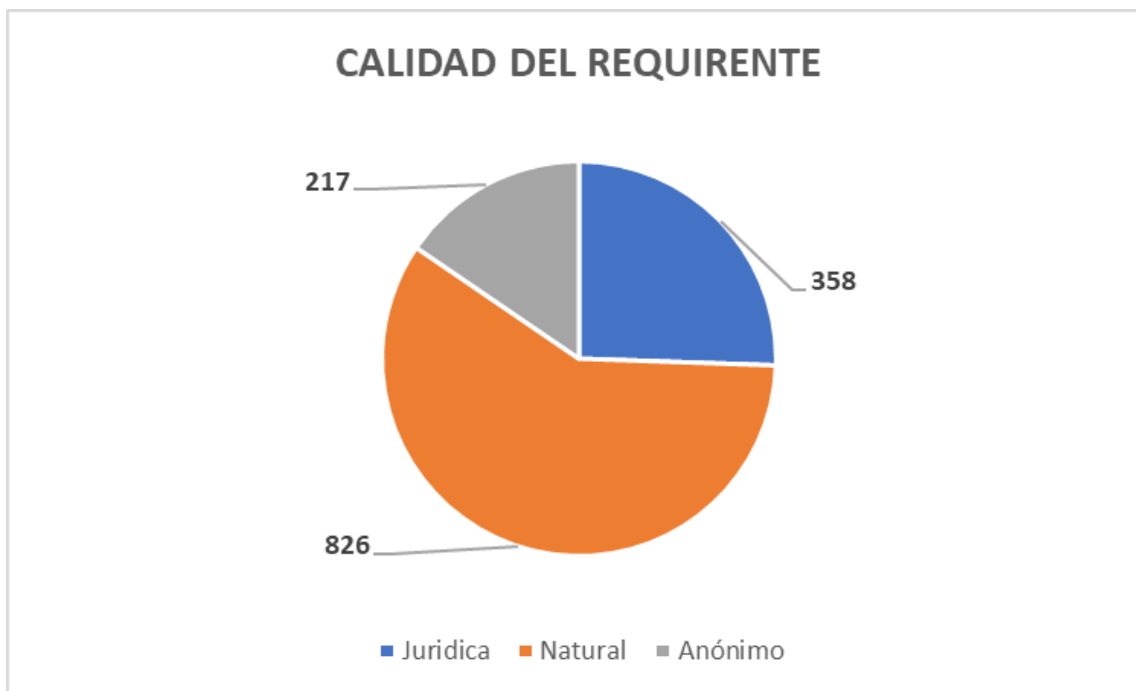
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL DICIEMBRE 2019.



11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, 826 (59%) fueron realizadas por personas naturales, y 358 (26%) por personas jurídicas. Así mismo se destaca que 217 (15%) peticiones fueron realizadas de manera anónima.



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
DICIEMBRE 2019.**

12. OTROS ITEMS:

12.1. 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 el canal presencial son los siguientes:

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

Calificación Canal Presencial				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
16	Usaquén	5	0,05	4,88
0	Chapinero	0	0,00	
0	Santa Fe	0	0,00	
307	San Cristóbal	5	0,93	
43	Usme	5	0,13	
1	Tunjuelito	5	0,00	
279	Bosa	5	0,84	
0	Kennedy	0	0,00	
0	Fontibón	0	0,00	
414	Engativá	5	1,25	
110	Suba	4,1	0,27	
43	Barrios Unidos	5	0,13	
0	Teusaquillo	0	0,00	
83	Mártires	3,8	0,19	
172	Antonio Nariño	5	0,52	
34	Puente Aranda	5	0,10	
66	Candelaria	5	0,20	
3	Rafael Uribe Uribe	5	0,01	
63	Ciudad Bolívar	5	0,19	
0	Sumapaz	0	0,00	
25	Nivel Central	5	0,08	

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
DICIEMBRE 2019.**

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.

