

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., Octubre 2019

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

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

CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	4
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	5
3.1	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO.....	6
5.	TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	8
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	10
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	10
7.1.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	12
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)	13
10.	PARTICIPACION POR ESTRATO	15
11.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	14
12.	OTROS.....	15
12.1.	ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.....	15
12.2.	BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS	17
12.3.	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.....	18
13.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20

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

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL SEPTIEMBRE 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 Septiembre de 2019.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Septiembre de 2019 corresponde a 3.185, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

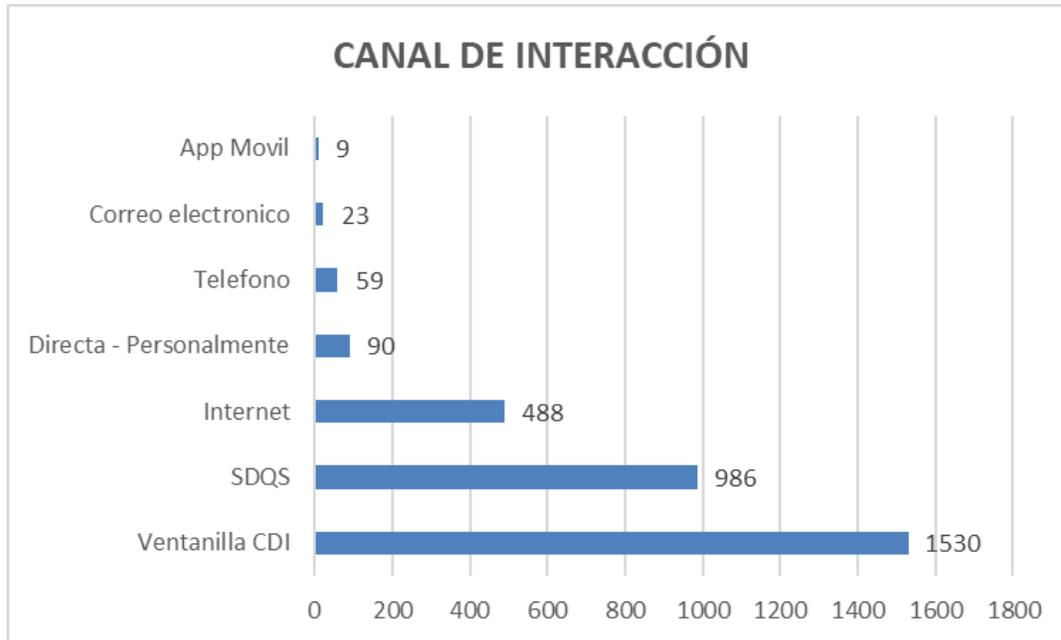
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la secretaria de Gobierno, así como en el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, lo que conduce a una mayor gestión de la Entidad frente al particular así como al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

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

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 48% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

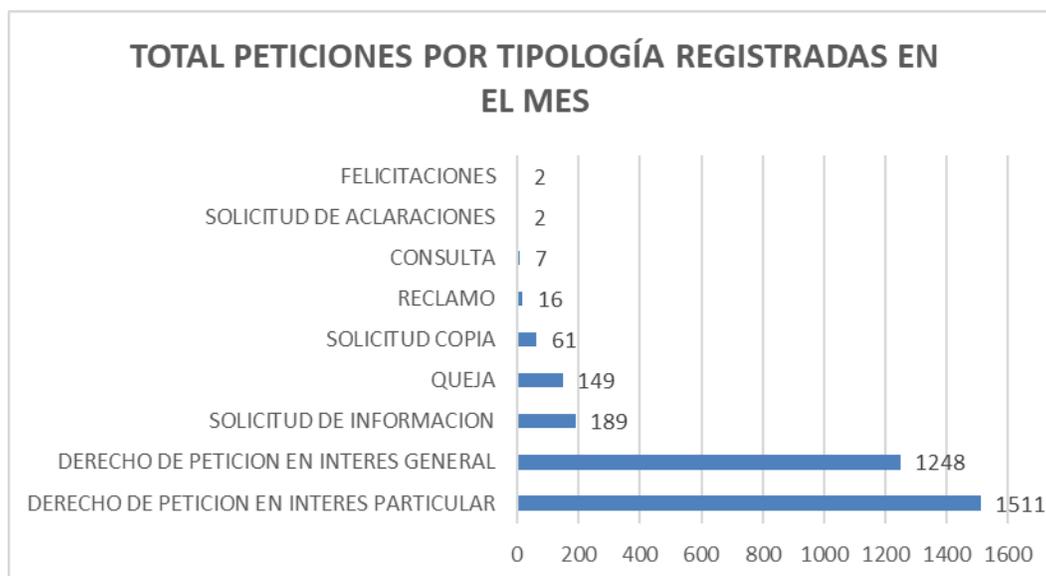
Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 46% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (5.68%).

