

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., agosto 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 AGOSTO 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 .....	6
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.....	7
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	7
7.1.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	9
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) .....	10
9.	PARTICIPACION PORESTRATO .....	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.

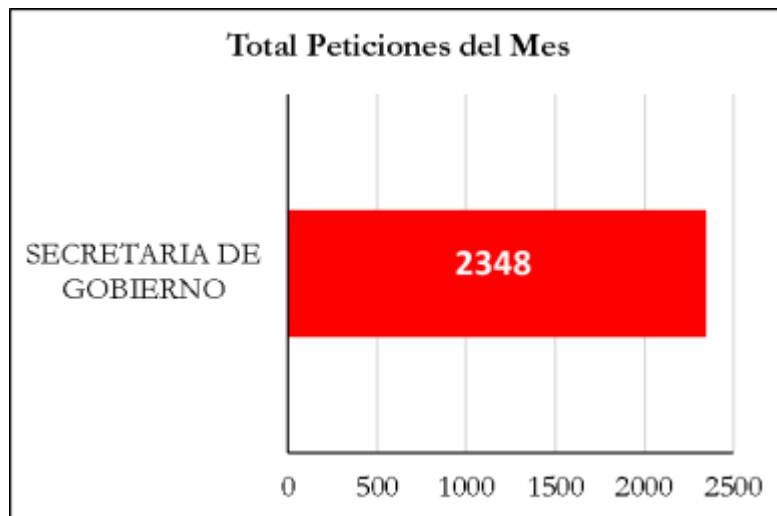
**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL AGOSTO 2021.**

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 agosto de 2021.

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

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en agosto de 2021 corresponde a 2.348, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

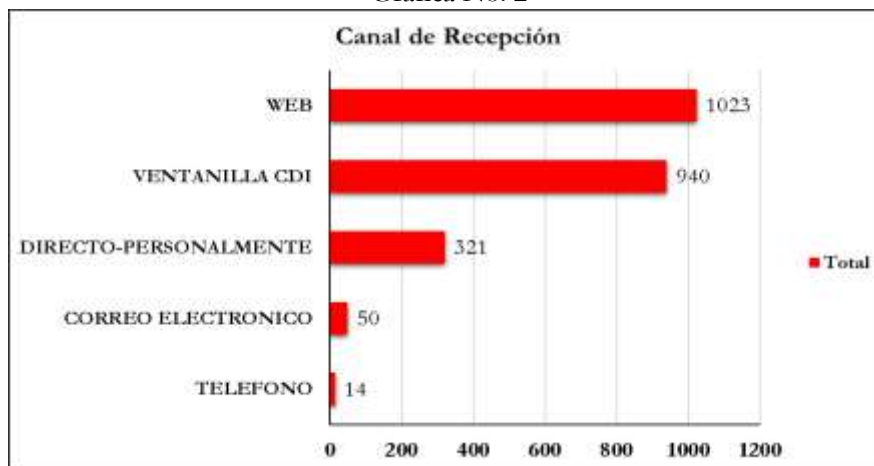
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría 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 AGOSTO 2021.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de agosto 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 43.6% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 40% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías Locales, seis (06) SuperCADES 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 13.7%.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 46% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 30%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 9%.

**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  
AGOSTO 2021.**

### 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	224
Solicitudes trasladadas a otras entidades	21

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de agosto de 2021 se registró 21 solicitudes de información solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

### 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**

Subtemas	Total	Porcentaje
Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica.	101	4.3%
Datos estadísticos e información general de la localidad.	24	1.0%
Contravenciones comunes código de policía	20	0.9%
Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos.	12	1%
Conflictos por convivencia	2	0%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>159</b>	<b>7%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>2.189</b>	<b>93%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>2.348</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – 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  
AGOSTO 2021.**

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica” con 101 peticiones, luego se encuentra “Datos estadísticas e información general de la localidad” con 24 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 20 las peticiones relacionadas con. “Contravenciones comunes código de policía”.

