

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., agosto 2019

**Nota:** *Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 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 al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

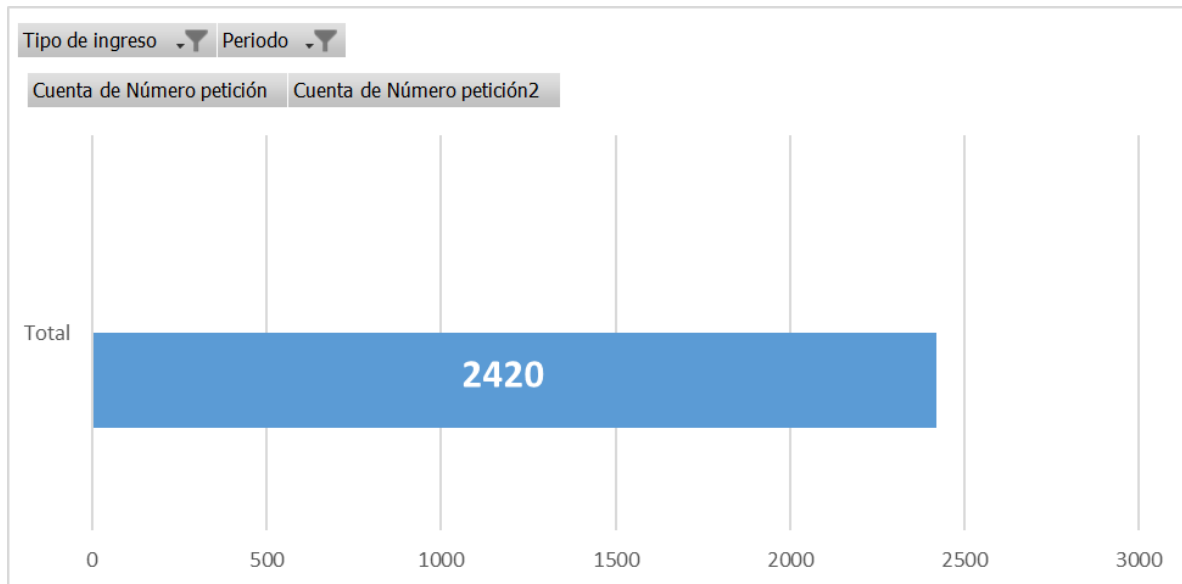
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
JULIO 2019.**

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 Julio de 2019.

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

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Julio de 2019 corresponde a 2.420, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

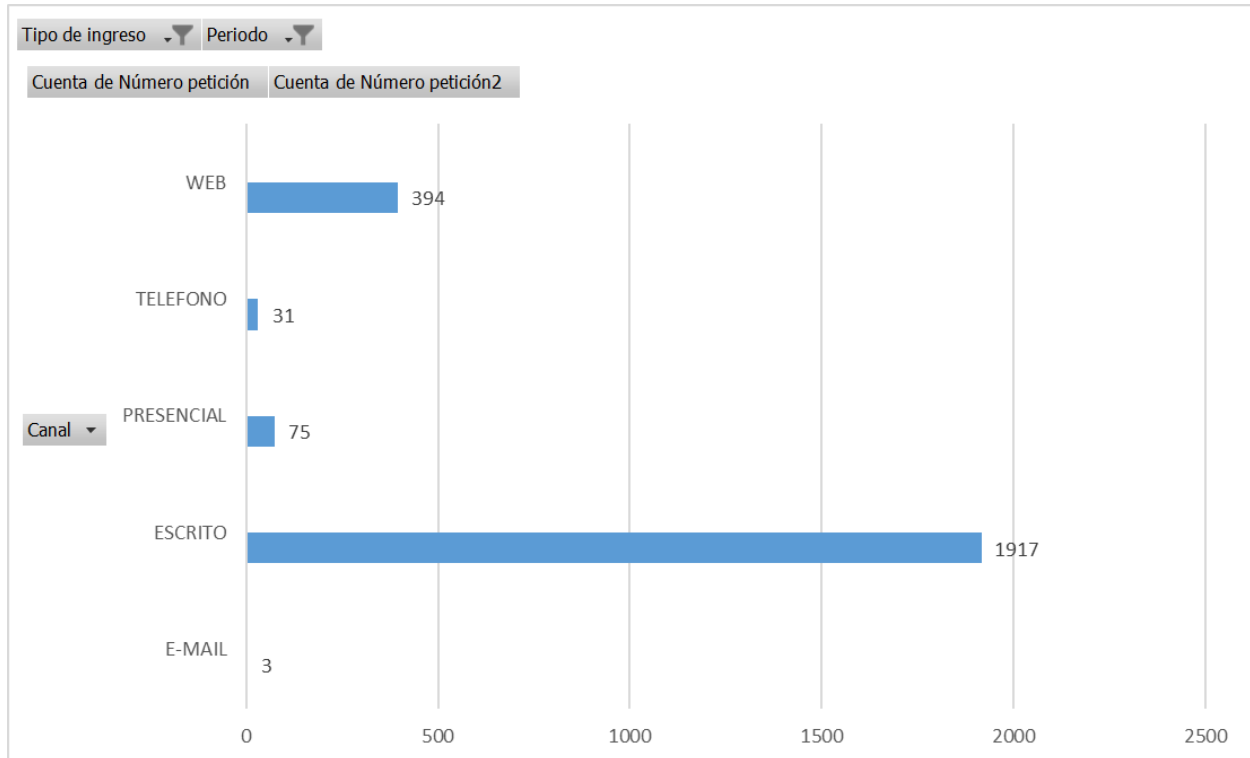
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la secretaria 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 al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 2019.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Julio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 79% 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.

