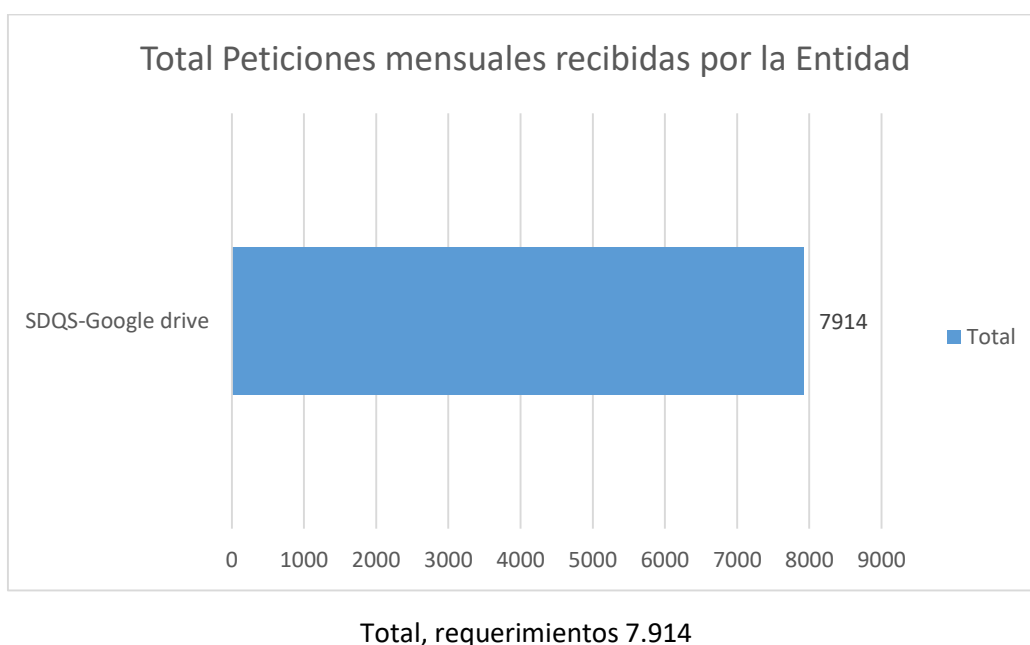


**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MARZO 2017
Período 25 de febrero al 31 de marzo de 2017**

**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

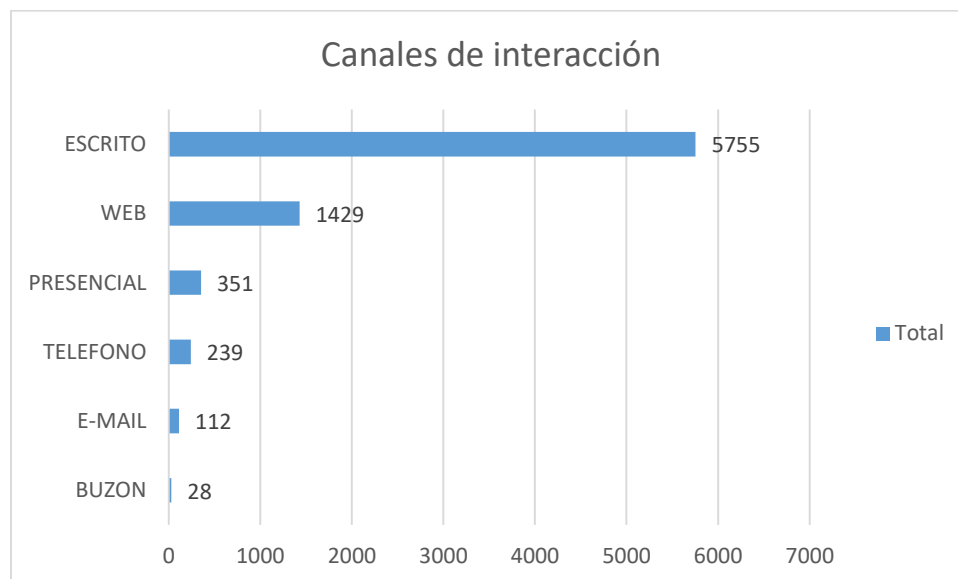


El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia Marzo de 2017, corresponde a 7.914, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS. Con lo cual se garantiza la trazabilidad de la gestión realizada, monitoreo y reporte preventivo que se remite a todas las dependencias de Nivel Central y Alcaldías locales, con el propósito de fortalecer la cultura de respuesta oportuna. Se establece también que un 3% de los requerimientos registrados en los aplicativos dispuestos, corresponde a Derechos de Petición que fueron tramitados simultáneamente en más de una dependencia o localidad pues si bien es cierto se trata de una misma solicitud, la respuesta es atendida por más de una dependencia.

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.

Adicionalmente, la Secretaría de Gobierno tiene presencia en todo el territorio a través de las 20 Alcaldías Locales, lo que facilita el acceso del ciudadano e incrementa el número de solicitudes que presencialmente pueden los ciudadanos interponer, lo que denota un mayor acercamiento entre el la Entidad Distrital y las comunidades.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