**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 Bogotá Te Escucha (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
Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia	483	41%
Ventas ambulantes	111	9%
Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica	96	8%
Perturbación tenencia posesión amparo al domicilio por ocupación de hecho	84	7%
Regimen urbanístico presunta infracción	52	4%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>826</b>	<b>71%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>345</b>	<b>29%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>1.171</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de agosto el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia” con 483 peticiones, luego se encuentra “Ventas ambulantes” con 111 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 96 las peticiones relacionadas con “Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica”.

**5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

**Tabla No. 4**

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE SEGURIDAD	83	16%
SECRETARIA DE PLANEACION	53	10%
SECRETARIA DE SALUD	43	8%
UAESP	43	8,4%
SECRETARIA MOVILIDAD	36	7%
SECRETARIA GENERAL	31	6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	29	6%
SECRETARIA DEL HABITAT	22	4,3%
SECRETARIA DE HACIENDA	22	4%
CAPITAL SALUD EPS	17	3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	15	3%
SECRETARIA DE EDUCACION	14	3%
CODENSA	11	2,2%

**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  
AGOSTO 2021.**

PERSONERIA DE BOGOTA	10	2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	9	2%
IDU	9	2%
IDPYBA	8	2%
SECRETARIA JURIDICA	6	1%
IPES	5	1%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	5	1,0%
ACUEDUCTO - EAB	4	1%
IDIGER	4	0,8%
CATASTRO	3	0,6%
SERVICIO CIVIL	3	0,6%
SUBRED CENTRO ORIENTE	3	0,6%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	3	0,6%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3	0,6%
SUBRED SUR	2	0,4%
IDPAC	2	0%
IDRD	2	0,4%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	0,4%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	0,4%
GAS NATURAL	1	0,2%
IDT	1	0,2%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,2%
TRANSMILENIO	1	0,2%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0,2%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>510</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de agosto se trasladó el 22% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 16% a la “*Secretaria de Seguridad*”, 10% “*Secretaria de Planeación*”, el 8.4% “*UAESP*”, 8% “*Secretaria de Salud*”, y el 7% “*Secretaria de Movilidad*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

## 6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de agosto se respondió 21 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

**Tabla No. 5**

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	21
<b>Total</b>	<b>21</b>

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 99% 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.

**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  
AGOSTO 2021.**

Tabla No. 6

**PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL**

<b>LOCALIDADES</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>% EN TRAMITE</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% RESPUESTA TOTAL</b>	<b>Total general</b>
01 - USAQUEN	0	0,0%	17	0,7%	17
02 - CHAPINERO	1	7,7%	11	0,5%	12
03 - SANTA FE	0	0,0%	22	0,9%	22
04 - SAN CRISTOBAL	1	7,7%	8	0,3%	9
05 - USME	2	15,4%	10	0,4%	12
06 - TUNJUELITO	0	0,0%	5	0,2%	5
07 - BOSA	0	0,0%	16	0,7%	16
08 - KENNEDY	2	15,4%	15	0,6%	17
09 - FONTIBON	1	7,7%	7	0,3%	8
10 - ENGATIVA	0	0,0%	40	1,7%	40
11 - SUBA	0	0,0%	24	1,0%	24
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0,0%	29	1,2%	29
13 - TEUSAQUILLO	0	0,0%	17	0,7%	17
14 - LOS MARTIRES	1	7,7%	18	0,8%	19
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	2	0,1%	2
16 - PUENTE ARANDA	1	7,7%	5	0,2%	6
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	40	1,7%	40
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0,0%	10	0,4%	10
19 - CIUDAD BOLIVAR	0	0,0%	20	0,9%	20
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	11	30,8%	2019	86,5%	2023
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>0,6%</b>	<b>2335</b>	<b>99,4%</b>	<b>2348</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de agosto las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 14% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de agosto el 86% 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 julio.

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.

