

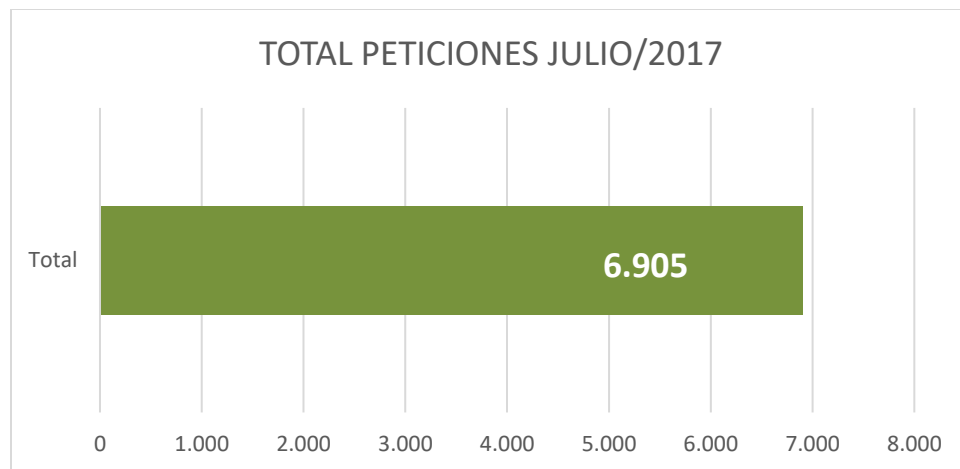
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JULIO 2017**

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 julio de 2017.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

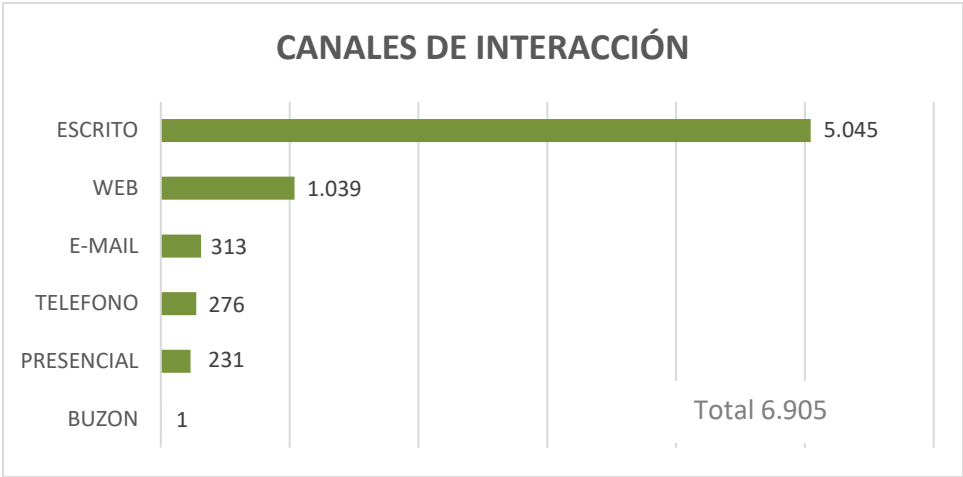
El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia julio de 2017, corresponde a 6.905, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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.

Los requerimientos ingresados en el SDQS y allegados a la Entidad fueron remitidos en línea a través del aplicativo Distrital, lo cual fortalece el trámite para garantizar mejores tiempos en la respuesta al peticionario. Del total de los requerimientos, 6.008 (87%) fueron recibidos y tramitados en las Alcaldías Locales, y 897 (13%) fueron recibidos y tramitados en el nivel central.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

