

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

Bogotá D.C., 23 de enero de 2018

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

CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO.....	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN.....	4
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	5
3.1	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	6
5.	TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	8
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.....	14
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO	14
8.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	16
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)	18
10.	PARTICIPACION POR ESTRATO	20
11.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE	21
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	22

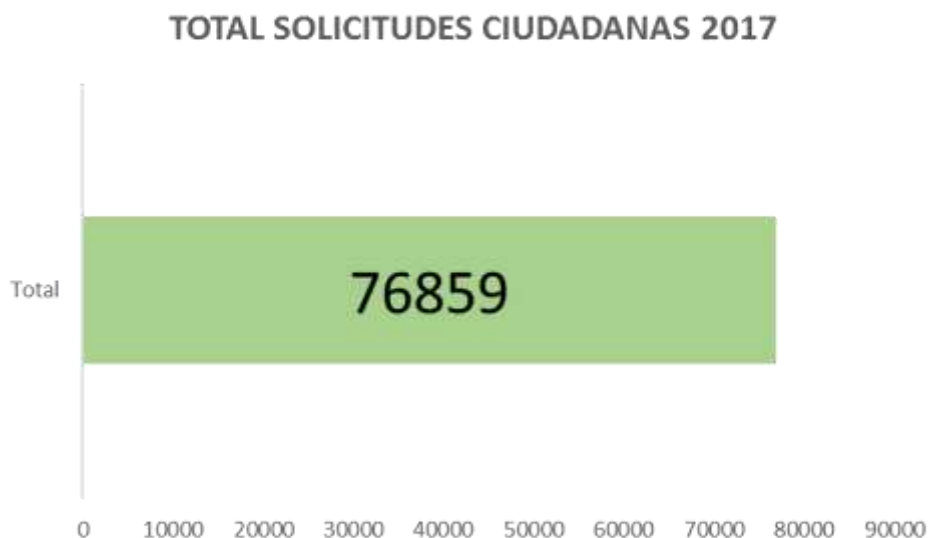
**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN 2017.**

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 diciembre de 2017, para la realización del informe del mes se realizó un corte con fecha al día 20/12/2017.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

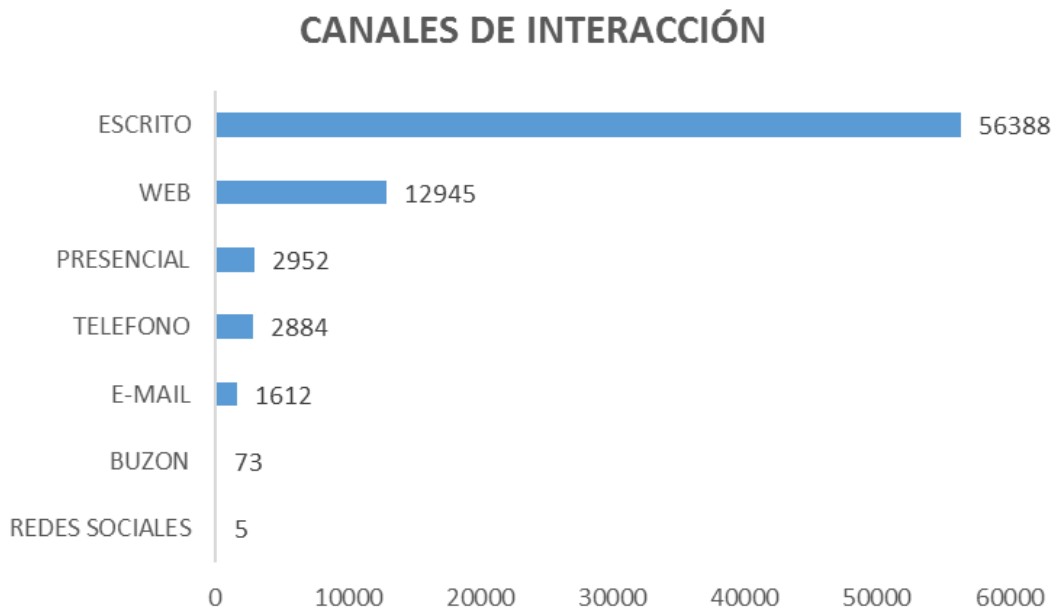
El registro de solicitudes ciudadanas ingresadas en la vigencia de 2017, corresponde a 76.859, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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.

