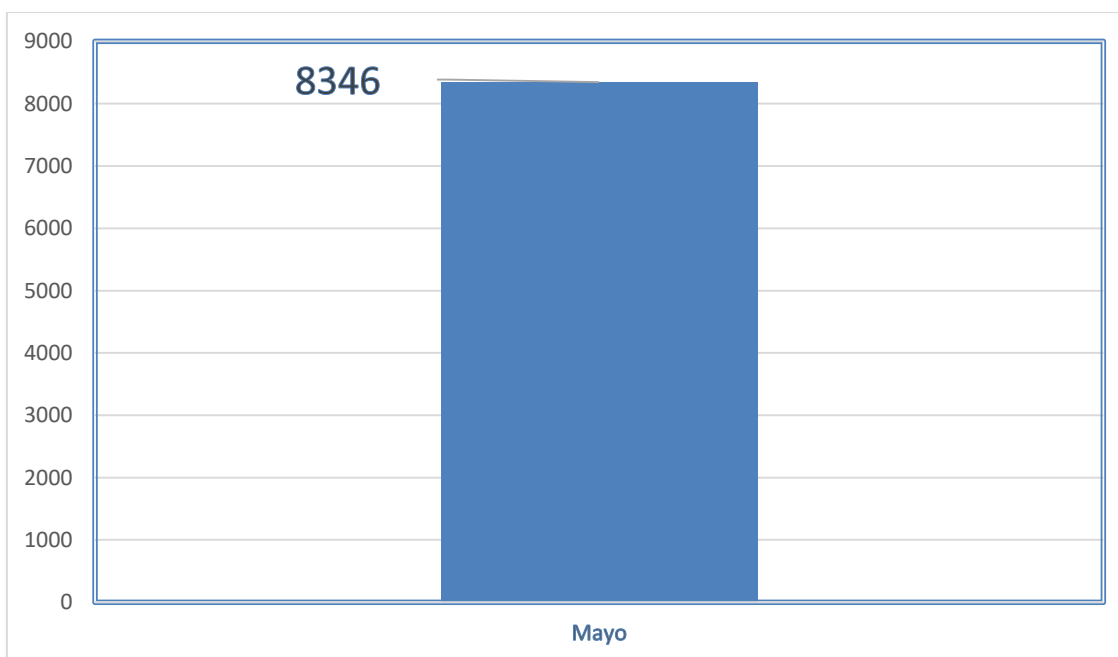


SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL / PROCESO DE SERVICIO DE
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MAYO 2017

En el marco de lo establecido en la Ley 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 mayo de 2017.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Base de Datos Reporte Preventivo

El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia mayo de 2017, corresponde a 8.346, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

