

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., junio 2019

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
MAYO 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

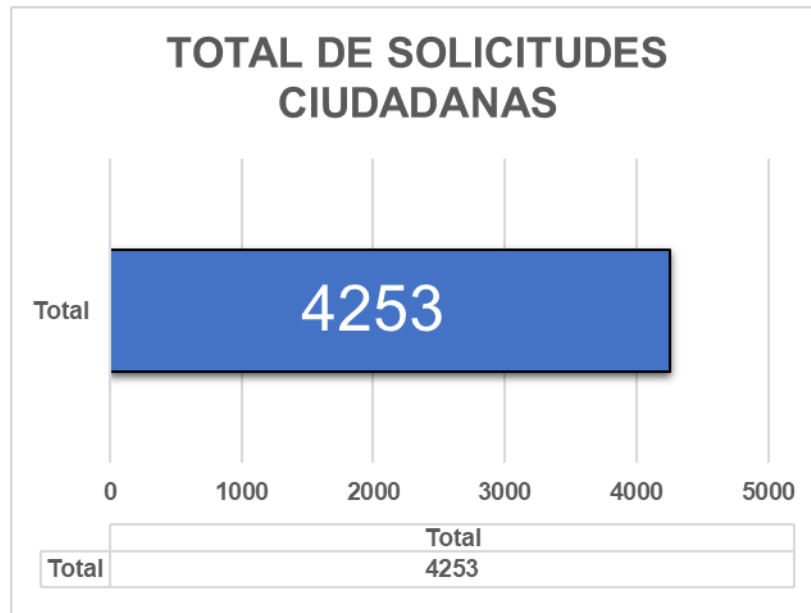
**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
MAYO 2019.**

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 Mayo de 2019.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

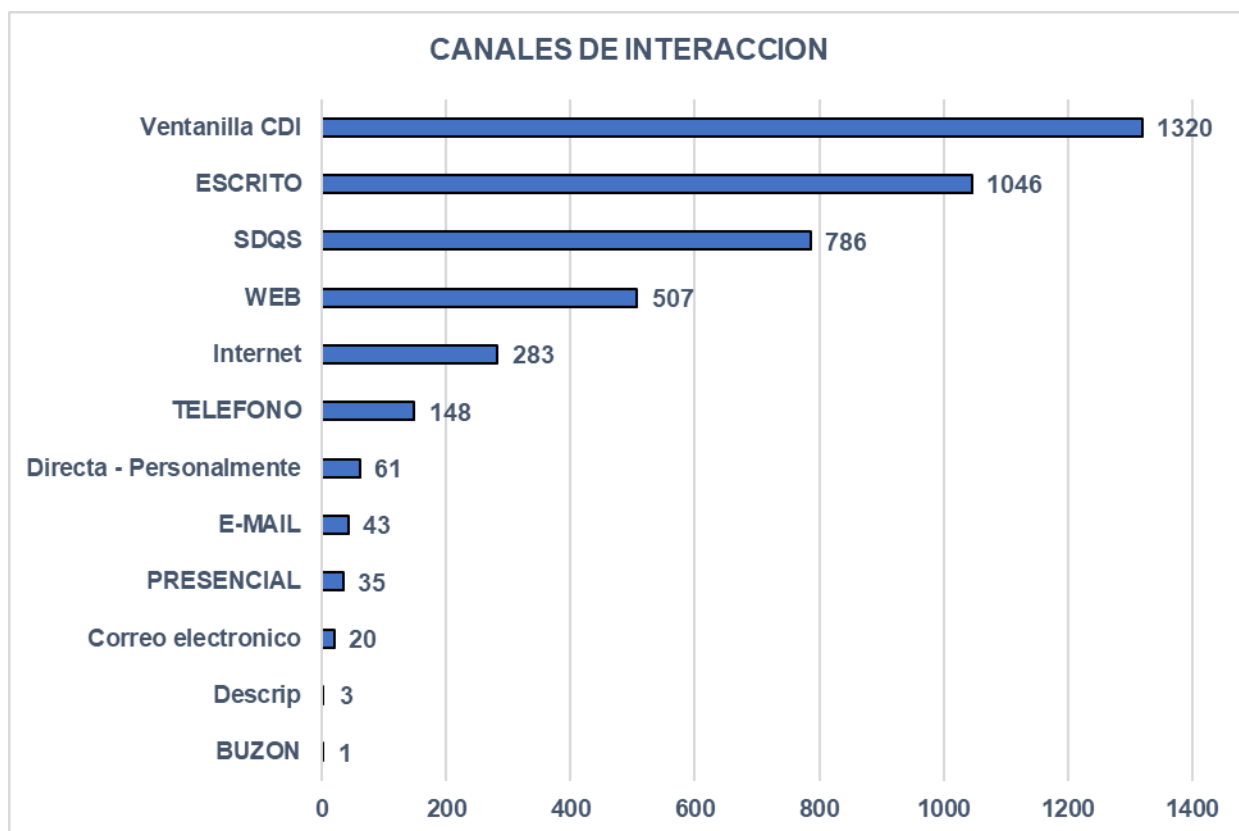
El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Mayo de 2019 corresponde a 4.253, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO-y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
MAYO 2019.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 56% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI.