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**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA 1	CALIFICACION PREGUNTA 2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	3.3	3.5	3.4	3.67
Documentos Extraviados	4.2	4.2	4.2	
Otro	3.9	3.9	3.9	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	5.0	5.0	5.0	
Propiedad Horizontal	1.9	1.8	1.8	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactoria”, esto implica que, cuando la ciudadanía acudió de manera virtual ante la entidad, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel aceptable en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue aceptable 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.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en diciembre de 2019 es de **4,88**, esto equivale al **98%** de percepción positiva del servicio.

12.2. 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.

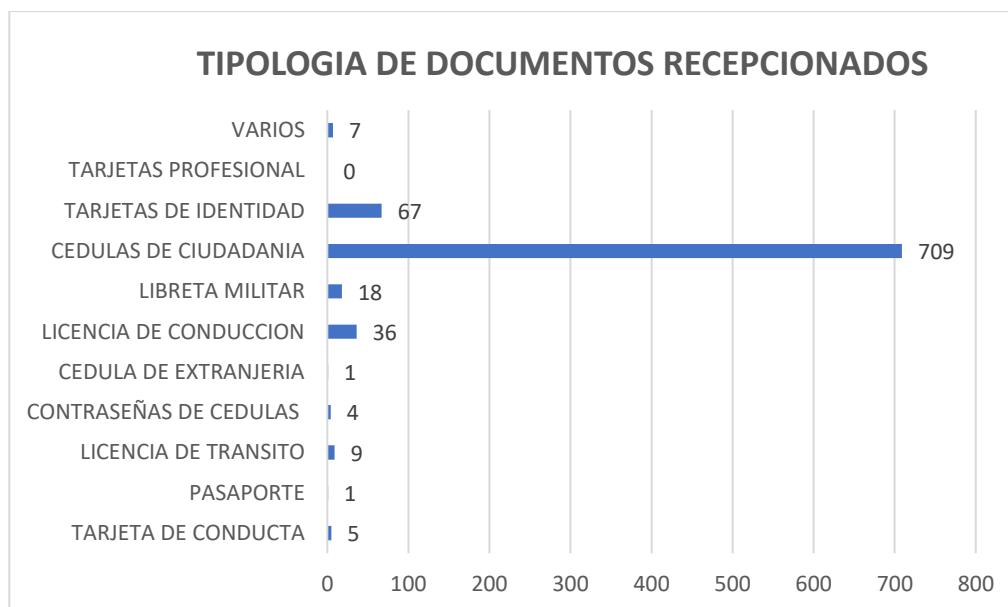
Durante el mes de diciembre se recibieron 857 documentos en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, los cuales se encuentran incorporados en su totalidad en la base de documentos.

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
DICIEMBRE 2019.**

Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Recepción de Documentos
Chapinero	10
Santa Fe	4
San Cristóbal	2
Tunjuelito	47
Nivel Central	794
TOTALES	857

TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de diciembre, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 82,73%; en segundo lugar, se encuentran las tarjetas de identidad, estos significaron el 7,82% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