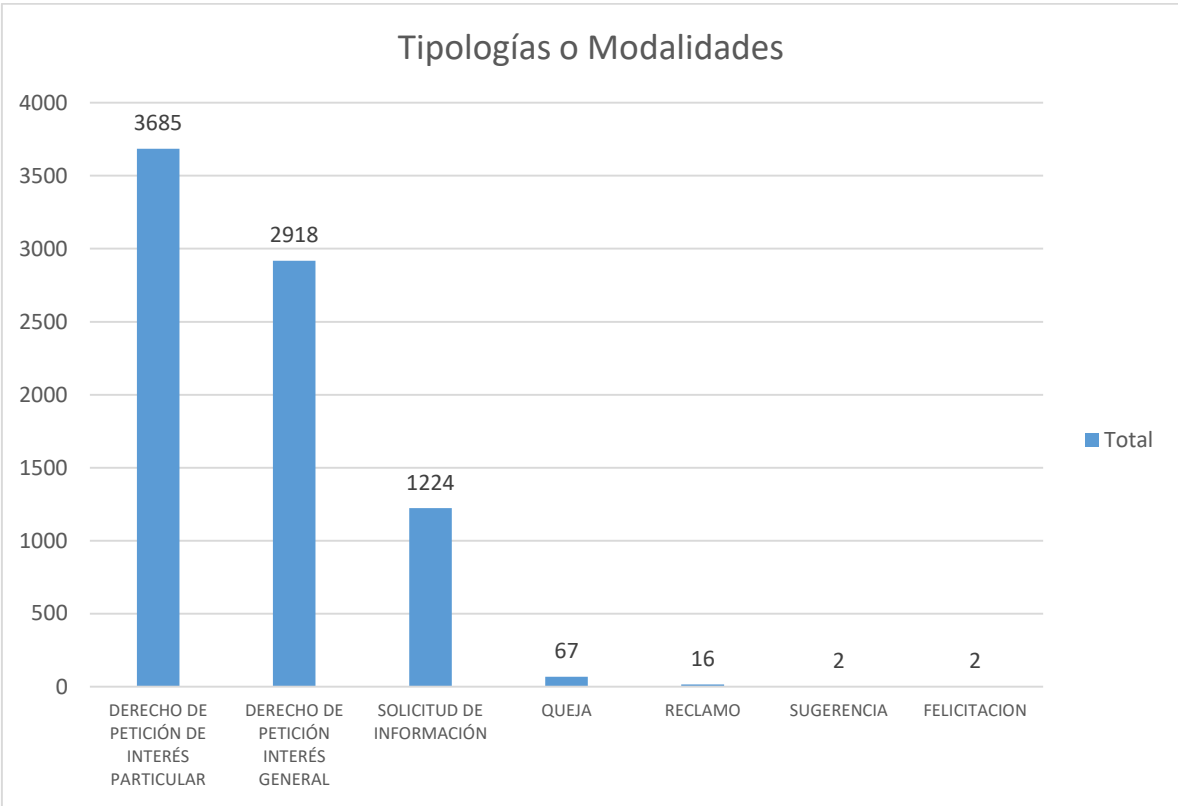


Total, requerimientos 7914

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 73%, seguido de la plataforma del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 17.35%. Lo anterior, por cuanto no obstante los requerimientos pueden ser ingresados en línea a través del aplicativo SDQS, telefónicamente o email, los ciudadanos prefieren interponer sus requerimientos de manera presencial, y al contar la Entidad con 21 puntos de radicación, uno en el nivel central y uno por localidad, se han generado mecanismos administrativos, que facilitan el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios a cargo de la Entidad por el canal de su preferencia.

Es importante resaltar que independientemente del lugar de residencia del ciudadano, éste puede acercarse a cualquier punto de radicación ya que se cuenta con un sistema de gestión documental en línea, lo que facilita aún más el trámite de los requerimientos en tiempo real, aprovechando ésta herramienta tecnológica en función de un mejor servicio a la comunidad.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:



Total, requerimientos 7914

Del total de requerimientos con un 47% el “derecho de petición de interés particular” es la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

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:

<i>DERECHO DE PETICION – SOLICITUDES DE INFORMACION</i>	<i>Gestión</i>
Solicitudes de información recibidas	1224
Solicitudes trasladadas a otras instituciones	27
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	10
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Las cifras correspondientes a “Solicitudes de información recibidas” se desagregan nivel local y central, numerales 4.1 y 4.2 del presente informe.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

4.1. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO Nivel Local

Subtema	Total	Porcentaje
SOLICITUD DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	1038	13%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	749	9%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	678	9%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	426	5%