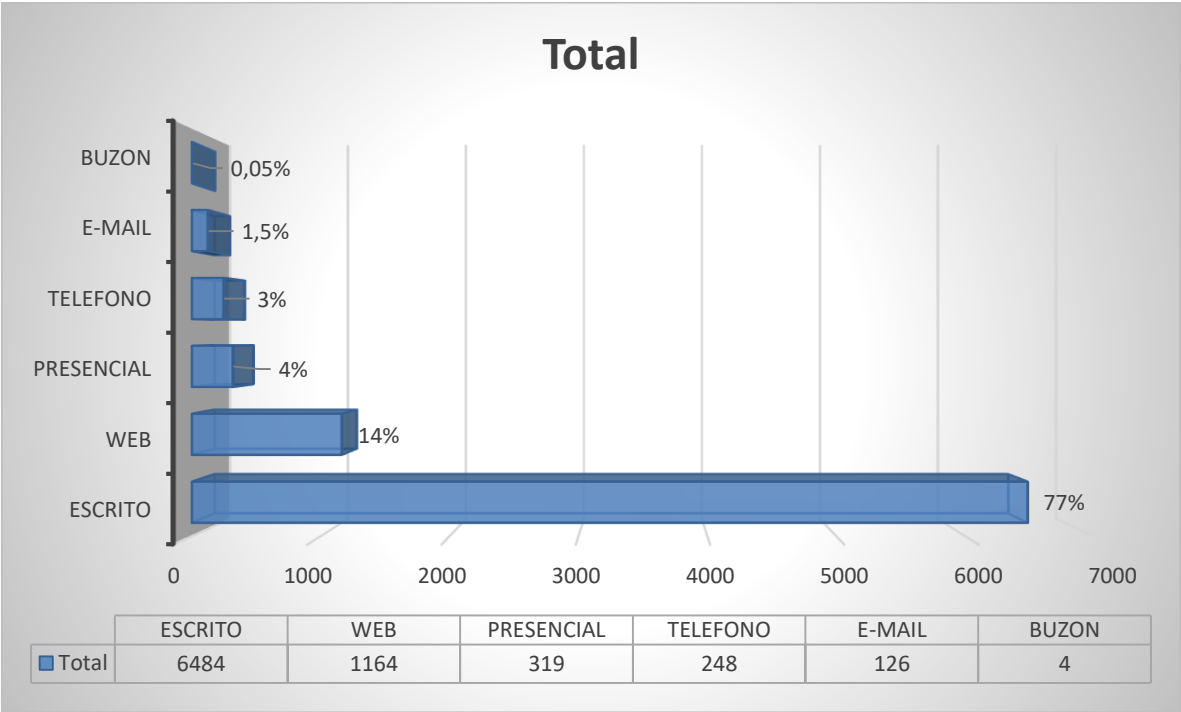
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones y demás requerimientos presentados por la Ciudadanía, en el marco de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción de la Secretaría Distrital 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, 7.471 (90%) fueron recibidos y tramitados en las Alcaldías Locales, y 875 (10%) fueron recibidos y tramitados en el nivel central.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2