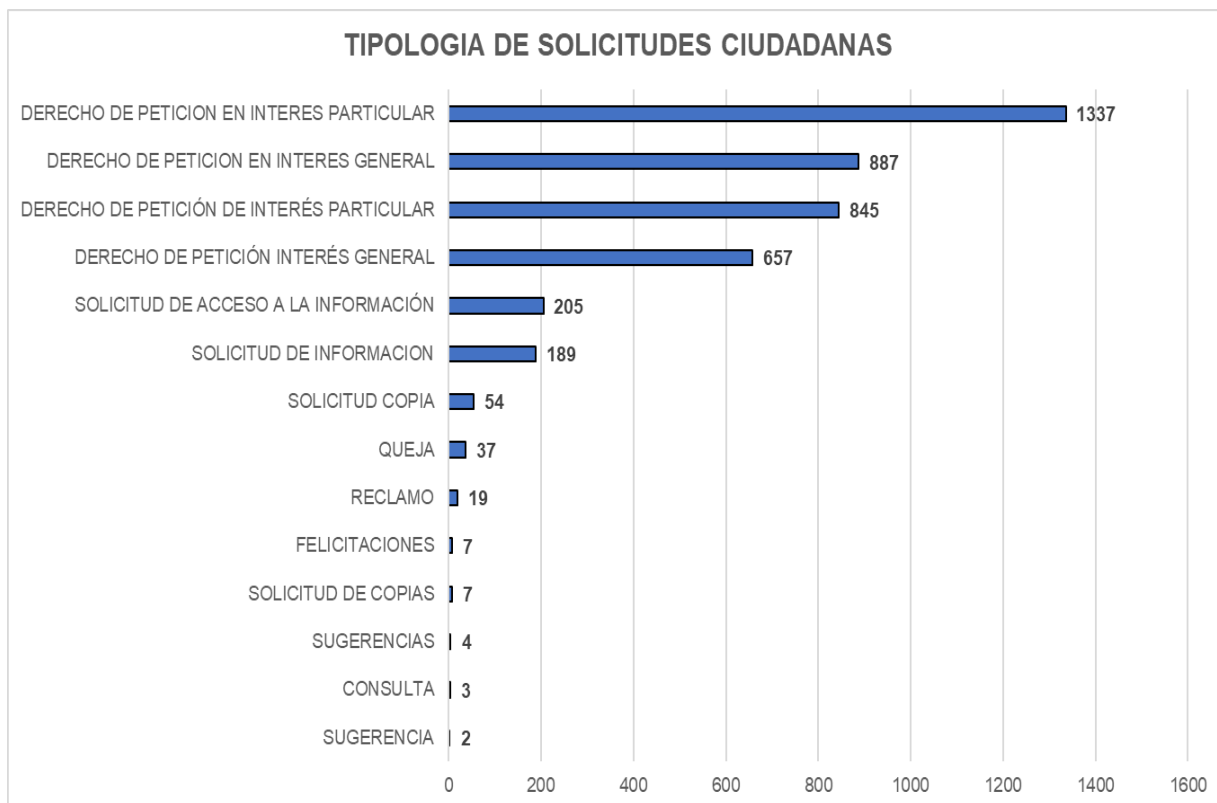
Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 30% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y buzón con un (7.3%).

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
MAYO 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 51% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 36%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 9%.

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

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	212
Solicitudes trasladadas a otras entidades	2
Solicitudes de acceso a la información en trámite	189
Solicitudes de acceso a la información respuesta total	21

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 212 solicitudes de acceso a la información recibidas para el periodo, 2 solicitudes fueron trasladadas por no competencia a otras entidades.

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.