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN 2017.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Durante la vigencia 2017 el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos fue la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 73% ingresa por medio escrito.

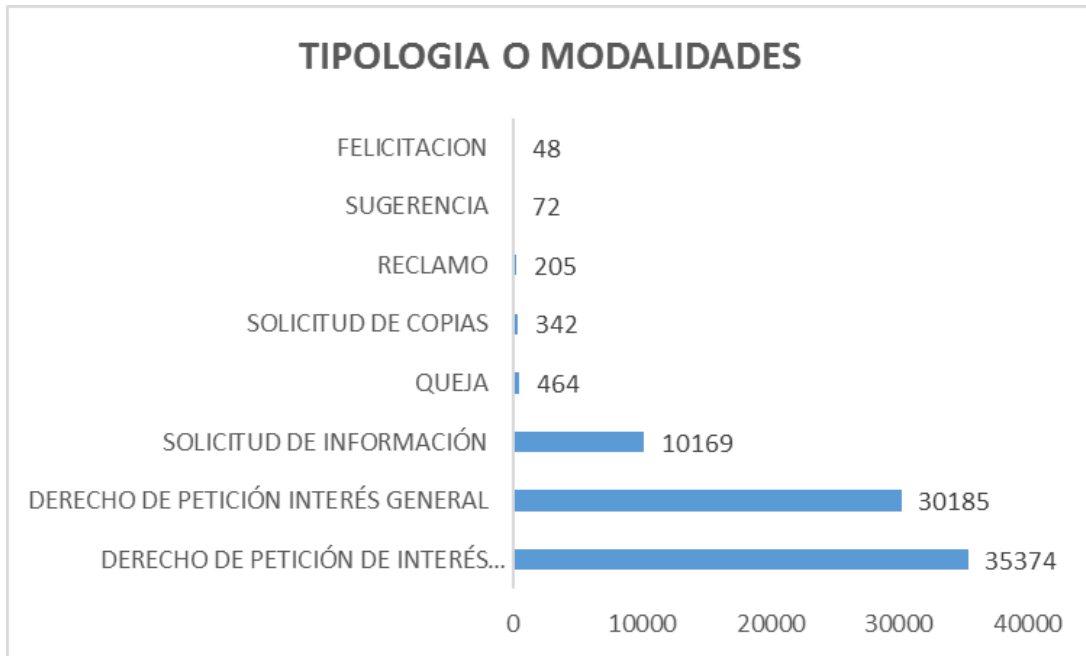
Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en el nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 17 %. Derechos de petición. No menos importante es la recepción presencial y telefónico con un (7%).

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

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 40% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 39%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la solicitud de información con un 18%.

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	10.169
Solicitudes trasladadas a otras entidades	4.864
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	10 días
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

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

De las 10.169 solicitudes de información recibidas en la vigencia 2017, 4.864 solicitudes fueron trasladadas por competencia a otras entidades. El tiempo promedio de cada solicitud es de 10 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: 67.571
- b. Nivel central: Total requerimientos: 9.288
- c. Total, requerimientos: 76.859