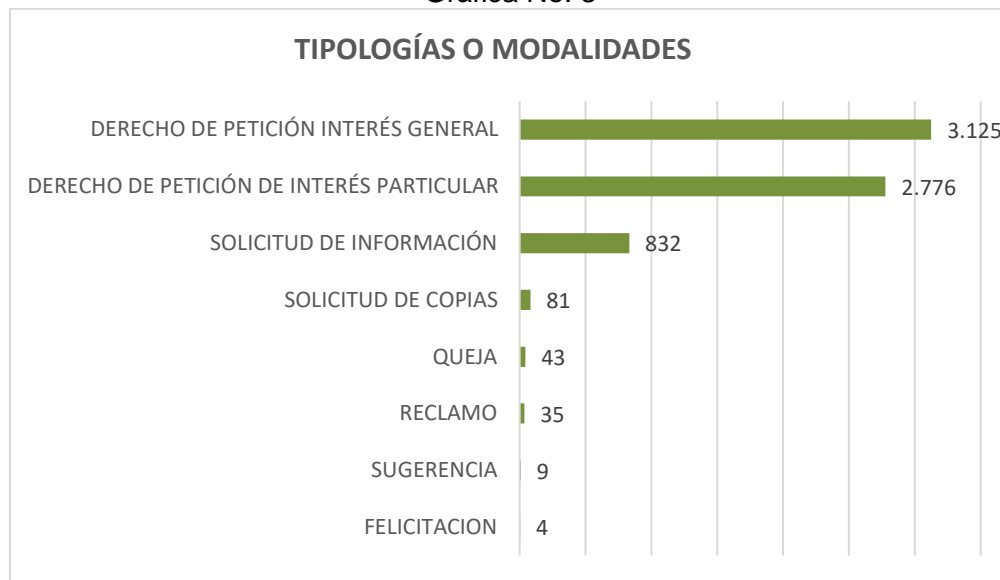
Para el mes de julio sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos la radicación escrita ante los Centros de Documentación e Información – CDI, ya que, del total de los canales existentes, un 73% ingresa por medio escrito.

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 15%. Derechos de petición. No menos importante es la recepción vía correo electrónico (4.5%), telefónicamente un (4%) y presencial (3.3%).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés General” con un 45% y el “derecho de petición de interés particular” con un 40%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la solicitud de información con un 12%.

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

Derecho de petición – solicitudes de información	Gestión
Solicitudes de información recibidas	832
Solicitudes trasladadas a otras entidades	38
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	5 días
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 832 solicitudes de información recibidas para el periodo, 38 solicitudes fueron trasladadas por competencia a otras entidades. El tiempo promedio de cada solicitud es de 8 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: 6.008
- b. Nivel central: Total requerimientos: 897
- c. Total requerimientos: 6.905

Tabla No. 2
SUBTEMAS NIVEL LOCAL

Subtemas nivel local	Total	Porcentaje
Ley 675: certificado de propiedad horizontal	854	14%
Ley 1755 solicitud ciudadana: copias, certificados laborales, información	830	14%
Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica	598	10%
Contravenciones comunes: código de policía	495	8%
Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos	469	8%
Total 5 Subtemas	3.246	54%
Otros Subtemas	2.762	46%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	6.008	

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “ley 675: certificado de propiedad horizontal” con un total de 854, 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.

La solicitud de copias Ley 1755 tuvo un total de 830 peticiones, seguida de 598 por invasión espacio público, 495 contravenciones comunes código de policía, y 469 por funcionamiento de establecimiento de comercio.

Tabla No. 3
SUBTEMAS NIVEL CENTRAL

SUBTEMAS NIVEL CENTRAL	TOTAL	PORCENTAJE
Oficina atención a la ciudadanía	448	50%
Dirección de gestión del talento humano	120	13%
Oficina de asuntos disciplinarios	62	7%
Dirección jurídica	49	5%
Dirección de contratación	49	5%
Total 5 Subtemas	728	81%
Otros Subtemas	169	19%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL CENTRAL	897	

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el análisis de los subtemas del nivel central, se observa que la que más requerimientos tramita en SDQS es la oficina de atención a la ciudadanía con un total de 448 peticiones, de las cuales 397 corresponden a traslado a otras entidades y 51 a requerimientos para Secretaria de Gobierno; en este sentido, la Dirección de Gestión del Talento Humano es la que más requerimientos por gestión realiza con 120 requerimientos, seguida de la oficina de Asuntos Disciplinarios, Dirección Jurídica y Dirección de Contratación. Estas 5 dependencias cubren el 81% de los requerimientos del nivel central.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Otras entidades	443	6%

Se realizaron en el mes de julio 443 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, oficina de atención a la ciudadanía (trasladó 397 requerimientos) y 46 solicitudes trasladadas por las localidades.

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

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARIA MOVILIDAD	65	15%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	49	11%
SECRETARIA GENERAL	37	8%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	28	6%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	26	6%
Subtotal 5 primeras	205	46%
Otras entidades	238	54%
TOTAL TRASLADO OTRAS ENTIDADES	443	

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 15% 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 11% a la Secretaría 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 22% 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. Observando que se mantiene la tendencia respecto al mes de junio/2017. La localidad que más cerró trámites proporcionalmente por cantidad de solicitudes fue Usme con un 39%, seguido por Suba con un 19%, Kennedy 6% y Usaquén 5%. Bosa no cerró ningún requerimiento en el período.

