

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
NOVIEMBRE 2019.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., Diciembre 2019

**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  
NOVIEMBRE 2019.**

## **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 .....	6
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	6
5.	TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	8
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS .....	10
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	10
7.1.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	12
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) .....	13
10.	PARTICIPACION POR ESTRATO .....	15
11.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	14
12.	OTROS.....	15
12.1.	ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.....	15
12.2.	BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS .....	17
12.3.	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.....	18
13.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20

**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  
NOVIEMBRE 2019.**

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 Noviembre de 2019.

## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Noviembre de 2019 corresponde a 2.560, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

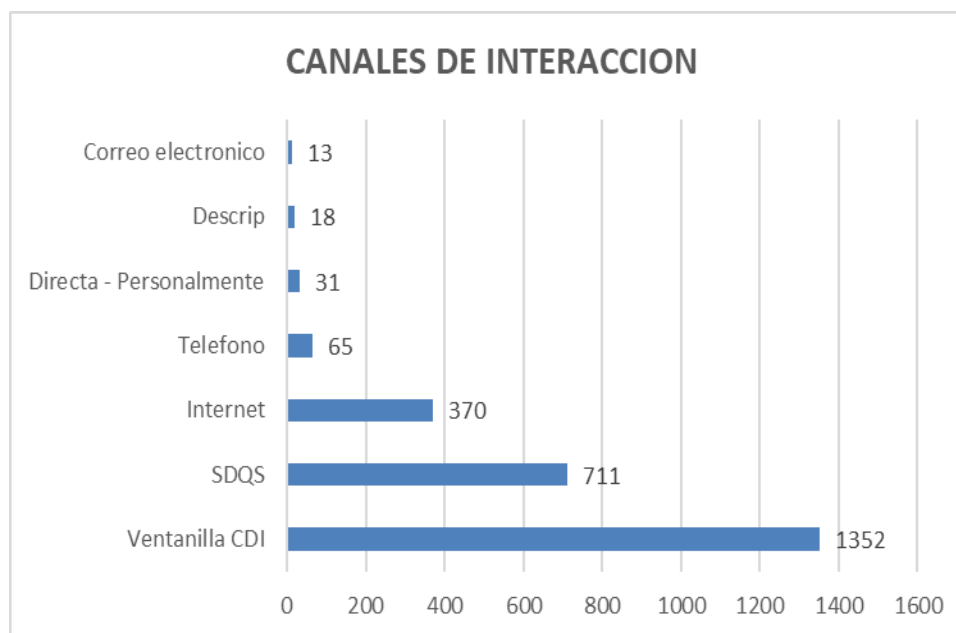
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la secretaria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

**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  
NOVIEMBRE 2019.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 52% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. 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 Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

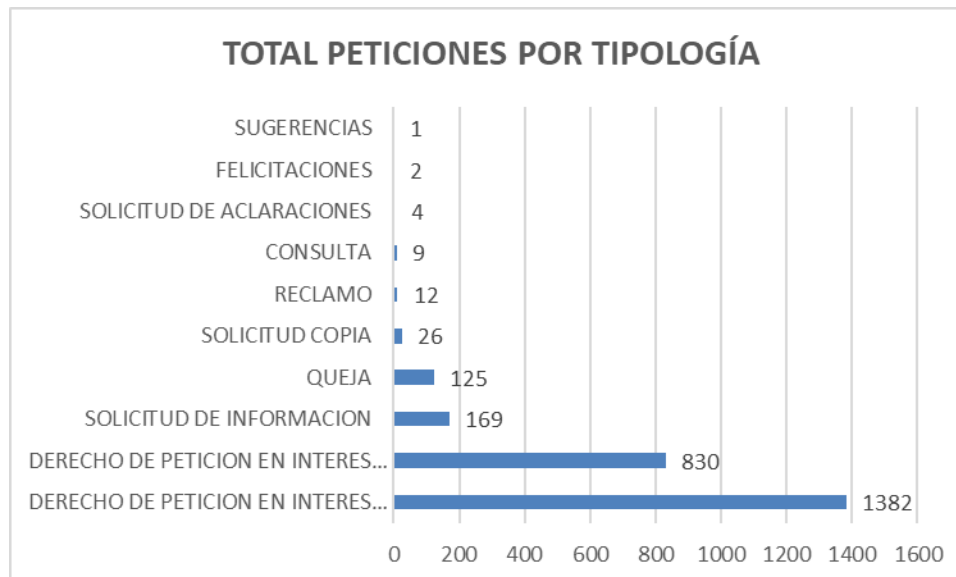
Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 27% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (5%).

