

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., septiembre 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  
AGOSTO 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  
AGOSTO 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 Agosto de 2019.

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

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Agosto de 2019 corresponde a 3.261, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

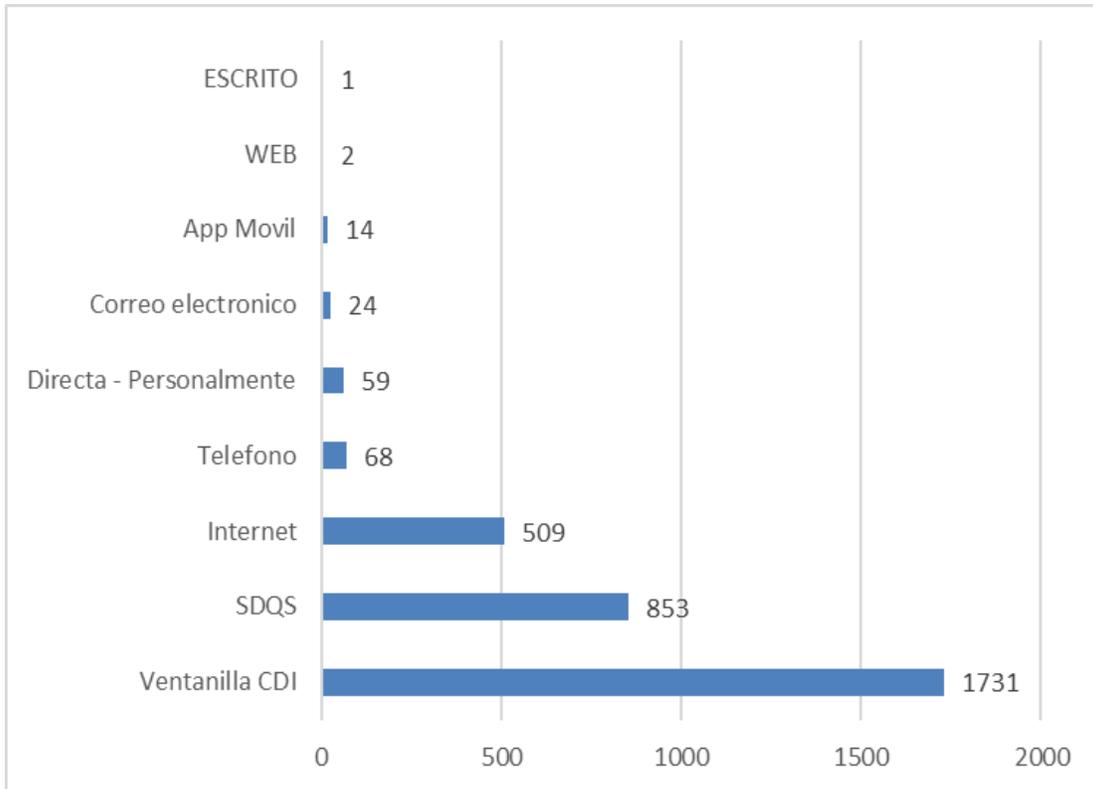
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la secretaria 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  
AGOSTO 2019.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Agosto el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 53% 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.