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 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 47% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 39%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 6%.

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	189
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Septiembre de 2019 se recibieron 189 solicitudes de acceso a la información, así mismo, no se registra el traslado de alguna solicitud de información a otras entidades según su competencia.

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

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

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

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

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	398	12%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	347	11%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	334	10%
REGIMEN URBANISTICO: PRESUNTA INFRACCION	242	8%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	229	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1550	49%
OTROS SUBTEMAS	1635	51%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	3.185	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



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

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

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP*” con 398; posteriormente se encuentra que fueron 347 las peticiones relacionadas con “*Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos*”.

4.1. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO CON RESPUESTA DEFINITIVA

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

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	94	17%
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	84	15%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	59	11%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	36	7%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	29	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	302	55%
OTROS SUBTEMAS	247	45%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS CON RESPUESTA DEFINITIVA	549	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

El subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP*” con 94; posteriormente se encuentra que fueron 84 las peticiones con respuesta definitiva y tramitadas por Dependencias del Nivel Central.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	331	10%

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

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

Se realizaron en el mes de Septiembre 331 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 13% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
POLICIA METROPOLITANA	48	15%
SECRETARIA MOVILIDAD	31	9%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	29	9%
SECRETARIA GENERAL	26	8%
SECRETARIA DE SALUD	25	8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	22	7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	18	5%
UAESP	14	4%
IDU	11	3%
ACUEDUCTO - EAB	10	3%
IDPYBA	9	3%
IDRD	8	2%
IPES	8	2%
SECRETARIA DE HACIENDA	7	2%
SECRETARIA DE EDUCACION	7	2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	6	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	6	2%
TRANSMILENIO	5	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	5	2%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	1%
PERSONERIA DE BOGOTA	4	1%
IDPAC	3	1%
CODENSA	3	1%
SECRETARIA JURIDICA	2	1%
SUBRED NORTE	2	1%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	1%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	1%
IDIPRON	2	1%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	2	1%
VEEDURIA DISTRITAL	2	1%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0%

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

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

CONCEJO DE BOGOTA	1	0%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	0%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0%
CAPITAL SALUD EPS	1	0%
IDIGER	1	0%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0%
Total general	331	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 15% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 9% tuvo como destino a la Secretaría de Integración Social, y el 9% a la Secretaría Distrital de Movilidad; teniendo en cuenta que el SDQS Bogotá Te Escucha opera en línea, se facilita la remisión en tiempo real a las Entidades competentes, con lo cual se aporta en una gestión eficiente a nivel de Distrito, de cara al ciudadano y a la garantía de sus derechos.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Septiembre se respondieron 10 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 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	376	95%	19	5%	395
CHAPINERO	50	57%	38	43%	88
SANTAFE	222	93%	17	7%	239
SANCRISTOBAL	245	89%	31	11%	276
USME	143	62%	87	38%	230
TUNJUELITO	89	77%	26	23%	115
BOSA	81	72%	32	28%	113
KENNEDY	393	82%	89	18%	482
FONTIBON	68	84%	13	16%	81
ENGATIVA	155	88%	21	12%	176
SUBA	181	99%	2	1%	183
BARRIOS UNIDOS	105	93%	8	7%	113
TEUSAQUILLO	83	94%	5	6%	88
MARTIRES	20	67%	10	33%	30

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

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

ANTONIO NARIÑO	28	70%	12	30%	40
PUENTE ARANDA	105	84%	20	16%	125
CANDELARIA	14	93%	1	7%	15
RAFAEL URIBE	48	71%	20	29%	68
CIUDAD BOLIVAR	151	92%	13	8%	164
SUMAPAZ	2	67%	1	33%	3
NIVEL CENTRAL	77	48%	84	52%	161
Total general	2.636	83%	549	17%	3185

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

- Promedio en trámite por localidades 81%
- Promedio en trámite Nivel Central 48%
- Total en trámite (Localidades y Nivel Central) 83%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 19%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 52%
- Total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 17%

Durante el mes de Septiembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 19% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de junio el 52% del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de la herramienta “CRONOS” dispuesta por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, realiza el seguimiento de la gestión, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado con respuesta de fondo para el mes de Septiembre.