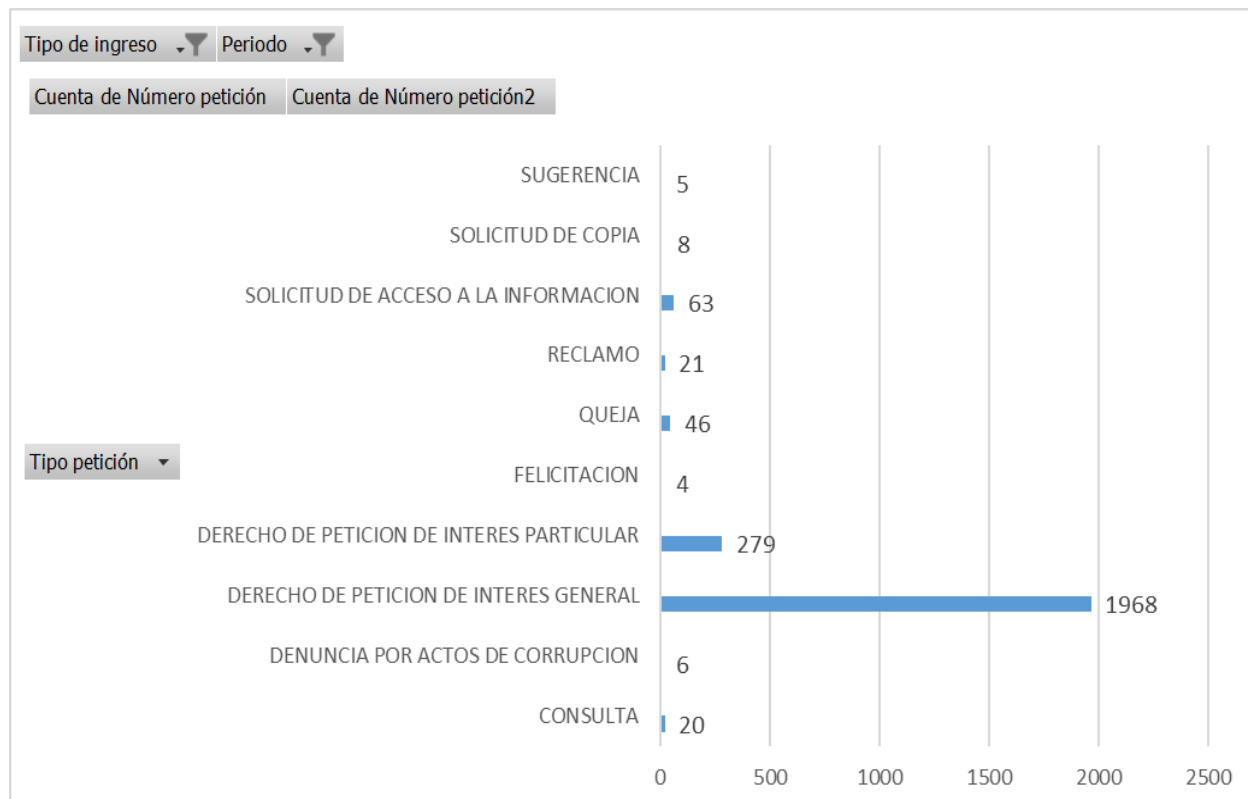
Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 16% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y buzón con un (4,5%).