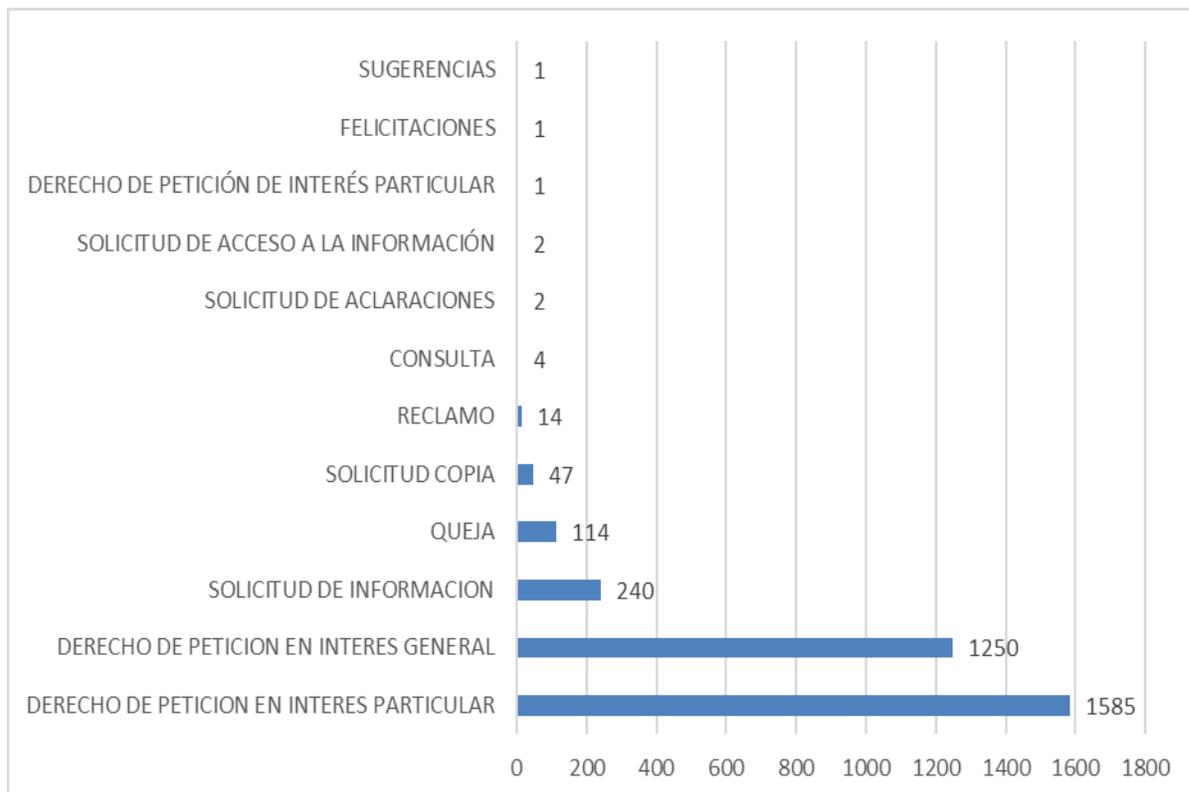
Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 26% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y buzón con un (5%).

**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  
AGOSTO 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 48% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 38%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 7.3%.

**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  
AGOSTO 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	240
Solicitudes de información en trámite	202
Solicitudes de información con respuesta total	38
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Agosto de 2019 se recibieron 240 solicitudes de acceso a la información.

### 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  
CANTIDAD DE PETICIONES POR SUBTEMAS**

<b>SUBTEMAS NIVEL LOCAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	340	10,43%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	315	9,66%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	311	9,54%
PERTURBACION: TENENCIA, POSESION, AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	270	8,28%
VENTAS AMBULANTES	262	8,03%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1498	45,94%
OTROS SUBTEMAS	1763	54,06%
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>3261</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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
AGOSTO 2019.**

Gráfica No. 4



El subtema “Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP” fue aquel con mayor cantidad de requerimientos registrados 340, en segundo lugar se encuentra el subtema “Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” con 315.

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

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	114	3%

Se realizaron en el mes de Agosto 114 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 12% 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**

**AGOSTO 2019.**

**Tabla No. 4**

<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
POLICIA METROPOLITANA	11	10%
SECRETARIA MOVILIDAD	10	9%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	10	9%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	9	8%
SECRETARIA DE HACIENDA	7	6%
SECRETARIA DE AMBIENTE	7	6%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	6	5%
CODENSA	6	5%
TRANSMILENIO	5	4%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	5	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	4%
SECRETARIA GENERAL	4	4%
ACUEDUCTO - EAB	4	4%
IDPAC - ACCION COMUNAL	3	3%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	3%
IPES	3	3%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	3	3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	3%
SECRETARIA DE SALUD	2	2%
PERSONERIA DISTRITAL	2	2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	2%
CONCEJO DE BOGOTA	1	1%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	1%
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1	1%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1%
<b>Total general</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 10% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 9% a la Secretaría Distrital de Movilidad y el 9% tuvo como destino a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP; teniendo en cuenta que el SDQS Bogotá Te Escucha opera en línea, se facilita la remisión en tiempo real a las Entidades competentes, con lo cual se aporta en una gestión eficiente a nivel de Distrito, de cara al ciudadano y a la garantía de sus derechos.

