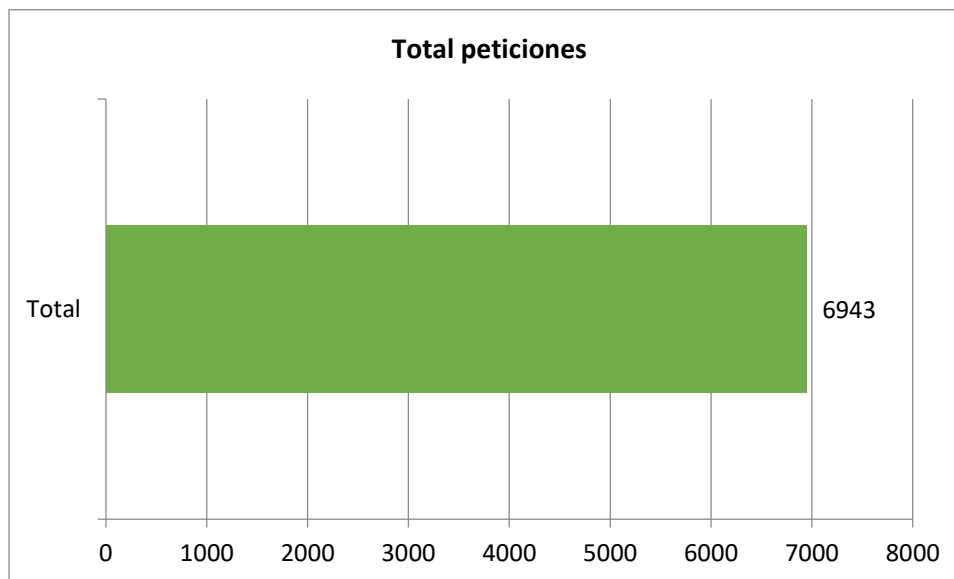


**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ABRIL 2017
Período 1 al 30 de abril de 2017**

**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**

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO



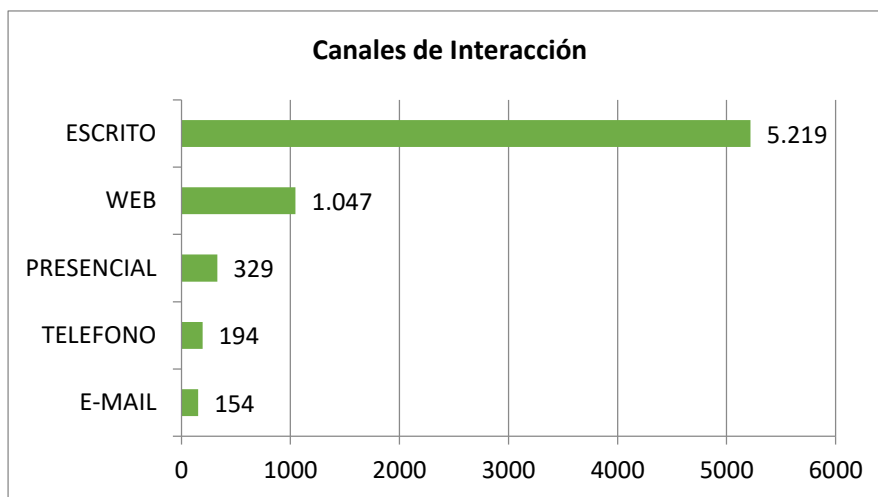
Total requerimientos 6.943

El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia abril de 2017, corresponde a 6.943, 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, dando como resultado un 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.

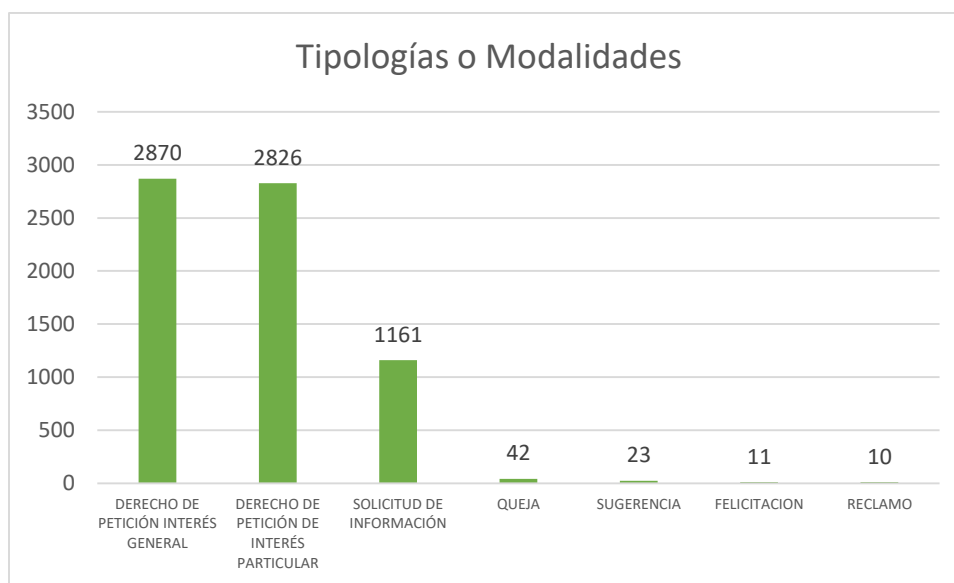
2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total requerimientos 6.943