Así mismo en la página web de la entidad www.gobiernobogota.gov.co en el link de consulta de derechos petición, el ciudadano puede acceder a la información, e incluso descargar las comunicaciones emitidas que ilustran el estado del trámite. De esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla No. 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	2938	1001	34%	1937	66%
Chapinero	704	530	75%	174	25%
Santafé	1424	816	57%	608	43%
San Cristóbal	3089	2382	77%	707	23%
Usme	1933	1611	83%	322	17%
Tunjuelito	1104	682	62%	422	38%
Bosa	837	716	86%	121	14%
Kennedy	4695	3254	69%	1441	31%

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

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

Fontibón	688	451	66%	237	34%
Engativá	1966	1461	74%	505	26%
Suba	1780	413	23%	1367	77%
Barrios Unidos	1117	794	71%	323	29%
Teusaquillo	1034	470	45%	564	55%
Mártires	433	363	84%	70	16%
Antonio Nariño	513	415	81%	98	19%
Puente Aranda	1291	831	64%	460	36%
Candelaria	317	286	90%	31	10%
Rafael Uribe	855	613	72%	242	28%
Ciudad Bolívar	2005	1483	74%	522	26%
Sumapaz	41	39	95%	2	5%
Nivel Central	1564	1372	88%	192	12%
TOTAL	30.328	19.983	66%	10.345	34%

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 **30.328** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 66% tiene respuesta de fondo, que equivale a **19.983** respuestas efectivas.

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

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL SEPTIEMBRE 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	Total general
USAQUEN	23	22	17	9	25	19	19	16	17	20
CHAPINERO		15	13			7			11	13
SANTAFE	25	18	17				21		19	18
SAN CRISTOBAL		15	15				13		15	15
USME		14	14						16	14
TUNJUELITO		14	10				15		10	12
BOSA		12	13							12
KENNEDY		16	15			14	19		14	15
FONTIBON		16	16			26			17	16
ENGATIVA	17	18	19		17				21	17
SUBA	23	26	14		16	21	169		10	23
BARRIOS UNIDOS	13	15	17		14	15			17	15
TEUSAQUILLO		17	33		20		11		7	17
MARTIRES		12	12		11				10	12
ANTONIO NARIÑO		11	17		8		16	19	6	16
PUENTE ARANDA		16	17		6		22		13	17
CANDELARIA		13	16							14
RAFAEL URIBE		7	13							13
CIUDAD BOLIVAR		19	17	8	8	11			18	17
SUMAPAZ		14	23						11	16
NIVEL CENTRAL		11	12		7	8			10	11
Total general	19	17	16	9	16	14	23	18	14	16

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

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

Gráfica No. 5

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

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

ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	395	12%	165	271	297	0
CHAPINERO	88	3%	134	106	0	0
SANTAFE	239	8%	56	312	230	6
SANCRISTOBAL	276	9%	229	339	407	7
USME	230	7%	412	308	1	0
TUNJUELITO	115	4%	77	133	63	0
BOSA	113	4%	358	197	420	0
KENNEDY	482	15%	347	126	28	0
FONTIBON	81	3%	54	29	14	0
ENGATIVA	176	6%	238	343	1080	224
SUBA	183	6%	538	478	192	0
BARRIOS UNIDOS	113	4%	37	149	133	0
TEUSAQUILLO	88	3%	49	6	14	0
MARTIRES	30	1%	19	114	120	0
ANTONIO NARIÑO	40	1%	27	61	138	0
PUENTE ARANDA	125	4%	66	177	131	0
CANDELARIA	15	0%	17	32	66	0
RAFAEL URIBE	68	2%	247	265	185	145
CIUDAD BOLIVAR	164	5%	436	269	377	0
SUMAPAZ	3	0%	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	161	5%	-	1266	136	1074
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	0
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	40
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	0
Total general	3.185	100%	3.506	4.981	4.032	2.126