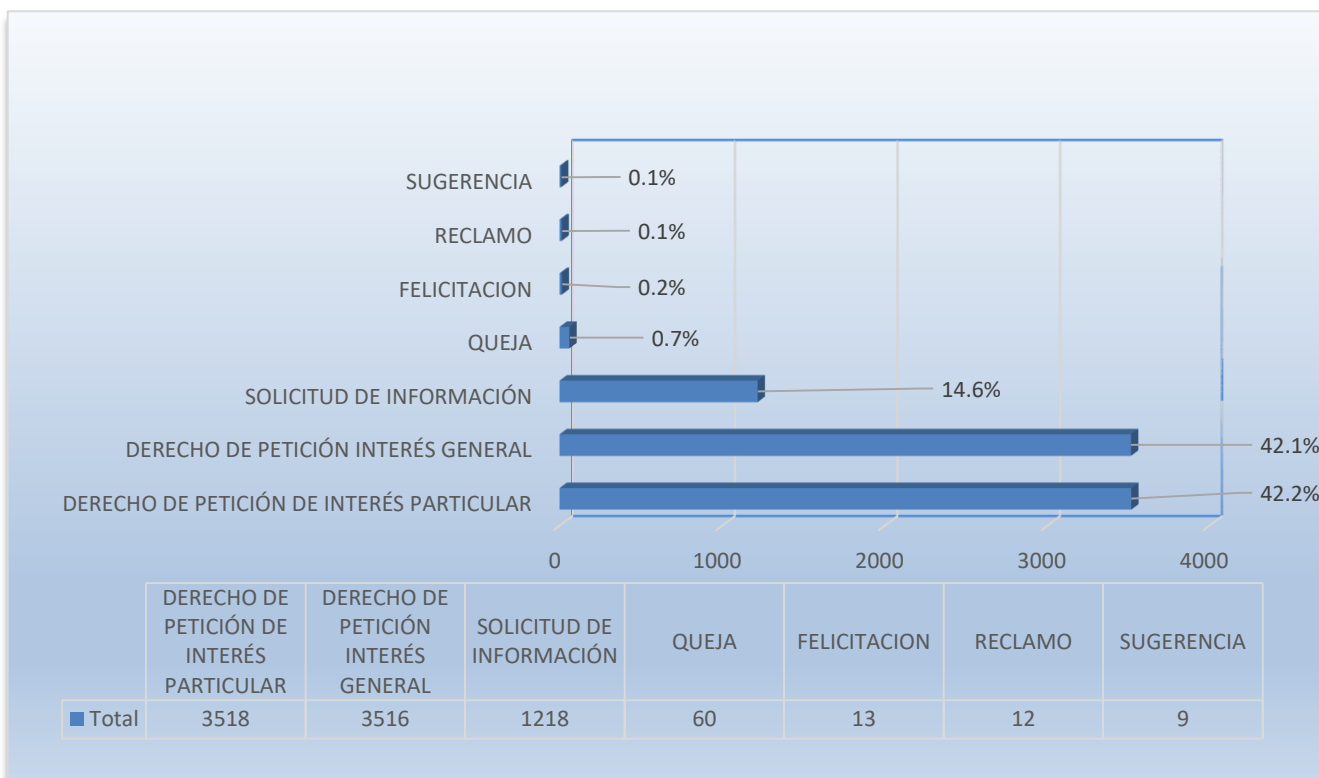


Para el mes de mayo sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos la radicación escrita ante los Centros de Documentación e Información – CDI, ya que, del total de los canales existentes, un 77% ingresa por medio escrito. Es importante señalar que la Secretaria 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 14 %. Derechos de petición. No menos importante es la recepción telefónica (3%) y remisión del requerimiento al email institucional (1.5%).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés General” con un 42.2% y el “derecho de petición de interés particular” con un 42.1% en casi idéntica proporción, las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, seguidas de “solicitud de información” con un 14.6%.

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:

3.1. Solicitudes de Información

De las 1.218 solicitudes de información recibidas para el periodo, un 1.15% equivalente a 14 solicitudes, fueron trasladadas por competencia a otras entidades. El tiempo promedio de cada solicitud es de 11 días y no se negó información en ninguna de ellas:

Tabla No. 1

DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	1218
Solicitudes trasladadas a otras entidades	14
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	11
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Base de Datos Reporte Preventivo

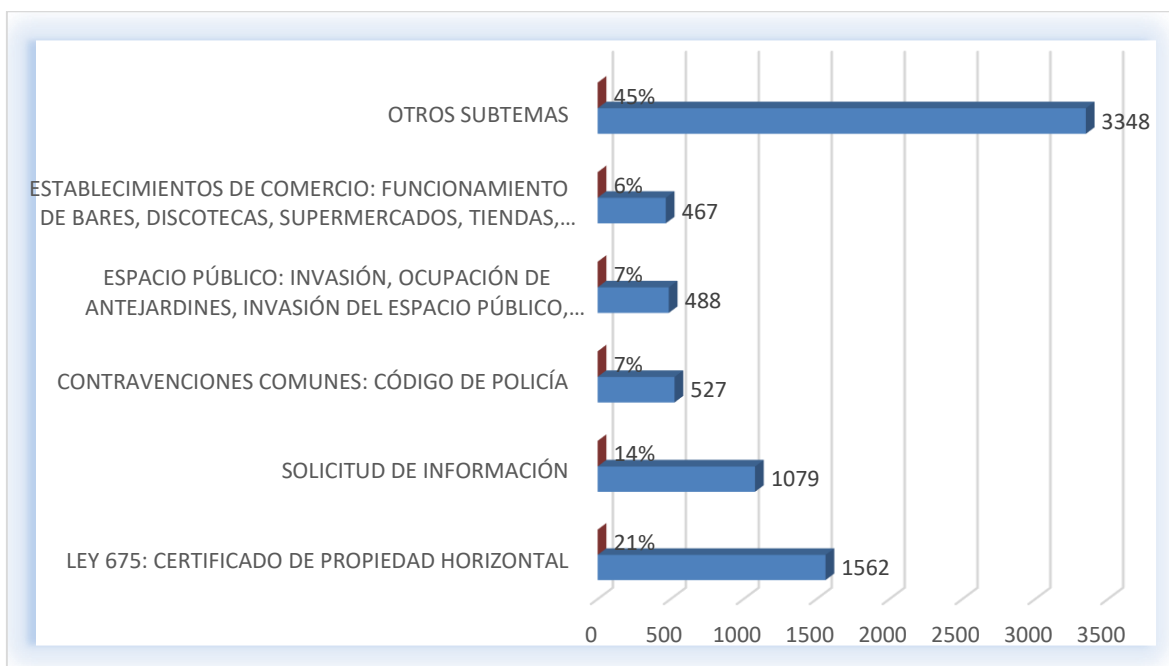
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza según se trate de nivel local o central, teniendo en cuenta que dependiendo del nivel, la Secretaría Distrital de Gobierno tiene competencias diferenciadas.