**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  
NOVIEMBRE 2019.**

**3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES**

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 54% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 32%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 7%.

**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**

<b>DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>GESTIÓN</b>
Solicitudes de información recibidas	169
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Noviembre de 2019 se recibieron 169 solicitudes de acceso a la información, así mismo, no se registra el traslado de alguna solicitud de información a otras entidades según su competencia.

**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  
NOVIEMBRE 2019.**

**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**

<b>SUBTEMAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	306	11,95%
PERTURBACION: TENENCIA, POSESION, AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	252	9,84%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	231	9,02%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	229	8,95%
REGIMEN URBANISTICO: PRESUNTA INFRACCION	221	8,63%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.239	48%
OTROS SUBTEMAS	1.321	52%
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>2.560</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



**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  
NOVIEMBRE 2019.**

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos*” con 306; posteriormente se encuentra que fueron 252 las peticiones relacionadas con “*Perturbación: tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho*”.

#### **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 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***”.

#### **SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA**

<b>SUBTEMAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	73	18,91%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	49	12,69%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	33	8,55%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	27	6,99%
VENTAS AMBULANTES	25	6,48%
TOTAL 5 SUBTEMAS	207	53%
OTROS SUBTEMAS	179	47%
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS CON RESPUESTA DEFINITIVA</b>	<b>386</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Las peticiones que tuvieron mayor cantidad de respuestas definitivas fueron aquellas tramitadas por el nivel central, por tanto no tienen asociado un subtema definido; por otra parte, el subtema que tuvo mayor cantidad de respuesta definitivas fue “*Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP*” con 49; posteriormente se encuentra que fueron 33 las peticiones con respuesta definitiva y tramitadas bajo el Subtema “*Conflictos por convivencia*”.

#### **5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
OTRAS ENTIDADES	289	10%

**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  
NOVIEMBRE 2019.**

Se realizaron en el mes de Noviembre 289 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 13% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

**Tabla No. 4**

<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SECRETARIA DE SEGURIDAD	39	13%
POLICIA METROPOLITANA	37	13%
SECRETARIA MOVILIDAD	26	9%
SECRETARIA GENERAL	18	6%
SECRETARIA DE AMBIENTE	18	6%
UAESP	16	6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	11	4%
IDPYBA	11	4%
IDU	10	3%
SECRETARIA DE SALUD	9	3%
TRANSMILENIO	8	3%
CODENSA	7	2%
ACUEDUCTO - EAB	7	2%
JBB - JARDIN BOTANICO	6	2%
SECRETARIA DE EDUCACION	6	2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	5	2%
IDRD	5	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	5	2%
PERSONERIA DE BOGOTA	5	2%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	2%
IDPAC	4	1%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	1%
CATASTRO	3	1%
IPES	3	1%
VEEDURIA DISTRITAL	3	1%
SECRETARIA DE CULTURA	3	1%
SUBRED NORTE	2	1%
GAS NATURAL	2	1%
SECRETARIA JURIDICA	2	1%
SECRETARIA DE LA MUJER	2	1%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	1	0%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0%
IDPC	1	0%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0%
SERVICIO CIVIL	1	0%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0%
<b>Total general</b>	<b>289</b>	<b>100%</b>

**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  
NOVIEMBRE 2019.**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 13% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Secretaría de Seguridad, el 13% tuvo como destino a la Policía Metropolitana, y el 9% a la Secretaría Distrital de Movilidad; teniendo en cuenta que el SDQS Bogotá Te Escucha 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

En el mes de Noviembre no se respondieron peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 15% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición. Lo anterior, 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.

**Tabla No. 5  
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL**

Etiquetas de fila	EN TRAMITE	% En Trámite	RESPUESTA TOTAL	% Respuesta Total	Total general
USAQUEN	236	99,6%	1	0,4%	237
CHAPINERO	50	69,4%	22	30,6%	72
SANTAFE	138	97,2%	4	2,8%	142
SANCRISTOBAL	182	85,4%	31	14,6%	213
USME	160	86,0%	26	14,0%	186
TUNJUELITO	61	72,6%	23	27,4%	84
BOSA	66	66,7%	33	33,3%	99
KENNEDY	367	84,4%	68	15,6%	435
FONTIBON	52	88,1%	7	11,9%	59
ENGATIVA	127	90,1%	14	9,9%	141
SUBA	127	99,2%	1	0,8%	128
BARRIOS UNIDOS	62	87,3%	9	12,7%	71
TEUSAQUILLO	69	87,3%	10	12,7%	79
MARTIRES	26	78,8%	7	21,2%	33
ANTONIO NARIÑO	14	77,8%	4	22,2%	18
PUENTE ARANDA	130	94,2%	8	5,8%	138
CANDELARIA	13	81,3%	3	18,8%	16
RAFAEL URIBE	31	93,9%	2	6,1%	33
CIUDAD BOLIVAR	166	81,0%	39	19,0%	205
SUMAPAZ		0,0%	1	100,0%	1
NIVEL CENTRAL	97	57,1%	73	42,9%	170
<b>Total general</b>	<b>2174</b>	<b>84,9%</b>	<b>386</b>	<b>15,1%</b>	<b>2560</b>

