

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ENERO 2020.**

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., febrero 2020

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
ENERO 2020.**

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. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	10
6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO	10
7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES	12
7. 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.

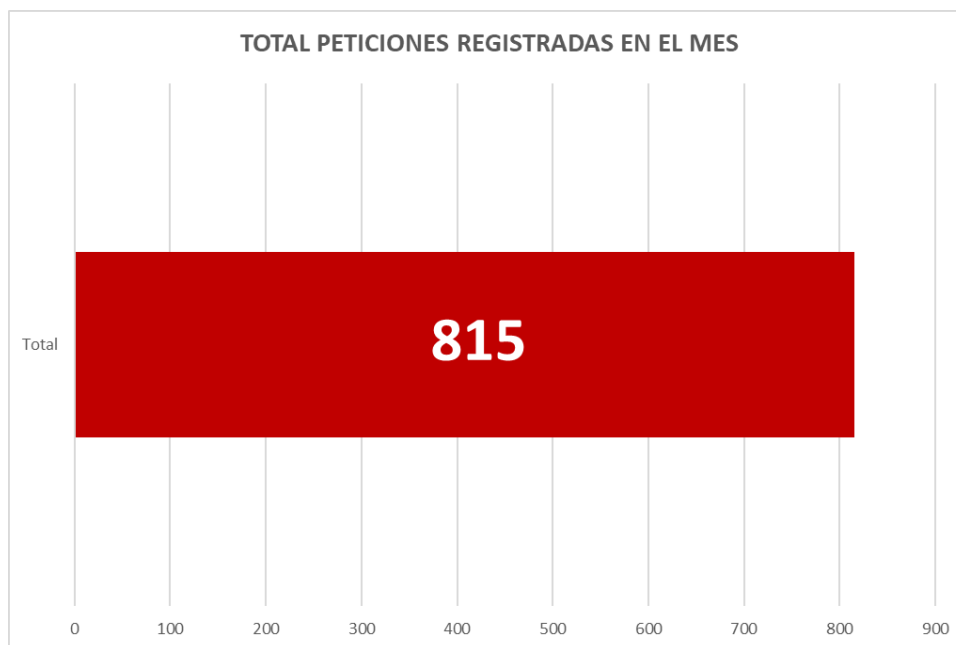
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2020.

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 enero de 2020.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en enero de 2020 corresponde a 815, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

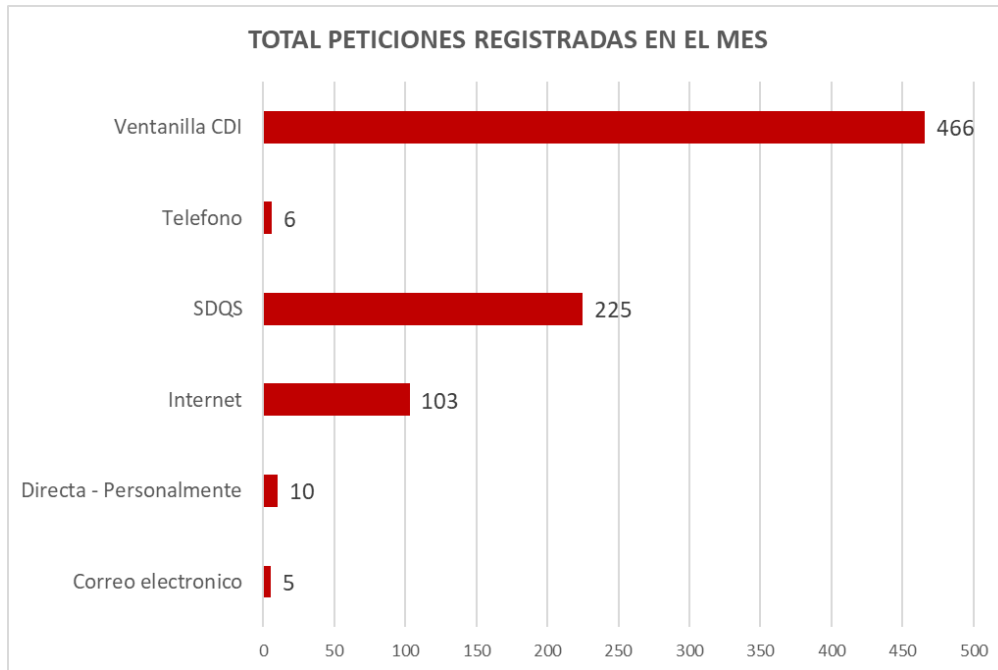
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaria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

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2020.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 57% 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.