4.1. Subtemas Nivel Local:

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	1562	21%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1079	14%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	527	7%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	488	7%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	467	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	4123	55%
OTROS SUBTEMAS	3348	45%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	7471	

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Base de Datos Reporte Preventivo

Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue Ley 675 (certificado de propiedad horizontal), que representa el 21% del total. Lo anterior pone en evidencia que los ciudadanos en los territorios de las localidades demandan en mayor número la certificación de la existencia de las propiedades que se rigen por la ley de propiedad horizontal, y que

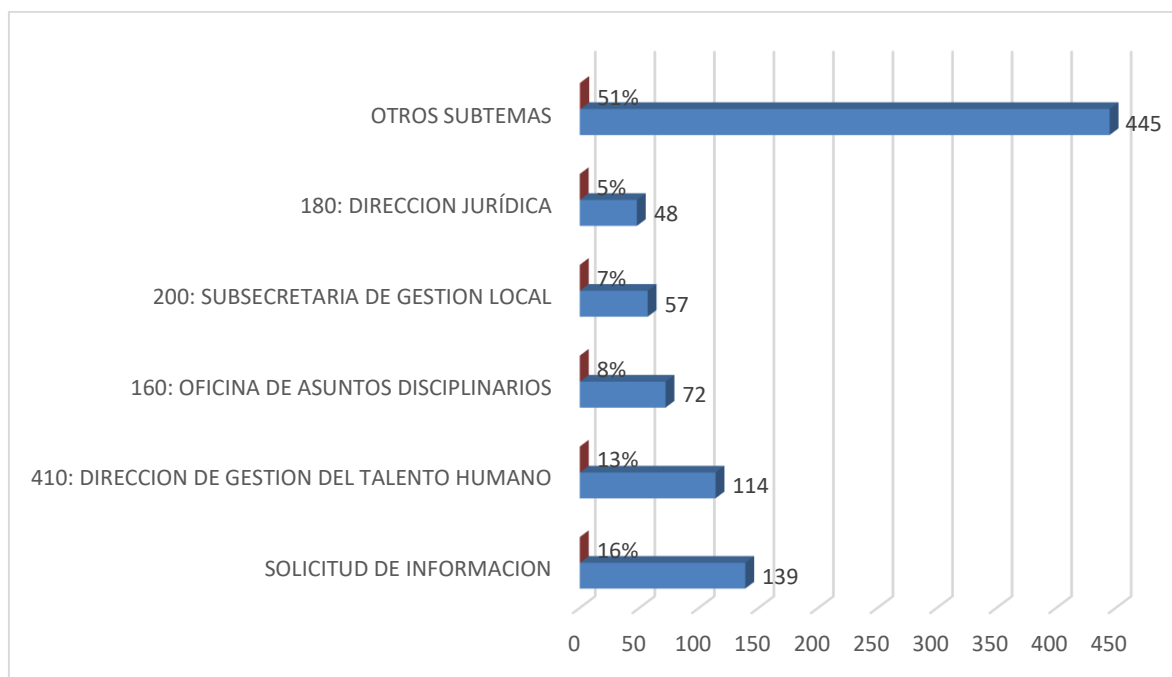
teniendo en cuenta el desarrollo del suelo de la ciudad, son con mayor frecuencia el tipo de construcción predominante. Lo sigue las solicitudes de información con un 14% y las contravenciones al Código de Policía y espacio público, cada una con una participación del 7% frente al total de requerimientos presentados en Alcaldías Locales.