**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  
AGOSTO 2021.**

**7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

Tabla No. 7

**PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

<b>LOCALIDAD</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>% EN TRAMITE</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% RESPUESTA TOTAL</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
01 - USAQUEN	211	3,1%	60	1,2%	783
02 - CHAPINERO	54	0,8%	68	1,4%	144
03 - SANTA FE	48	0,7%	40	0,8%	110
04 - SAN CRISTOBAL	21	0,3%	20	0,4%	53
05 - USME	9	0,1%	15	0,3%	38
06 - TUNJUELITO	35	0,5%	22	0,5%	59
07 - BOSA	32	0,5%	30	0,6%	96
08 - KENNEDY	242	3,5%	206	4,3%	591
09 - FONTIBON	263	3,8%	78	1,6%	354
10 - ENGATIVA	44	0,6%	73	1,5%	147
11 - SUBA	419	6,1%	349	7,2%	956
12 - BARRIOS UNIDOS	28	0,4%	17	0,4%	62
13 - TEUSAQUILLO	61	0,9%	70	1,5%	152
14 - LOS MARTIRES	21	0,3%	29	0,6%	67
15 - ANTONIO NARINO	21	0,3%	10	0,2%	35
16 - PUENTE ARANDA	40	0,6%	27	0,6%	97
17 - LA CANDELARIA	23	0,3%	26	0,5%	65
18 - RAFAEL URIBE URIBE	40	0,6%	39	0,8%	111
19 - CIUDAD BOLIVAR	116	1,7%	58	1,2%	242
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	1	0,0%	2
NIVEL CENTRAL	5131	74,8%	3588	74,3%	11711
<b>Total general</b>	<b>6859</b>	<b>58.7%</b>	<b>4826</b>	<b>41.3%</b>	<b>11685</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 **11.685** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **41.3%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **4826** 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 AGOSTO 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
ANTONIO NARINO	344	0	99	0	0	0	0	0	0	0	181
BARRIOS UNIDOS	13	0	103	80	0	0	0	117	0	0	97
BOSA	25	0	43	302	0	0	82	147	61	0	53
CANDELARIA	102	0	41	67	0	0	16	0	0	0	45
CHAPINERO	95	190	169	207	0	129	192	190	166	162	178
CIUDAD BOLIVAR	116	164	138	228	0	210	464	127	0	94	153
ENGATIVA	26	0	69	90	0	61	0	221	41	0	75
FONTIBON	213	0	239	315	0	234	197	160	302	0	254
KENNEDY	218	0	207	248	0	292	399	233	59	217	220
MARTIRES	0	0	68	26	0	0	0	19	16	0	43
PUENTE ARANDA	66	0	103	30	0	0	0	27	0	0	96
RAFAEL URIBE	114	0	227	351	0	302	0	202	0	0	274
SAN CRISTOBAL	0	0	96	142	0	0	0	0	0	0	110
SANTA FE	23	374	60	114	0	0	0	110	0	0	74
SUBA	206	380	297	278	0	313	282	199	133	320	279
SUMAPAZ	112	0	35	80	0	0	0	30	0	0	46
TEUSAQUILLO	154	124	287	202	0	249	372	68	223	69	230
TUNJUELITO	0	0	118	257	0	87	0	32	45	0	127
USAQUEN	93	0	420	222	309	295	236	60	0	0	307
USME	32	0	33	118	0	41	172	21	42	0	45
NIVEL CENTRAL	144	21	28	101	108	17	71	127	113	55	71
<b>Total general</b>	<b>151</b>	<b>80</b>	<b>133</b>	<b>168</b>	<b>136</b>	<b>95</b>	<b>148</b>	<b>152</b>	<b>108</b>	<b>120</b>	<b>143</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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
AGOSTO 2021.**

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por la ley 1755-2015 y el decreto 491 de 2020, en el mes de Agosto se superó 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, la entidad realizó acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular y Derechos de petición de interés general.