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

Dependencia	Total requerimientos recibidos julio	Total requerimientos cerrados periodo actual	Porcentaje
1. USAQUEN	731	38	5%
2. CHAPINERO	442	85	19%
3. SANTAFE	252	6	2%
4. SAN CRISTOBAL	407	71	17%
5. USME	263	103	39%
6. TUNJUELITO	239	41	17%
7. BOSA	103	0	0%
8. KENNEDY	813	46	6%
9. FONTIBON	213	48	23%
10. ENGATIVA	225	9	4%
11. SUBA	479	93	19%
12. BARRIOS UNIDOS	250	2	1%
13. TEUSAQUILLO	127	36	28%
14. MARTIRES	89	44	49%
15. ANTONIO NARIÑO	132	12	9%
16. PUENTE ARANDA	229	2	1%
17. CANDELARIA	267	78	29%
18. RAFAEL URIBE	313	15	5%
19. CIUDAD BOLIVAR	403	53	13%
20. SUMAPAZ	31	17	55%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	897	704	78%
Total general	6905	1503	22%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

Durante el mes de julio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 17% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias responden durante el mes de julio el 78% 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 julio.

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.

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla No. 6
PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	No. Total de requerimientos recibidos períodos anteriores	No. Total de requerimientos cerrados períodos anteriores	Porcentaje de cierres
USAQUEN	4.269	1.541	36%
CHAPINERO	2.432	2.379	98%
SANTAFE	1.960	1.229	63%
SAN CRISTOBAL	2.811	1.528	54%
USME	1.577	1.531	97%
TUNJUELITO	1.171	858	73%
BOSA	814	113	14%
KENNEDY	4.433	1.343	30%
FONTIBON	1.631	1.007	62%
ENGATIVA	2.002	573	29%
SUBA	3.106	638	21%
BARRIOS UNIDOS	1.673	937	56%
TEUSAQUILLO	1.494	778	52%
MARTIRES	552	532	96%
ANTONIO NARIÑO	768	66	9%
PUENTE ARANDA	1.598	896	56%
CANDELARIA	1.281	1.071	84%
RAFAEL URIBE	1.921	334	17%
CIUDAD BOLIVAR	2.545	1.844	72%
SUMAPAZ	171	136	80%
NIVEL CENTRAL	4.936	4.506	91%
Total general	43.145	23.840	55%

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 43.145 requerimientos ingresados entre el 16/12/2016 y el 30/06/2017, con corte al 31/07/2017 un 55% tiene respuesta de fondo, que equivale a 23.840 respuestas efectivas.

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

Dependencia	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición interés general	Felicitación	Queja	Reclamo	Solicitud de copias	Solicitud de información	Sugerencia	Total general
1. USAQUEN	1	9					9		8
2. CHAPINERO	4	4				4	4		4
3. SANTAFE	2	1					2		2
4. SAN CRISTOBAL	4	4					5		4
5. USME	11	19				16	9		11
6. TUNJUELITO	5	4					3		4
8. KENNEDY	10	10	14			5	2		9
9. FONTIBON	2	3			1		4		2
10. ENGATIVA		2					1		1
11. SUBA	5	10				5	3		9
12. BARRIOS UNIDOS		9					5		7
13. TEUSAQUILLO	4	4			14		6		5
14. MARTIRES	8	7					4		7
15. ANTONIO NARIÑO	6	3					3		4
16. PUENTE ARANDA		2							2
17. CANDELARIA	5	7					4		6
18. RAFAEL URIBE	6	8					5		6
19. CIUDAD BOLIVAR	6	6				9	5		6
20. SUMAPAZ	7	4				5	6		6
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	3	2		5	3	10	4	3	3
Total general	5	5	14	5	5	9	5	3	5