4.2. Subtemas Nivel Central

SUBTEMAS NIVEL CENTRAL

SUBTEMAS NIVEL CENTRAL	TOTAL	PORCENTAJE
SOLICITUD DE INFORMACION	139	16%
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	114	13%
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	72	8%
200: SUBSECRETARIA DE GESTION LOCAL	57	7%
180: DIRECCION JURÍDICA	48	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	430	49%
OTROS SUBTEMAS	445	51%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL CENTRAL	875	

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Base de Datos Reporte Preventivo

En el análisis de los subtemas del nivel central, la solicitud de la información es el subtema con mayor representatividad frente al total, equivalente a 139 solicitudes para el mes de mayo (16% del total). Las solicitudes que tienen que ver con administración del personal de la Secretaría de Gobierno, tramitadas a través de la Dirección del Talento Humano y los requerimientos por concepto del control disciplinario a los servidores públicos (Oficina de Asuntos Disciplinarios) son temas con un peso porcentual representativo durante el periodo, con el 13% y el 8% del total, respectivamente. Los otros subtemas representan el 55% del total equivalente a 445 requerimientos.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 2

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	400	5%

Se realizaron en el mes de mayo 400 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, de acuerdo a la información que se muestra en la tabla No. 4:

Tabla No. 3. PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA MOVILIDAD	77	19%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	30	8%
TRANSMILENIO	23	6%
SECRETARIA GENERAL	22	6%
SECRETARIA DE SALUD	15	4%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	13	3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	13	3%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	10	3%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	10	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	9	2%
IPES	8	2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	8	2%
<u>SUBTOTAL TRASLADO A 13 ENTIDADES</u>	<u>238</u>	<u>60%</u>
OTRAS ENTIDADES	162	40%
TOTAL, TRASLADOS POR NO COMPETENCIA	400	

De lo anterior se evidencia que los ciudadanos solicitan en un porcentaje que equivale al 19% del total de las peticiones trasladadas por no competencia, asuntos que tienen que ver con la Secretaría Distrital de Movilidad, seguida de Secretaría de Seguridad y

Transmilenio. Teniendo en cuenta que el SDQS opera el 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 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

Tabla No. 5

PETICIONES CERRADAS PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA	Total, requerimientos recibidos período actual	Total, requerimientos cerrados período actual	PORCENTAJE
USAQUEN	996	4	0.1%
CHAPINERO	509	261	51%
SANTAFE	316	104	33%
SAN CRISTOBAL	450	116	26%
USME	304	90	30%
TUNJUELITO	206	62	30%
BOSA	93	0	0
KENNEDY	999	11	1%

FONTIBON	357	89	25%
ENGATIVA	279	5	2%
SUBA	837	0	0
BARRIOS UNIDOS	216	33	15%
TEUSAQUILLO	150	18	12%
MARTIRES	102	59	58%
ANTONIO NARIÑO	139	13	9%
PUENTE ARANDA	297	41	14%
CANDELARIA	236	117	50%
RAFAEL URIBE	415	7	2%
CIUDAD BOLIVAR	556	119	21%
SUMAPAZ	14	12	86%
<i>SUBTOTAL ALCALDÍAS LOCALES</i>	7.471	1.161	16%
<i>SUBTOTAL DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL</i>	875	655	75%
TOTAL	8.346	1814	22%

Durante el mes de mayo las Alcaldías Locales cierran en promedio el 16% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias responden durante el mes de mayo el 75% del total de requerimientos recibidos durante 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 mayo.

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

DEPENDENCIAS	Total, requerimientos recibidos períodos anteriores	Total, requerimientos cerrados de períodos anteriores	PORCENTAJE
USAQUEN	2391	527	22%
CHAPINERO	1515	666	44%
SANTAFE	1378	563	41%
SAN CRISTOBAL	1895	1.387	73%
USME	977	726	74%
TUNJUELITO	724	467	65%
BOSA	536	44	8%
KENNEDY	2613	659	25%
FONTIBON	1003	584	58%
ENGATIVA	1406	615	44%
SUBA	1654	228	14%
BARRIOS UNIDOS	1154	250	22%
TEUSAQUILLO	1146	559	49%
MARTIRES	353	254	72%
ANTONIO NARIÑO	464	29	6%
PUENTE ARANDA	1097	615	56%
CANDELARIA	825	629	76%
RAFAEL URIBE	1169	177	15%
CIUDAD BOLIVAR	1544	1171	76%
SUMAPAZ	145	142	98%

<i>SUBTOTAL ALCALDÍAS LOCALES</i>	23.989	10.292	43%
<i>SUBTOTAL DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL</i>	3275	3104	95%
TOTAL	27.264	13.396	49%

Durante el mes de mayo, las alcaldías locales dan respuesta de fondo, en promedio, al 43% del total de requerimientos recibidos en periodos anteriores; frente al mismo concepto, las dependencias del nivel central dan respuesta de fondo al 95% del total de requerimientos recibidos en periodos anteriores.