**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  
NOVIEMBRE 2019.**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

- Promedio en trámite por localidades 81%
- Promedio en trámite Nivel Central 57%
- Total en trámite (Localidades y Nivel Central) 80%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 19%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 43%
- Total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 20%

Durante el mes de Noviembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 19% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de noviembre el 43% 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 con respuesta de fondo para el mes de Noviembre.

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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
NOVIEMBRE 2019.**

**7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

**Tabla No. 6  
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

LUGAR	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS AÑO 2019	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS AÑO 2019	PORCENTAJE REQUERIMIENTOS CERRADOS AÑO 2019	TOTAL, REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE AÑO 2019	PORCENTAJE REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE AÑO 2019
Usaquén	3.374	1.568	46%	1.806	54%
Chapinero	834	682	82%	152	18%
Santafé	1.675	1.035	62%	640	38%
San Cristóbal	3.556	2.713	76%	843	24%
Usme	2.356	1.981	84%	375	16%
Tunjuelito	1.291	829	64%	462	36%
Bosa	1.119	1.044	93%	75	7%
Kennedy	5.531	4.425	80%	1.106	20%
Fontibón	823	595	72%	228	28%
Engativá	2.245	1.843	82%	402	18%
Suba	2.121	834	39%	1.287	61%
Barrios Unidos	1.288	1.069	83%	219	17%
Teusaquillo	1.191	803	67%	388	33%
Mártires	503	428	85%	75	15%
Antonio Nariño	569	464	82%	105	18%
Puente Aranda	1.585	1.186	75%	399	25%
Candelaria	345	324	94%	21	6%
Rafael Uribe	968	713	74%	255	26%
Ciudad Bolívar	2.490	2.092	84%	398	16%
Sumapaz	44	44	100%	0	0%
Nivel Central	1.979	1.808	91%	171	9%
<b>TOTAL</b>	<b>35.887</b>	<b>26.480</b>	<b>74%</b>	<b>9.407</b>	<b>26%</b>

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 **35.887** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 74% tiene respuesta de fondo, que equivale a **26.480** 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL NOVIEMBRE 2019.**

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD DE ACLARACIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	Total general
USAQUEN	24	17	17		18	16	18		15		17
CHAPINERO		12	15						9		13
SANTAFE	11	17	15				26		13		15
SAN CRISTOBAL		13	13						12		13
USME	8	15	18		15	10	10		19		16
TUNJUELITO		14	13			8	16		10		12
BOSA		15	15		9						15
KENNEDY		19	16				14		13		16
FONTIBON		16	17				14		14		16
ENGATIVA			16	19	17			26	19		17
SUBA	17	17	17		18	20			13		17
BARRIOS UNIDOS		15	16		18	20			13	19	16
TEUSAQUILLO		15	9						18		15
MARTIRES		15	17		17						16
ANTONIO NARIÑO		22	18						12		17
PUENTE ARANDA		16	15		15		13	15	15		15
CANDELARIA			13								13
RAFAEL URIBE URIBE		15	15								15
CIUDAD BOLIVAR		16	49				13		19		45
SUMAPAZ						8					8
NIVEL CENTRAL		11	12	11	13		11		12		12
<b>Total general</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>18</b>

*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  
NOVIEMBRE 2019.**

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de Petición de Interés General, Felicitaciones, Solicitud de Copias, Solicitud de información; sin embargo, es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales respecto de Consultas, Derecho de petición de interés particular, Quejas, reclamos, Solicitudes de Aclaraciones y Sugerencias.