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

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

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

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

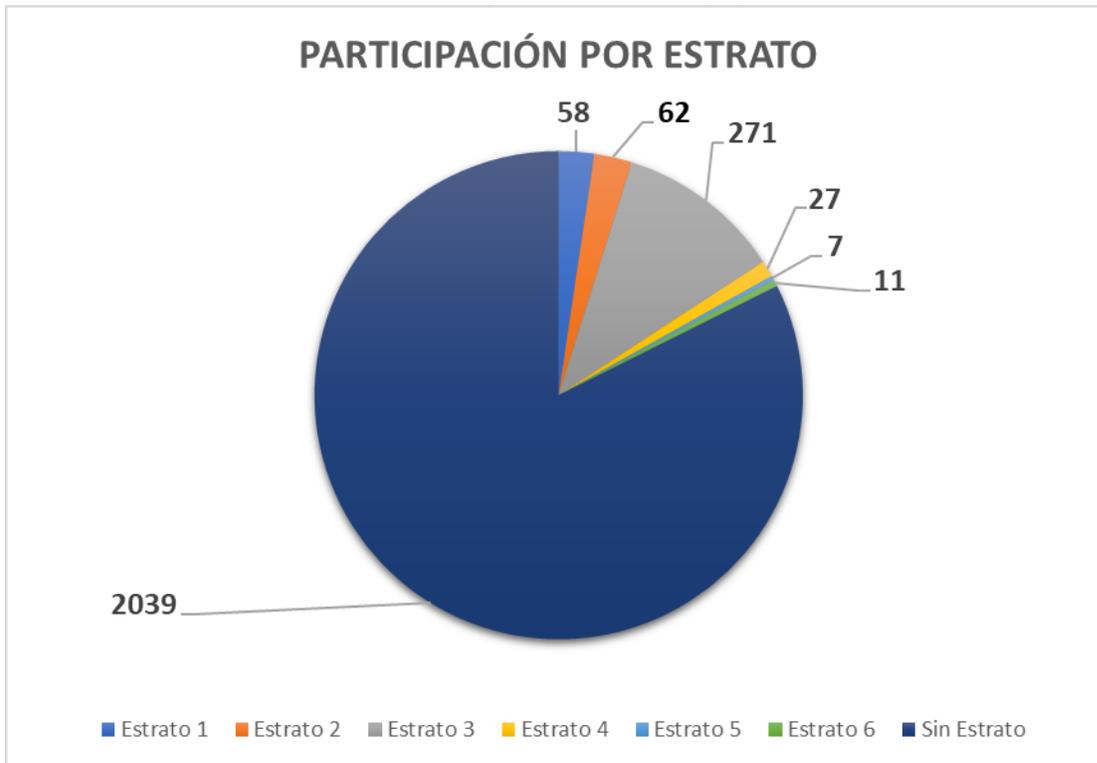
La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de Kennedy, Usaquén, San Cristóbal, Santa Fe y Usme.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 82.38% de la ciudadanía no se ubicó dentro de ningún estrato socioeconómico y el 10.95% se ubicó dentro del estrato 3.

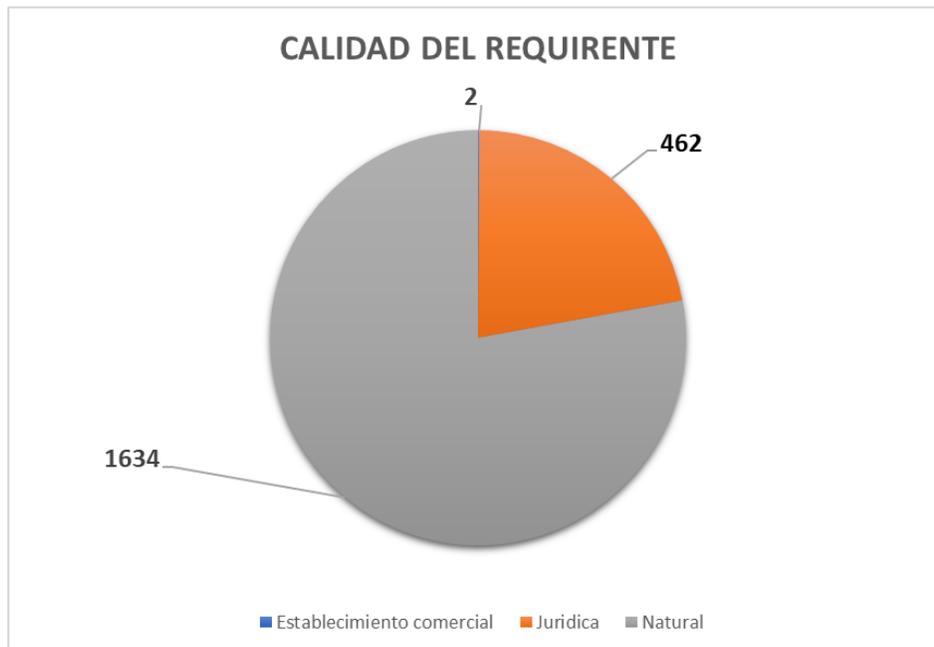
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