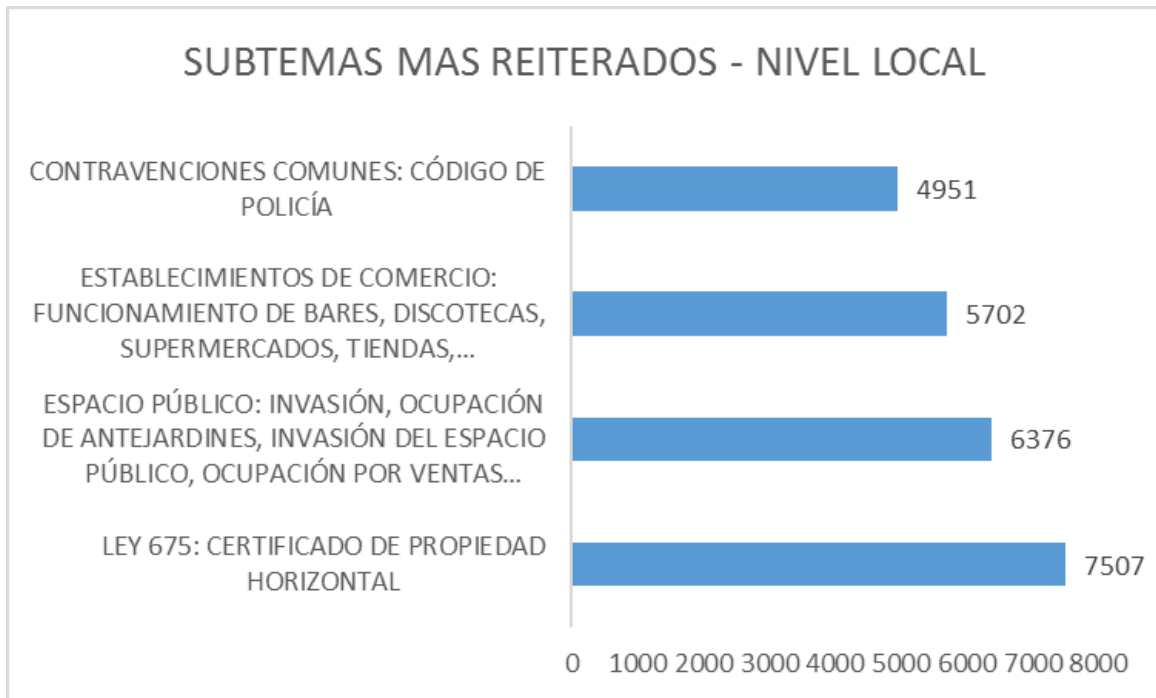
**Tabla No. 2
SUBTEMAS NIVEL LOCAL**

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	7.507	11%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	6.376	9%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	5.702	8%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	4.951	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	21.642	32%
OTROS SUBTEMAS	21.393	32%
TOTAL, REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	67.571	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4

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



Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL” con un total de 7.507.

Las peticiones por espacio público y establecimientos de comercio tienen representatividad en el nivel local para la vigencia 2017 del presente informe, con un 10% y 9% del total respectivamente. La demanda en materia de contravenciones comunes es alta, toda vez que en la ciudad se ha venido implementando el nuevo código de policía

**Tabla No. 3
SUBTEMAS NIVEL CENTRAL**

SUBTEMAS NIVEL CENTRAL	TOTAL	PORCENTAJE
460: OFICINA ATENCION A LA CIUDADANIA	4.036	
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	1.352	
450: DIRECCION DE CONTRATACION	911	
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	688	
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.755	
OTROS SUBTEMAS	546	
TOTAL, REQUERIMIENTOS NIVEL CENTRAL	9.288	

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el análisis de los subtemas del nivel central, la Oficina Atención a la Ciudadanía es la que más requerimientos por gestión realiza, seguida de la Dirección de Gestión del Talento Humano y la Dirección de Contratación, Los otros subtemas representan el 25% del total equivalente a 9.288 requerimientos.

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

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	4197	4%

Se realizaron durante la vigencia 2017 4.197 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 5% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

Tabla No. 4

PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	CANTIDAD
OTRAS ENTIDADES	1215
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	602
SECRETARIA MOVILIDAD	411
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	230
POLICIA METROPOLITANA	220
SECRETARIA GENERAL	145
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	113
SECRETARIA DE AMBIENTE	102
SECRETARIA DE SALUD	99
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	97
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	96
SECRETARIA DEL HABITAT	85
TRANSMILENIO	82
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	62
SECRETARIA DE PLANEACION	48
IPES	42
ACUEDUCTO - EAB	29
ENTIDADES NACIONALES	27
SECRETARIA DE EDUCACION	26
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	25
IDPAC - ACCION COMUNAL	24
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	22
FOPAE - IDIGER	20
CODENSA	18
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	18
JBB - JARDIN BOTANICO	14
SECRETARIA DE HACIENDA	14
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	13

