

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL JUNIO 2022.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 30 de Junio 2022

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 JUNIO 2022.**

CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	4
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
3.1	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	5
5.	TRALADOS POR NO COMPETENCIA	6
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.....	7
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	7
7.1.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	9
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)....	10
9.	PARTICIPACION POR ESTRATO	13
10.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	13
11.	OTROS.....	14
11.1.	ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	14
11.2.	BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.....	15
11.3.	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.....	16
11.4.	JURAMENTO COLOMBIANO POR ADOPCION.....	17
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	18

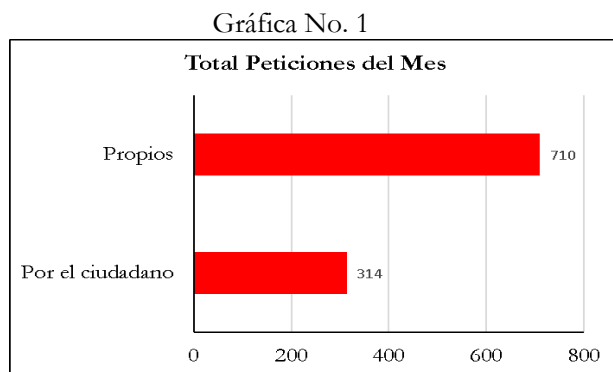
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JUNIO 2022.

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 Junio de 2022.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

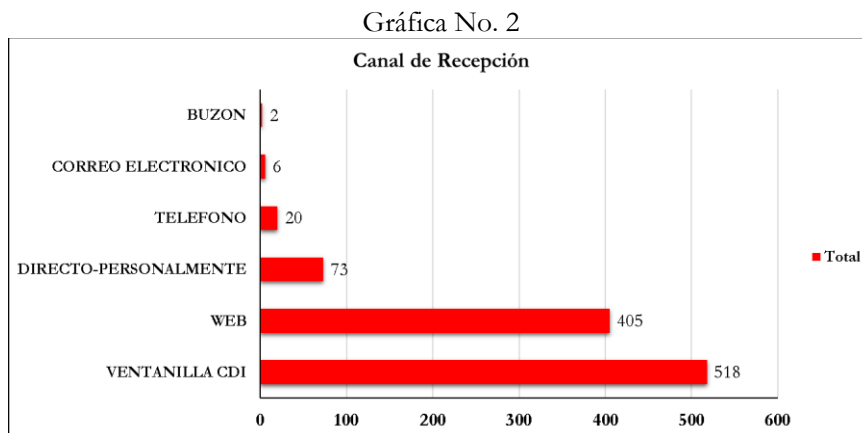


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Junio de 2022, corresponde al registró de 1.024 peticiones ciudadanas (208 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de los peticiones registradas 284 fueron registrados por ciudadanos y 532 registrados por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.

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 Secretaría 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.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

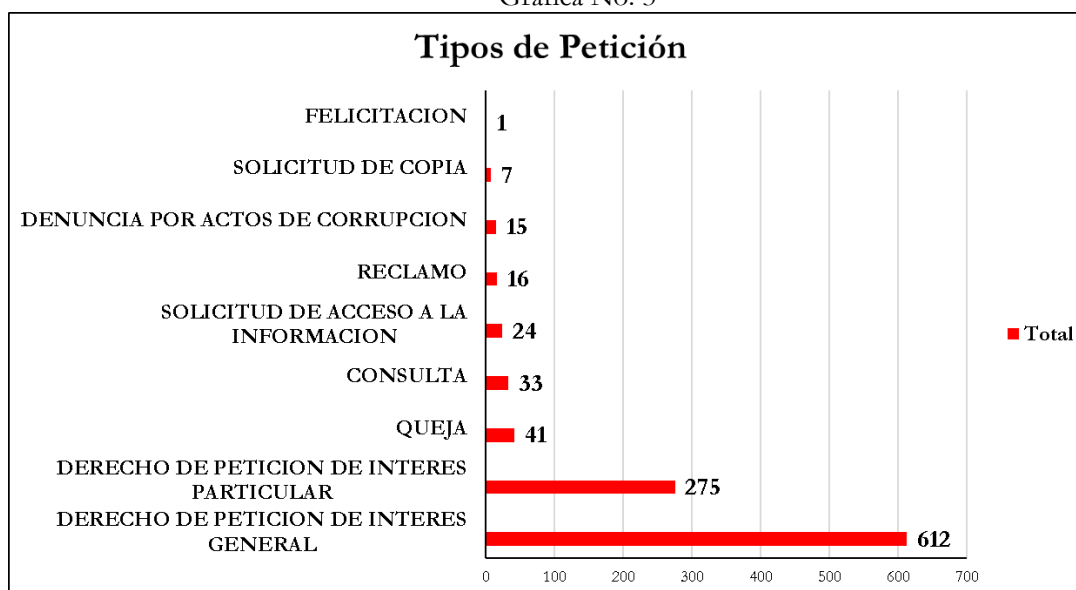
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 2022.**