**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
Febrero	2.282	131	96
Marzo	2.379	2.256	133
Abril	2.114	861	93
Mayo	1.682	14.314	162
Junio	1.817	2.985	140
Julio	1.994	9.421	61
Agosto	2.348	5.167	34
<b>Total General</b>	<b>16.951</b>	<b>35.279</b>	<b>99</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 99 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
Febrero	42	44	27
Marzo	43	2.129	147
Abril	52	734	100
Mayo	110	126	96
Junio	130	151	97
Julio	142	158	67
Agosto	145	170	1
<b>Total General</b>	<b>693</b>	<b>3.516</b>	<b>67</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 67 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  
AGOSTO 2021.**

**Tabla No. 10  
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS  
REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO**

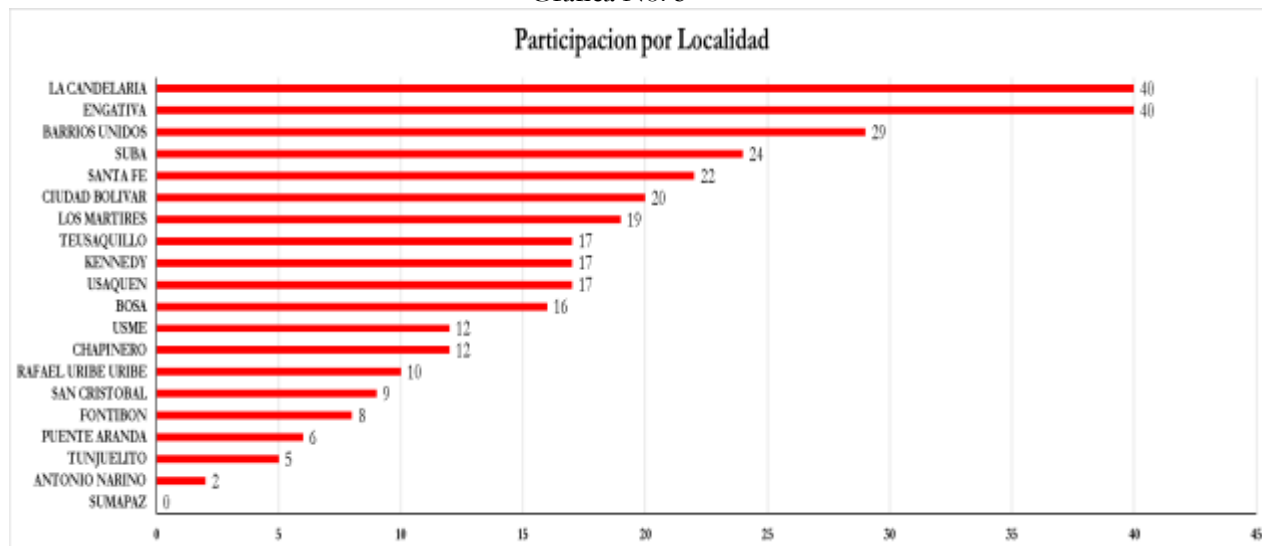
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	17	0,7%	361	6	16	15
CHAPINERO	12	0,5%	143	-	6	177
SANTAFE	22	0,9%	95	-	2	784
SANCRISTOBAL	9	0,4%	452	53	18	-
USME	12	0,5%	676	26	52	-
TUNJUELITO	5	0,2%	134	-	4	-
BOSA	16	0,7%	574	-	22	-
KENNEDY	17	0,7%	967	313	23	734
FONTIBON	8	0,3%	275	-	13	-
ENGATIVA	40	1,7%	479	45	45	-
SUBA	24	1,0%	1256	173	262	28
BARRIOS UNIDOS	29	1,2%	91	150	234	-
TEUSAQUILLO	17	0,7%	133	145	4	156
MARTIRES	19	0,8%	63	13	116	-
ANTONIO NARIÑO	2	0,1%	72	64	29	-
PUENTE ARANDA	6	0,3%	380	35	5	33
CANDELARIA	40	1,7%	23	-	4	-
RAFAEL URIBE	10	0,4%	366	45	5	-
CIUDAD BOLIVAR	20	0,9%	678	84	23	-
SUMAPAZ	0	0,0%	18	-	0	-
NIVEL CENTRAL	2023	86,2%	-	980	63	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	1	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	2	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.348</b>	<b>100%</b>	<b>7.236</b>	<b>2.132</b>	<b>946</b>	<b>1.927</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 AGOSTO 2021.**