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 2019.

### 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 81% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 11%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 2.6%.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 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**

<b>DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>GESTIÓN</b>
Solicitudes de información recibidas	63
Solicitudes trasladadas a otras entidades	3

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Julio de 2019 se recibieron 63 solicitudes de acceso a la información, así mismo, se realizó el traslado de 3 solicitudes de información a otras entidades según su competencia.

### 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 ***“Peticiónes tramitadas por dependencias de nivel central”***.

**Tabla No. 2  
RESPUESTAS DEFINITIVAS POR SUBTEMAS**

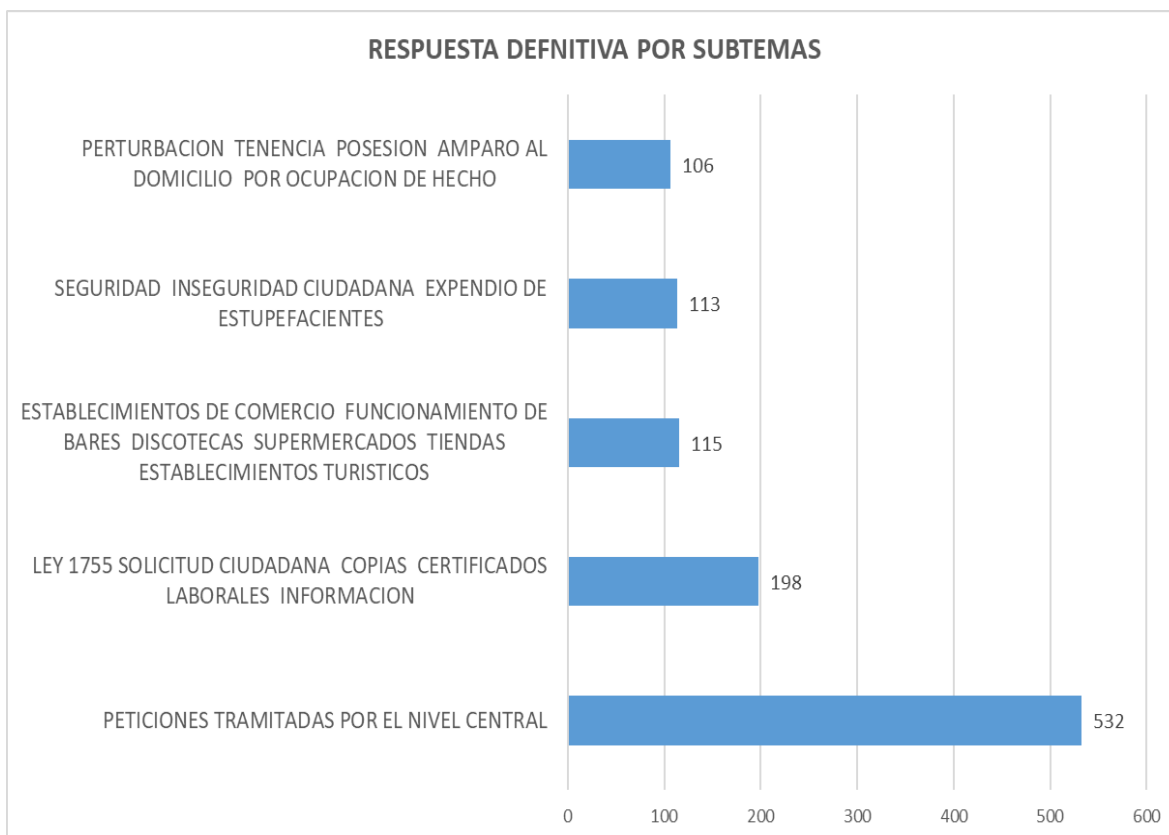
<b>SUBTEMAS NIVEL LOCAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PETICIONES TRAMITADAS POR EL NIVEL CENTRAL	532	30%
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA COPIAS CERTIFICADOS LABORALES INFORMACION	198	11%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	115	7%
SEGURIDAD INSEGURIDAD CIUDADANA EXPENDIO DE ESTUPEFACIENTES	113	6%
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	106	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1064	60,83%
OTROS SUBTEMAS	685	39,17%
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS CON RESPUESTA DEFINITIVA</b>	<b>1749</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 2019.**