- a. Nivel Local: Total requerimientos: 3.483
- b. Nivel central: Total requerimientos: 770
- c. Total, requerimientos: 4.253
- d. Solicitud de Aclaración o Ampliación

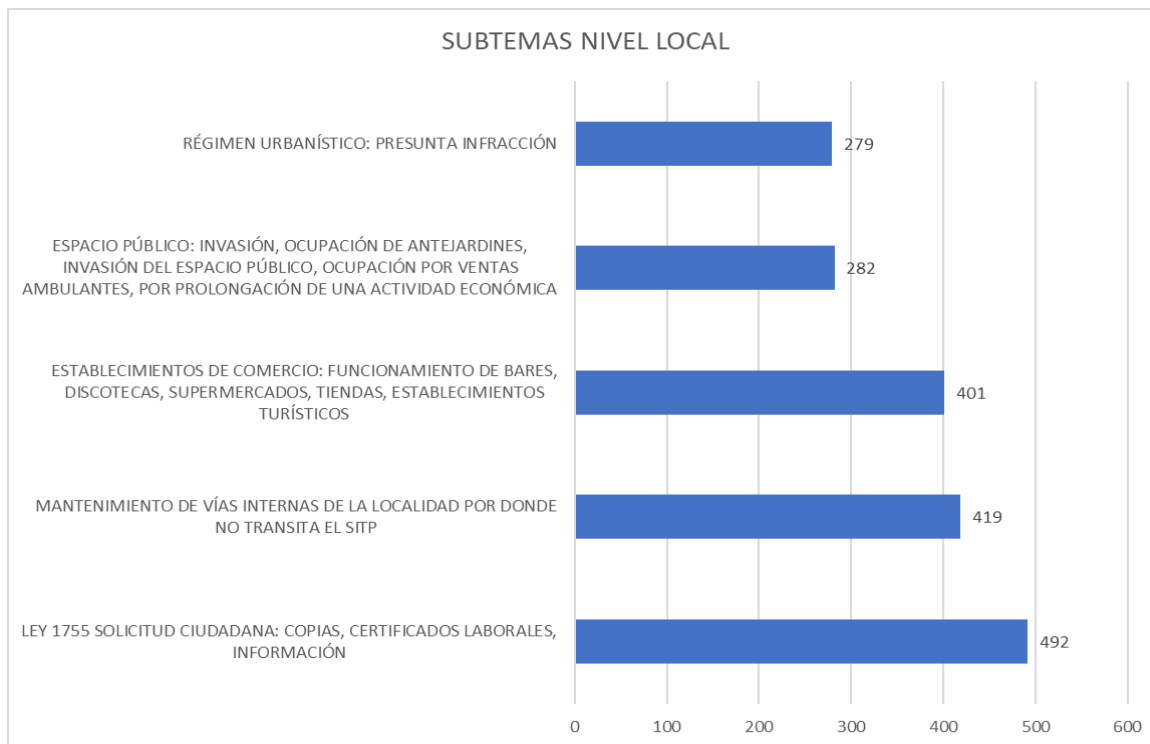
**Tabla No. 2
SUBTEMAS NIVEL LOCAL**

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACIÓN	492	17%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	419	10%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	401	9%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	282	8%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	279	8%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.873	53,8%
OTROS SUBTEMAS	1.610	46,2%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	3.483	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

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

Gráfica No. 4



Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados Laborales, Información con 492 y Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP con 419. Las peticiones por “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados Laborales, Información” tienen una representación significativa en el nivel local, las cuáles quedan identificadas tal como lo establece la ley 1712 de 2015, con lo cual se garantiza el derecho al acceso de la información por parte de los ciudadanos, para el periodo del presente informe.

Tabla No. 3

**CANTIDAD DE PETICIONES
POR DEPENDENCIAS NIVEL
CENTRAL**

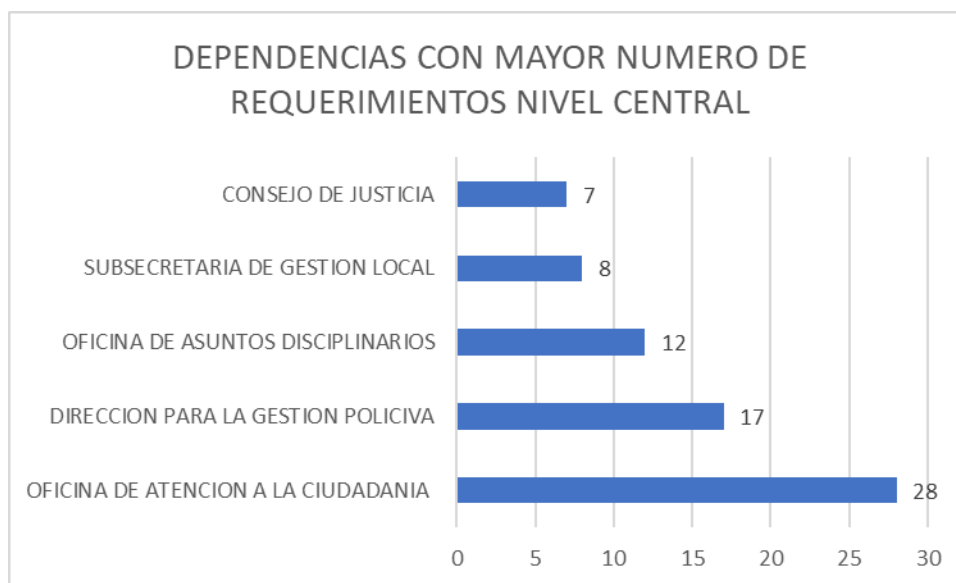
DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	28	11%
DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	17	11%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	12	7%
SUBSECRETARIA DE GESTION LOCAL	8	6%
CONSEJO DE JUSTICIA	7	5%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	72	9.46%
OTRAS DEPENDENCIAS	698	90.54%
TOTAL	770	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