Gráfica No. 5



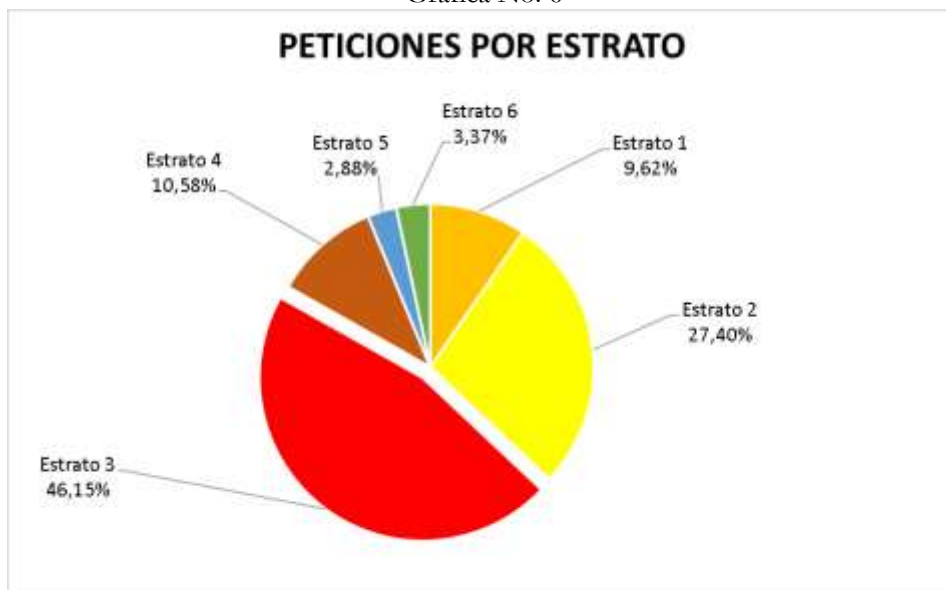
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de La Candelaria, Engativá, Barrios Unidos, Suba, Santafé y Ciudad Bolívar.

**9. PARTICIPACION POR ESTRATO**

En este aspecto se encuentra que el 46% se ubicó dentro del estrato 3, el 27% en el estrato 2 y el 11% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



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  
AGOSTO 2021.**

**10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (74.7%) fueron realizadas por personas naturales y (12.4%) por personas jurídicas.

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
29	Antonio Nariño	2,4	0,1	3,9
234	Barrios Unidos	5,0	1,2	
22	Bosa	4,1	0,1	
6	Chapinero	2,9	0,0	
23	Ciudad Bolívar	3,3	0,1	
45	Engativá	4,1	0,2	
13	Pontibón	2,5	0,0	
23	Kennedy	4,5	0,1	
4	La Candelaria	3,0	0,0	
116	Mártires	3,4	0,4	
5	Puente Aranda	3,4	0,0	
5	Rafael Uribe Uribe	3,3	0,0	
18	San Cristóbal	4,4	0,1	
2	Santa Fe	3,5	0,0	
262	Suba	3,4	0,9	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
4	Teusaquillo	4,3	0,0	
4	Tunjuelito	4,3	0,0	
16	Usaquén	4,2	0,1	
52	Usme	1,7	0,1	
63	Nivel Central	5,0	0,3	

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  
AGOSTO 2021.**

La calificación obtenida equivale a “Adecuada”, 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 adecuada en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere de mayor esfuerzo para cumplir 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**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,6	4,6	4,6	3,9
Documentos Extraviados	4,4	4,4	4,4	
Otro	4,3	3,9	4,1	
Propiedad Horizontal	2,8	2,7	2,7	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuada”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere de mayor esfuerzo para 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.