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	417	5%
Total 5 subtemas	3308	42%
Otros subtemas	3569	45%
Total, dependencias nivel local	6877	87%
Total, general	7914	100%

El subtema con mayor representación para el periodo reportado corresponde a “Solicitud de información recibidas”, con un 13% del total de peticiones, seguida de “Espacio Público” con un 9% y Establecimientos de Comercio, lo anterior en virtud de la competencia de los Alcaldes Locales de garantizar el adecuado uso del espacio público; otro tema que incide en la gestión a cargo de los Alcaldes Locales tiene que ver con la inspección, vigilancia y control a establecimientos de comercio para garantizar que se cumpla con los requisitos que frente al particular establece la normatividad vigente. Como puede observarse, dentro de los temas más relevantes en derechos de petición en las localidades, se encuentran todos aquellos que hacen referencia al aspecto misional de las mismas, relacionadas con el área policiva. Frente al subtema de certificado de propiedad horizontal, su participación se deriva de las características de la Ciudad en cuanto hay un gran número de ciudadanos que reside en conjuntos de propiedad horizontal, lo que incrementa la demanda de certificados de representación legal.

4.2SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO Nivel Central.

Subtema	Total	Porcentaje
OFICINA ATENCION A LA CIUDADANIA	445	6%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS	186	2%
DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	109	1%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	71	0.9%
DIRECCION JURIDICA	54	0.7%
Total 5 subtemas	865	11%

Otros subtemas	172	2%
Total, dependencias nivel local	1037	13%
Total, general	7914	100%

En cuanto a las dependencias de nivel central de Secretaria de Gobierno, un 6% de los PQRS se tramitan a través de la oficina de atención a la ciudadanía. Es importante indicar que la Oficina de Atención a la Ciudadanía en el marco de los procedimientos vigentes, no da respuesta directa a los peticionarios (salvo casos excepcionales) sino que remite a cada dependencia los requerimientos, en el marco de sus competencias.