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

En el análisis de las dependencias con mayor número de requerimientos asignados del nivel central, se encuentra que la Oficina de Atención a la Ciudadanía es la que más requerimientos por gestión tiene actualmente, seguida de la Dirección para la Gestión Políciva.

Gráfica No. 5



5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	9	0.2%

Se realizaron en el mes de mayo 9 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 0.2% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

Tabla No. 4

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
ACUEDUCTO - EAB	1	11%
ACUEDUCTO - EAB, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1	11%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	11%
OTRAS ENTIDADES	6	67%
TOTAL	9	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 11% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo al Acueducto EAB, el 11% tuvo como destino a Acueducto - EAB, UAESP - Unidad de Servicios Públicos; 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

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 14% 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	365	100%	0	0%	365
CHAPINERO	93	98%	2	2%	95
SANTAFE	103	76%	32	24%	135
SANCRISTOBAL	388	96%	17	4%	405
USME	176	100%	0	0%	176
TUNJUELITO	120	87%	18	13%	138
BOSA	107	95%	6	5%	113
KENNEDY	580	99%	8	1%	588
FONTIBON	66	99%	1	1%	67
ENGATIVA	168	99%	1	1%	169
SUBA	229	99%	3	1%	232
BARRIOS UNIDOS	138	79%	36	21%	174
TEUSAQUILLO	128	93%	10	7%	138
MARTIRES	46	92%	4	8%	50
ANTONIO NARIÑO	75	83%	15	17%	90
PUENTE ARANDA	175	100%	0	0%	175
CANDELARIA	11	35%	20	65%	31
RAFAEL URIBE	92	93%	7	7%	99
CIUDAD BOLIVAR	229	99%	3	1%	232
SUMAPAZ	7	64%	4	36%	11
NIVEL CENTRAL	702	91%	68	9%	770
Total general	3.998	94%	255	6%	4.253

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

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

- Promedio en trámite por localidades 89%
- Promedio en trámite Nivel Central 91%
- Total en trámite (Localidades y Nivel Central) 94%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 11%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 9%
- Total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 6%

Durante el mes de mayo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 11% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de mayo el 9% 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 “Reporte Preventivo” 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 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.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
MAYO 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 REQUERIMIEN TOS CERRADOS AÑO 2019	TOTAL, REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE AÑO 2019	PORCENTAJE REQUERIMIEN TOS EN TRÁMITE AÑO 2019
Usaquén	1567	191	12%	1376	88%
Chapinero	446	144	32%	302	68%
Santafé	1793	353	20%	1440	80%
San Cristóbal	639	267	42%	372	58%
Usme	1037	699	67%	338	33%
Tunjuelito	668	254	38%	414	62%
Bosa	409	51	12%	358	88%
Kennedy	2417	397	16%	2020	84%
Fontibón	335	157	47%	178	53%
Engativá	973	78	8%	895	92%
Suba	1006	33	3%	973	97%
Barrios Unidos	671	229	34%	442	66%
Teusaquillo	628	191	30%	437	70%
Mártires	263	101	38%	162	62%
Antonio Nariño	359	210	58%	149	42%
Puente Aranda	713	50	7%	663	93%
Candelaria	238	166	70%	72	30%
Rafael Uribe	516	98	19%	418	81%
Ciudad Bolívar	1080	6	1%	1074	99%
Sumapaz	35	19	54%	16	46%
Dependencias	2516	1559	62%	957	38%
TOTAL	18309	5253	29%	13056	71%

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 **18.309** requerimientos ingresados en periodos anteriores, un 29% tiene respuesta de fondo, que equivale a **5.253** respuestas efectivas.