## **6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS**

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

## **7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO**

A partir de este reporte se observa una gestión del 12% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición. Lo anterior, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante

**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  
AGOSTO 2019.**

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**

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>% En Trámite</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% Respuesta Total</b>	<b>Total general</b>
USAQUEN	390	97%	12	3%	402
CHAPINERO	57	93%	4	7%	61
SANTAFE	187	97%	6	3%	193
SANCRISTOBAL	181	81%	43	19%	224
USME	179	73%	67	27%	246
TUNJUELITO	95	79%	25	21%	120
BOSA	47	47%	52	53%	99
KENNEDY	550	94%	35	6%	585
FONTIBON	96	94%	6	6%	102
ENGATIVA	134	92%	12	8%	146
SUBA	198	97%	6	3%	204
BARRIOS UNIDOS	119	97%	4	3%	123
TEUSAQUILLO	98	90%	11	10%	109
MARTIRES	37	84%	7	16%	44
ANTONIO NARIÑO	17	100%		0%	17
PUENTE ARANDA	140	93%	10	7%	150
CANDELARIA	16	84%	3	16%	19
RAFAEL URIBE	69	87%	10	13%	79
CIUDAD BOLIVAR	179	97%	5	3%	184
SUMAPAZ	1	33%	2	67%	3
NIVEL CENTRAL	65	43%	86	57%	151
<b>Total general</b>	<b>2855</b>	<b>88%</b>	<b>406</b>	<b>12%</b>	<b>3261</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

- Promedio en trámite por localidades 86%
- Promedio en trámite Nivel Central 43%
- Total en trámite (Localidades y Nivel Central) 88%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 14%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 57%
- Total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 12%

Durante el mes de agosto las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 14% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de junio el 57% 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

**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  
AGOSTO 2019.**

sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado con respuesta de fondo para el mes de agosto.

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.

## 7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

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

LUGAR	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS AÑO 2019	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS AÑO 2019	PORCENTAJE REQUERIMIENTOS CERRADOS AÑO 2019	TOTAL, REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE AÑO 2019	PORCENTAJE REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE AÑO 2019
Usaquén	2462	687	28%	1775	72%
Chapinero	609	377	62%	232	38%
Santafé	1141	652	57%	489	43%
San Cristóbal	2784	2087	75%	697	25%
Usme	1673	1315	79%	358	21%
Tunjuelito	978	568	58%	410	42%
Bosa	708	606	86%	102	14%
Kennedy	4100	2076	51%	2024	49%
Fontibón	594	355	60%	239	40%
Engativá	1752	1150	66%	602	34%
Suba	1576	261	17%	1315	83%
Barrios Unidos	992	634	64%	358	36%
Teusaquillo	934	407	44%	527	56%
Mártires	402	257	64%	145	36%
Antonio Nariño	461	368	80%	93	20%
Puente Aranda	1154	486	42%	668	58%
Candelaria	302	263	87%	39	13%
Rafael Uribe	775	444	57%	331	43%
Ciudad Bolívar	1758	993	56%	765	44%
Sumapaz	45	42	93%	3	7%
Nivel Central	1356	1195	88%	161	12%
<b>TOTAL</b>	<b>26556</b>	<b>15223</b>	<b>57%</b>	<b>11333</b>	<b>43%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **26.556** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 57% tiene respuesta de fondo, que equivale a **15.223** respuestas efectivas.

**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 AGOSTO 2019.**

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD DE ACLARACIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	Total general
USAQUEN		15	14			5	14	18	14		15
CHAPINERO		12	17						16		13
SANTAFE		16	14				14		11		14
SAN CRISTOBAL		13	14				20		18		14
USME	25	12	9		9				10		11
TUNJUELITO		14	12				21		12		12
BOSA		13	13		14	11					13
KENNEDY		14	14				18		12		14
FONTIBON		12	14			16	5		17		13
ENGATIVA		21	17		11				16		15
SUBA		106	24		15	18			16	13	69
BARRIOS UNIDOS		15	16		16	11	4		16		15
TEUSAQUILLO		16	19				18		18		16
MARTIRES	11	13	11		13	10			15		13
ANTONIO NARIÑO		11	21								20
PUENTE ARANDA		8	16				12		15		16
CANDELARIA		13	9								11
RAFAEL URIBE URIBE		12	16				13				16
CIUDAD BOLIVAR		14	14	7		15			16		14
SUMAPAZ			5						8		7
NIVEL CENTRAL		13	13		15	15			12		13
<b>Total general</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>17</b>

**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 AGOSTO  
2019.**

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, se ha cumplido con los tiempos establecidos para dar respuesta consultas, Derechos de Petición de interés particular, Felicitaciones, Queja, Reclamo, Solicitud de Información y Sugerencias; sin embargo, es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales respecto de Derecho de petición de interés general, Solicitud de aclaraciones y Solicitud de copias.