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

ENTIDAD	CANTIDAD
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	12
PERSONERIA DISTRITAL	12
SECRETARIA DE CULTURA	11
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	11
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD	11
CONCEJO DE BOGOTA	10
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	10
CATASTRO	10
METRO BOGOTA S.A.	7
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	7
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	6
IDIPRON	6
GAS NATURAL	5
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, SECRETARIA MOVILIDAD	5
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	4
POLICIA METROPOLITANA, TRANSMILENIO	4
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, POLICIA METROPOLITANA	4
SECRETARIA MOVILIDAD, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	4
SECRETARIA MOVILIDAD, TRANSMILENIO	4
SECRETARIA DE EDUCACION, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	4
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE SALUD	4
UNIVERSIDAD DISTRITAL	3
SECRETARIA DE LA MUJER	3
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	3
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, IDPAC - ACCION COMUNAL	3
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3
SECRETARIA DE SALUD, POLICIA METROPOLITANA	2
SECRETARIA DE LA MUJER, SECRETARIA DE PLANEACION	2
ACUEDUCTO - EAB, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	2
ACUEDUCTO - EAB, TRANSMILENIO	2
SECRETARIA DE PLANEACION	2

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

ENTIDAD	CANTIDAD
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	2
TRANSMILENIO, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	2
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, SECRETARIA MOVILIDAD, IPES	2
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, POLICIA METROPOLITANA	2
SECRETARIA DE AMBIENTE, JBB - JARDIN BOTANICO	2
ACUEDUCTO - EAB, POLICIA METROPOLITANA	2
SECRETARIA DE AMBIENTE, POLICIA METROPOLITANA	2
POLICIA METROPOLITANA, CODENSA	2
ACUEDUCTO - EAB, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	2
POLICIA METROPOLITANA, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	2
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2
TRANSMILENIO, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	2
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA MOVILIDAD	2
POLICIA METROPOLITANA, IPES	2
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	2
SECRETARIA DE PLANEACION, ENTIDADES NACIONALES	2
IDRD - RECREACION Y DEPORTE, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
SECRETARIA DEL HABITAT, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, IPES	1
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD, IPES	1
PERTURBACIÓN A LA POSESIÓN	1
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	1
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, IDIPRON	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1

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

ENTIDAD	CANTIDAD
SECRETARIA DE AMBIENTE, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD	1
SECRETARIA GENERAL, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
POLICIA METROPOLITANA	1
SECRETARIA MOVILIDAD, JBB - JARDIN BOTANICO	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE SALUD, POLICIA METROPOLITANA	1
TRANSMILENIO	1
JBB - JARDIN BOTANICO, IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, IDRD - RECREACION Y DEPORTE, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, TRANSMILENIO	1
JBB - JARDIN BOTANICO, SECRETARIA DE CULTURA	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1
SECRETARIA DEL HABITAT, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, IPES	1
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL, IDPAC - ACCION COMUNAL	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, JBB - JARDIN BOTANICO	1
SECRETARIA GENERAL, TRANSMILENIO	1
ENTIDADES NACIONALES, FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN	1
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1
IPES, SECRETARIA DE CULTURA	1
SECRETARIA MOVILIDAD, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
FONCEP	1
SERVICIO CIVIL	1
SECRETARIA DE EDUCACION, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
PERTURBACIÓN A LA POSESION	1
SECRETARIA DE EDUCACION, SECRETARIA DE SALUD	1

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

ENTIDAD	CANTIDAD
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
ACUEDUCTO - EAB, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, SECRETARIA MOVILIDAD, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, SECRETARIA MOVILIDAD, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
SECRETARIA DE EDUCACION, SECRETARIA GENERAL	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, POLICIA METROPOLITANA, TRANSMILENIO	1
ACUEDUCTO - EAB, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, SECRETARIA MOVILIDAD, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), CODENSA, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, JBB - JARDIN BOTANICO	1
SECRETARIA DE HACIENDA, POLICIA METROPOLITANA	1
SECRETARIA DEL HABITAT, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
ACUEDUCTO - EAB, FOPAE - IDIGER, UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1
SECRETARIA DEL HABITAT, SECRETARIA DE SALUD, DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, SECRETARIA DE HACIENDA	1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, SECRETARIA DE PLANEACION	1
SECRETARIA DEL HABITAT, TRANSMILENIO	1
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES, PERSONERIA DISTRITAL	1
SECRETARIA GENERAL, DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA GENERAL, SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE LA MUJER	1
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL, SECRETARIA DE CULTURA	1