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

Tabla No. 7

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
USAQUEN	-	4	-	-	-	-	-
CHAPINERO	7	5	-	-	-	4	-
SANTAFE	4	5	5	-	-	5	1
SAN CRISTOBAL	10	12	-	-	-	13	-
USME	9	10	-	-	-	10	-
TUNJUELITO	9	6	-	-	-	7	-
BOSA	-	-	-	-	-	-	-
KENNEDY	4	5	-	-	2	5	-
FONTIBON	3	2	-	-	-	5	-
ENGATIVA	4	1	-	-	-	3	-
SUBA	-	-	-	-	-	-	-
BARRIOS UNIDOS	10	7	-	-	-	6	-
TEUSAQUILLO	6	5	-	-	-	7	-
MARTIRES	7	6	-	-	6	5	-

ANTONIO NARIÑO	3	1	-	-	-	7	-
PUENTE ARANDA	14	11	-	-	-	8	-
CANDELARIA	7	8	-	-	-	5	7
RAFAEL URIBE	10	3	-	-	-	11	-
CIUDAD BOLIVAR	-	10	-	-	-	11	-
SUMAPAZ	7	4	-	-	-	9	-
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	4	3	11	11	-	4	2
PROMEDIO	7	6	8	11	4	7	3

Del total de respuestas de fondo emitidas en el periodo y registradas en la herramienta “Reporte Preventivo” se observa que el menor tiempo promedio de respuesta se da en los requerimientos “Sugerencia” con 3 días, y el mayor tiempo promedio de respuesta se da en los requerimientos “Queja”, equivalente a 11 días.

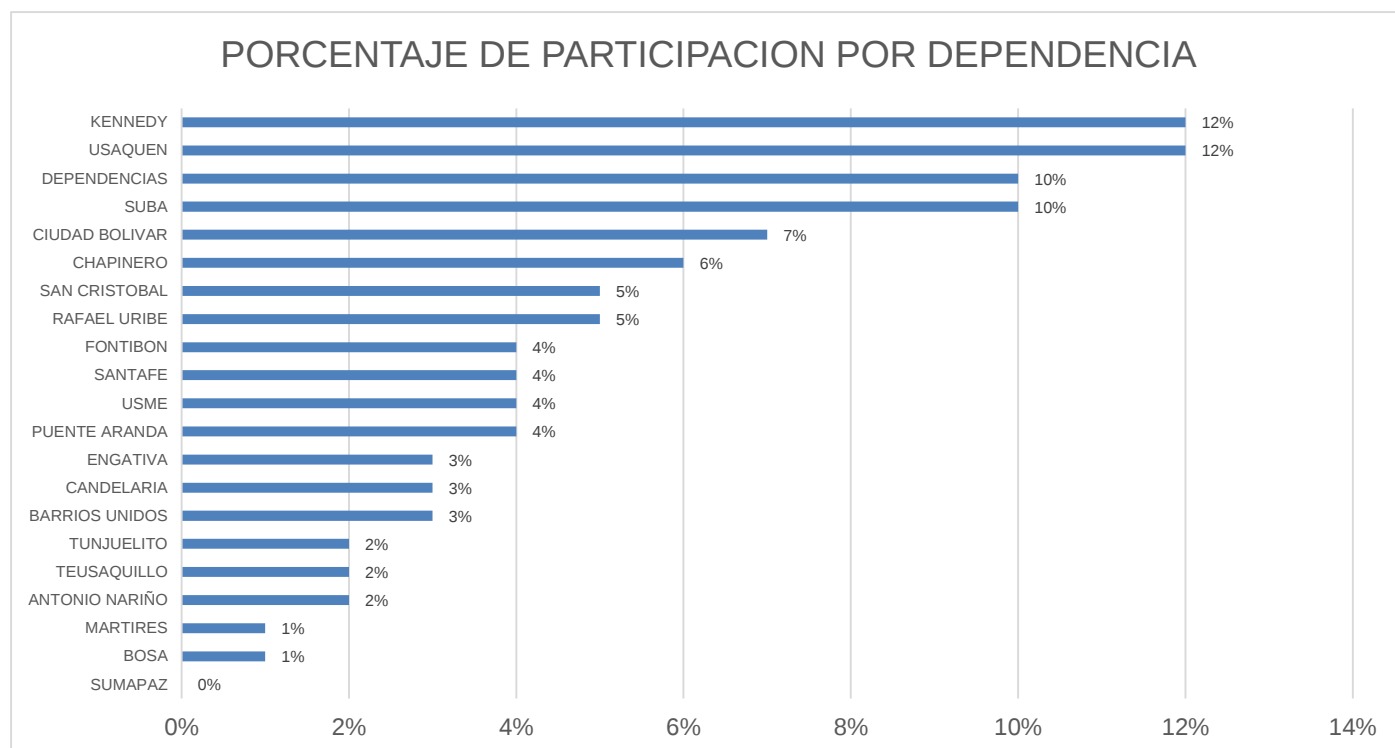
10. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Tabla No. 8