**Tabla No. 8  
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS RECIBIDOS**

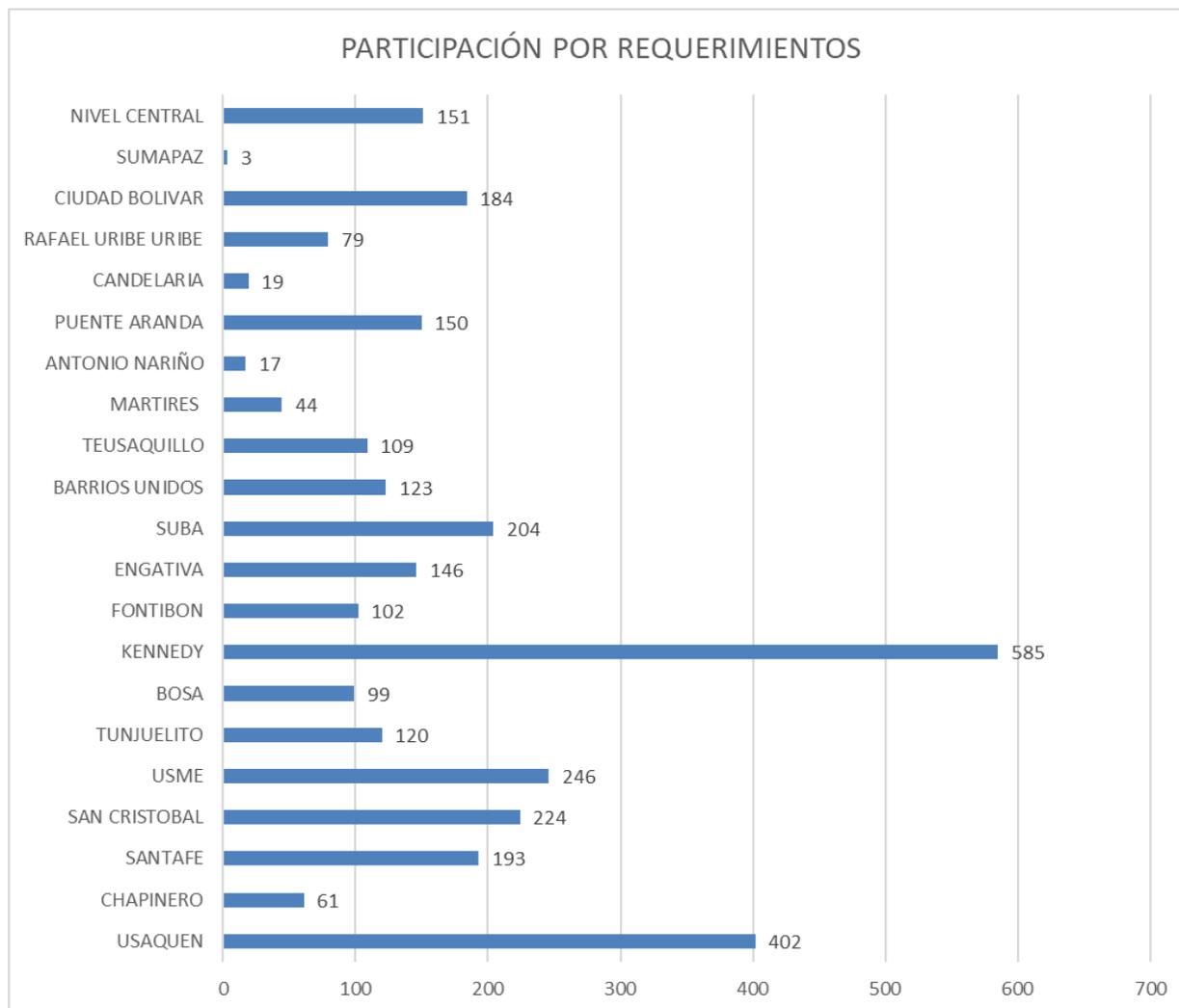
LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	402	12%	236	337	361	0
CHAPINERO	61	2%	96	82	0	0
SANTAFE	193	6%	97	190	199	3
SANCRISTOBAL	224	7%	366	56	363	1
USME	246	8%	434	175	31	0
TUNJUELITO	120	4%	161	52	39	0
BOSA	99	3%	633	92	288	0
KENNEDY	585	18%	709	70	76	0
FONTIBON	102	3%	112	32	16	0
ENGATIVA	146	4%	431	168	687	0
SUBA	204	6%	671	331	142	0
BARRIOS UNIDOS	123	4%	56	65	128	0
TEUSAQUILLO	109	3%	129	1	25	0
MARTIRES	44	1%	43	86	110	0
ANTONIO NARIÑO	17	1%	146	0	208	0
PUENTE ARANDA	150	5%	71	69	168	0
CANDELARIA	19	1%	50	0	65	0
RAFAEL URIBE	79	2%	260	2	30	0
CIUDAD BOLIVAR	184	6%	654	125	272	0
SUMAPAZ	3	0%	0	0	1	0
NIVEL CENTRAL	151	5%	-	528	126	983
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	0
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	0
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	0
<b>Total general</b>	<b>3.261</b>	<b>100%</b>	<b>5.355</b>	<b>2.461</b>	<b>3.335</b>	<b>987</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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
AGOSTO 2019.**