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

ENTIDAD	CANTIDAD
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
SECRETARIA MOVILIDAD, CODENSA	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1
SECRETARIA MOVILIDAD, IPES	1
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, IPES	1
SECRETARIA MOVILIDAD, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), CODENSA	1
SECRETARIA MOVILIDAD, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1
SECRETARIA MOVILIDAD, TRANSMILENIO, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
SECRETARIA DE SALUD, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
IDRD - RECREACION Y DEPORTE, POLICIA METROPOLITANA	1
SECRETARIA DE SALUD, IPES	1
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, PERSONERIA DISTRITAL	1
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, SECRETARIA MOVILIDAD, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
IDRD - RECREACION Y DEPORTE, SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1
SECRETARIA DE SALUD, POLICIA METROPOLITANA, IPES	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1
SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, IDPAC - ACCION COMUNAL	1
SECRETARIA DE SALUD, SECRETARIA MOVILIDAD	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, IPES	1
IDPAC - ACCION COMUNAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, POLICIA METROPOLITANA, ETB - EMPRESA DE TELEFONOS, SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1

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

ENTIDAD	CANTIDAD
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), ENTIDADES NACIONALES	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD, TRANSMILENIO, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, ACUEDUCTO - EAB	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), JBB - JARDIN BOTANICO	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, SECRETARIA MOVILIDAD	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), SECRETARIA DE CULTURA	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, ACUEDUCTO - EAB, SECRETARIA MOVILIDAD, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), CODENSA, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, FOPAE - IDIGER	1
CONCEJO DE BOGOTA, ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1
SECRETARIA DEL HABITAT, ENTIDADES NACIONALES	1
ACUEDUCTO - EAB, SECRETARIA DE SALUD, POLICIA METROPOLITANA, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1
TOTAL	4197

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 43% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades distritales, y el 10% a la Secretaria Distrital de Movilidad. 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 VIGECNIA 2017

A partir de este reporte se observa una gestión del 75% 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

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

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 VIGENCIA 2017

ALCALDIA LOCAL	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS VIGENCIA 2017	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS VIGENCIA 2017	PORCENTAJE
Usaquén	7466	3867	52%
Chapinero	4159	2640	63%
Santafé	3301	2485	75%
San Cristóbal	4989	4346	87%
Usme	3207	3171	99%
Tunjuelito	2378	1620	68%
Bosa	1863	370	20%
Kennedy	8292	6878	83%
Fontibón	2790	2482	89%
Engativá	3302	2945	89%
Suba	5136	3203	62%
Barrios Unidos	2797	991	35%
Teusaquillo	2008	1474	73%
Mártires	1037	971	94%
Antonio Nariño	1583	1210	76%
Puente Aranda	2801	1752	63%
Candelaria	2303	2100	91%
Rafael Uribe	2957	1425	48%
Ciudad Bolívar	4914	4256	87%
Sumapaz	288	286	99%
Dependencias	9288	9087	98%
TOTAL	76.859	57.559	75%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

Durante la vigencia 2017 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 75% del total de requerimientos recibidos durante este año; para el caso del nivel central, las dependencias responden durante esa vigencia el 98% del total de requerimientos recibidos.

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

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

ciudadanía, realiza el seguimiento de la gestión, la 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.