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

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIAS	SUGERENCIAS	Total general
USAQUEN		24	27		19	25	25	13	16	24
CHAPINERO		23	23				22			23
SANTAFE		18	21			3	18			20
SANCRISTOBAL	32	24	24		33	30	26	24		24
USME		23	24		14		16			23
TUNJUELITO		23	22				19			21
BOSA		25	28			22	25			25
KENNEDY		23	23		20	29	22			23
FONTIBON		21	23							22
ENGATIVA			26		0		26			26
SUBA		54	24				29			35
BARRIOS UNIDOS		21	22		14	15	23			22
TEUSAQUILLO		22	4				17			22
MARTIRES		21	23		22		23			22
ANTONIO NARIÑO		15	23	32	30		20	17		22
PUENTE ARANDA			25		24		26	17		25
CANDELARIA		20	13				14			17
RAFAEL URIBE		22	22				24			22
CIUDAD BOLIVAR		26	23						21	23
SUMAPAZ		32	15			28	13			17
NIVEL CENTRAL	16	23	22		16	23	18	21	22	22
Total general	21	25	23	32	19	23	22	23	20	24

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

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales respecto de Consulta Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitaciones, Queja, Reclamo, Solicitud de acceso a la información, Solicitud de copias, Sugerencias.

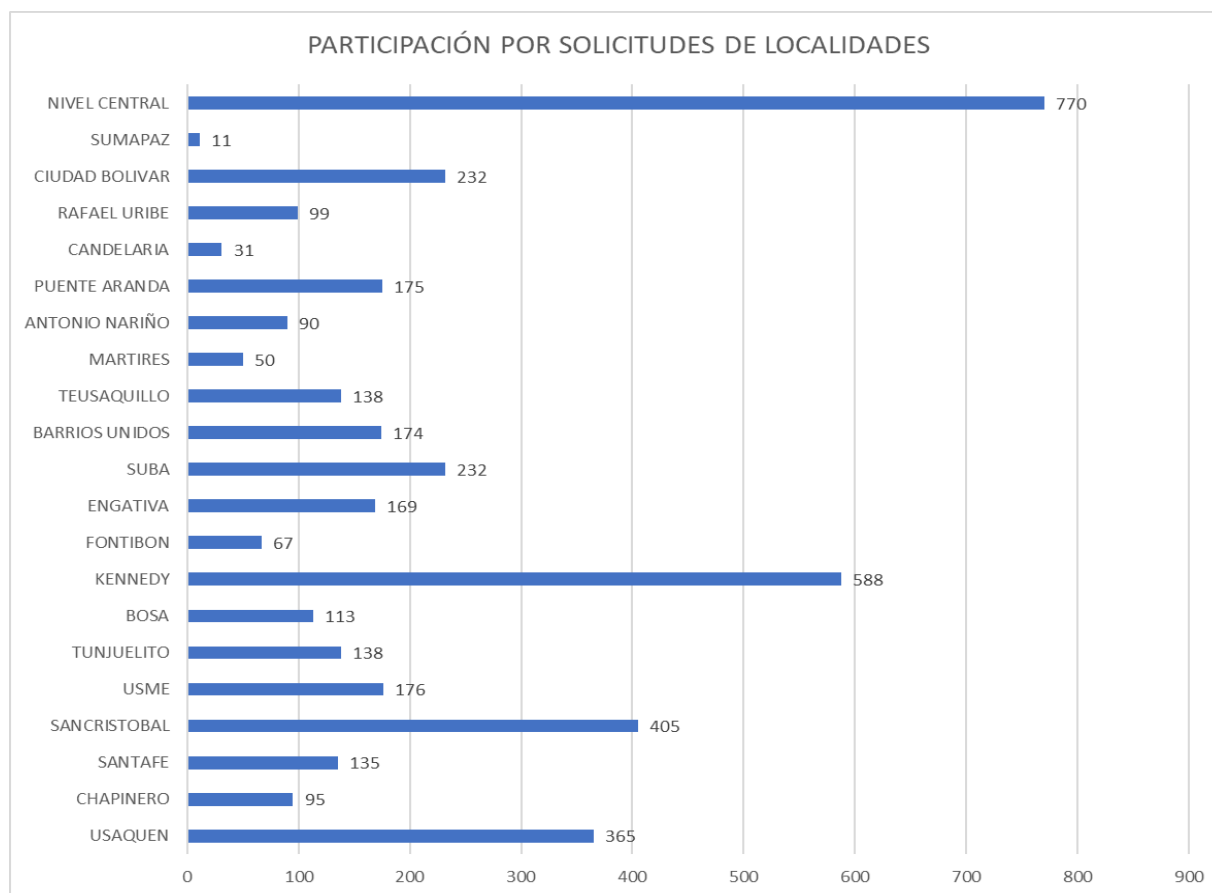
**Tabla No. 8
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS
DURANTE EL PERIODO**