Gráfica No. 4



El nivel central fue el que más respuesta definitivas dio a las peticiones tramitadas al interior de sus dependencias, para el nivel local el subtema con mayor cantidad de respuestas definitivas “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados laborales, Información” con 198; posteriormente se encuentra que fueron 115 las peticiones relacionadas con Establecimientos de Comercio. Las peticiones de solicitud de acceso a la 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.

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

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	387	5%

Se realizaron en el mes de Julio 387 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 16% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 2019.**

**Tabla No. 4**

<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
POLICIA METROPOLITANA	82	21%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	30	8%
SECRETARIA MOVILIDAD	27	7%
SECRETARIA DE SALUD	23	6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	22	6%
UAESP	20	5%
SECRETARIA GENERAL	18	5%
SECRETARIA DE AMBIENTE	15	4%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	13	3%
SECRETARIA DEL HABITAT	12	3%
IDPYBA	11	3%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	10	3%
PERSONERIA DE BOGOTA	9	2%
IDU	8	2%
TRANSMILENIO	8	2%
ACUEDUCTO - EAB	8	2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	7	2%
IDRD	6	2%
IDIGER	6	2%
CODENSA	5	1%
IPES	5	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	1%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	1%
IDPAC	4	1%
SUBRED NORTE	3	1%
SECRETARIA DE LA MUJER	3	1%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	3	1%
CAPITAL SALUD EPS	2	1%
VEEDURIA DISTRITAL	2	1%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	1%
CONCEJO DE BOGOTA	2	1%
SECRETARIA JURIDICA	2	1%
GAS NATURAL	1	0%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	0%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	0%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0%
IDPC	1	0%
SUBRED SUR	1	0%
CATASTRO	1	0%
<b>Total general</b>	<b>387</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 2019.**

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 21% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 8% tuvo como destino a la Secretaria de Seguridad, y el 7% 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**

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 evidencia la respuesta definitiva de 178 peticiones ciudadanas, respecto al trámite de respuesta de derechos de petición y requerimientos ciudadanos en la entidad en el mes de Julio.

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

<b>LOCALIDAD</b>	<b>PERIODO ACTUAL (JULIO 2019)</b>	<b>PERIODO ANTERIOR (MAYO 2019)</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
USAQUEN	0	13	13
CHAPINERO	10	126	136
SANTAFE	2	47	49
SAN CRISTOBAL	56	643	699
USME	19	31	50
TUNJUELITO	14	55	69
BOSA	5	22	27
KENNEDY	16	49	65
FONTIBON	2	3	5
ENGATIVA	1	154	155
SUBA	0	13	13
BARRIOS UNIDOS	1	49	50
TEUSAQUILLO	1	21	22
MARTIRES	7	53	60
ANTONIO NARINO	1	12	13
PUENTE ARANDA	1	11	12
CANDELARIA	4	26	30
RAFAEL URIBE URIBE	0	1	1
CIUDAD BOLIVAR	9	20	29
SUMAPAZ	0	9	9
NIVEL CENTRAL	23	51	74
NIVEL CENTRAL: ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	162	165
NIVEL CENTRAL: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3	0	3
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>178</b>	<b>1571</b>	<b>1749</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 2019.**

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 Julio.