En la Secretaria Distrital de Gobierno, el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer Derechos de petición, corresponde a la radicación en los Centro de Documentación e Información - CDI. representado en el 74%. Es importante señalar que la Secretaria de Gobierno, tiene previstos *20 puntos de radicación* en cada una de las Alcaldías, 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 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 15 %. Así mismo la entidad cuenta con *20 puntos de atención a la ciudadanía* que posibilita el acercamiento de la entidad con las comunidades y resultado de este esfuerzo tener un 15%, de personas atendidas de manera presencial para interponer sus Derechos de petición. No menos importante es la recepción de requerimientos telefónicos con un 3% y 2% recibidos a través de correos electrónicos institucionales.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:



Total requerimientos 6.943

Del total de requerimientos el “derecho de petición de interés general” con un 41% y el “derecho de petición de interés particular” con un 40% cada uno son la tipología más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la solicitud de información con un 17%.

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:

DERECHO DE PETICION – SOLICITUDES DE INFORMACION	Gestión
Solicitudes de información recibidas	1161
Solicitudes trasladadas a otras instituciones	13
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	8 días
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	NO

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO-NIVEL LOCAL

Subtema	Total	Porcentaje
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	921	13%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	849	12%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	469	7%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	464	7%
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	420	6%
Total 5 subtemas	3123	45%
Otros subtemas	3166	46%
Total dependencias nivel local	6289	91%
Total general	6943	100%

Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “solicitudes de información” con un total de 921; en el nivel central por el mismo concepto se reciben 240 solicitudes de información, para un total de 1.161, 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 certificados de propiedad horizontal y los temas de espacio público son los que después de las solicitudes de información tienen mayor representatividad en el nivel local para el periodo del presente informe, con un 13% y 12% del total respectivamente. Se explica la demanda en materia de propiedad horizontal toda vez que en la Ciudad se ha incrementado la población residente que habitan en propiedades con éste régimen.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO-NIVEL CENTRAL

Subtema	Total	Porcentaje
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANÍA (TRASLADO POR NO COMPETENCIA)	246	4%
410: DIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	114	2%
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	55	1%
180: DIRECCION JURÍDICA	50	1%
450: DIRECCCIÓN DE CONTRATACIÓN	46	1%
Total 5 subtemas	511	7%
Otros subtemas	143	2%
Total dependencias nivel local	654	9%
Total general	6943	100%

En el análisis de los subtemas del nivel central, la oficina de atención a la ciudadanía, es la que más requerimientos por gestión realiza ya sea por traslado a otras entidades del orden nacional o distrital o para respuesta del estado del trámite de un requerimiento. Seguida de la dirección de gestión del talento humano, oficina de asuntos disciplinarios, dirección jurídica y dirección de contratación.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Se realizaron en el mes de abril 246 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 3% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS 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 PERÍODO

A partir de este reporte Se observa una gestión del 21% 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.

LOCALIDAD	Total requerimientos recibidos período actual	Total requerimientos cerrados período actual	PORCENTAJE
USAQUEN	645	41	6%
CHAPINERO	355	131	37%
SANTA FE	328	31	9%
SAN CRISTOBAL	459	66	14%
USME	359	154	43%
TUNJUELITO	174	40	23%
BOSA	154	0	0%
KENNEDY	588	10	2%
FONTIBON	249	84	34%
ENGATIVA	281	7	2%
SUBA	562	20	4%
BARRIOS UNIDOS	205	13	6%
TEUSAQUILLO	163	47	29%
MARTIRES	88	34	39%
ANTONIO NARIÑO	141	12	9%
PUENTE ARANDA	308	3	1%
CANDELARIA	305	69	23%
RAFAEL URIBE URIBE	359	4	1%
CIUDAD BOLIVAR	551	175	32%
SUMAPAZ	15	7	47%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	654	477	73%
TOTAL	6943	1425	21%