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

**10. PARTICIPACION POR ESTRATO**

En este aspecto no se cuenta con información proveniente de fuentes propias de la Secretaría Distrital de Gobierno.

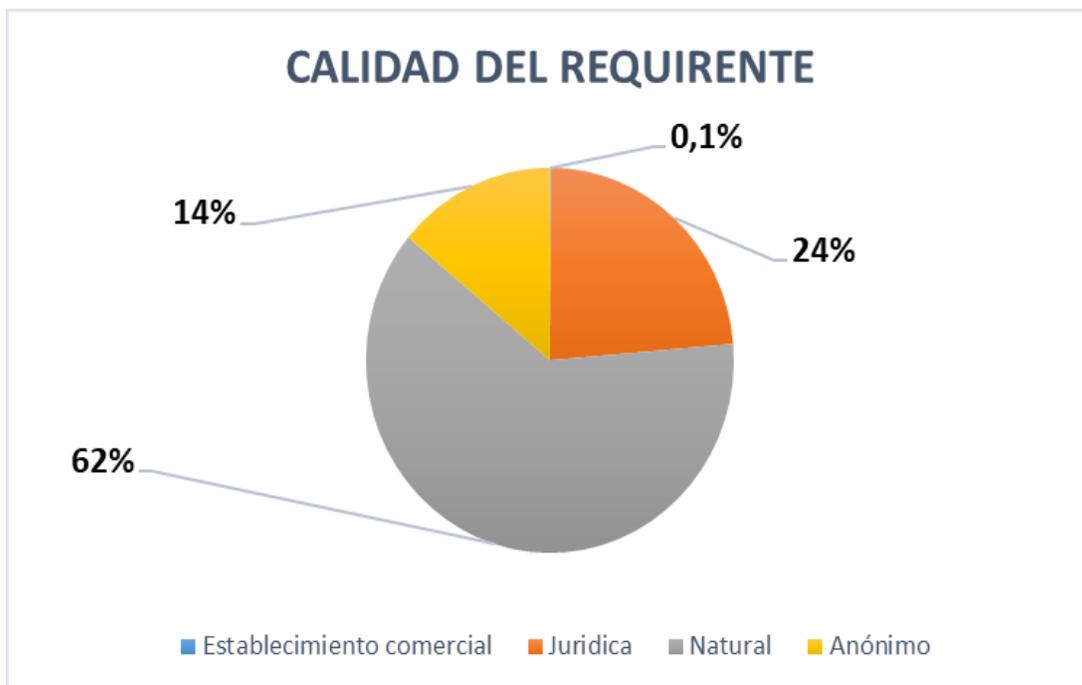
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas al interior de la Secretaría Distrital de Gobierno, ya que en este informe no se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras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

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



## 11. CALIDAD DEL REQUIRENTE

En este ítem se encuentra que del total de peticiones registradas, el (62%) fueron realizadas por personas naturales, y 548 (23%) por personas jurídicas. Así mismo se destaca que 325 (14%) 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  
AGOSTO 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>
361	Usaquén	5,0	0,54	4,74
0	Chapinero	0,0	0,00	
199	Santa Fe	5,0	0,30	
363	San Cristóbal	5,0	0,54	
31	Usme	5,0	0,05	
39	Tunjuelito	5,0	0,06	
288	Bosa	4,3	0,37	
76	Kennedy	5,0	0,11	
16	Fontibón	5,0	0,02	
687	Engativá	4,1	0,84	
142	Suba	5,0	0,21	
128	Barrios Unidos	5,0	0,19	
25	Teusaquillo	5,0	0,04	
110	Mártires	5,0	0,16	
208	Antonio Nariño	4,8	0,30	
168	Puente Aranda	5,0	0,25	
65	Candelaria	5,0	0,10	
30	Rafael Uribe Uribe	5,0	0,04	
272	Ciudad Bolívar	5,0	0,41	
1	Sumapaz	5,0	0,00	
126	Nivel Central	5,0	0,19	