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 al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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 JULIO 2019.**

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
USAQUEN			135	108							127
CHAPINERO	20	4	61	102		53	61	53		112	72
SANTA FE			34	79		142		301			50
SAN CRISTOBAL		17	46	34		30	52	48			41
USME			19	24			22				20
TUNJUELITO			67	126		62	82	33	31		75
BOSA			53	55		13	40				50
KENNEDY	17		22	49		11		19			24
FONTIBON			16	96			23				49
ENGATIVA	144		94	99		101	104	89			98
SUBA	339		157	135			101				155
BARRIOS UNIDOS			51	88		32	38				62
TEUSAQUILLO	186	134	35	108		47					54
MARTIRES		48	38	38		51		36			39
ANTONIO NARINO			33	183		15		52			46
PUENTE ARANDA			68	87		35					72
CANDELARIA			37	34		24		113			44
RAFAEL URIBE				183							183
CIUDAD BOLIVAR			29	21							25
SUMAPAZ			26	47							33
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	38		27	31	24	22	14	30		9	29
NIVEL CENTRAL: OFICINA ASUNTOS DISCIPLINARIOS		16	22	22	14	16					21
NIVEL CENTRAL: OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			4	1							2
Total general	81	24	48	48	19	49	75	56	31	78	49

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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 JULIO  
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 Consultas, Denuncias por actos de corrupción, 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	18	0,74%	285	437	410	0
CHAPINERO	4	0,17%	128	107	1	0
SANTAFE	13	0,54%	151	206	86	0
SANCRISTOBAL	3	0,12%	432	46	425	0
USME	1	0,04%	372	136	7	0
TUNJUELITO	4	0,17%	121	56	41	0
BOSA	12	0,50%	889	106	372	0
KENNEDY	16	0,66%	1051	0	118	0
FONTIBON	7	0,29%	222	0	39	0
ENGATIVA	11	0,45%	567	570	1099	0
SUBA	17	0,70%	906	350	84	0
BARRIOS UNIDOS	3	0,12%	104	190	167	0
TEUSAQUILLO	13	0,54%	141	14	18	0
MARTIRES	58	2,40%	96	97	118	0
ANTONIO NARIÑO	2	0,08%	131	241	213	0
PUENTE ARANDA	25	1,03%	128	87	229	0
CANDELARIA	3	0,12%	70	26	115	0
RAFAEL URIBE	4	0,17%	600	0	15	0
CIUDAD BOLIVAR	8	0,33%	649	142	306	0
SUMAPAZ	1	0,04%	5	0	0	0
NIVEL CENTRAL	2197	90,79%	0	559	203	5542
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	0
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	7
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	0
<b>Total general</b>	<b>2.420</b>	<b>100%</b>	<b>7.048</b>	<b>3.370</b>	<b>4.066</b>	<b>5549</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 2019.**

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son el Nivel Central, Los Mártires y Puente Aranda.

### **10. PARTICIPACION POR ESTRATO**

En este aspecto se encuentra que el 89.5% de la ciudadanía no se ubico dentro de ningún estrato socioeconómico y el 3% se ubicó dentro del estrato 1.

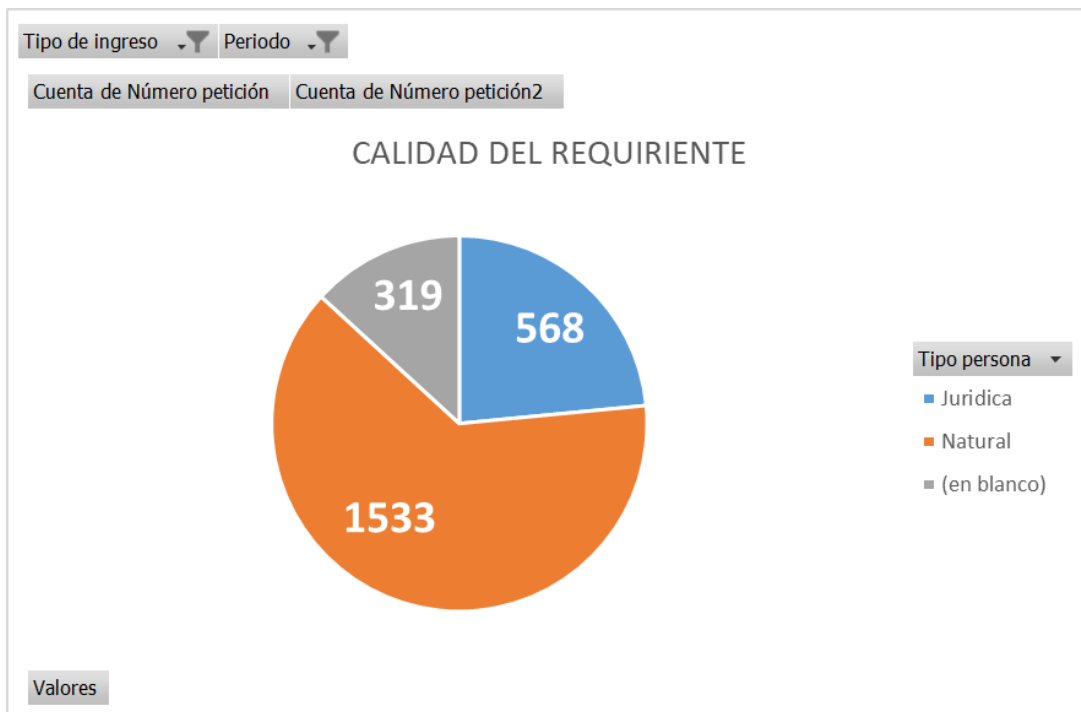
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