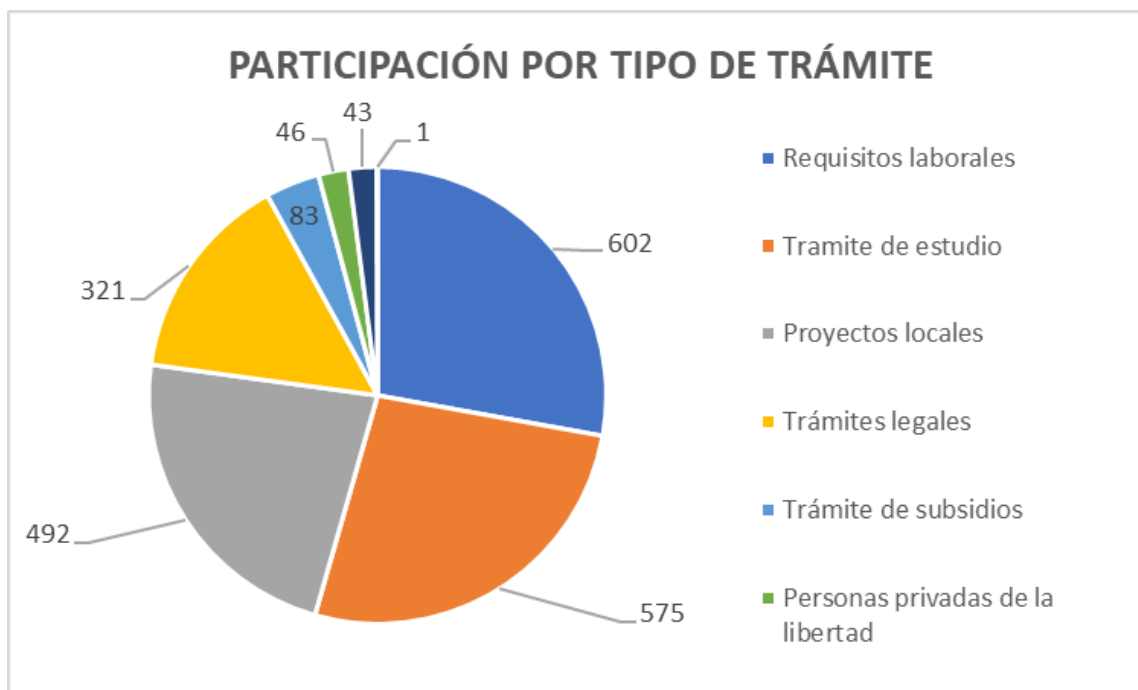
En la vigencia 2019 con corte al 31 de diciembre se han devuelto a los ciudadanos 391 documentos extraviados.

12.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de diciembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 27,83% respecto al total, seguido de un 26,58% para Tramite de estudio, el 22,75% Proyectos Locales, 14,84% Trámites Legales, 3,84% para Trámites de Subsidios, 2,13% para Personas Privadas de la Libertad y el 1,99% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

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.