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	365	9%	1093	241	474	0
CHAPINERO	95	2%	189	66	37	0
SANTAFE	135	3%	1539	187	276	0
SANCRISTOBAL	405	10%	508	7	228	7
USME	176	4%	768	1	206	0
TUNJUELITO	138	3%	300	102	90	36
BOSA	113	3%	1569	16	364	0
KENNEDY	588	14%	725	0	157	0
FONTIBON	67	2%	296	1	128	0
ENGATIVA	169	4%	1463	59	821	0
SUBA	232	5%	663	788	548	0
BARRIOS UNIDOS	174	4%	1214	350	185	0
TEUSAQUILLO	138	3%	1294	0	36	0
MARTIRES	50	1%	124	98	152	0
ANTONIO NARIÑO	90	2%	107	389	423	0
PUENTE ARANDA	175	4%	54	81	284	0
CANDELARIA	31	1%	202	1	57	0
RAFAEL URIBE	99	2%	773	0	303	0
CIUDAD BOLIVAR	232	5%	386	317	444	0
SUMAPAZ	11	0%	286	0	1	0
NIVEL CENTRAL	770	18%	205	503	215	3007
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	0
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	0
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	0
Total general	4.253	100%	13.758	3.207	5.429	3.050

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

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

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de solicitudes ciudadanas son Nivel Central Kennedy, San Cristóbal y Usaqué.

10. 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.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

De acuerdo a la implementación de la nueva herramienta interna de seguimiento a requerimientos ciudadanos **CRONOS**, se han presentado dificultades para migrar la información relacionada con la calidad del requirente del periodo del mes de mayo a dicha nueva herramienta; por tanto, para el presente informe no se cuenta con la información del presente numeral.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
MAYO 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**

Calificación de Localidades Canal Presencial				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial
474	Usaquén	5,00	0,4	4,97
37	Chapinero	5,00	0,0	
276	Santa Fe	5,00	0,3	
228	San Cristóbal	4,97	0,2	
206	Usme	4,95	0,2	
90	Tunjuelito	4,99	0,1	
364	Bosa	5,00	0,3	
157	Kennedy	4,33	0,1	
128	Fontibón	4,85	0,1	
821	Engativá	5,00	0,8	
548	Suba	5,00	0,5	
185	Barrios Unidos	5,00	0,2	
36	Teusaquillo	4,75	0,0	
152	Mártires	5,00	0,1	
423	Antonio Nariño	5,00	0,4	
284	Puente Aranda	5,00	0,3	
57	Candelaria	4,64	0,0	
303	Rafael Uribe Uribe	5,00	0,3	
444	Ciudad Bolívar	5,00	0,4	
1	Sumapaz	5,00	0,0	
215	Nivel Central	4,98	0,2	

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.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
MAYO 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**

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	3,7	3,7	3,7	3,82
Documentos Extraviados	4,3	4,1	4,2	
Otro	3,9	4,0	3,9	
Propiedad Horizontal	2,4	2,3	2,3	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactorio”, 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 aceptable, 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 mediante este canal.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en mayo de 2019 es de **4,62**, esto equivale al **92%** de percepción positiva del servicio.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
MAYO 2019.**

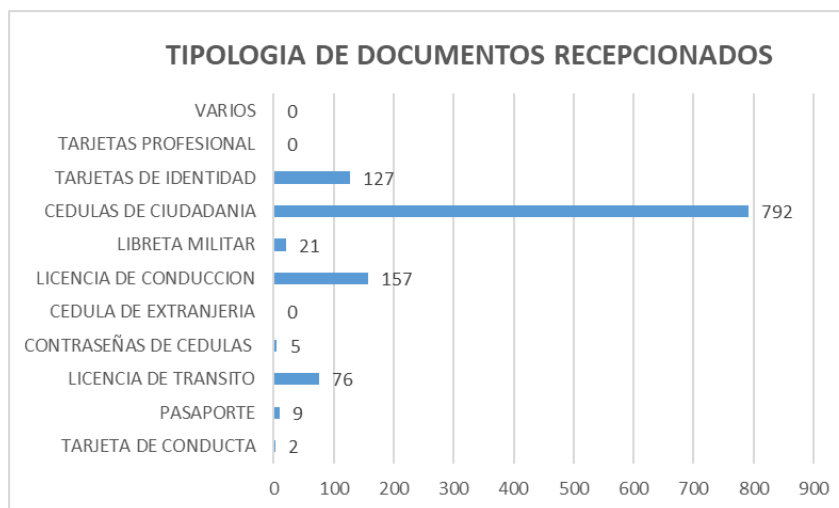
12.2. Banco de documentos extraviados.