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



**11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

En este ítem se encuentra que 1533 (63%) peticiones del total fueron realizadas por personas naturales, y 568 (23%) por personas jurídicas. Así mismo se destaca que 319 (13%) peticiones fueron realizadas de manera anónima.



**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 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>
410	Usaquén	4,3	0,43	4,93
1	Chapinero	5	0,00	
86	Santa Fe	5	0,11	
425	San Cristóbal	5	0,52	
7	Usme	4,3	0,01	
41	Tunjuelito	5	0,05	
372	Bosa	5	0,46	
118	Kennedy	5	0,15	
39	Fontibón	5	0,05	
1099	Engativá	5	1,35	
84	Suba	5	0,10	
167	Barrios Unidos	5	0,21	
18	Teusaquillo	5	0,02	
118	Mártires	5	0,15	
213	Antonio Nariño	5	0,26	
229	Puente Aranda	5	0,28	
115	Candelaria	5	0,14	
15	Rafael Uribe Uribe	5	0,02	
306	Ciudad Bolívar	5	0,38	
0	Sumapaz	0	0,00	
203	Nivel Central	4,98	0,25	

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 al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 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	3,9	3,9	3,9	<b>3,88</b>
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	4,3	4,0	4,2	
Documentos Extraviados	4,4	4,3	4,3	
Otro	3,5	3,5	3,5	
Propiedad Horizontal	2,5	2,9	2,7	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,3	5,0	4,7	

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 Julio de 2019 es de **4,7**, esto equivale al **94%** de percepción positiva del servicio.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 2019.**

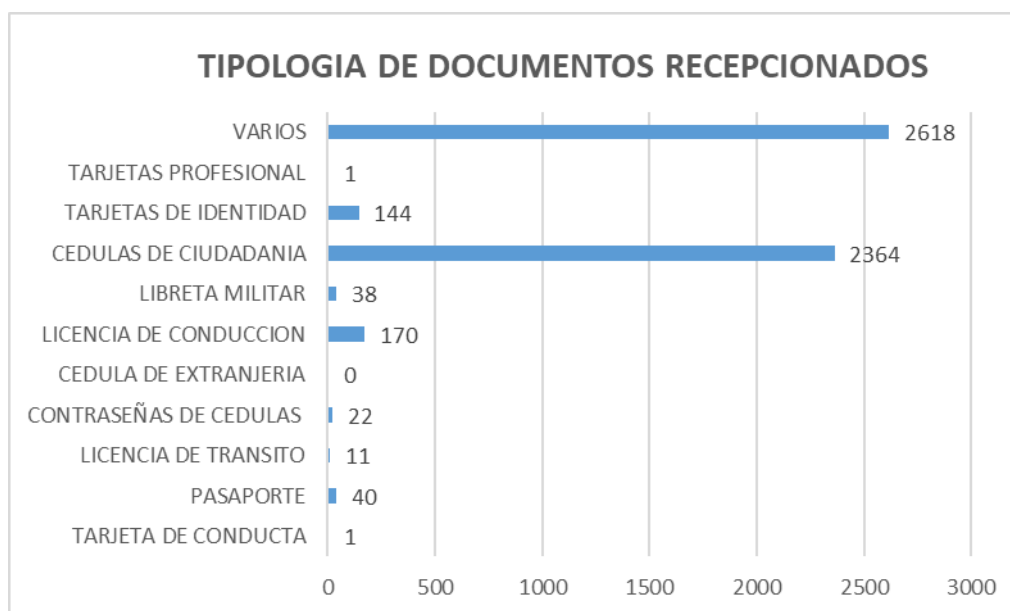
**12.2. Banco de documentos extraviados.**