**Tabla No. 8  
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS  
DURANTE EL PERIODO**

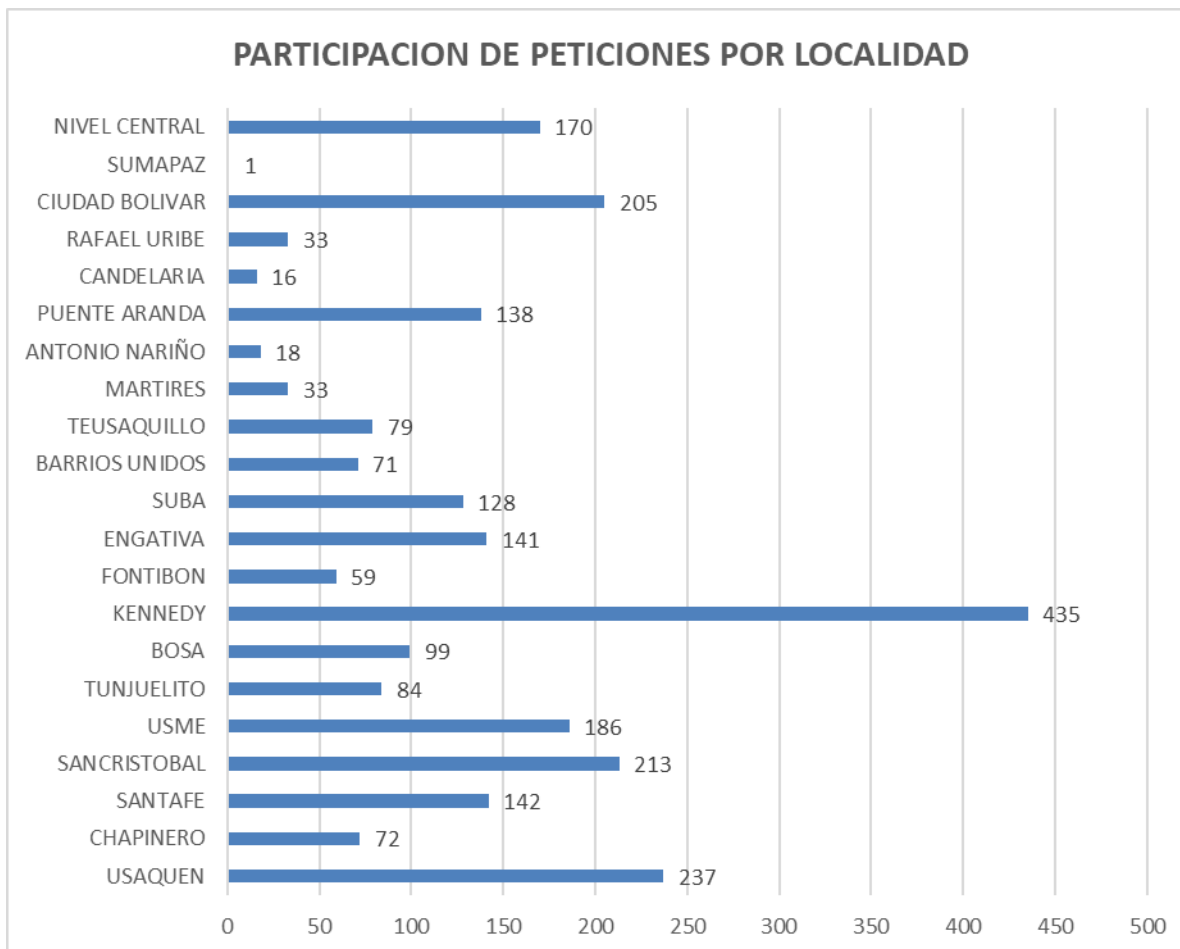
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	237	9%	129	114	67	0
CHAPINERO	72	3%	46	63	0	0
SANTAFE	142	6%	27	75	41	9
SANCRISTOBAL	213	8%	159	401	538	0
USME	186	7%	109	25	1	0
TUNJUELITO	84	3%	38	73	30	60
BOSA	99	4%	1540	230	236	0
KENNEDY	435	17%	224	56	5	0
FONTIBON	59	2%	73	57	0	0
ENGATIVA	141	6%	160	58	528	0
SUBA	128	5%	322	315	174	0
BARRIOS UNIDOS	71	3%	73	68	84	0
TEUSAQUILLO	79	3%	25	0	1	0
MARTIRES	33	1%	77	78	95	0
ANTONIO NARIÑO	18	1%	23	185	249	3
PUENTE ARANDA	138	5%	91	28	23	0
CANDELARIA	16	1%	22	0	39	0
RAFAEL URIBE	33	1%	148	91	29	0
CIUDAD BOLIVAR	205	8%	278	161	116	0
SUMAPAZ	1	0%	2	0	0	0
NIVEL CENTRAL	170	7%	-	711	65	1020
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	0
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	0
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	0
<b>Total general</b>	<b>3.563</b>	<b>100%</b>	<b>3.566</b>	<b>2.789</b>	<b>2.321</b>	<b>1.083</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – 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  
NOVIEMBRE 2019.