Para el mes de Junio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 50,6% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más 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 un 39,6%. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación en Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES 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, en tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con el 7,1%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 60% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 27%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 4%.

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**

DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	103
Solicitudes trasladadas a otras entidades	5

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Junio de 2022 se registró 103 solicitudes de información, de las cuales 5 fueron solucionadas por traslado a otra entidad 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 2022.**

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

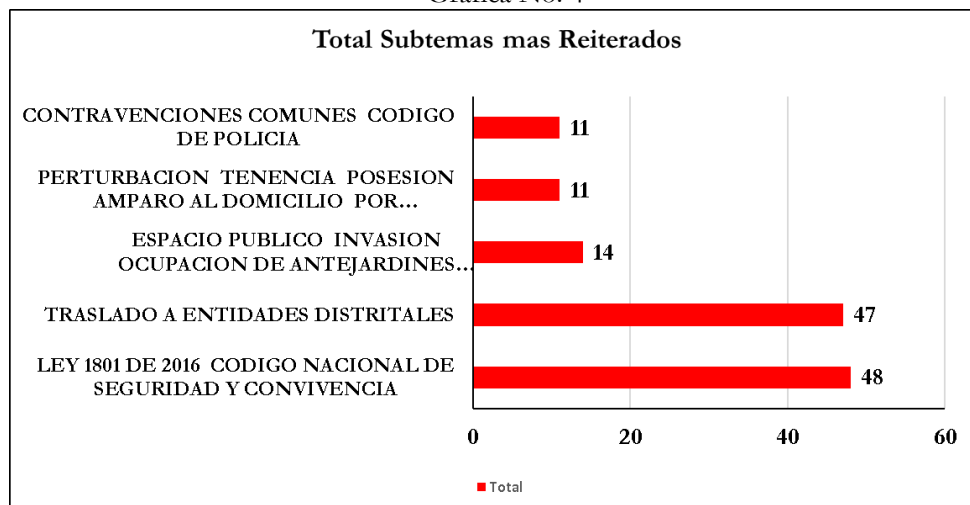
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en específico, por tanto, su denominación será “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*”.

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Subtemas	Total	Porcentaje
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	48	4,7%
Traslado A Entidades Distritales	47	4,6%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	14	1,4%
Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho	11	1,1%
Contravenciones Comunes Código De Policía	11	1,1%
TOTAL 5 SUBTEMAS	131	13%
OTROS SUBTEMAS	893	87%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.024	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia*” con 48 peticiones, luego se encuentra “*Traslado A Entidades Distritales*” con 47 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 14 las peticiones relacionadas con “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica*”

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
JUNIO 2022.**

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 Bogotá Te Escucha (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. 3
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	255	24
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de Una Actividad Económica	100	9
Perturbación Tenencia Posesión Amparo al Domicilio por Ocupación de Hecho	79	7
Contravenciones Comunes Código de Policía	69	6
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita El SITP	49	5
TOTAL 5 SUBTEMAS	603	53%
OTROS SUBTEMAS	535	47%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.138	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Junio el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 255 peticiones, luego se encuentra “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de Una Actividad Económica*” con 100 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 79 las peticiones relacionadas con “*Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho*”.