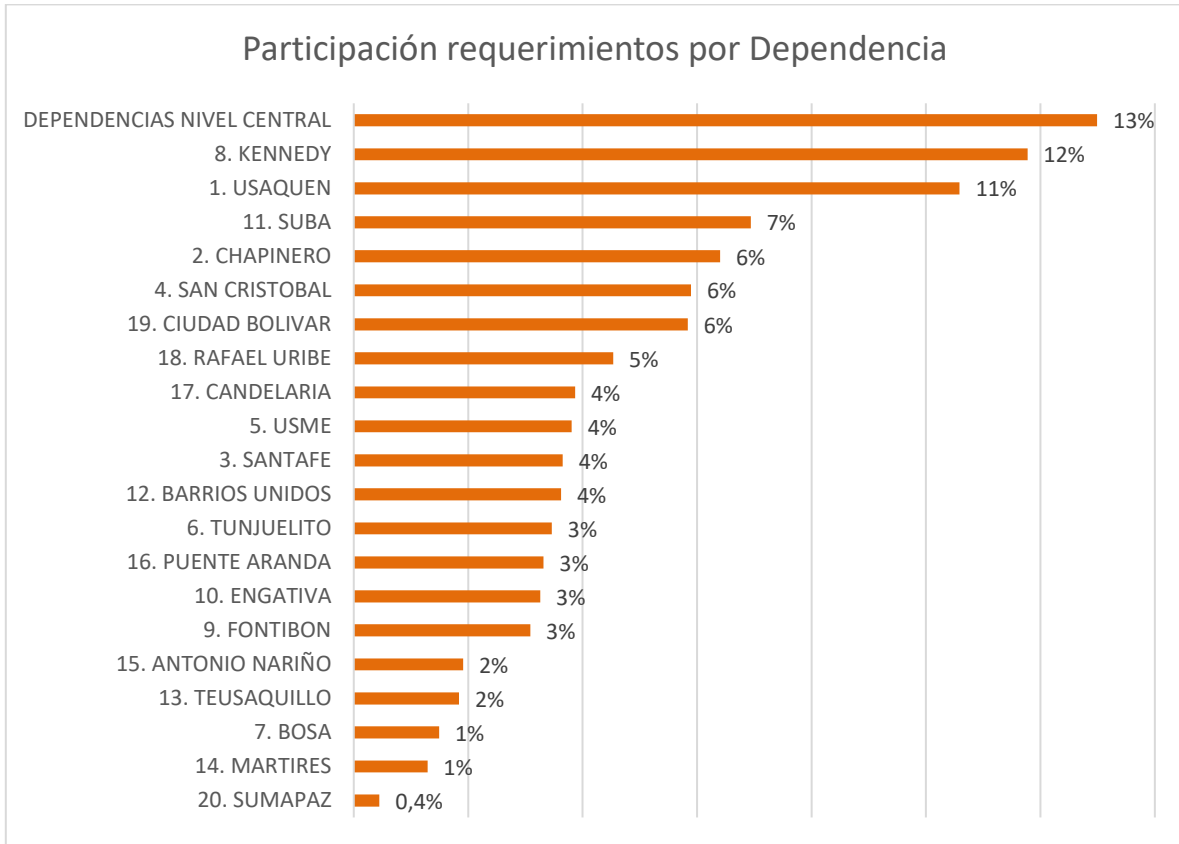
De acuerdo con las tipologías que maneja la secretaría de Gobierno se evidencia que del total de respuestas de fondo emitidas en julio/2017 y registradas en la herramienta “Reporte Preventivo” que el tiempo de respuesta a las solicitudes de información es de 5 días; así también del total de requerimientos.

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

Localidad	Peticiones recibidas	Porcentaje de participación peticiones
1. USAQUEN	731	11%
2. CHAPINERO	442	6%
3. SANTAFE	252	4%
4. SAN CRISTOBAL	407	6%
5. USME	263	4%
6. TUNJUELITO	239	3%
7. BOSA	103	1%
8. KENNEDY	813	12%
9. FONTIBON	213	3%
10. ENGATIVA	225	3%
11. SUBA	479	7%
12. BARRIOS UNIDOS	250	4%
13. TEUSAQUILLO	127	2%
14. MARTIRES	89	1%
15. ANTONIO NARIÑO	132	2%
16. PUENTE ARANDA	229	3%
17. CANDELARIA	267	4%
18. RAFAEL URIBE	313	5%
19. CIUDAD BOLIVAR	403	6%
20. SUMAPAZ	31	0,4%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	897	13%
Total general	6.905	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

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: 6.271

Persona jurídica: 634

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 6.905 requerimientos del mes de julio de 2017, el 91% equivalente a 6.271 fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 634 requerimientos equivalentes al 9% del total.

Tabla No. 9
TIPO DE REQUIRIENTE

Tipo requiriente	Cantidad	Porcentaje
Masculino	2.495	36%
Femenino	2.341	34%
Anónimo	1.409	20%
Persona jurídica	634	9%
Anónimo con datos	26	0,4%
Total	6.905	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que un 20% de los derechos de petición son interpuestos de manera anónima, y el 79% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Del total de peticionarios el 34% corresponde a mujeres y el 36% a hombres.