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

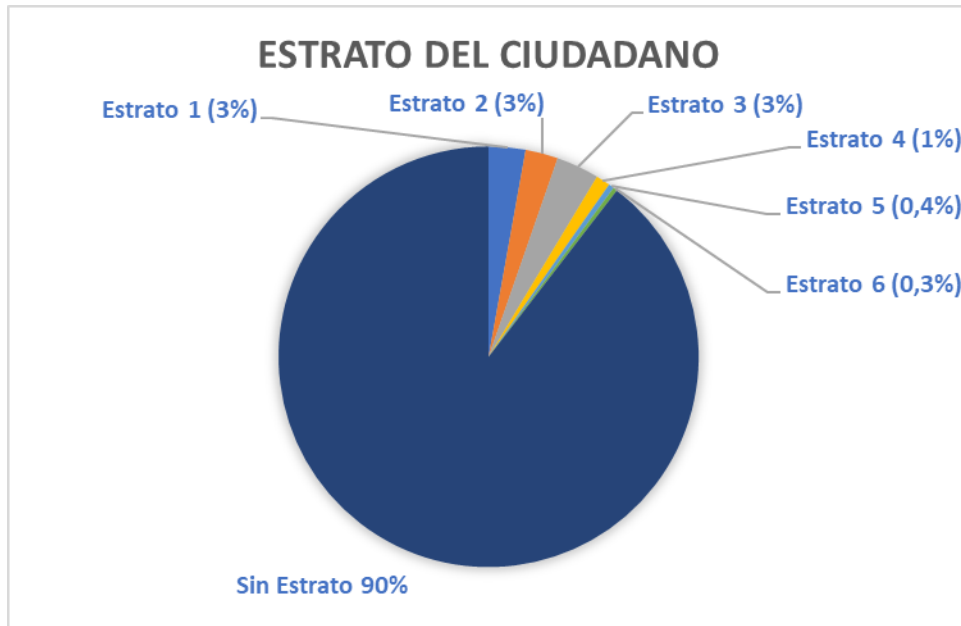
La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de Kennedy, Usaquén, San Cristóbal, Ciudad Bolívar y Usme.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 89.5% de la ciudadanía no se ubicó dentro de ningún estrato socioeconómico y el 3.3% se ubicó dentro del estrato 3.

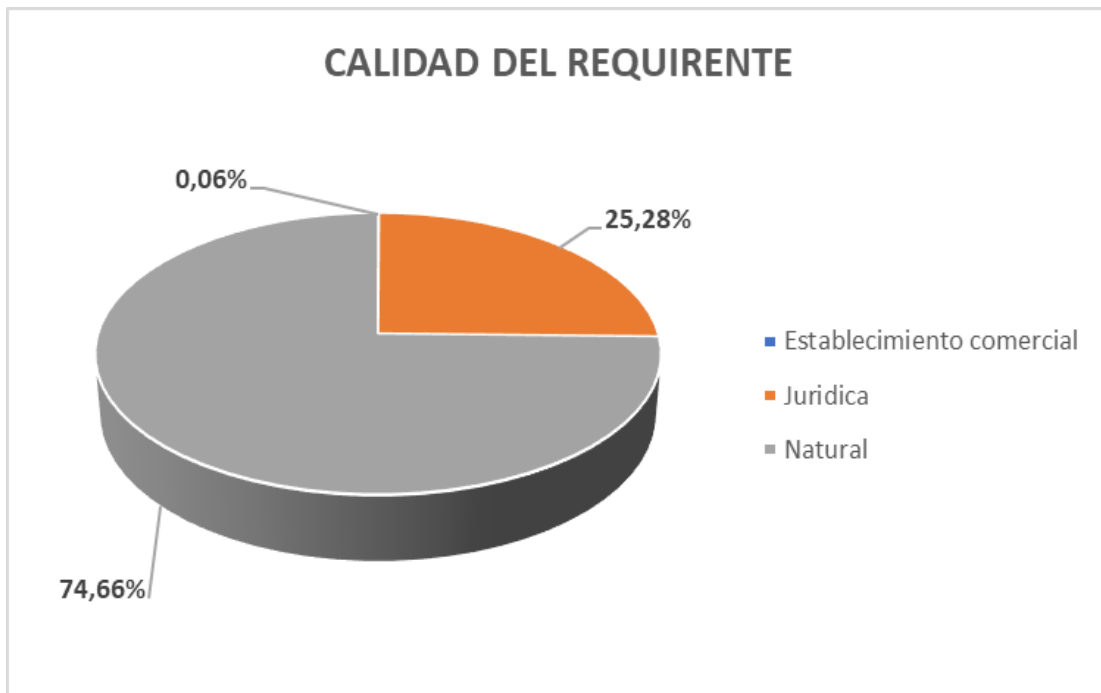
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
NOVIEMBRE 2019.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En este ítem se encuentra que del total de peticiones registradas, el (58%) fueron realizadas por personas naturales, y 692 (27%) por personas jurídicas. Así mismo se destaca que 376 (15%) peticiones fueron realizadas de manera anónima.