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaria 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 mayo se recibieron 1.189 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.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION A LA CIUDADANIA RECEPCION Y ENTREGA DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS MAYO 2019	
Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Recepción de Documentos
Santa Fe	7
Fontibón	6
Suba	33
Antonio Nariño	11
Rafael Uribe Uribe	4
Nivel Central	1128
TOTALES	1189

TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS



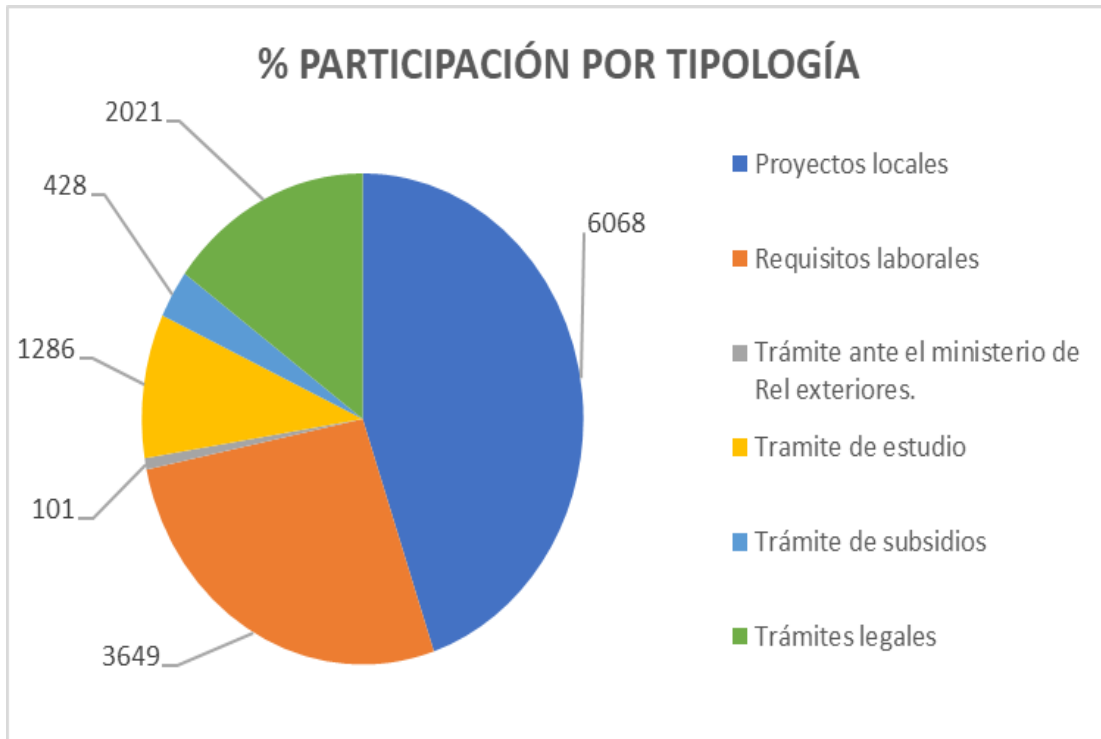
De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de mayo, las cédulas de ciudadanía fueron los documentos que más se extraviaron con un porcentaje del 67%; en segundo lugar, se encuentran las licencias de conducción, estos significaron el 13% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

En la vigencia 2019 con corte al 30 de mayo se han devuelto a los ciudadanos 107 documentos extraviados.