Teniendo en cuenta que la Entidad posee una herramienta de gestión documental, que articula la totalidad de los Derechos de Petición radicados e ingresados al SDQS-ORFEO. Este reporte arroja la información que con corte al mes de abril evidencio los requerimientos cerrados para el periodo.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de una herramienta “Reporte Preventivo” dispuesta por el 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

abril. Así mismo en la página web de la entidad www.secretariadistritaldegobierno 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 PERÍODOS ANTERIORES

LOCALIDAD	Total requerimientos recibidos período actual	Total requerimientos cerrados período actual
USAQUEN	1746	259
CHAPINERO	1160	569
SANTA FE	1050	434
SAN CRISTOBAL	1436	197
USME	618	606
TUNJUELITO	550	373
BOSA	382	36
KENNEDY	2025	460
FONTIBON	754	491
ENGATIVA	1125	608
SUBA	1092	78
BARRIOS UNIDOS	949	234
TEUSAQUILLO	983	485
MARTIRES	265	250
ANTONIO NARIÑO	323	17
PUENTE ARANDA	789	162
CANDELARIA	520	494
RAFAEL URIBE URIBE	810	173
CIUDAD BOLIVAR	993	889
SUMAPAZ	130	107
SUBTOTAL ALCALDÍAS LOCALES	17.700	6.922
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	2621	2.545
TOTAL	20.321	9.467

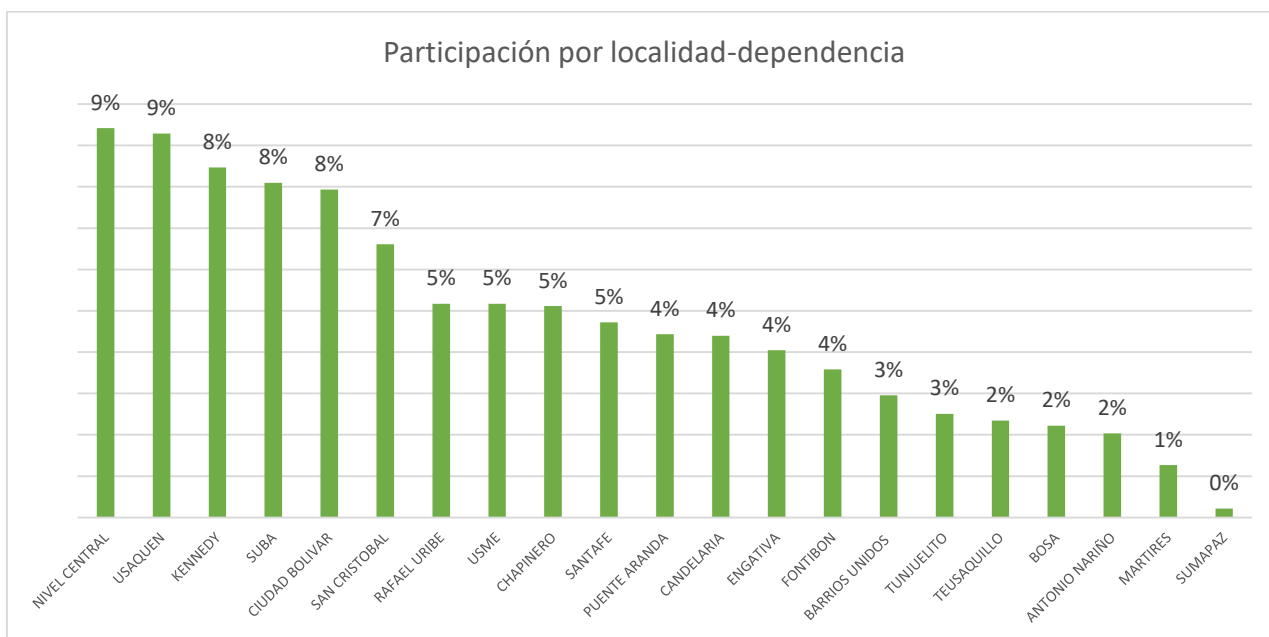
En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que de los 20.321 requerimiento ingresados con corte al mes de abril, un 47% tiene respuesta de fondo, que equivale a 9.467 respuestas efectivas.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
USAQUEN	10	9			10	7	
CHAPINERO	6	4	2			8	
SANTA FE	9	8				9	
SAN CRISTOBAL	9	10				9	
USME	7	10				8	
TUNJUELITO	8	8	1		8	5	
BOSA	9	9	8			8	9
KENNEDY	9	9				9	
FONTIBON	5	7			1	7	
ENGATIVA	8	8				6	
SUBA	7	9	4			7	
BARRIOS UNIDOS	10	8				8	
TEUSAQUILLO	7	6				8	
MARTIRES	10	6			4	4	
ANTONIO NARIÑO	9	9				8	
PUENTE ARANDA	6	13	4		15	6	3
CANDELARIA	7	6	3			6	5
RAFAEL URIBE URIBE	7	14			1	9	
CIUDAD BOLIVAR	7	7		11		7	
SUMAPAZ	12	5				7	
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	5	3	1	12	1	7	1
PROMEDIO	8	8	3	12	6	7	5