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  
AGOSTO 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**

<b>DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA1</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA2</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL</b>
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	<b>4,27</b>
Certificado de Residencia	4,1	3,9	4,0	
Documentos Extraviados	4,5	4,4	4,4	
Otro	4,0	3,9	4,0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,3	5,0	4,7	
Propiedad Horizontal	3,0	2,8	2,9	
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 Agosto 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  
AGOSTO 2019.**

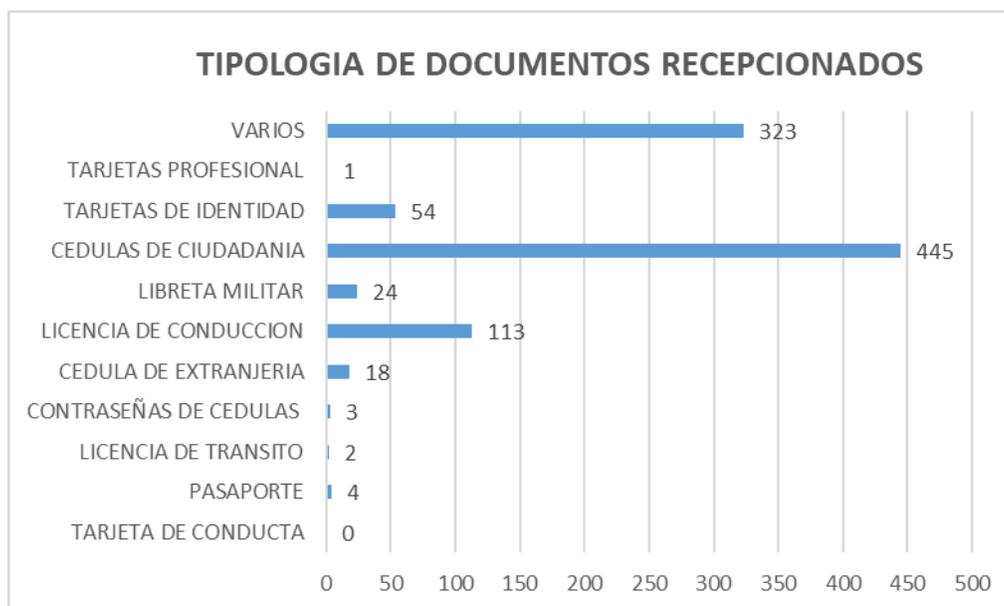
**12.2. Banco de documentos extraviados.**

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 Agosto se recibieron 987 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 AGOSTO 2019</b>	
<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales</b>	<b>Recepción de Documentos</b>
Santa Fe	3
San Cristóbal	1
Nivel Central	983
<b>TOTALES</b>	<b>987</b>

**TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS**



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Agosto, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 45%; en segundo lugar, se encuentran los documentos varios, estos significaron el 33% del total de la cantidad de 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
AGOSTO 2019.**

En la vigencia 2019 con corte al 31 de Agosto se han devuelto a los ciudadanos 236 documentos extraviados.

**12.2.1. Jornadas de Banco de Documentos Extraviados**

La Secretaría Distrital de Gobierno realizó jornadas de entrega de documentos extraviados en distintos centros comerciales de Bogotá, de este ejercicio se obtuvieron muy buenos resultados en términos de entregas efectivas de documentos extraviados a la ciudadanía; por tanto a continuación se presenta la relación de entregas de documentos según el lugar donde se realizó cada jornada del mes de agosto:

LUGAR	DÍA	DOCUMENTOS ENTREGADOS		Total entregado por cada lugar	Total documentos entregados en las jornadas de Agosto
		TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD		
Centro Comercial Gran Estación	20 de Agosto	Cédula de Ciudadanía	3	14	45
	21 de Agosto	Cédula de Ciudadanía	1		
	22 de Agosto	Cédula de Ciudadanía	9		
		Pasaporte	1		
Centro Comercial Plaza Imperial	23 de Agosto	Cédula de Ciudadanía	6	17	
		Pasaporte	1		
	24 de Agosto	Cédula de Ciudadanía	3		
		Tarjeta de Identidad	2		
	26 de Agosto	Cédula de Ciudadanía	4		
Licencia de Conducción		1			
Centro Comercial Titán Plaza	27 de Agosto	Cédula de Ciudadanía	4	8	
		Licencia de Conducción	1		
		Libreta Militar	1		
	28 de Agosto	Cédula de Ciudadanía	2		
Centro Comercial Portal 80	29 de Agosto	Cédula de Ciudadanía	4	6	
	30 de Agosto	No se entregaron documentos	0		
	31 de Agosto	Cédula de Ciudadanía	2		