8. PETICIONES EN TRAMITE VIGENCIA 2017

**Tabla No. 6
PETICIONES EN TRÁMITE VIGENCIA 2017**

ALCALDIA LOCAL	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS VIGENCIA 2017	TOTAL, REQUERIMIENTOS EN TRAMITE VIGENCIA 2017	PORCENTAJE
Usaquén	7466	3599	48
Chapinero	4159	1519	37
Santafé	3301	816	25
San Cristóbal	4989	643	13
Usme	3207	36	1
Tunjuelito	2378	758	32
Bosa	1863	1493	80
Kennedy	8292	1414	17
Fontibón	2790	308	11
Engativá	3302	357	11
Suba	5136	1953	38
Barrios Unidos	2797	1806	65
Teusaquillo	2008	534	27
Mártires	1037	66	6
Antonio Nariño	1583	373	24

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

Puente Aranda	2801	1049	37
Candelaria	2303	203	9
Rafael Uribe	2957	1532	52
Ciudad Bolívar	4914	658	13
Sumapaz	288	2	1
Dependencias	9288	201	2
TOTAL	76.859	19.300	25%

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 78.859 requerimientos ingresados en la vigencia 2017, un 25% se encuentran en trámite, que equivale a 19.300 solicitudes ciudadanas que no ha sido resueltas de fondo en la Secretaría Distrital de Gobierno (Alcaldías Locales – Nivel Central).

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

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

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
15. Antonio Narino	147	156			184	41	105	
8. Kennedy	106	101	42		68	51	102	
16. Puente Aranda	94	77	97		75	113	80	102
9. Fontibón	65	82			54	69	82	185
18. Rafael Uribe Uribe	66	44			23	8	59	
19. Ciudad Bolívar	47	48		101	53	55	54	
11. Suba	47	49	4		34	5	35	
10. Engativá	42	52			76		27	
13. Teusaquillo	38	33			10	1	54	
4. San Cristóbal	29	31				10	37	
1. Usaquén	33	28			23		28	
17. La Candelaria	20	22	4				15	46
6. Tunjuelito	20	17	4		10	7	13	2
3. Santafé	17	18	10		5	7	12	
5. Usme	16	18				16	17	
7. Bosa	19	16	5				13	3
12. Barrios Unidos	17	17					12	
14. Los Mártires	13	11			5		10	7
20. Sumapaz	10	9	4	10	6	5	10	
21. Nivel Central	7	5	6	30	8	7	11	4
2. Chapinero	7	7	2			4	7	

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

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

Tabla No. 8

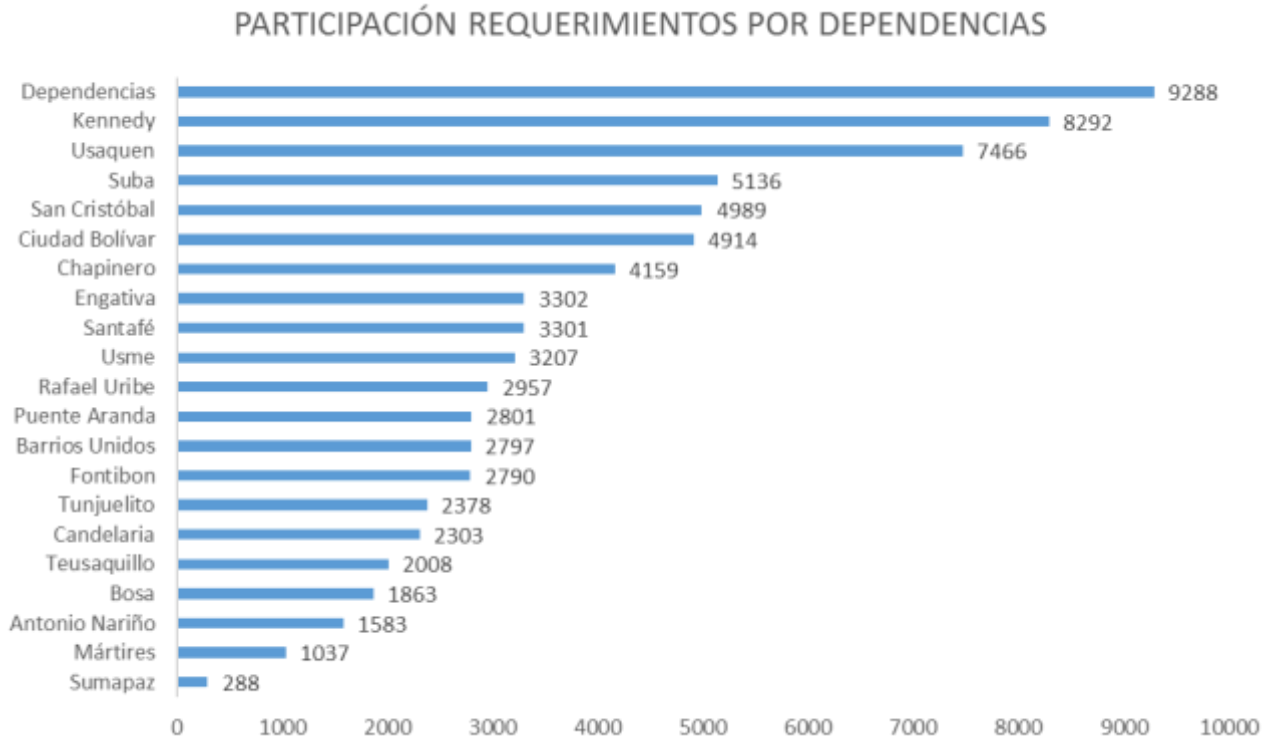
**PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS
DURANTE EL 2017**