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

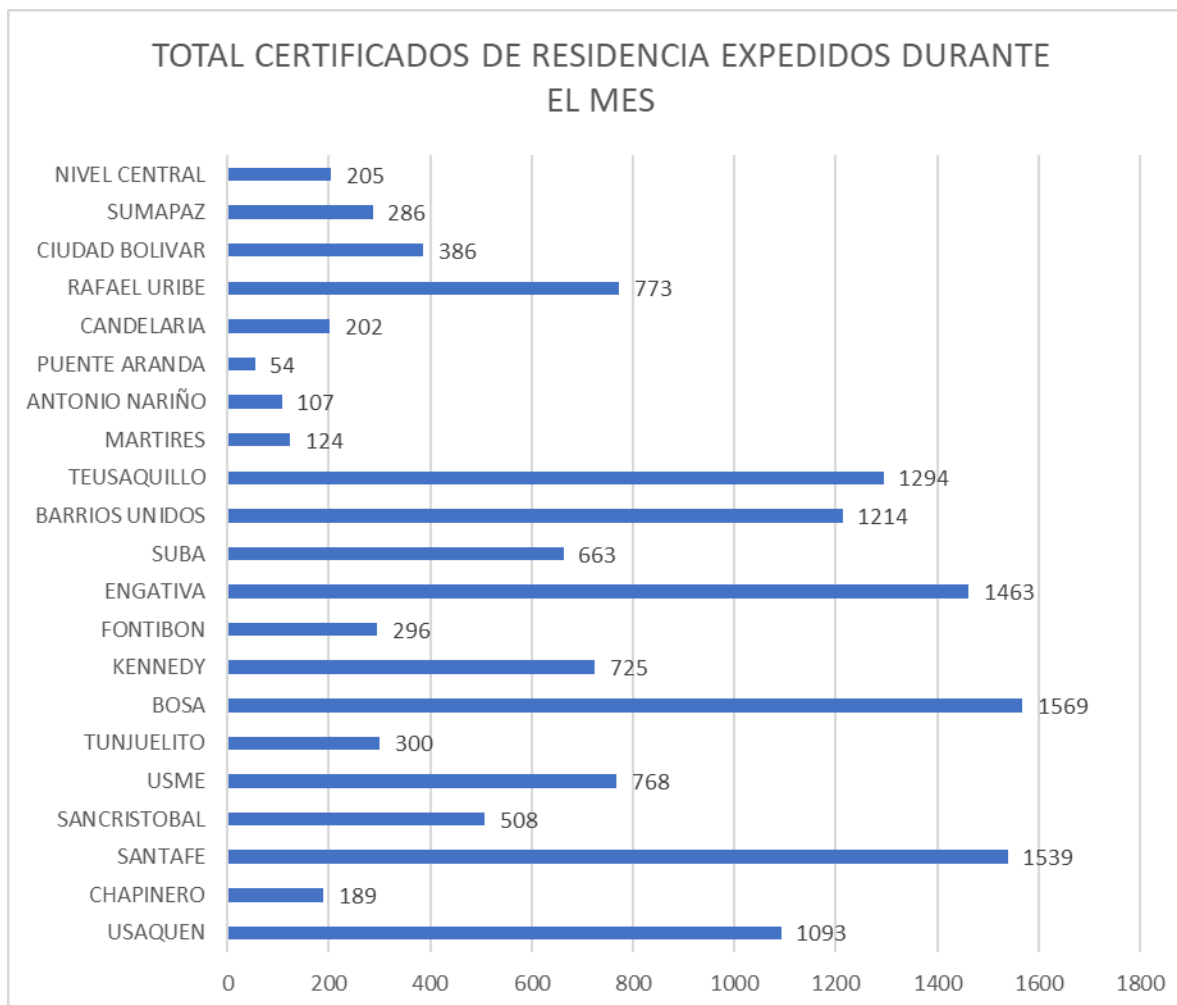
12.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 44% respecto al total, seguido de un 26% para Requisitos Laborales, el 14% Trámites Legales, 5% Trámites de estudio, 9% para Trámites de estudio, 3% para Trámites de Subsidios, 0.75% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



El número de Certificados de Residencia expedidos en el periodo asciende a 13.553, de los cuales, 205, es decir el 1 % del total, se gestionaron a través del aplicativo SI ACTUA; por otra parte, el 99% del total, es decir 13.553, 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; de esta manera, se encuentra que este trámite que anteriormente se realizaba presencialmente, ha tenido un porcentaje de aplicación y apropiación por parte de la ciudadanía superior al 99%.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
MAYO 2019.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan Bosa, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Kennedy y Fontibón que expedieron un total de 5.092 certificaciones, representando el 55% del Total.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
MAYO 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. Hay un número importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS Bogotá Te Escucha 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 temas relacionados con la Ley 1755 solicitudes de acceso a la información.
5. Las dependencias con un mayor número de requerimientos recibidos son: Nivel Central Kennedy, San Cristóbal y Usaquén.
6. 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 mayo de 2019 es de 4,62, esta calificación implica que la percepción de la ciudadanía fue altamente positiva respecto a la atención recibida por la entidad.
7. Se recibieron en total 1.189 documentos extraviados en el mes, de los cuales el 67% fueron cédulas de ciudadanía.
8. La Secretaría Distrital de Gobierno está adelantando nuevas estrategias para la localización de ciudadanos que actualmente tienen registrado un documento extraviado y no lo han reclamado.