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
USAQUEN	996	12%
CHAPINERO	509	6%
SANTAFE	316	4%
SAN CRISTOBAL	450	5%
USME	304	4%
TUNJUELITO	206	2%
BOSA	93	1%
KENNEDY	999	12%
FONTIBON	357	4%
ENGATIVA	279	3%
SUBA	837	10%

BARRIOS UNIDOS	216	3%
TEUSAQUILLO	150	2%
MARTIRES	102	1%
ANTONIO NARIÑO	139	2%
PUENTE ARANDA	297	4%
CANDELARIA	236	3%
RAFAEL URIBE	415	5%
CIUDAD BOLIVAR	556	7%
SUMAPAZ	14	0%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	875	10%
TOTAL	8.346	100%

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – BASE DE DATOS REPORTE PREVENTIVO

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de requerimientos durante el mes de mayo son Kennedy (12%), Usaquén (12%) y dependencias nivel Central y Suba, cada una con un 10%.

11. PARTICIPACION POR ESTRATO

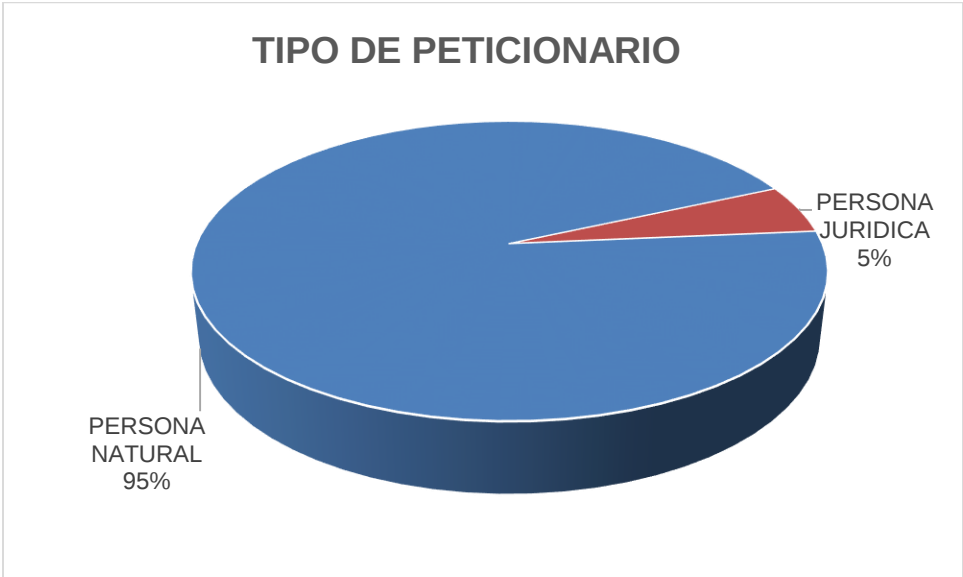
No se tiene desagregada la información por estrato socioeconómico de los ciudadanos, toda vez que en el SDQS dicho campo no es de diligenciamiento obligatorio, y muchos ciudadanos prefieren no dar información al respecto.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

PERSONA NATURAL: 7905

PERSONA JURÍDICA: 441

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 8.346 requerimientos recibidos en el mes de mayo, el 95% equivalente a 7.905 fueron presentados por personas naturales, y el 5% del total equivalente a 441 fueron presentados por personas jurídicas.