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ATENCIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT
Usaquén	7466	10%	2655	2881	0	0
Chapinero	4159	5%	1747	1365	412	4
Santafé	3301	4%	1694	2263	1309	21
San Cristóbal	4989	6%	3590	4309	3003	23
Usme	3207	4%	3408	1322	1605	0
Tunjuelito	2378	3%	2188	2103	1181	165
Bosa	1863	2%	12662	1376	1713	0
Kennedy	8292	10%	6378	1588	30	0
Fontibón	2790	4%	4040	458	61	35
Engativá	3302	4%	4751	4068	3101	695
Suba	5136	7%	6883	2404	718	3
Barrios Unidos	2797	4%	805	1558	0	0
Teusaquillo	2008	4%	1532	625	406	136
Mártires	1037	1%	1558	231	120	0
Antonio Nariño	1583	2%	964	4495	149	0
Puente Aranda	2801	4%	1426	938	32	0
Candelaria	2303	3%	1521	1046	1593	0
Rafael Uribe	2957	4%	6180	1411	544	0
Ciudad Bolívar	4914	6%	4786	2913	2382	0
Sumapaz	288	1%	42	7	0	0
Dependencias	9288	12%	1954	4390	2.030	16.952
TOTAL	76.859	100%	70.764	41.751	20.389	18.473

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

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

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaria Distrital de Gobierno no solo recepciona los documentos extraviados a través de los 21 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.

Gracias al esfuerzo que la Secretaría Distrital de Gobierno ha venido haciendo a través de los puntos de Servicio a la Ciudadanía, durante la vigencia 2017 se entregaron 324 documentos extraviados

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.

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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

PERSONA NATURAL: 73.374

PERSONA JURÍDICA: 3.486

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 76.859 requerimientos del 2017, el 93% fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 7% requerimientos.

**Tabla No. 9
TIPO DE REQUIRIENTE**

NOMBRE PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANÓNIMO	15.323	20%
FEMENINO	26.330	34%
MASCULINO	31.721	41%
PERSONA JURÍDICA	3485	4%
TOTAL	76.859	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que un 20% de los derechos de petición fueron interpuestos de manera anónima, y el 79% de las personas que presentaron requerimientos para el 2017 se

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

identificaron. Independientemente de la calidad del requirente. Del total de peticionarios el 34% corresponde a mujeres y el 41% 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. A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna.
3. Hay un número importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS que no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico; de ser necesario el reporte, se sugiere a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor hacer dicho campo obligatorio cuando se registra el ciudadano como usuario del SDQS.
4. Los requerimientos de mayor impacto para la entidad durante el 2017 corresponden a temas relacionados con Propiedad Horizontal
5. Las dependencias con un mayor número de requerimientos recibidos son: Nivel Central, Kennedy, Usaquén y Suba.