Las jornadas tuvieron un amplio cubrimiento por parte de los medios de comunicación, tanto de la Secretaría Distrital de Gobierno como de los medios de comunicación nacionales, a

**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.

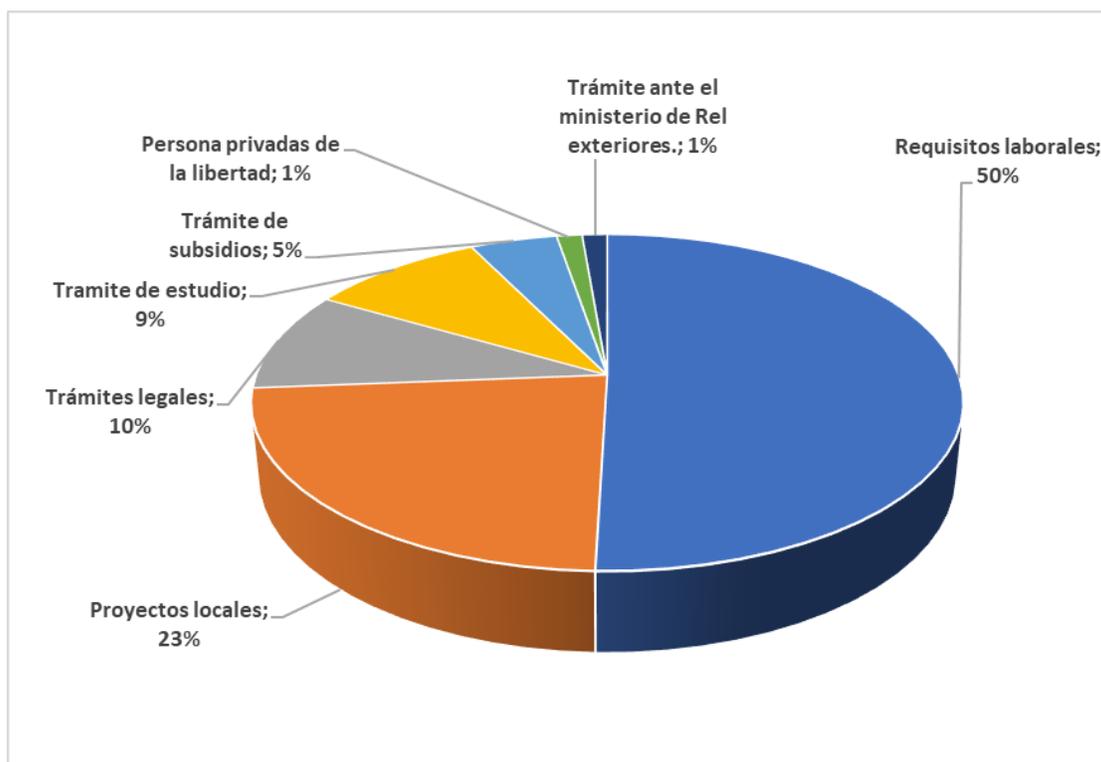
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
AGOSTO 2019.**

continuación se presentan los enlaces para ver las notas emitidas en los principales noticieros del país:

- Canal Caracol: [https://www.youtube.com/watch?v=Dcg8SNrZf\\_Y](https://www.youtube.com/watch?v=Dcg8SNrZf_Y)
- Canal RCN: <https://www.youtube.com/watch?v=jUVZbZIEG6o>
- Canal Uno: <https://canal1.com.co/noticias/se-le-perdio-la-cedula-el-pase-o-pasaporte-busquelos-en-este-banco-de-documentos/>
- Canal Red+: <https://www.youtube.com/watch?v=PNE4uA5gW28>