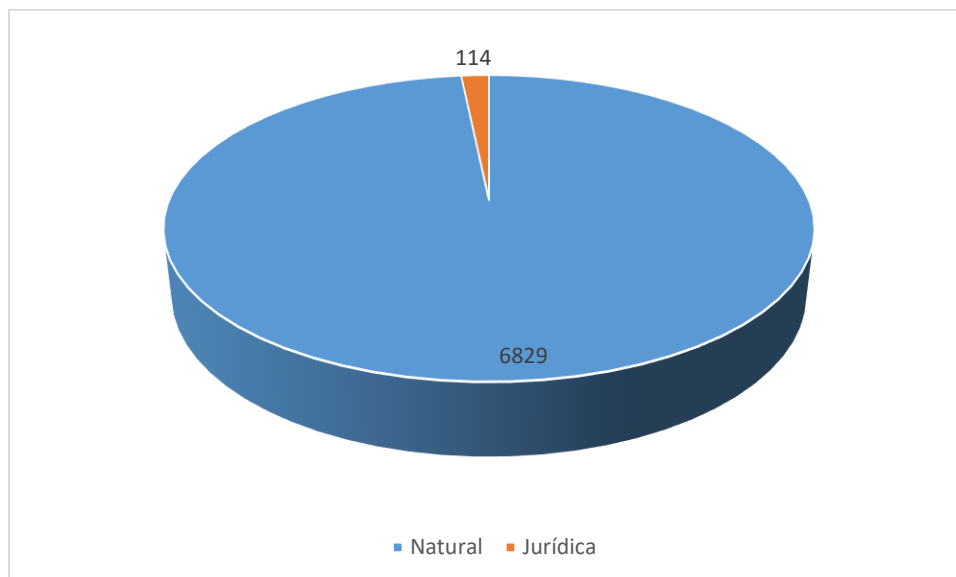
Del total de respuestas de fondo emitidas en el periodo y registradas en la herramienta “Reporte Preventivo” se observa que el tiempo solicitudes de información es de 7 días; del total de requerimientos las que mayor tiempo promedio emplea en la respuesta son las quejas, las cuáles son tramitadas desde la Oficina de Asuntos Disciplinarios, luego de la apertura de un expediente.

PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de requerimientos son Nivel Central y Usaquén, Kennedy, Suba y Ciudad Bolívar con un 42%.

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE



De los 6.943 requerimientos del mes de abril de 2017, el 98% equivalente a 6829 fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 114 requerimientos equivalentes al 2% del total.

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	No.	%
Anónimo	1.180	17%
Identificado	5.763	83%
TOTAL	6.943	100%

Un 17% de los derechos de petición son interpuestos de manera anónima, y el 83% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Independientemente de la calidad del requirente, en la Secretaría Distrital de Gobierno existe la orientación de dar respuesta dentro de los términos señalados en la ley.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de los requerimientos presentados ante la Secretaría Distrital de Gobierno son ingresados al SDQS y articulados automáticamente al aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.

2. A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna.
3. Hay un número importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS que no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico; de ser necesario el reporte, se sugiere a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor hacer dicho campo obligatorio cuando se registra el ciudadano como usuario del SDQS.
4. Los requerimientos de mayor impacto para la entidad durante este período corresponden a las solicitudes de información y expedición de certificados de propiedad horizontal.
5. Las Alcaldías con un mayor número de requerimientos recibidos son: Usaquén, Kennedy, Suba y Ciudad Bolívar. Siendo importante el número de Derechos de Petición ingresados en el Nivel central específicamente a la Dirección del Talento Humano.