Todos los requerimientos públicos relacionados por quejas contra los servidores públicos por competencia, son remitidos directamente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, a fin de garantizar celeridad y transparencia en el inicio de los procesos disciplinarios.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADO POR NO COMPETENCIA

Entidad	Total	Porcentaje
Otras entidades	72	5%

Del total de peticiones recibidas en la entidad aproximadamente un 5% son redireccionadas para otras entidades por no competencia de la Secretaria de Gobierno.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

No se lleva registro de este subtema, por cuanto no se identifica desde la radicación, toda vez que no existe parametrización en el sistema de gestión documental frente a éste particular.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERÍODO

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	Total, requerimientos recibidos período actual	Total, requerimientos cerrados período actual	%
ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY	758	751	10%
ALCALDIA LOCAL DE USAQUEN	709	702	9%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	546	545	7%
ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTOBAL	536	536	7%
ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO	459	452	6%
Total primeras 5 dependencias	3008	2986	39%
Otras dependencias	4906	4610	61%
Total General	7914	7596	100%

Fuente SDQS. Se realiza cierre de trámite desde las oficinas de atención a la ciudadanía, logrando un 95% de gestión.

LOCALIDAD	MARZO
USAQUEN	775
CHAPINERO	470
SANTA FE	422
SAN CRISTOBAL	527
USME	356
TUNJUELITO	195
BOSA	151
KENNEDY	796
FONTIBON	261
ENGATIVA	406
SUBA	383
BARRIOS UNIDOS	340
TEUSAQUILLO	363
MARTIRES	86
ANTONIO NARIÑO	117
PUENTE ARANDA	295
CANDELARIA	235
RAFAEL URIBE	398
CIUDAD BOLIVAR	395
SUMAPAZ	37
SUBTOTAL LOCALIDADES	7008
Nivel Central	906
GRAN TOTAL	7914