### 12.3. Expedición certificados de residencia.

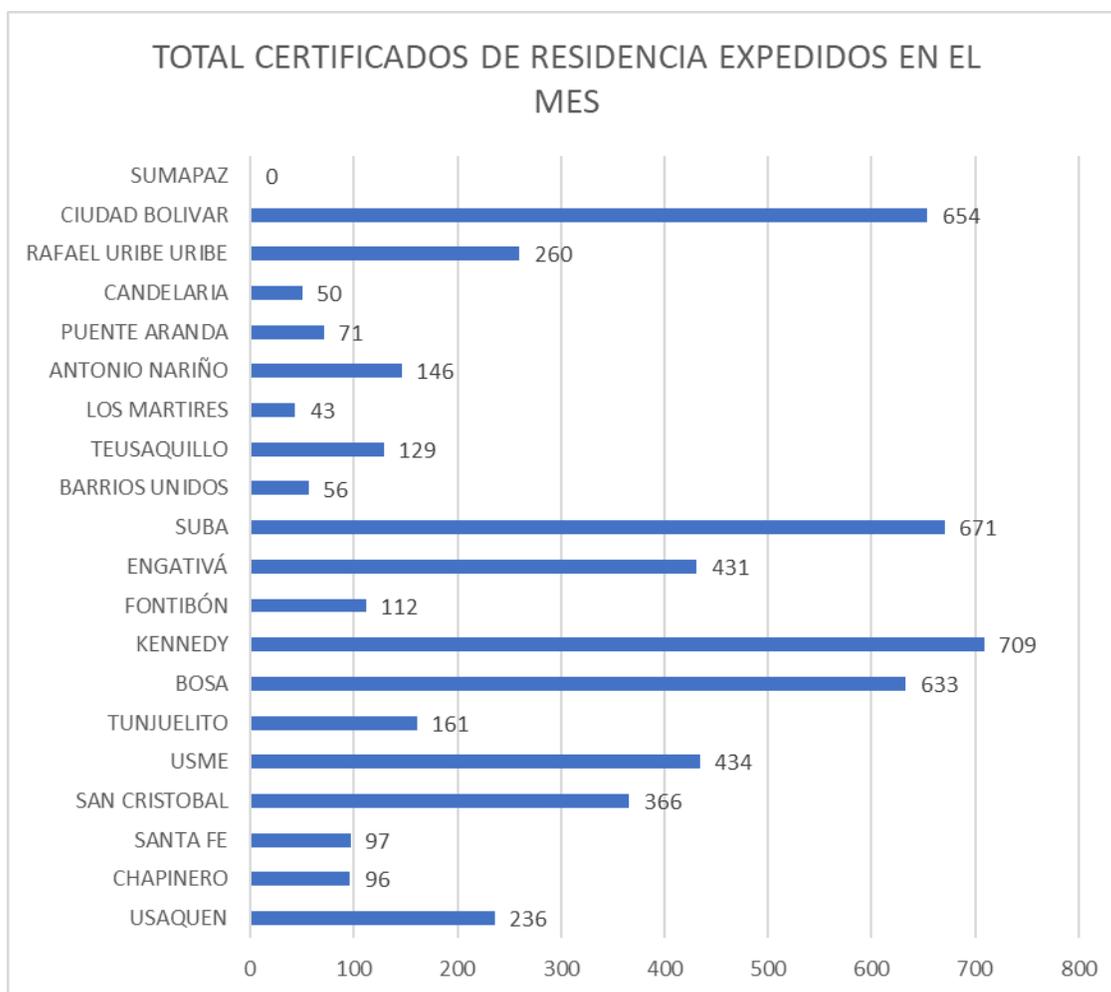
Para el mes de Agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 50% respecto al total, seguido de un 23% para Proyectos Locales, el 10% Trámites Legales, 9% Trámites de estudio, 5% para Trámites de Subsidios, 1% para Personas Privadas 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 5.355, 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 certificados de residencia expedidos, el 98% se gestionaron de manera virtual y el 2% de manera presencial.

**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  
AGOSTO 2019.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan, , Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Bosa y Usme y que expidieron un total de 3.101 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
AGOSTO 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.
4. Los lugares donde más se recibieron peticiones ciudadanas fueron las Alcaldías Locales de Kennedy, Usaquén, Usme y San Cristóbal.
5. 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 Agosto 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.
6. Se recibieron en total 987 documentos extraviados en el mes, de los cuales el 45% cédulas de ciudadanía, y el 33% fueron documentos varios.
7. 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. De este ejercicio se destaca el desarrollo de jornadas de documentos extraviados en centros comerciales de Bogotá, por tanto, producto de estas jornadas se entregaron 45 documentos en el mes de agosto en los centros comerciales Gran Estación, Titán Plaza y Portal 80.

**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.