**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  
NOVIEMBRE 2019.**

**12. OTROS ITEMS:**

**12.1. 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 el canal presencial son los siguientes:

**Tabla No. 10  
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL**

<b>Calificación de Localidades Canal Presencial</b>				
<b>Numero de encuestas realizadas</b>	<b>Localidad</b>	<b>Calificación obtenida</b>	<b>Aporte a la Calificación total</b>	<b>Calificación Canal Presencial</b>
67	Usaquén	4,3	0,22	4,94
0	Chapinero	0,0	0,00	
41	Santa Fe	5,0	0,19	
538	San Cristóbal	5,0	0,74	
1	Usme	5,0	0,03	
30	Tunjuelito	5,0	0,06	
236	Bosa	5,0	0,59	
5	Kennedy	5,0	0,00	
0	Fontibón	0,0	0,00	
528	Engativá	4,9	0,97	
174	Suba	5,0	0,21	
84	Barrios Unidos	5,0	0,22	
1	Teusaquillo	0,0	0,00	
95	Mártires	5,0	0,22	
249	Antonio Nariño	5,0	0,66	
23	Puente Aranda	4,8	0,07	
39	Candelaria	5,0	0,09	
29	Rafael Uribe Uribe	5,0	0,07	
116	Ciudad Bolívar	5,0	0,45	
0	Sumapaz	0,0	0,00	
65	Nivel Central	4,3	0,22	

La calificación obtenida equivale a “Adecuado”, esto implica que cuando la ciudadanía se acercó a las instalaciones de la entidad de manera presencial, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue la mejor posible de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

**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  
NOVIEMBRE 2019.**

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. 11  
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL VIRTUAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	4,1	3,9	4,0	<b>3,91</b>
Documentos Extraviados	4,4	4,3	4,3	
Otro	4,2	3,5	3,9	
Propiedad Horizontal	2,7	2,6	2,7	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	4,3	4,7	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactoria”, esto implica que, cuando la ciudadanía acudió de manera virtual ante la entidad, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel aceptable en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue sobresaliente de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Noviembre de 2019 es de **4,75**, esto equivale al **95%** 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  
NOVIEMBRE 2019.**

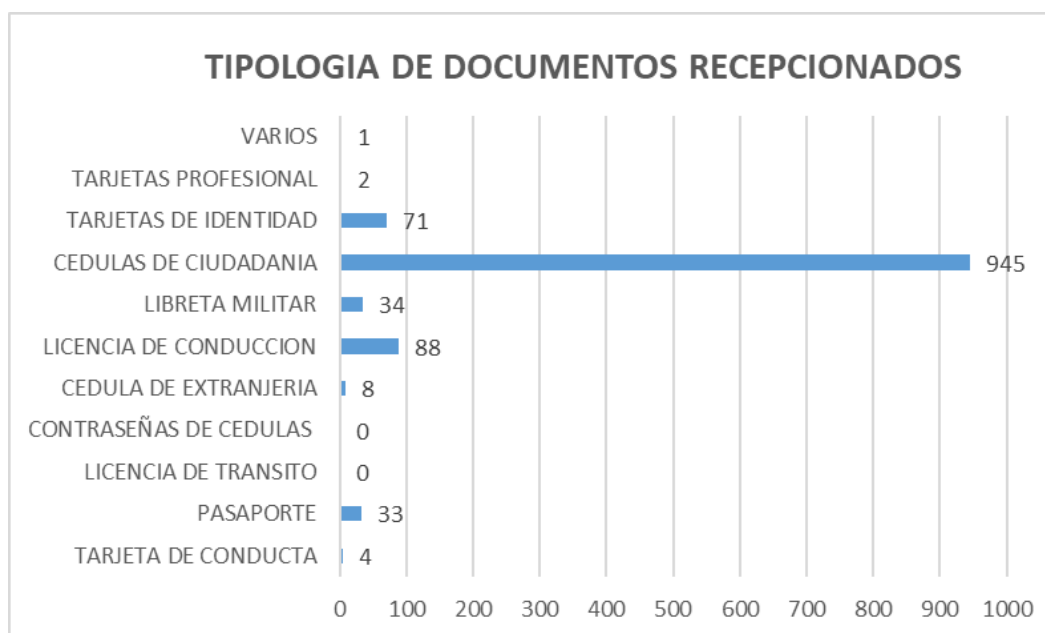
**12.2. Banco de documentos extraviados.**

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.