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	73	13,7%
SECRETARIA DE PLANEACION	57	10,7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	50	9,4%
SECRETARIA MOVILIDAD	38	7,2%
SECRETARIA DE HACIENDA	33	6,2%
SECRETARIA DE SALUD	30	5,6%
UAESP	21	4,0%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	20	3,8%
SECRETARIA DEL HABITAT	18	3,4%
PERSONERIA DE BOGOTA	17	3,2%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	17	3,2%
SECRETARIA DE LA MUJER	12	2,3%
SECRETARIA GENERAL	12	2,3%
IDPAC	12	2,3%
IDIGER	11	2,1%
SECRETARIA DE AMBIENTE	11	2,1%
SECRETARIA DE EDUCACION	11	2,1%

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
JUNIO 2022.**

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	10	1,9%
IPES	10	1,9%
IDPYBA	9	1,7%
IDU	9	1,7%
TRANSMILENIO	7	1,3%
JBB - JARDIN BOTANICO	7	1,3%
CODENSA	6	1,1%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	5	0,9%
SUBRED NORTE	3	0,6%
IDRD	3	0,6%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3	0,6%
CAPITAL SALUD EPS	3	0,6%
SUBRED SUR	2	0,4%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	2	0,4%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	0,4%
SERVICIO CIVIL	1	0,2%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0,2%
SECRETARIA JURIDICA	1	0,2%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	0,2%
GRUAS Y PATIOS	1	0,2%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,2%
IDIPRON	1	0,2%
Total general	531	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Junio se trasladó el 52% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 13.7% a la “*Secretaría de Integración Social*”, 10.7% “*Secretaría de Planeación*”, el 9.4% “*Secretaría de Seguridad*”, 7.2% “*Secretaría de Movilidad*”, y el 6.2% “*Secretaría de Hacienda*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Junio se respondió 50 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	50
Total	50

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 98,8% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, 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. 6

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

LOCALIDADES	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	0	0,0%	11	1,4%	11
02 - CHAPINERO	0	0,0%	6	0,7%	6
03 - SANTA FÉ	0	0,0%	5	0,6%	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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 2022.**

04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	8	1,0%	8
05 - USME	1	10,0%	6	0,7%	7
06 - TUNJUELITO	0	0,0%	1	0,1%	1
07 - BOSA	0	0,0%	3	0,4%	3
08 - KENNEDY	1	10,0%	13	1,6%	14
09 - FONTIBON	2	20,0%	3	0,4%	5
10 - ENGATIVA	1	10,0%	18	2,2%	19
11 - SUBA	0	0,0%	11	1,4%	11
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0,0%	8	1,0%	8
13 - TEUSAQUILLO	1	10,0%	11	1,4%	12
14 - LOS MARTIRES	1	10,0%	5	0,6%	6
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	1	0,1%	1
16 - PUENTE ARANDA	0	0,0%	4	0,5%	4
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	0	0,0%	0
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0,0%	9	1,1%	9
19 - CIUDAD BOLIVAR	0	0,0%	11	1,4%	11
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	3	30,0%	672	83,4%	675
Total general	10	1,2%	806	98,8%	816

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Junio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **98.8%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Junio el **98.8%** 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 interoperabilidad del Bogotá te Escucha y el gestor documental ORFEO, realizado por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado en trámite o con respuesta de fondo para el mes de Junio.

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.

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla No. 7
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

LOCALIDAD	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	1	0,3%	17	1,0%	18
02 - CHAPINERO	5	1,4%	15	0,9%	20
03 - SANTA FÉ	0	0,0%	13	0,8%	13
04 - SAN CRISTOBAL	5	1,4%	16	1,0%	21
05 - USME	0	0,0%	7	0,4%	7
06 - TUNJUELITO	2	0,6%	9	0,5%	11
07 - BOSA	0	0,0%	7	0,4%	7
08 - KENNEDY	9	2,5%	26	1,6%	35
09 - FONTIBON	2	0,6%	8	0,5%	10
10 - ENGATIVA	5	1,4%	27	1,6%	32
11 - SUBA	7	1,9%	36	2,2%	43

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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 2022.**

12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,3%	10	0,6%	11
13 - TEUSAQUILLO	2	0,6%	19	1,2%	21
14 - LOS MARTIRES	1	0,3%	6	0,4%	7
15 - ANTONIO NARINO	2	0,6%	5	0,3%	7
16 - PUENTE ARANDA	1	0,3%	6	0,4%	7
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	5	0,3%	5
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0,0%	10	0,6%	10
19 - CIUDAD BOLIVAR	7	1,9%	18	1,1%	25
20 - SUMAPAZ	0	0,00%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	313	86,2%	1.387	84,2%	1.700
Total general	363	18,1%	1.647	81,9%	2.010

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **2.010** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **81.9%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.647** 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE
GESTIÓN
MENSUAL JUNIO 2022.**