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



11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que del total de peticiones registradas, el (66%) fueron realizadas por personas naturales, y 462 (18%) por personas jurídicas. Así mismo se destaca que 377 (15%) peticiones fueron realizadas de manera anónima.



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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 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
297	Usaquén	4,0	0,29	4,92
0	Chapinero	0,0	0,00	
230	Santa Fe	5,0	0,29	
407	San Cristóbal	5,0	0,50	
1	Usme	5,0	0,00	
63	Tunjuelito	5,0	0,08	
420	Bosa	5,0	0,52	
28	Kénnedy	5,0	0,03	
14	Fontibón	5,0	0,02	
1080	Engativá	5,0	1,34	
192	Suba	5,0	0,24	
133	Barrios Unidos	5,0	0,16	
14	Teusaquillo	4,9	0,02	
120	Mártires	5,0	0,15	
138	Antonio Nariño	5,0	0,17	
131	Puente Aranda	5,0	0,16	
66	Candelaria	5,0	0,08	
185	Rafael Uribe Uribe	5,0	0,23	
377	Ciudad Bolívar	5,0	0,47	
0	Sumapaz	0,0	0,00	
136	Nivel Central	4,97	0,17	

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

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

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

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

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

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA A1	CALIFICACION PREGUNTA A2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Autorización para la realización de concursos	5,0	3,5	4,3	4,21
Certificado de Residencia	4,5	4,4	4,4	
Documentos Extraviados	4,6	4,6	4,6	
Otro	4,1	4,2	4,2	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	5,0	5,0	5,0	
Propiedad Horizontal	2,1	1,9	2,0	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuada”, esto implica que, cuando la ciudadanía acudió de manera virtual ante la entidad, 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.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Septiembre de 2019 es de **4,74**, esto equivale al **95%** de percepción positiva del servicio.

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

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

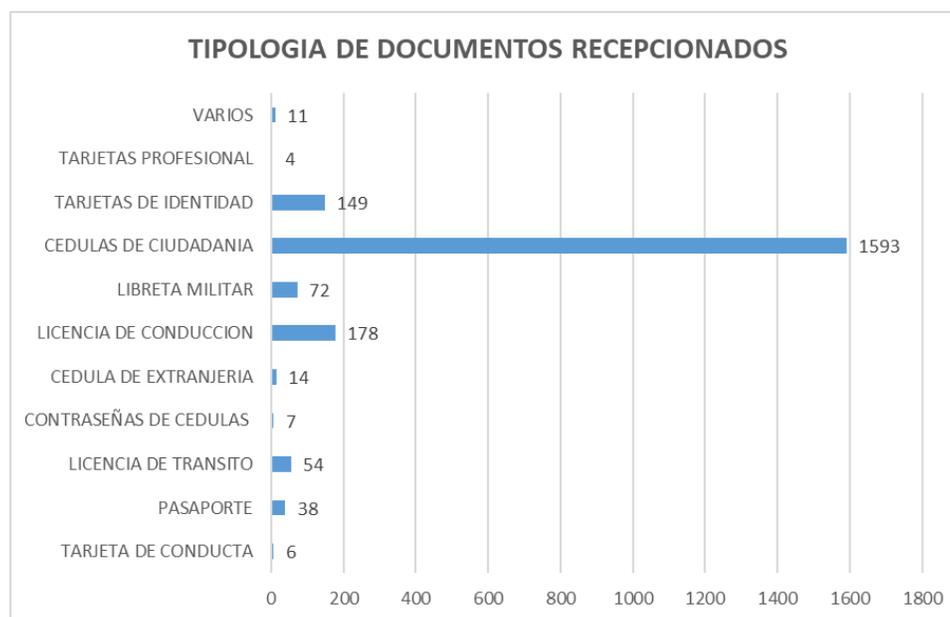
12.2. Banco de documentos extraviados.

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 Septiembre se recibieron 2.126 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.

Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Recepción de Documentos
Santa Fe	6
San Cristóbal	7
Engativá	224
Rafael Uribe Uribe	145
SuperCADE CAD	40
Nivel Central	1704
TOTALES	2126

TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Septiembre, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 75%; en segundo lugar, se encuentran las licencias de conducción, estos significaron el 8% 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 por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

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

En la vigencia 2019 con corte al 31 de Septiembre se han devuelto a los ciudadanos 297 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 Septiembre:

LUGAR	DÍA	DOCUMENTOS ENTREGADOS		Total entregado por cada lugar	Total documentos entregados en la jornada
		TIPO DE DOCUMENTO	CANTIDAD		
Centro Comercial Centro Mayor	2 de Septiembre	Cédula de Ciudadanía	8	38	53
		Libreta Militar	1		
		Licencia de Conducción	1		
	3 de Septiembre	Cédula de Ciudadanía	4		
		Licencia de Conducción	1		
	4 de Septiembre	Cédula de Ciudadanía	3		
		Libreta Militar	2		
		Licencia de Conducción	1		
	5 de Septiembre	Cédula de Ciudadanía	4		
	6 de Septiembre	Cédula de Ciudadanía	5		
	7 de Septiembre	Cédula de Ciudadanía	2		
9 de Septiembre	Cédula de Ciudadanía	3			
	Libreta Militar	1			
	Licencia de Conducción	1			
10 de septiembre	Cédula de Ciudadanía	1			
Centro Comercial Parque La Colina	11 de septiembre	Cédula de Ciudadanía	2	11	
	12 de septiembre	Cédula de Ciudadanía	1		
	13 de septiembre	Cédula de Ciudadanía	1		
	14 de septiembre	Cédula de Ciudadanía	3		
	16 de septiembre	Cédula de Ciudadanía	4		
SuperCADE CAD	24 de Septiembre	Cédula de Ciudadanía	2	4	
	30 de Septiembre	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 por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

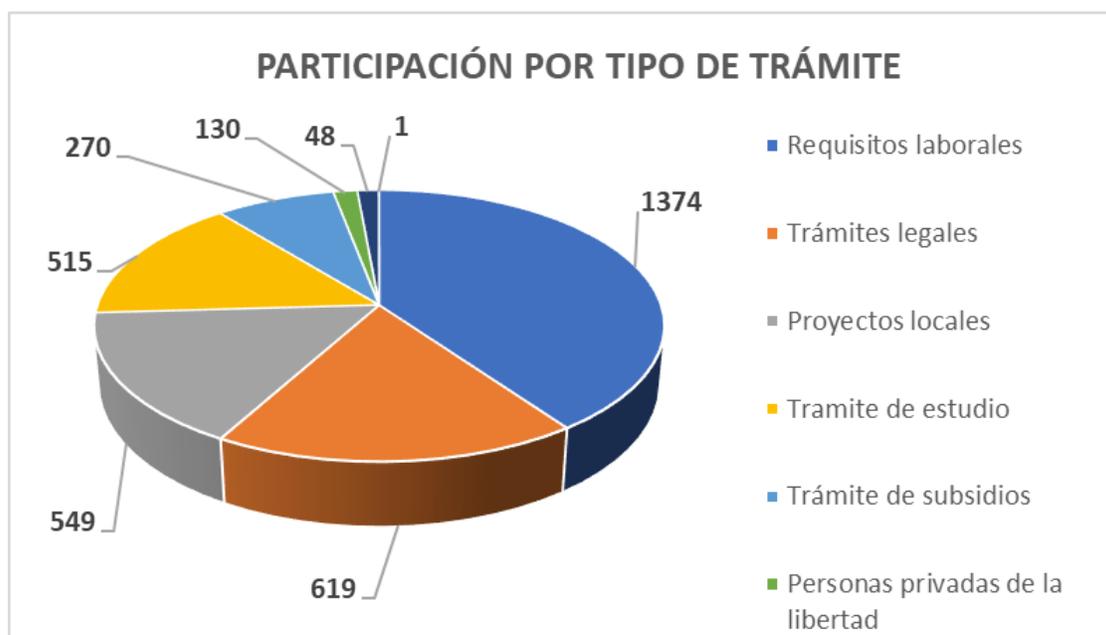
**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 2019.**

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
- 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.