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 Julio se recibieron 5549 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>SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION A LA CIUDADANIA RECEPCION Y ENTREGA DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS JULIO 2019</b>	
<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales</b>	<b>Recepción de Documentos</b>
SuperCADE CAD	7
Nivel Central	5542
<b>TOTALES</b>	<b>5549</b>

**TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS**



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Julio, los documentos varios fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 47%; en segundo lugar, se encuentran las cédulas de ciudadanía, estas significaron el 43% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

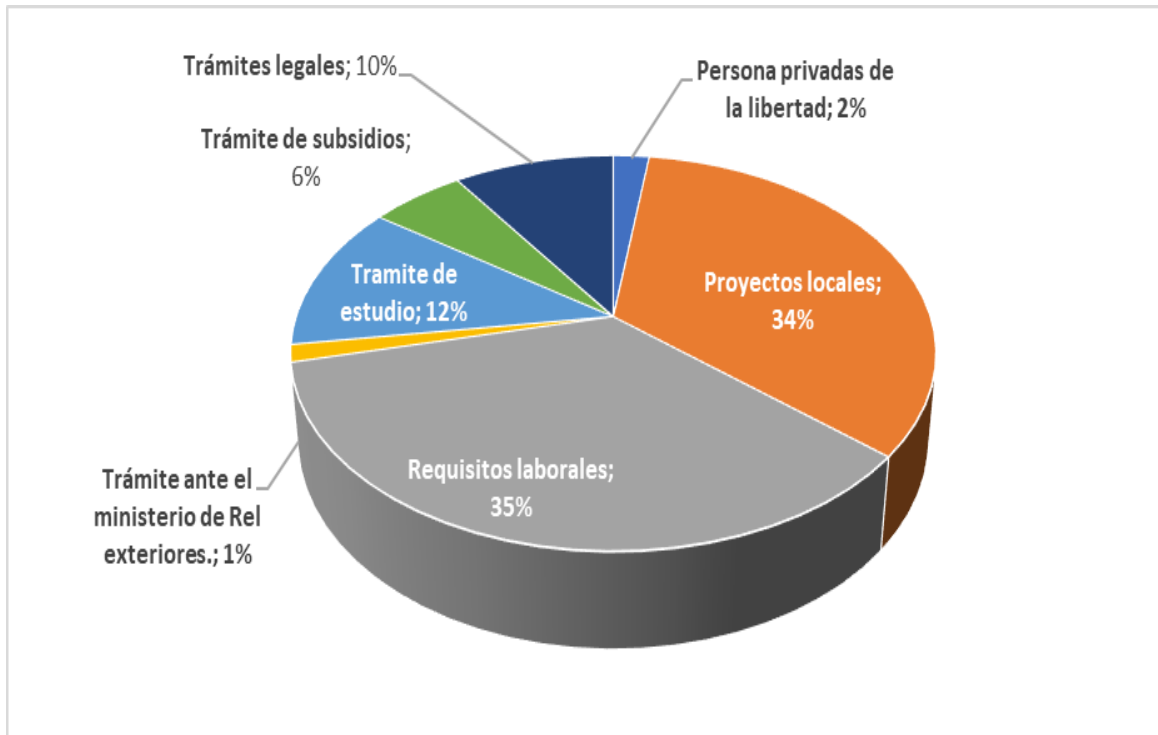
En la vigencia 2019 con corte al 31 de Julio se han devuelto a los ciudadanos 167 documentos extraviados.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 2019.**