Tabla No. 7

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIAS	Total general
ANTONIO NARINO	0	0	1	26	0	0	20	0	0	18	0
BARRIOS UNIDOS	0	16	19	7	0	0	0	0	0	16	0
BOSA	12	0	21	24	17	0	22	0	0	21	12
CANDELARIA	0	0	20	19	0	32	0	0	0	20	0
CHAPINERO	0	23	20	32	0	15	18	0	0	20	0
CIUDAD BOLIVAR	0	0	18	20	17	23	13	0	0	18	0
ENGATIVA	0	12	11	11	9	13	21	0	0	12	0
FONTIBON	40	0	19	23	0	22	18	0	0	20	40
KENNEDY	36	0	22	22	24	16	16	0	0	22	36
MARTIRES	15	36	15	19	0	15	14	0	0	17	15
PUENTE ARANDA	13	18	9	15	0	28	11	0	31	13	13
RAFAEL URIBE	0	12	23	22	0	0	16	0	0	22	0
SAN CRISTOBAL	0	0	25	15	0	37	25	0	0	23	0
SANTA FÉ	0	0	15	12	10	20	0	0	13	15	0
SUBA	14	0	21	21	17	17	14	14	22	20	14
SUMAPAZ	0	0	25	22	0	0	0	0	0	23	0
TEUSAQUILLO	14	0	15	17	14	15	11	0	0	15	14
TUNJUELITO	0	0	18	11	0	0	6	0	0	18	0
USAQUEN	16	0	16	17	0	15	8	13	0	16	16
USME	11	0	14	15	0	15	13	0	0	14	11
NIVEL CENTRAL	8	9	3	4	6	2	3	12	2	9	3
Total general	11	12	13	8	6	3	10	14	7	16	11

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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
JUNIO 2022.**

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por la ley 1755-2015 y el decreto 491 de 2020, en el mes de Junio se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general, así como para dar respuesta a las Consultas, Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos, Denuncias por actos de Corrupción y Sugerencias; por otra parte, la entidad realizó acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular y Derechos de petición de interés general.

8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2022

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2022, se tienen las siguientes cifras:

Tabla No. 8 Localidades y Nivel Central

Mes	Total Peticiones Registradas	Total Peticiones Duplicadas	Promedio días de gestión
Enero	1.110	1.930	18
Febrero	1.404	3.520	16
Marzo	2.452	2.007	15
Abril	1.154	763	16
Mayo	1.433	4.121	14
Junio	1.024	3.628	11
Total General	8.577	15.969	15

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en la vigencia 2022 ha sido de 15 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

Tabla No. 9. Nivel Central

Dependencia	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Anterior	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Actual	Promedio días de gestión
ANTONIO NARINO	3	1	18
BARRIOS UNIDOS	8	3	16
BOSA	102	18	21
CANDELARIA	71	10	20
CHAPINERO	29	6	20
CIUDAD BOLIVAR	64	7	18
ENGATIVA	24	25	12
FONTIBON	45	17	20
KENNEDY	113	22	22
MARTIRES	14	10	17
PUENTE ARANDA	13	10	13
RAFAEL URIBE	36	5	22
SAN CRISTOBAL	95	25	23
SANTA FÉ	30	11	15
SUBA	68	9	20
SUMAPAZ	2	1	23
TEUSAQUILLO	30	14	15
TUNJUELITO	24	6	18
USAQUEN	50	20	16
USME	57	28	14
NIVEL CENTRAL	380	811	3
Promedio General	1.258	1.059	11

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS mes Junio 2022

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
JUNIO 2022.**

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2022 ha sido de 11 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

**Tabla No. 10
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS
REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO**