Durante el mes de Noviembre se recibieron 965 documentos en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, los cuales se encuentran incorporados en su totalidad en la base de documentos.

<b>5. SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION A LA CIUDADANIA RECEPCION Y ENTREGA DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS NOVIEMBRE 2019</b>	
<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales</b>	<b>Recepción de Documentos</b>
Tunjuelito	60
Antonio Nariño	3
Nivel Central	1020
<b>TOTALES</b>	<b>1083</b>

**TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS**



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Noviembre, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 80%; en segundo lugar, se encuentran

**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.

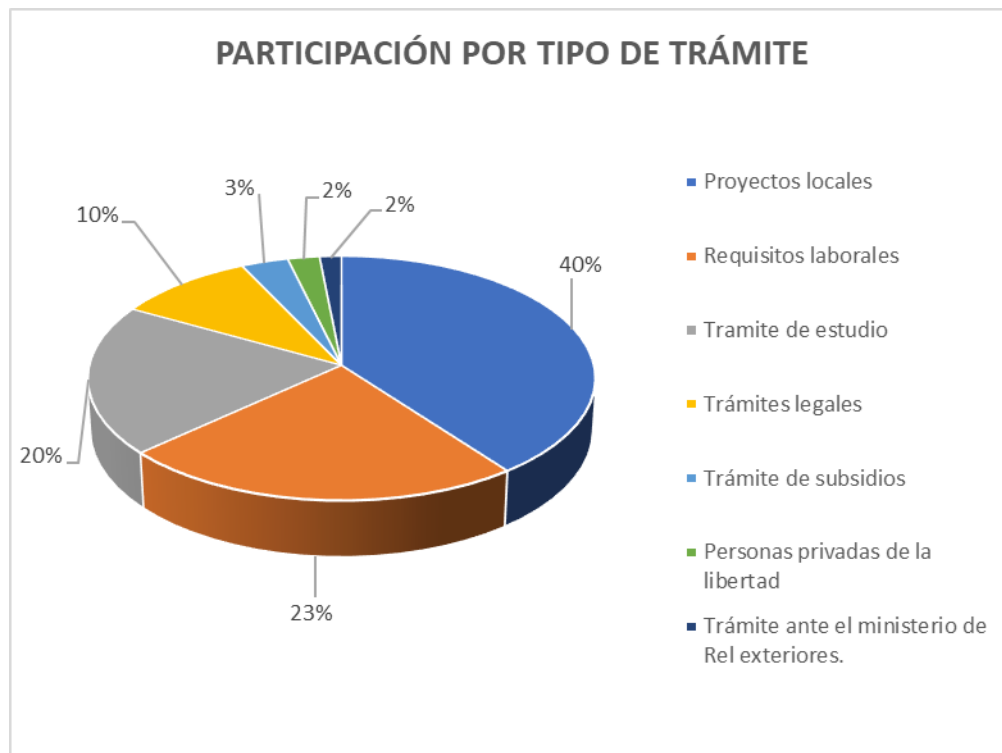
**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
NOVIEMBRE 2019.**

las Licencias de Conducción, estos significaron el 7% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

En la vigencia 2019 con corte al 30 de Noviembre se han devuelto a los ciudadanos 395 documentos extraviados.