PETICIONES CERRADAS PERÍODOS ANTERIORES

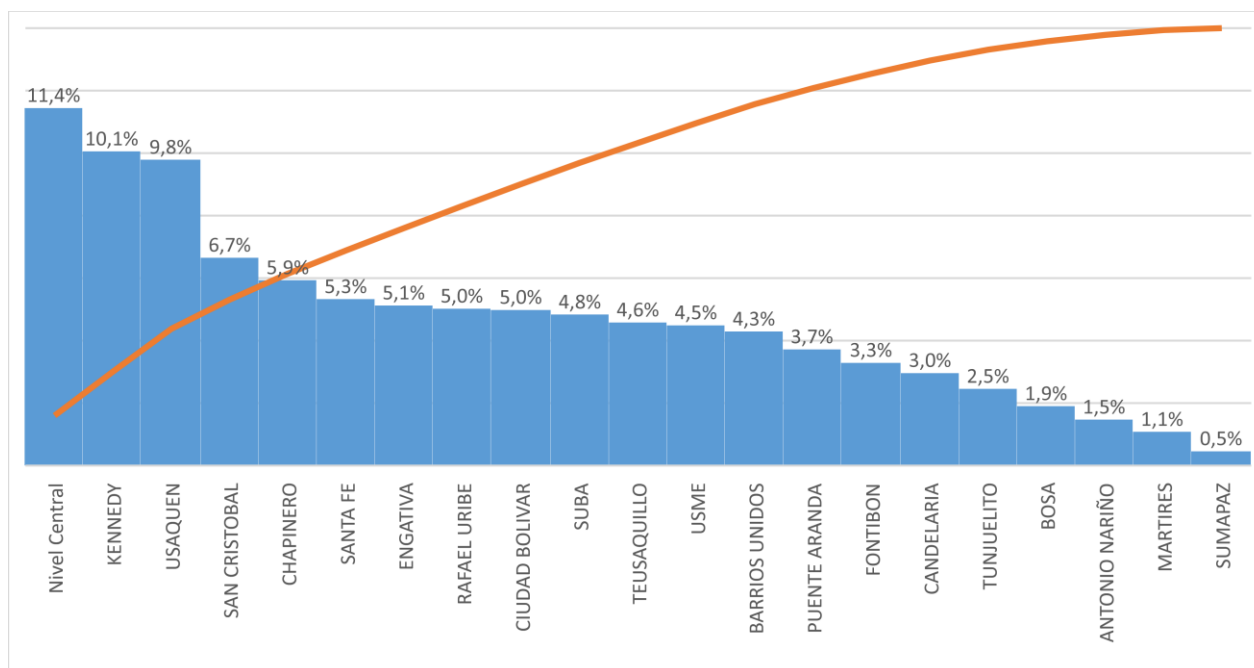
Para el mes de marzo la Secretaria de Gobierno cerró 1302 SDQS de 1539 de vigencias anteriores, logrando una gestión del 85%. Estos datos se toman directamente del aplicativo SDQS. En este reporte no se está incluyendo el dato de cierre de derechos de petición en el aplicativo de gestión documental ORFEO.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIAS ENTIDAD	SUGERENCIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	FELICITACION	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CONSULTA
ALCALDIA LOCAL DE USAQUEN		9	16		20	12	12	
ALCALDIA LOCAL DE CHAPINERO		7				9	8	
ALCALDIA LOCAL DE SANTA FE		11	22			11	12	
ALCALDIA LOCAL DE SAN CRISTOBAL		12				12	11	
ALCALDIA LOCAL DE USME		9		1		10	9	
ALCALDIA LOCAL DE TUNJUELITO		9				10	10	
ALCALDIA LOCAL DE BOSA		12				13	15	
ALCALDIA LOCAL DE KENNEDY		13				10	14	
ALCALDIA LOCAL DE FONTIBON		12				11	12	
ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVA		15				12	12	
ALCALDIA LOCAL DE SUBA		11	8			17	11	
ALCALDIA LOCAL DE BARRIOS UNIDOS		8				11	13	
ALCALDIA LOCAL DE TEUSAQUILLO		12	17			10	9	
ALCALDIA LOCAL DE MARTIRES	7	11				5	10	
ALCALDIA LOCAL DE ANTONIO NARIÑO		12	16			12	12	
ALCALDIA LOCAL DE PUENTE ARANDA		16				7	11	
ALCALDIA LOCAL DE CANDELARIA		10				8	8	
ALCALDIA LOCAL DE RAFAEL URIBE		13				13	11	
ALCALDIA LOCAL DE CIUDAD BOLIVAR		8				8	11	
ALCALDIA LOCAL DE SUMAPAZ		11				12	11	
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	1	10	14	13	1	10	13	
OTRAS ENTIDADES		2				3	3	
Total general	4	10	12	12	11	10	11	

De acuerdo a la información que se obtiene del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), el requerimiento de mayor incidencia por tipología corresponde a las solicitudes de información, la entidad da respuesta en un tiempo promedio de diez (10) días.