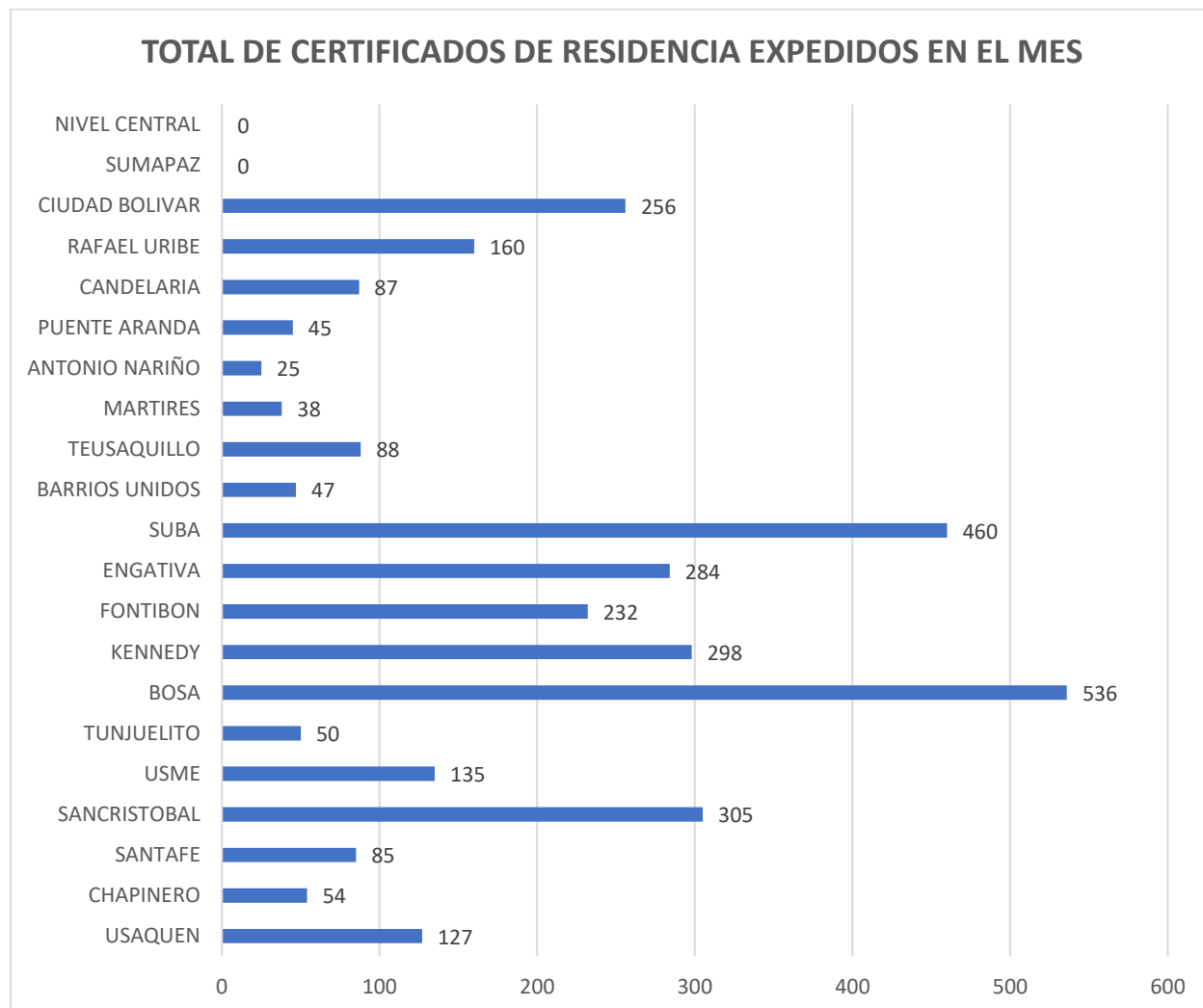
SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
DICIEMBRE 2019.



El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 2.163, 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 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
DICIEMBRE 2019.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Suba, San Cristóbal, Kennedy y Engativa que expidieron un total de 1.831 certificaciones, representando el 84,65% del Total.

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
DICIEMBRE 2019.**

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en diciembre de 2019 corresponde a 2.055, 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.

3. Para el mes de diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 50,17% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. Otro canal 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 el 45,30% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (4,53%).

4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 57,42% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 30,27%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 5,89%.

5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Establecimientos De Comercio: Funcionamiento De Bares, Discotecas, Supermercados, Tiendas, Establecimientos Turísticos*” con 209; posteriormente se encuentra que fueron 180 las peticiones relacionadas con “*Conflictos por Convivencia*”.

6. El 14,88% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 8,26% tuvo como destino a la Secretaría de Seguridad, y el 7,85% a la Secretaría General; 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.

7. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de Kennedy, Ciudad Bolívar, Nivel Central, Usme y Usaquén.

8. Hay un número importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS Bogotá Te Escucha que no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico, esto equivale al 73% de los peticionarios. Por otra parte, de los ciudadanos identificados dentro de un estrato socioeconómico, se destaca que el 7.3% se ubicó dentro del estrato 3.

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
DICIEMBRE 2019.**

9. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de diciembre, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 82,73%; en segundo lugar, se encuentran las tarjetas de identidad, estos significaron el 7,82% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

10. Para el mes de diciembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 27,83% respecto al total, seguido de un 26,58% para Trámite de estudio, el 22,75% Proyectos Locales, 14,84% Trámites Legales, 3,84% para Trámites de Subsidios, 2,13% para Personas Privadas de la Libertad y el 1,99% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

11. el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en diciembre de 2019 es de 4,88, esto equivale al 98% 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.