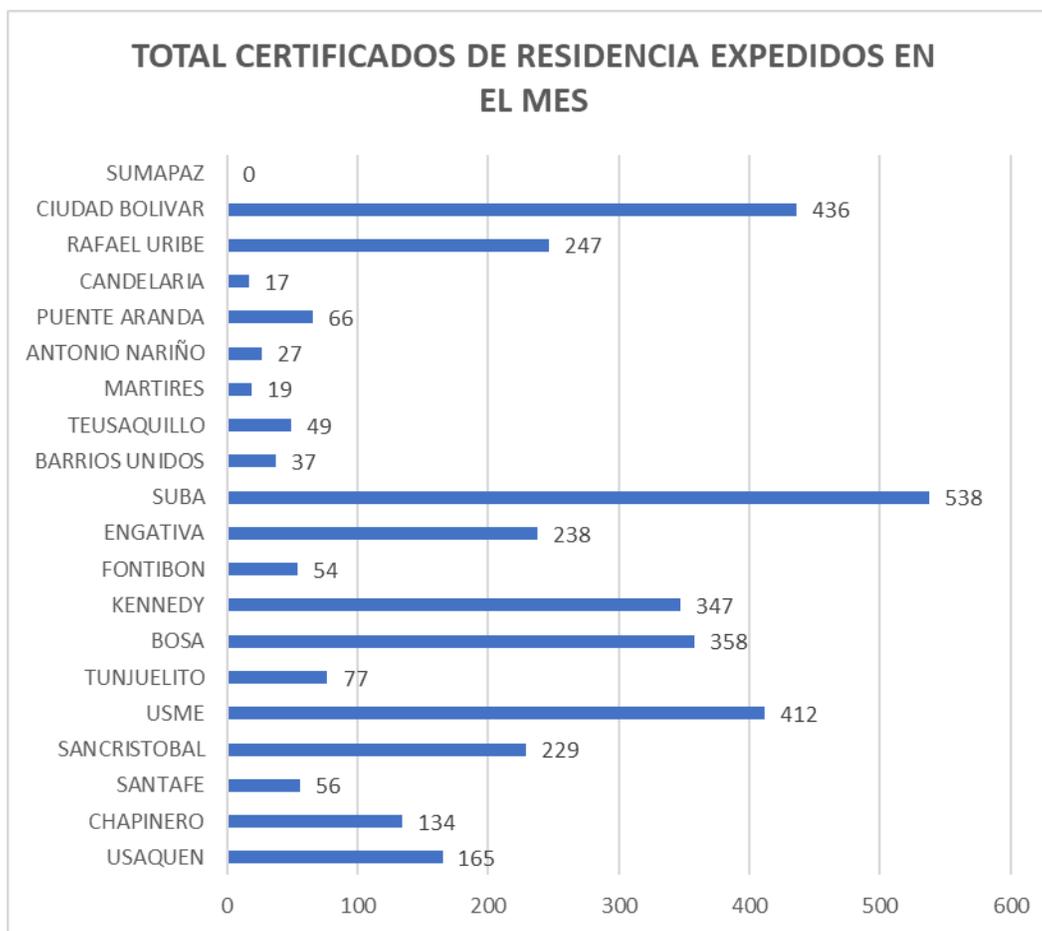
Para el mes de Septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 40% respecto al total, seguido de un 16% para Proyectos Locales, el 18% Trámites Legales, 15% Trámites de estudio, 8% para Trámites de Subsidios, 2% para Personas Privadas 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 5.506, 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 por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la Secretaría Distrital de Gobierno.

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



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Ciudad Bolívar, Usme y Bosa y Kennedy que expedieron un total de 2.091 certificaciones, representando el 60% del Total.

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

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 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, esto equivale al 82.38% de los peticionarios. Por otra parte, de los ciudadanos identificados dentro de un estrato socioeconómico, se destaca que el 10.95% se ubicó dentro del estrato 3.
4. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP” con 398; posteriormente se encuentra que fueron 347 las peticiones relacionadas con “Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos”.
5. Las localidades donde más se originan y registran peticiones ciudadanas son las localidades de Kennedy, Usaquén, San Cristóbal, Santa Fe y Usme.
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 Septiembre de 2019 es de 4,74, 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 2126 documentos extraviados en el mes, de los cuales el 75% cédulas de ciudadanía, y el 8% fueron Licencias de Conducción.
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. 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 53 documentos en el mes de Septiembre en los centros comerciales Centro Mayor, Parque La Colina y en el SuperCADE CAD.

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