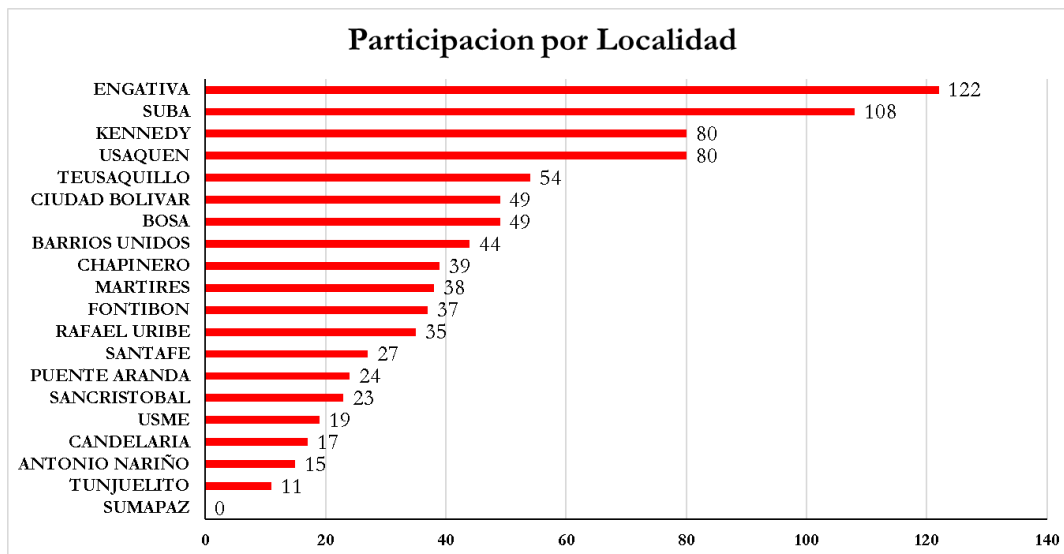
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	80	1,9%	628	509	58	13
CHAPINERO	39	0,9%	31	267	6	3
SANTA FÉ	27	0,6%	99	167	138	39
SANCRISTOBAL	23	0,5%	530	177	9	0
USME	19	0,4%	558	91	2	0
TUNJUELITO	11	0,3%	347	61	23	0
BOSA	49	1,2%	1058	174	28	0
KENNEDY	80	1,9%	570	397	41	59
FONTIBON	37	0,9%	702	78	8	954
ENGATIVA	122	2,9%	904	667	41	0
SUBA	108	2,5%	1398	257	0	0
BARRIOS UNIDOS	44	1,0%	143	168	6	0
TEUSAQUILLO	54	1,3%	117	80	9	1017
MARTIRES	38	0,9%	77	9	10	290
ANTONIO NARIÑO	15	0,4%	63	55	5	0
PUENTE ARANDA	24	0,6%	165	172	10	60
CANDELARIA	17	0,4%	1393	0	0	0
RAFAEL URIBE	35	0,8%	433	120	150	0
CIUDAD BOLIVAR	49	1,2%	211	137	30	0
SUMAPAZ	0	0,0%	13	0	4	0
NIVEL CENTRAL	3385	79,5%	0	413	5	29
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	16	50,9	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	9	29,06	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	6	19,21	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	4.256	100%	9.440	3.999	583	2.464

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS – 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.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JUNIO 2022.

Gráfica No. 5



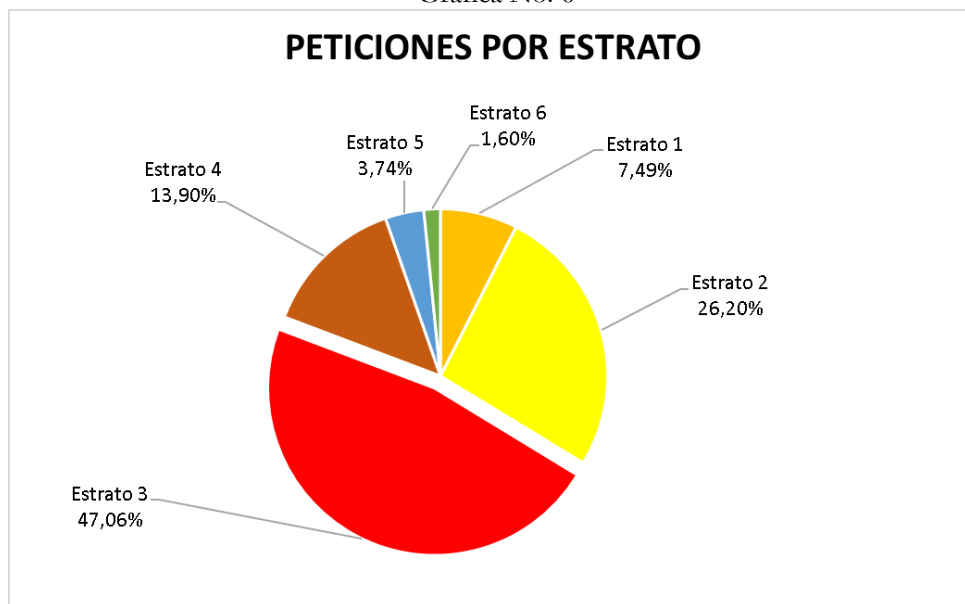
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, Suba, Kennedy, Usaquén, Teusaquillo y Ciudad Bolívar.