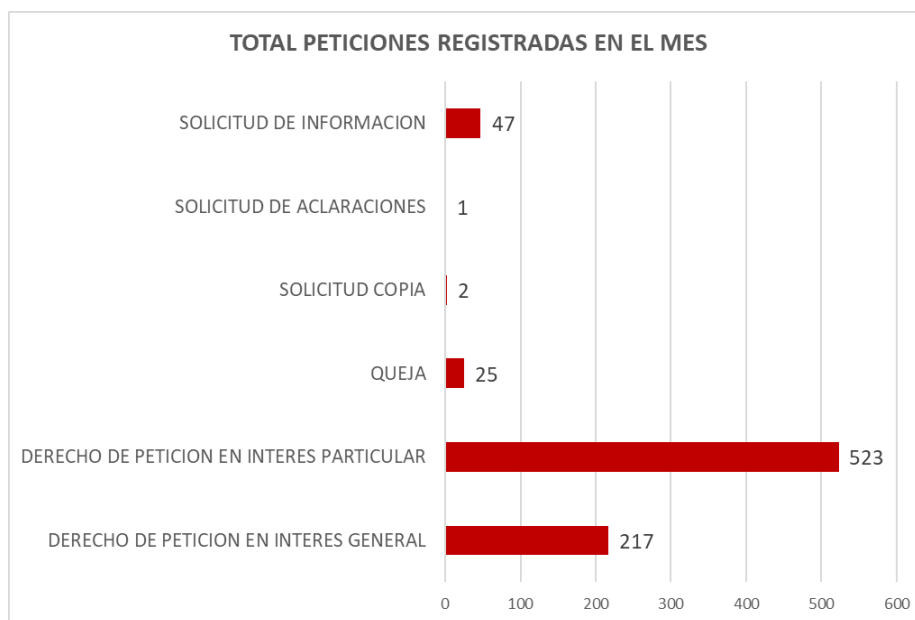
Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 40% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (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.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ENERO 2020.**

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 64% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 27%; 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	47
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de enero de 2020 se recibieron 47 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
ENERO 2020.**

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

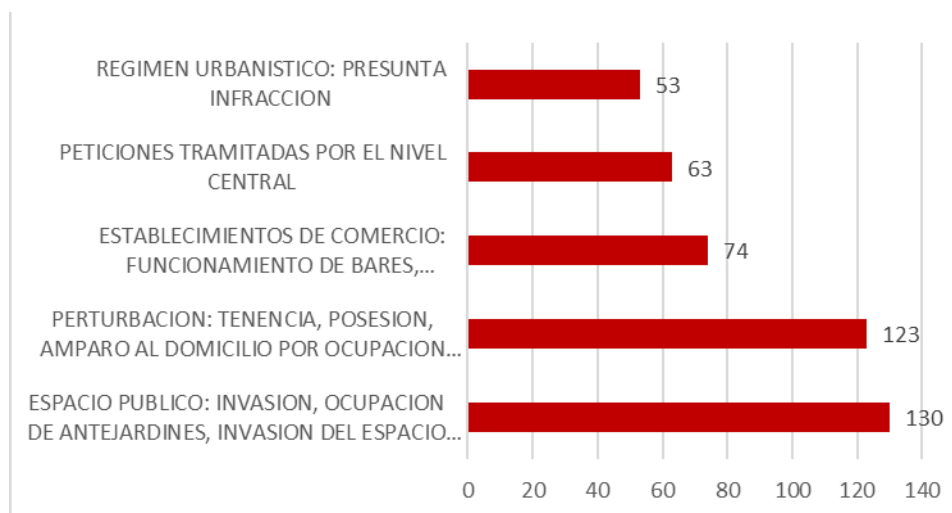
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	130	16%
PERTURBACION: TENENCIA, POSESION, AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	123	15%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	74	9%
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	63	8%
REGIMEN URBANISTICO: PRESUNTA INFRACCION	53	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	443	54%
OTROS SUBTEMAS	372	46%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	815	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
ENERO 2020.**

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica*” con 130; posteriormente se encuentra que fueron 123 las peticiones relacionadas con “*Perturbación: tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho*”.