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

**Tabla No. 13  
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Atención a la Ciudadanía	5,0	5,0	5,0	4,9
CDI	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Inspección de Policía	5,0	5,0	5,0	
Subsidio C	5,0	5,0	5,0	
Despacho Alcalde Local	5,0	5,0	5,0	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	4,3	4,3	4,3	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Agosto de 2021 es de **4,6** esto equivale al **92%** 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.

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

**11.2 Banco de documentos extraviados.**

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

En el mes de Agosto se recibieron 1.927 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 la vigencia 2021 en el mes de Agosto se entregaron 22 documentos extraviados a la ciudadanía correspondientes a 21 cédulas de ciudadanía y 1 licencia de conducción, entregados directamente al titular.

**Tabla No. 13**

MES	CANTIDAD
Enero	6
Febrero	10
Marzo	13
Abril	8
Mayo	10
Junio	19
Julio	27
Agosto	22
<b>TOTALES</b>	<b>115</b>

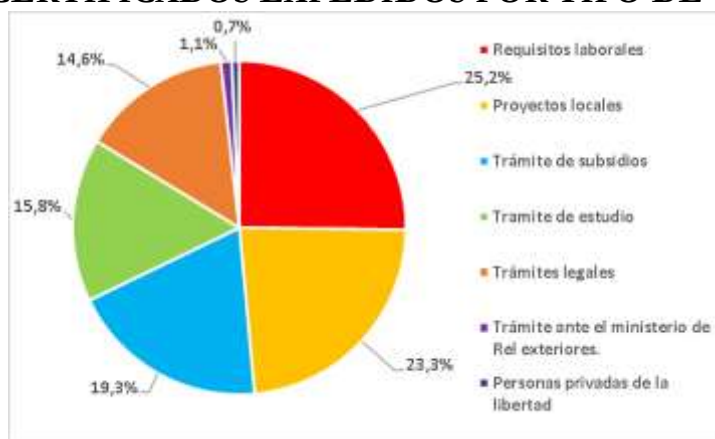
Fuente: Aplicativo SIDE

**11.3 Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de Agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite Requisitos laborales con una participación del 25.2% respecto al total, seguido de un 23.3% para Proyectos locales, el 19.3% para Trámite de subsidios, 15.8% para Trámite de Estudio, 14.6% para Trámites legales, 1.1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,7% 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 AGOSTO 2021.

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 7.236, 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: Bosa, Barrios Unidos, Santafé, Kennedy, Mártires y Antonio Nariño que expidieron un total de 4.630 certificaciones, representando el 64% 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.

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

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Agosto de 2021 corresponde a 2.348, 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 Agosto 2021 ha sido de 99 días.
3. Para el mes de Agosto 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 43.6% de Solicitudes ciudadanas; un 40% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 13.7%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 46% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 30%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 9%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas *“Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica”* con 101 peticiones, luego se encuentra *“Datos estadísticas e información general de la localidad”* con 24 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 20 las peticiones relacionadas con. *“Contravenciones comunes código de policía”*.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de La Candelaria, Engativá, Barrios Unidos, Suba, Santafé y Ciudad Bolívar.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 46% se ubicó dentro del estrato 3, el 27% en el estrato 2 y el 11% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Agosto se recibieron 1.927 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 Agosto se entregaron 22 documentos extraviados a la ciudadanía correspondientes a 21 cédulas de ciudadanía y 1 Licencia de Conducción.
9. Para el mes de Agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite Requisitos laborales con una participación del 25.2% respecto al total, seguido de un 23.3% para Proyectos locales, el 19.3% para Trámite de subsidios, 15.8% para Trámite de Estudio, 14.6% para Trámites legales, 1.1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,7% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Agosto de 2021 es de 4,6 esto equivale al 92% 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.