8. PARTICIPACION POR DEPENDENCIA DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERÍODO



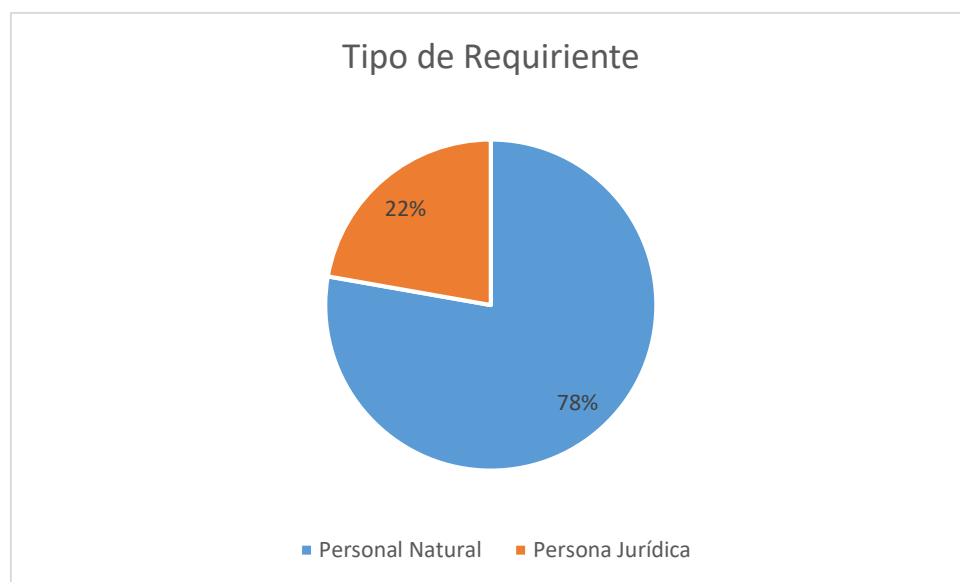
En la Secretaría Distrital de Gobierno el nivel central es quien recibe el mayor número de requerimientos, dado que están dependencias como Gestión del Talento Humano, Disciplinarios y Atención a la Ciudadanía quienes son aquellas que más requerimientos reciben dentro de la entidad, con un 11%.

Para el nivel Local, las Alcaldías Locales de Kennedy y Usaquén reciben durante el periodo un porcentaje que sumado equivale al 20% del total de los requerimientos tramitados en la Entidad.

9. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO DE REQUIRIENTE

9.1. Participación por tipo de Requirente

Tipo de Requirente	Cantidad
Personal Natural	6155
Persona Jurídica	1759
Total	7914

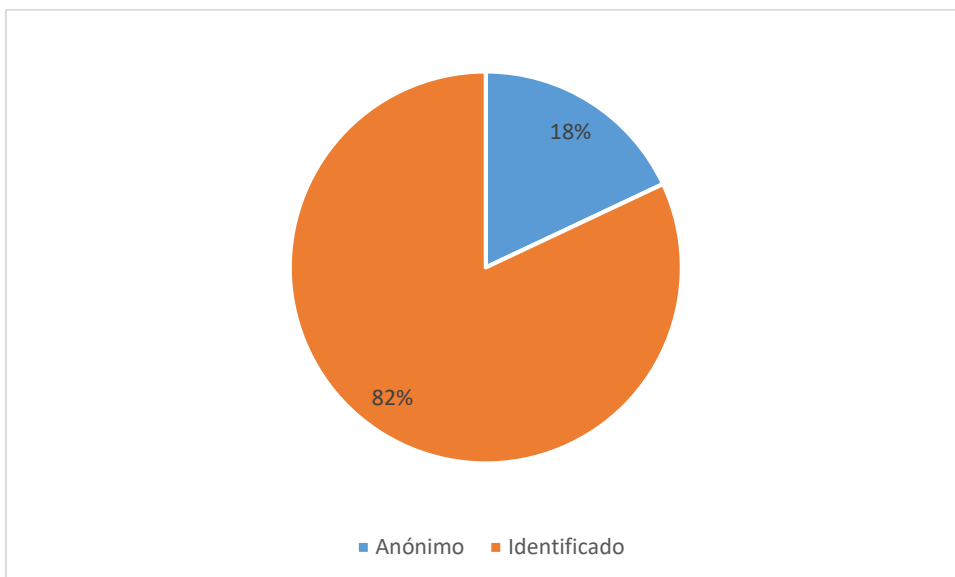


Las personas naturales representan el 78% de los peticionarios. Mientras que las personas jurídicas representan el 22%.

9.2. Participación por Estrato. Teniendo en cuenta que el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) no establece como campo obligatorio información del estrato del peticionario en el momento de la interposición del requerimiento, no se cuenta con cifras que permitan generar la estadística y el análisis del caso.