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
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	34	15%
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	22	10%
PERTURBACION: TENENCIA, POSESION, AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	21	9%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	18	8%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	17	8%
TOTAL 5 SUBTEMAS	112	50%
OTROS SUBTEMAS	112	50%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	224	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

El subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica*” con 34; posteriormente se encuentra que fueron 22 las peticiones relacionadas con “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*”.

5. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

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

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

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
ENERO 2020.**

A partir de este reporte se observa una gestión del 30% 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**

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
USAQUEN	44	88%	6	12%	50
CHAPINERO	16	84%	3	16%	19
SANTA FE	57	90%	6	10%	63
SAN CRISTOBAL	80	87%	12	13%	92
USME	16	36%	28	64%	44
TUNJUELITO	17	65%	9	35%	26
BOSA	30	59%	21	41%	51
KENNEDY	140	66%	71	34%	211
FONTIBON	29	97%	1	3%	30
ENGATIVA	7	88%	1	13%	8
SUBA	20	100%	0	0%	20
BARRIOS UNIDOS	6	50%	6	50%	12
TEUSAQUILLO	9	90%	1	10%	10
MARTIRES	0	0%	1	100%	1
ANTONIO NARIÑO	1	50%	1	50%	2
PUENTE ARANDA	3	25%	9	75%	12
CANDELARIA	16	100%	0	0%	16
RAFAEL URIBE URIBE	4	33%	8	67%	12
CIUDAD BOLIVAR	53	75%	18	25%	71
SUMAPAZ	2	100%	0	0%	2
NIVEL CENTRAL	41	65%	22	35%	63
Total general	591	69%	224	31%	815

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

Durante el mes de enero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 31% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de enero el 35% 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 enero.

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.

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
ENERO 2020.**

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla No. 6

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES AÑO 2019

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
USAQUEN	1667	47%	1864	53%	3531
CHAPINERO	133	15%	748	85%	881
SANTA FE	529	30%	1263	70%	1792
SAN CRISTOBAL	541	15%	3107	85%	3648
USME	130	5%	2426	95%	2556
TUNJUELITO	361	27%	984	73%	1345
BOSA	9	1%	1174	99%	1183
KENNEDY	769	13%	4988	87%	5757
FONTIBON	190	21%	698	79%	888
ENGATIVA	220	9%	2111	91%	2331
SUBA	1103	48%	1174	52%	2277
BARRIOS UNIDOS	120	9%	1210	91%	1330
TEUSAQUILLO	211	17%	1031	83%	1242
MARTIRES	32	6%	495	94%	527
ANTONIO NARIÑO	42	7%	557	93%	599
PUENTE ARANDA	92	5%	1616	95%	1708
CANDELARIA	12	3%	339	97%	351
RAFAEL URIBE URIBE	245	24%	778	76%	1023
CIUDAD BOLIVAR	172	6%	2540	94%	2712
SUMAPAZ	0	0%	49	100%	49
NIVEL CENTRAL	66	3%	2122	97%	2188
Total general	6644	18%	31274	82%	37918

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 **37.918** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 82% tiene respuesta de fondo, que equivale a **31.274** 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 ENERO 2020.**

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

LOCALIDAD	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD DE ACLARACIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	Total general
Usaquén	27	30	30		30	25	28
Chapinero	12	18					13
Santa fe	22	39		21		18	35
San Cristóbal	32	35				8	34
Usme	20	19				29	20
Tunjuelito	23	26				27	25
Bosa	14	14				18	14
Kennedy	37	26				22	28
Fontibón	20	17				22	19
Engativá	22	37					35
Suba	23	36					30
Barrios unidos	21	32	12				25
Teusaquillo	35	35		15		20	31
Mártires			19				19
Antonio Nariño		38				22	30
Puente Aranda		43					43
Candelaria		14					14
Rafael Uribe		65					65
Ciudad Bolívar		35				27	35
Sumapaz		8					8
Nivel central	16	12	16			4	14
Total general	24	30	18	18	30	20	27

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
ENERO 2020.**

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 no se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales.