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 47.06% se ubicó dentro del estrato 3, el 26.20% en el estrato 2 y el 13.09% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



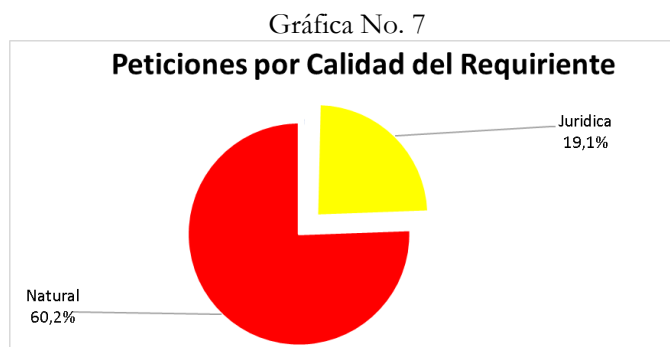
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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
JUNIO 2022.**

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (60.2%) fueron realizadas por personas naturales y (19.1%) por personas jurídicas.



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

11. OTROS ITEMS:

11.1 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 los canales presencial y virtual son los siguientes:

**Tabla No. 11
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL**

Calificación				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
5	Antonio Nariño	3,6	0,0	4.1
6	Barrios Unidos	4,5	0,0	
28	Bosa	3,8	0,2	
6	Chapinero	3,1	0,0	
30	Ciudad Bolívar	3,8	0,2	
41	Engativá	4,2	0,3	
8	Fontibón	3,8	0,1	
41	Kennedy	3,9	0,3	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
10	Los Mártires	4,3	0,1	
5	Puente Aranda	3,5	0,0	
10	Rafael Uribe Uribe	3,3	0,1	
150	San Cristóbal	4,4	1,1	
9	Santa Fe	4,2	0,1	
138	Suba	4,3	1,0	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
4	Teusaquillo	2,1	0,0	
9	Tunjuelito	3,8	0,1	
23	Usaquén	3,4	0,1	
58	Usme	4,4	0,4	
2	Nivel Central	3,8	0,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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
JUNIO 2022.**

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere de continuar los esfuerzo para cumplir con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

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. 12
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL VIRTUAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,1	4,1	4,1	4,2
Documentos Extraviados	4,7	4,6	4,6	
Otro	4,5	4,3	4,4	
Propiedad Horizontal	3,0	2,7	2,9	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5,0	5,0	5,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactorio”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta optima en su forma y fondo, a su vez evidenció que cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere continuar los esfuerzos para cumplir con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios de manera virtual en la entidad.

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y servicios calificados en el canal presencial son los siguientes:

**Tabla No. 13
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Almacén	5,0	5,0	5,0	4,9
Atención a la Ciudadanía	5,0	5,0	5,0	
CDI	5,0	5,0	5,0	
Contratación	5,0	5,0	5,0	
Despacho Alcalde Local	4,9	5,0	4,9	
Dirección Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Gestión del Riesgo y Ambiental	5,0	5,0	5,0	
Grupo de Gestión Policiva	5,0	5,0	5,0	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	3,0	3,0	3,0	
Infraestructura	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	

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
JUNIO 2022.**

Obras	4,9	4,9	4,9	
Oficina de Prensa	5,0	5,0	5,0	
Participación ciudadana	5,0	5,0	5,0	
Planeación	5,0	5,0	5,0	
Recepción	5,0	5,0	5,0	
Subsidio C	4,7	4,6	4,6	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Junio de 2022 es de **4,5** esto equivale al **90%** de percepción positiva del servicio.

11.2 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.

En el mes de Junio de la vigencia 2022 se entregaron 28 documentos extraviados directamente al titular y 1.026 documentos devueltos a la entidad que emitió el documento.