**12.3. Expedición certificados de residencia.**

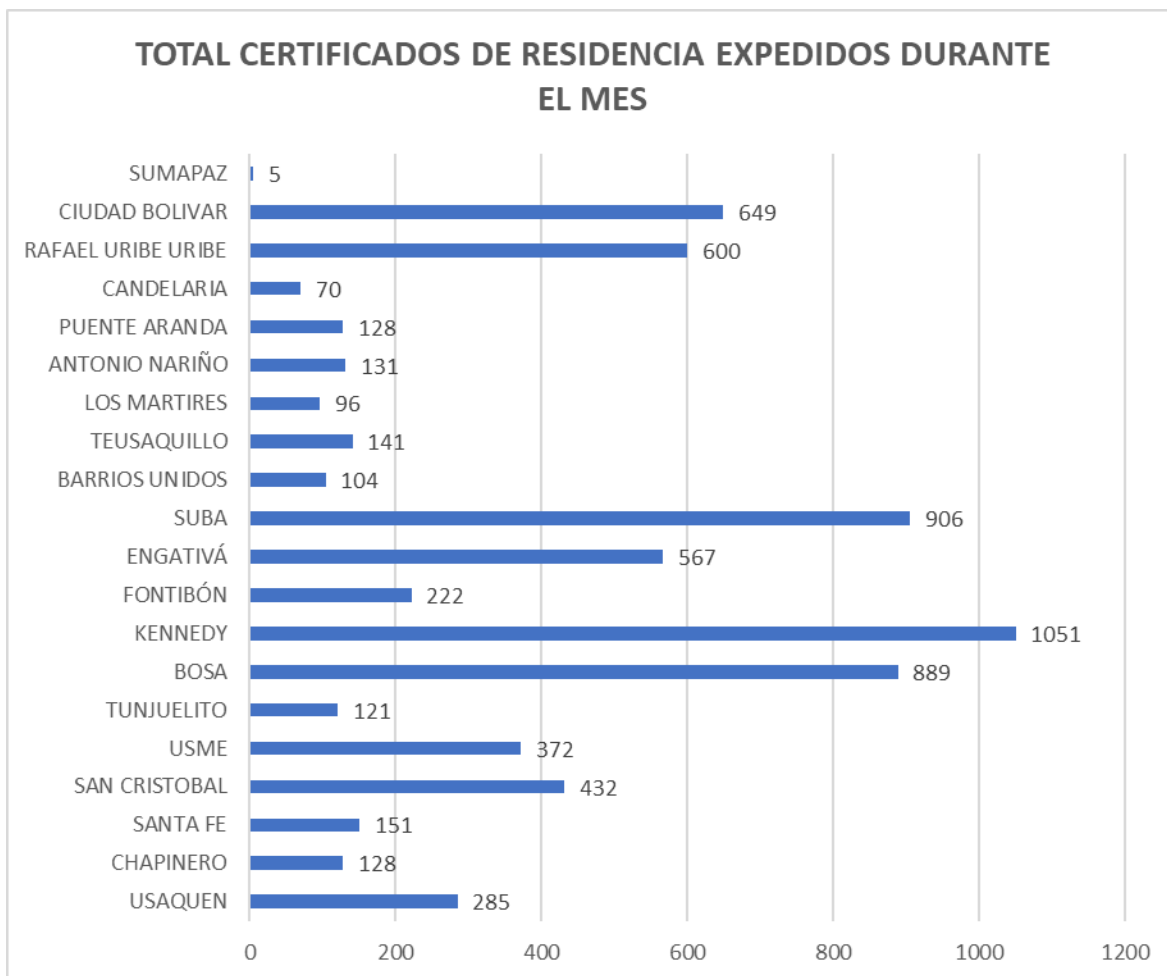
Para el mes de Julio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 35% respecto al total, seguido de un 34% para Proyectos Locales, 12% Trámites de estudio, el 10% Trámites Legales, 6% para Trámites de Subsidios, 2% para Personas Privadas de la Libertad y el 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



El número de Certificados de Residencia expedidos en el periodo asciende a 7.048, 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 al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 2019.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan, , Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar y Rafael Uribe Uribe y que expidieron un total de 4.095 certificaciones, representando el 58% del Total.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no 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  
JULIO 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 localidades donde se originaron el mayor número de requerimientos recibidos son: Nivel Central, Los Mártires y Puente Aranda.
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 Julio de 2019 es de 4,7, 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 5549 documentos extraviados en el mes, de los cuales el 47% fueron documentos varios y el 43% 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.

**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.