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre Peticionario	No.	%
Anónimo	1457	18%
Identificado	6457	82%
TOTAL	7914	100%



Un 18% de los derechos de petición son interpuestos de manera anónima, mientras que sigue siendo más generalizada la práctica del peticionario identificado, con una participación del 82% frente al total. En la entidad como garantía a los derechos de los ciudadanos se respeta y tramita el requerimiento, independientemente que sea identificado o anónimo, con el mismo rigor que establece la ley.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 1.- Al comparar las cifras históricas del número de derechos de petición interpuestos ante la Entidad, se evidencia un incremento porcentual constante, lo que denota el uso de dicha figura de manera más frecuente por parte de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital.
- 2.- La articulación entre el sistema de gestión documental de la Entidad y la plataforma distrital son un soporte significativo para la transparencia y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.
- 3.- A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias de la Entidad, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna.
- 4.- Hay un porcentaje importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS, sin embargo, no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico. Así mismo los diferentes usuarios de SAC- deberán fortalecer el diligenciamiento de este dato para que el reporte sea más completo
- 5.- Los requerimientos de mayor impacto para la entidad durante este período corresponden a solicitudes de información y espacio público.
- 6.- Las Alcaldías con un mayor número de requerimientos recibidos son: Nivel central de la Entidad, Kennedy y Usaquén.

12. ENCUESTAS PERÍODO 25/02/2017 AL 31/03/2017

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	¿Cómo califica la presentación y orden del lugar donde fue atendido(a)?			¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) fue?					¿La información suministrada fue la solicitada?		TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
	Bueno	Malo	Regular	Buena	Excelente	Mala	Muy Mala	Regular	No	Si	
USAQUEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHAPINERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SANTA FE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAN CRISTOBAL	343	0	0	341	1	0	1	0	1	342	343
USME	152	0	0	102	50	0	0	0	0	152	152
TUNJUELITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BOSA	40	0	0	40	0	0	0	0	0	40	40
KENNEDY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FONTIBON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENGATIVA	329	1	5	66	264	0	0	5	5	330	335
SUBA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BARRIOS UNIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TEUSAQUILLO	43	1	4	3	42	1	0	2	6	42	48
MARTIRES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANTONIO NARIÑO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUENTE ARANDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CANDELARIA	4	0	2	0	6	0	0	0	0	6	6
RAFAEL URIBE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CIUDAD BOLIVAR	3	0	0	1	2	0	0	0	0	3	3
SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	133	0	0	14	117	0	0	2	4	129	133
Total Encuestas	1047	2	11	567	482	1	1	9	16	1044	1060

13. RESUMEN PERÍODO 25/02/2017 AL 31/03/2017

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS	REGISTRO DE ORIENTACIONES	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION EXTRAVIADOS
USAQUEN	709	63	532	0
CHAPINERO	459	96	569	96
SANTA FE	434	62	312	0
SAN CRISTOBAL	536	556	455	0
USME	336	0	961	0
TUNJUELITO	197	211	370	4
BOSA	151	0	2279	0
KENNEDY	758	130	957	0
FONTIBON	266	68	335	0
ENGATIVA	405	498	1113	0
SUBA	356	169	921	156 (supercade Suba)
BARRIOS UNIDOS	343	246	126	0
TEUSAQUILLO	360	29	395	0
MARTIRES	81	122	323	0
ANTONIO NARIÑO	123	580	142	0
PUENTE ARANDA	294	161	252	0
CANDELARIA	229	254	213	0
RAFAEL URIBE	399	116	487	0
CIUDAD BOLIVAR	405	282	1135	0
SUMAPAZ	36	0	20	0
SUBTOTAL LOCALIDADES	6877	3643		256

Dependencias Nivel Central	1037	354		2596
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	1037	354		2596

GRAN TOTAL	7914	3997	11897	2852
-------------------	-------------	-------------	--------------	-------------