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

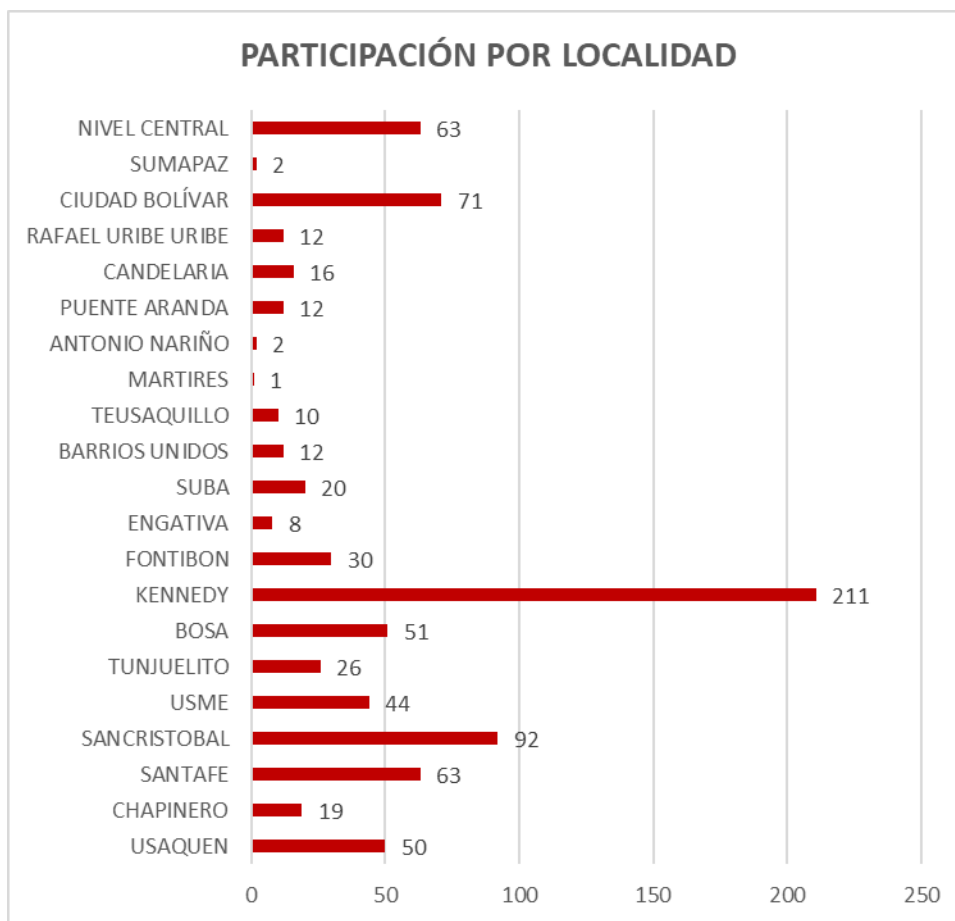
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	50	6%	287	53	0	0
CHAPINERO	19	2%	95	286	0	0
SANTAFE	63	8%	94	253	0	1
SANCRISTOBAL	92	11%	206	0	244	0
USME	44	5%	315	163	8	0
TUNJUELITO	26	3%	133	30	0	0
BOSA	51	6%	592	38	48	0
KENNEDY	211	26%	511	0	102	0
FONTIBON	30	4%	289	28	34	0
ENGATIVA	8	1%	290	3	0	0
SUBA	20	2%	694	333	0	0
BARRIOS UNIDOS	12	1%	70	33	347	0
TEUSAQUILLO	10	1%	193	0	58	0
MARTIRES	1	0%	97	0	69	0
ANTONIO NARIÑO	2	0%	116	444	25	0
PUENTE ARANDA	12	1%	169	46	21	0
CANDELARIA	16	2%	50	0	0	0
RAFAEL URIBE	12	1%	217	18	92	0
CIUDAD BOLIVAR	71	9%	344	0	0	0
SUMAPAZ	2	0%	16	0	0	0
NIVEL CENTRAL	63	8%	-	231	0	1460
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	815	100%	4778	1959	1079	1461

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.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ENERO 2020.