Tabla No. 9

NOMBRE PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1479	18%
FEMINIMO	2888	35%
MASCULINO	3979	48%

TOTAL	8346	100%
-------	------	------

Un 18% de los derechos de petición son interpuestos de manera anónima, y el 82% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Independientemente de la calidad del requirente. Del total de peticionarios el 35% corresponde a mujeres, y el 48% a hombres.

13. 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: Kennedy, Usaquén, Dependencias Nivel Central, Suba y Ciudad Bolívar.

13. ENCUESTAS MAYO DE 2017

Objetivo de la Encuesta No. 5: Encuesta Unica de Percepcion del Servicio a la Ciudadania

Periodo aplicacion encuesta desde el: 29/06/2016 hasta el : 31/12/2017

Rango ingreso de registros desde el: 01/05/2017 hasta el : 31/05/2017

	¿Cómo califica la presentación y orden del lugar donde fué atendido(a)?			¿La atención ofrecida por el servidor(a) publico(a) fue?					¿La información suministrada fue la solicitada?	
	Bueno	Malo	Regular	Buena	Excelente	Mala	Muy Mala	Regular	No	Si
AMERICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANTONIO NARIÑO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BARRIOS UNIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BOSA	115	0	0	115	0	0	0	0	0	115
CAD KRA 30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHAPINERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CIUDAD BOLIVAR	358	2	14	224	140	3	0	8	14	361
ENGATIVA	362	0	0	116	246	0	0	0	0	362
FONTIBON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KENNEDY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LA CANDELARIA	250	0	4	0	250	1	0	3	4	250
LOS MARTIRES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUENTE ARANDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RAFAEL URIBE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Objetivo de la Encuesta No. 5: Encuesta Unica de Percepcion del Servicio a la Ciudadania

Periodo aplicacion encuesta desde el: 29/06/2016 hasta el : 31/12/2017

Rango ingreso de registros desde el: 01/05/2017 hasta el : 31/05/2017

	¿Cómo califica la presentación y orden del lugar donde fué atendido(a)?			¿La atención ofrecida por el servidor(a) publico(a) fue?					¿La información suministrada fue la solicitada?	
	Bueno	Malo	Regular	Buena	Excelente	Mala	Muy Mala	Regular	No	Si
SAN CRISTOBAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANTA FE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STRITAL DE GOBI	269	0	0	86	182	0	0	1	8	261
SUBA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TAL DE VARONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TEUSAQUILLO	69	0	6	3	72	0	0	0	2	73
TUNJUELITO	138	0	7	26	111	1	0	7	2	143
USAQUEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
USME	87	0	0	61	26	0	0	0	0	87
Total	1648	2	31	631	1027	5	0	19	30	1652

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS	REGISTRO DE ORIENTACIONES	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN EXTRAVIADOS
USAQUEN	996	74	215	
CHAPINERO	509	85	222	
SANTA FE	316	138	288	
SAN CRISTÓBAL	450	345	322	
USME	304	28	304	
TUNJUELITO	206	154	241	
BOSA	93	62	1.317	
KENNEDY	999	154	376	
FONTIBON	357	61	202	
ENGATIVA	279	350	493	
SUBA	837	151	607	
BARRIOS UNIDOS	216	20	63	
TEUSAQUILLO	150	59	155	
LOS MARTIRES	102		207	
ANTONIO NARIÑO	139	485	140	
PUENTE ARANDA	297	54	114	
CANDELARIA	236		158	
RAFAEL URIBE URIBE	415	54	726	
CIUDAD BOLÍVAR	556	84	231	
SUMAPAZ	14		5	
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL (OTRAS DEPENDENCIAS	875	288	242	1.755
GRAN TOTAL	8.346	2.646	6.628	1.755