Tabla No. 13

MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	437	5
Febrero	0	3.020
Marzo	0	215
Abril	5.405	6
Mayo	1.573	19
Junio	2.464	1.054
TOTALES	9.879	4.319

Fuente: Aplicativo SIDE

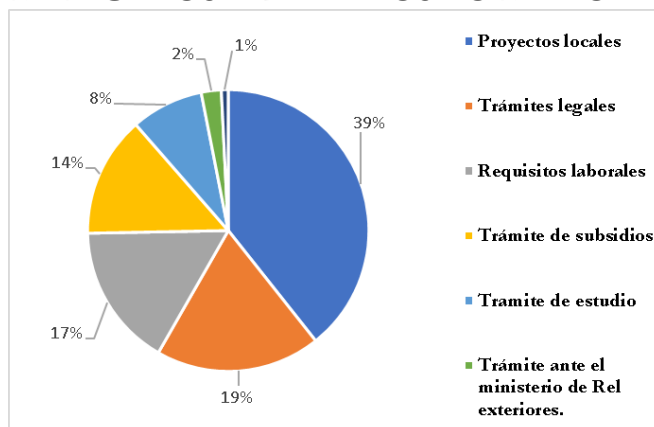
11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 29.1% respecto al total, seguido de un 21.2% para Trámites Legales, el 19.7% para Requisitos Laborales, el 13.7% para Trámite de Subsidios, 12.3% para Trámites de Estudio, 3.3% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 0.6% para Personas privadas de la libertad.

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.

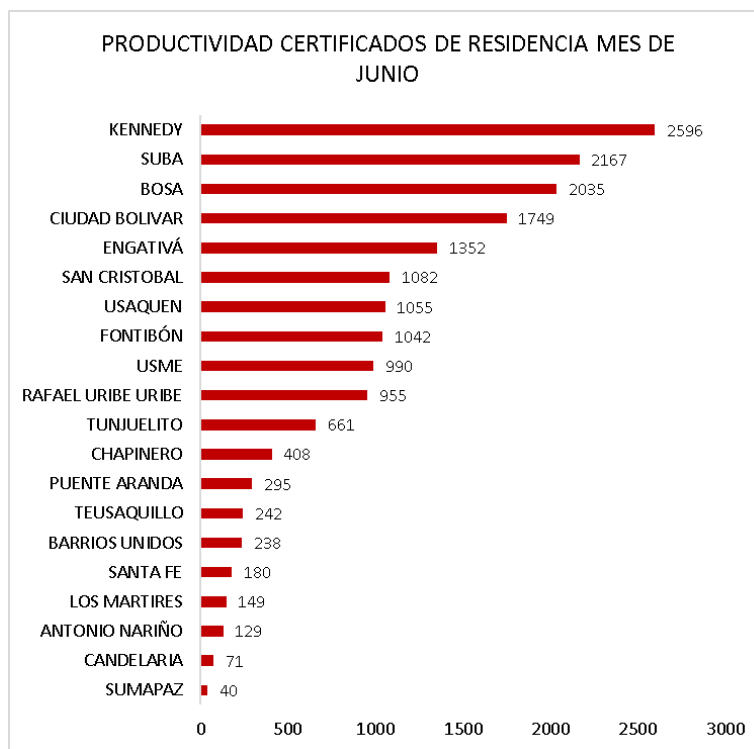
**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 2022.**

Gráfica No. 8
TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRÁMITE



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 9.440, 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.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar y Engativá que expidieron un total de 5.455 certificaciones, representando el 58% 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
JUNIO 2022.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Junio de 2022 corresponde a 1.024 peticiones ciudadanas (208 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de los peticiones registradas 284 fueron registrados por ciudadanos y 532 registrados por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
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, Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en el periodo Junio 2022 ha sido de 11 días.
3. Para el mes de Junio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 50,6% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el acceso web al Bogotá te Escucha desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con un 39,6%. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con el 7,1%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 60% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 27%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 4%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 255 peticiones, luego se encuentra “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de Una Actividad Económica*” con 100 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 79 las peticiones relacionadas con “*Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, Suba, Kennedy, Usaquén, Teusaquillo y Ciudad Bolívar.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 47.06% se ubicó dentro del estrato 3, el 26.20% en el estrato 2 y el 13.09% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Junio se entregaron 28 documentos extraviados entregados directamente al titular.
9. Para el mes de Junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 29.1% respecto al total, seguido de un 21.2% para Trámites Legales, el 19.7% para Requisitos Laborales, el 13.7% para Trámite de Subsidios, 12.3% para Trámites de Estudio, 3.3% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 0.6% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Junio de 2022 es de 4,5 esto equivale al 90% 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.