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

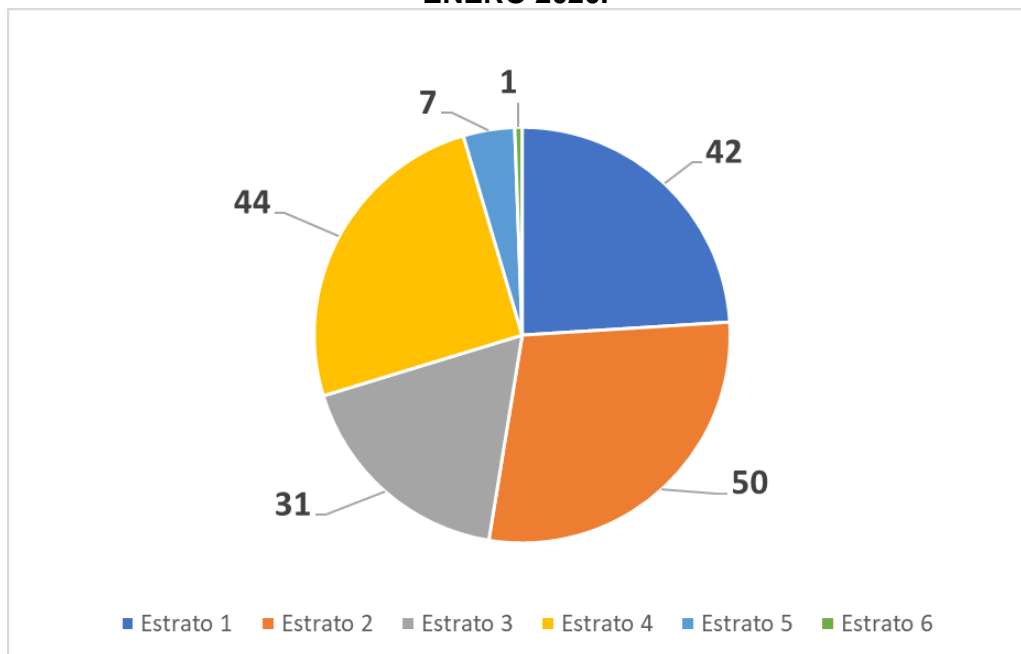
La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de Kennedy, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Bosa y Usme.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 28% de la ciudadanía peticionaria se ubicó dentro del estrato 2, el 25% en el estrato 4% y el 24% en el estrato 1.

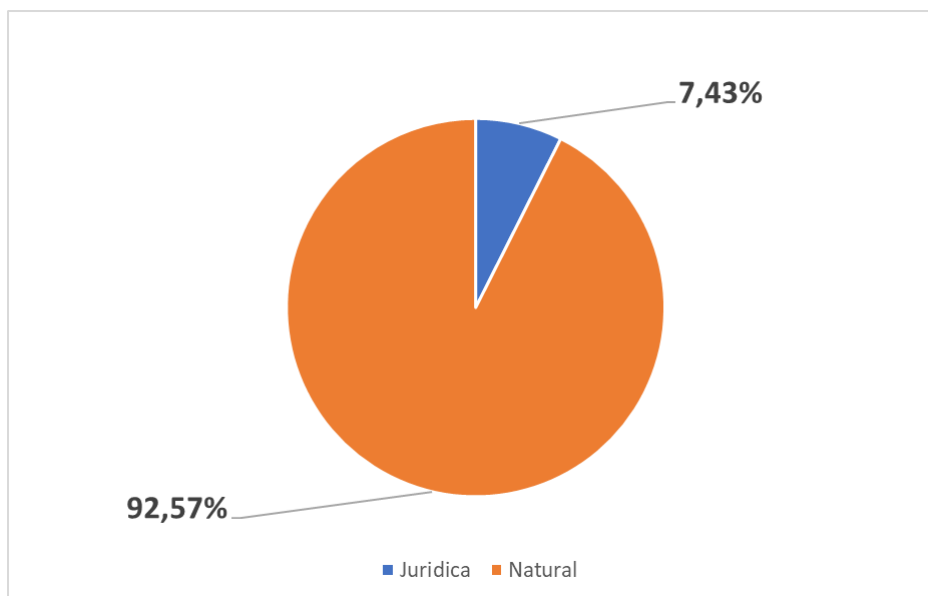
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2020.