**12.3. Expedición certificados de residencia.**

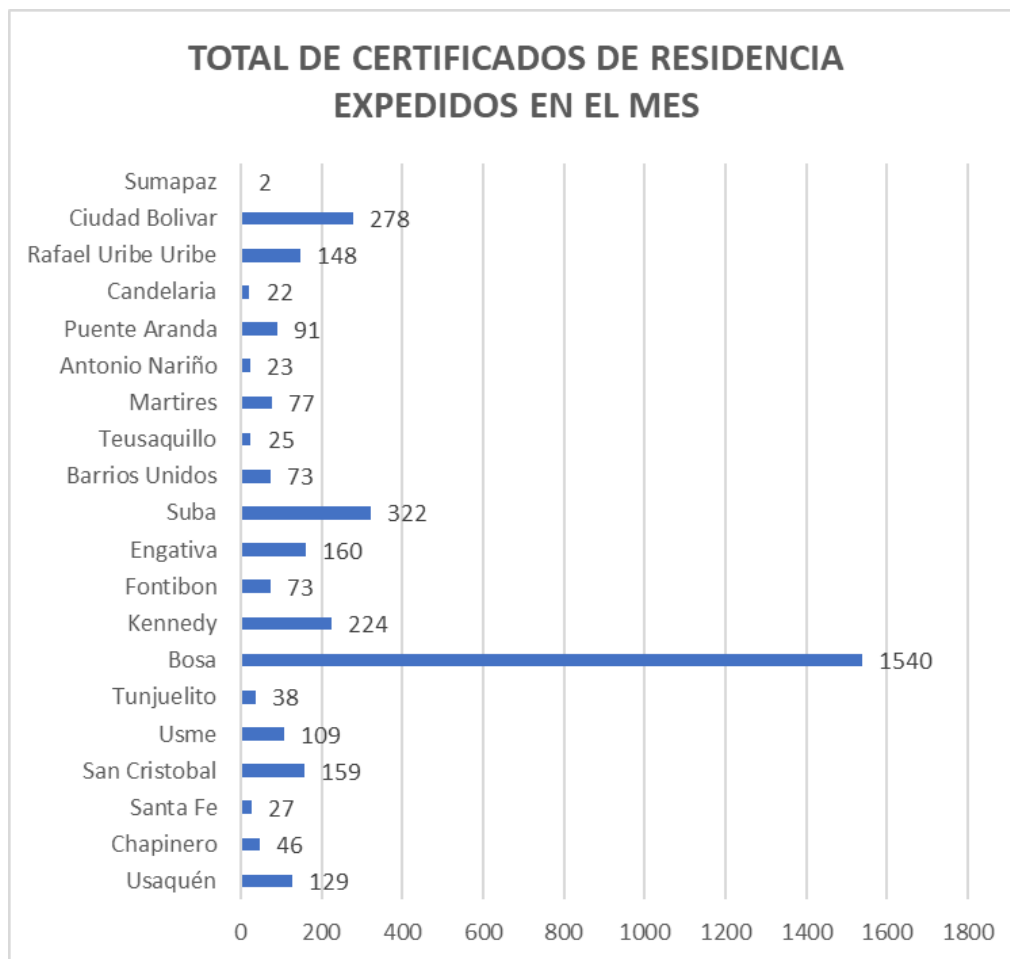
Para el mes de Noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 40% respecto al total, seguido de un 23% para Requisitos Laborales, el 20% para Trámites de Estudio, 10% para Trámites Legales, 3% para Trámites de Subsidios, 2% para Personas Privadas de la Libertad y el 2% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



El número de Certificados de Residencia expedidos en el periodo asciende a 3.565, 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.

**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  
NOVIEMBRE 2019.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Suba y Ciudad Bolívar que expidieron un total de 2.140 certificaciones, representando el 60% 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
NOVIEMBRE 2019.**

### **13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El total de los requerimientos presentados ante la Secretaría Distrital de Gobierno son ingresados al SDQS Bogotá Te Escucha 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. Para el mes de Noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 52% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. Otro canal utilizado 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 27% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (5%).
4. El 13% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Secretaría de Seguridad, el 13% tuvo como destino a la Policía Metropolitana, y el 9% a la Secretaría Distrital de Movilidad.
5. Hay un número importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS Bogotá Te Escucha que no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico, esto equivale al 89.5% de los peticionarios. Por otra parte, de los ciudadanos identificados dentro de un estrato socioeconómico, se destaca que el 3.3% se ubicó dentro del estrato 1
6. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos*” con 306; posteriormente se encuentra que fueron 252 las peticiones relacionadas con “*Perturbación: tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho*”.
7. Las localidades donde se originaron el mayor número de requerimientos registrados en el periodo actual fueron Kennedy, Usaquén, San Cristóbal, Ciudad Bolívar y Usme.
8. De acuerdo con la aplicación de la encuesta de percepción del servicio, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Noviembre de 2019 es de 4,75, esta calificación implica que la percepción de la ciudadanía fue altamente positiva respecto a la atención recibida por la entidad.
9. Se recibieron en total 1.083 documentos extraviados en el mes, de los cuales el 80% cédulas de ciudadanía, y el 7% fueron Licencias de Conducción.

**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.