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. Se observa para el mes de julio de 2017 una disminución de requerimientos del 3.9% respecto al promedio del primer semestre de 2017.
3. Los principales subtemas del nivel local, continúan siendo los relacionados con el área policiva, ley 675: certificado de propiedad horizontal, espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica, Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos y solicitud de información ahora visualizado en Ley 1755 solicitud ciudadana: copias
4. Las Alcaldías con un mayor número de requerimientos recibidos son: Usaquén, Kennedy y Suba, siendo importante el número de Derechos de Petición ingresados en el Nivel central específicamente a la Dirección del Talento Humano. Atención a la ciudadanía se visualiza con más requerimientos (448 peticiones) de las cuales 397 corresponden a traslado a otras entidades.
5. Las solicitudes trasladadas a otra entidad representan el 6% (443 requerimientos) del total del mes de julio; lo cual ameritaría revisar las causas, debido a que genera reprocesos y demoras en la información al ciudadano.

13. ENCUESTAS PERÍODO 1/07/2017 al 31/07/2017

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	¿Cómo califica la presentación y orden del lugar donde fue atendido(a)?			¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) fue?					¿La información suministrada fue la solicitada?		TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
	Bueno	Malo	Regular	Buena	Excelente	Mala	Muy Mala	Regular	No	Si	
USAQUEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHAPINERO	55	0	1	4	52	0	0	0	1	55	56
SANTA FE	236	8	1	79	158	1	4	3	6	239	245
SAN CRISTOBAL	296	0	3	88	209	0	0	5	14	285	302
USME	98	0	0	50	48	0	0	0	0	98	98
TUNJUELITO	102	0	0	13	89	0	0	0	0	102	102
BOSA	247	0	0	247	1	0	0	0	1	247	248
KENNEDY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FONTIBON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENGATIVA	48	0	0	15	33	0	0	0	0	48	48
SUBA	218	4	11	83	137	1	3	9	13	220	233
BARRIOS UNIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TEUSAQUILLO	41	1	26	21	40	1	0	6	3	65	68
MARTIRES	18	0	1	13	1	0	0	5	1	18	19
ANTONIO NARIÑO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUENTE ARANDA	15	0	0	5	10	0	0	0	0	15	15
CANDELARIA	255	0	5	0	254	2	0	4	4	256	260
RAFAEL URIBE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CIUDAD BOLIVAR	229	0	21	165	76	0	2	7	9	241	250
SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	86	0	0	21	65	0	0	0	1	85	86
Total Encuestas	1.944	13	69	804	1.173	5	9	39	53	1.974	2.030

14. RESUMEN PERÍODO JULIO/2017

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS	REGISTRO DE ORIENTACIONES	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA Por localidad	DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION EXTRAVIADOS (recepción documentos)
USAQUEN	731	457	223	0
CHAPINERO	442	45	89	0
SANTA FE	252	179	68	0
SAN CRISTOBAL	407	316	409	0
USME	263	123	493	0
TUNJUELITO	239	63	87	0
BOSA	103	49	1.117	0
KENNEDY	813	199	405	0
FONTIBON	213	21	1.141	0
ENGATIVA	225	426	265	0
SUBA	479	161	527	0
BARRIOS UNIDOS	250	33	51	0
TEUSAQUILLO	127	41	83	4
MARTIRES	89	4	119	0
ANTONIO NARIÑO	132	344	65	0
PUENTE ARANDA	229	71	190	0
CANDELARIA	267	0	58	0
RAFAEL URIBE	313	15	694	0
CIUDAD BOLIVAR	403	46	283	0
SUMAPAZ	31	0	1	0
SUBTOTAL LOCALIDADES	6.008			4

Dependencias Nivel Central	897	292	NA	1.705
-----------------------------------	-----	-----	----	-------

TOTAL	6.905	2.885	6.368	1.709
--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

15. DETALLE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA

Detalle -EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA JULIO 2017			
Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Solicitudes Tramitadas en el punto de atención	Tramites Virtuales - Copia(s)	Total Expedición de Certificados
Usaquén	100	118	218
Chapinero	45	35	80
Santa Fe	45	22	67
San Cristóbal	261	144	405
Usme	158	333	491
Tunjuelito	53	29	82
Bosa	580	534	1.114
Kennedy	257	144	401
Fontibón	1.014	127	1.141
Engativá	177	84	261
Suba	331	180	511
Barrios Unidos	37	14	51
Teusaquillo	47	34	81
Los Mártires	87	28	115
Antonio Nariño	55	9	64
Puente Aranda	47	140	187
La Candelaria	31	25	56
Rafael Uribe Uribe	545	145	690
Ciudad Bolívar	176	103	279
Sumapaz	0	0	0
Nivel Central	74	0	74
TOTALES	4.120	2.248	6.368