11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (92%) fueron realizadas por personas naturales, y (8%) por personas jurídicas.



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
ENERO 2020.**

10. OTROS ITEMS:

10.1. 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 Canal Presencial				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
25	Usaquén	4,3	0,02	4,97
0	Chapinero	N/A	0,00	
6	Santa Fe	5	0,01	
0	San Cristóbal	N/A	0,00	
0	Usme	N/A	0,00	
0	Tunjuelito	N/A	0,00	
244	Bosa	5	0,23	
8	Kennedy	5	0,01	
0	Fontibón	N/A	0,00	
48	Engativá	4,9	0,04	
102	Suba	5	0,09	
34	Barrios Unidos	5	0,03	
0	Teusaquillo	N/A	0,00	
0	Mártires	N/A	0,00	
347	Antonio Nariño	5	0,32	
58	Puente Aranda	4,8	0,05	
69	Candelaria	5	0,06	
25	Rafael Uribe Uribe	5	0,02	
21	Ciudad Bolívar	5	0,02	
0	Sumapaz	N/A	0,00	
92	Nivel Central	4,98	0,09	

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
ENERO 2020.**

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.

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 PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	3,9	3,9	3,9	4,05
Documentos Extraviados	4,3	4,3	4,3	
Otro	4,4	4,4	4,4	
Propiedad Horizontal	1,8	1,8	1,8	
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactoria”, 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 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 enero de 2020 es de **4,6**, esto equivale al **92%** de percepción positiva del servicio.

10.2. 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.

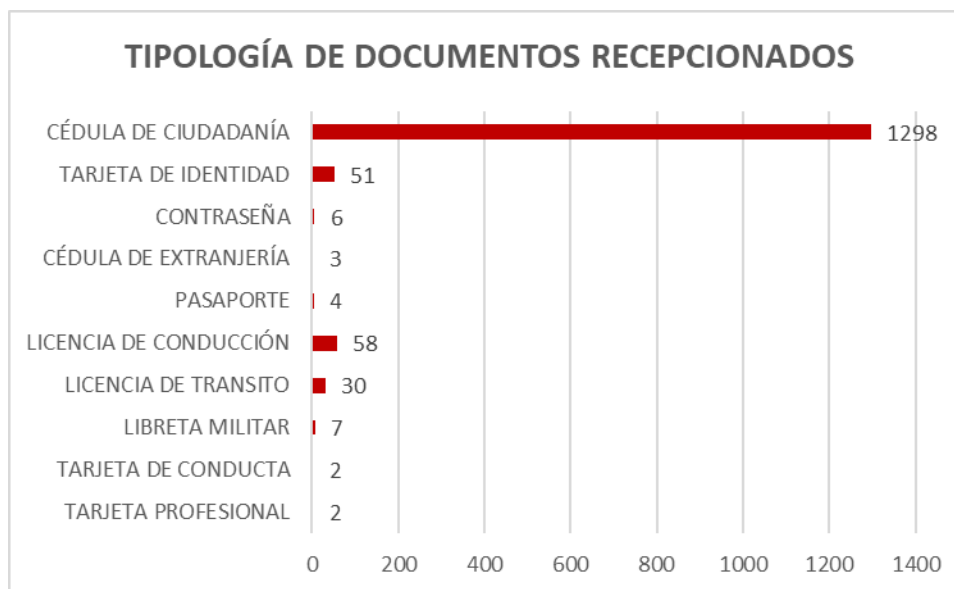
Durante el mes de enero se recibieron 1461 documentos en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, los cuales se encuentran incorporados en su totalidad en la base de documentos.

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
ENERO 2020.**

Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Recepción de Documentos
Santa Fe	1
Nivel Central	1460
TOTALES	1461

TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de enero, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 89%; en segundo lugar, se encuentran las Licencias de Conducción, estas significaron el 4% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

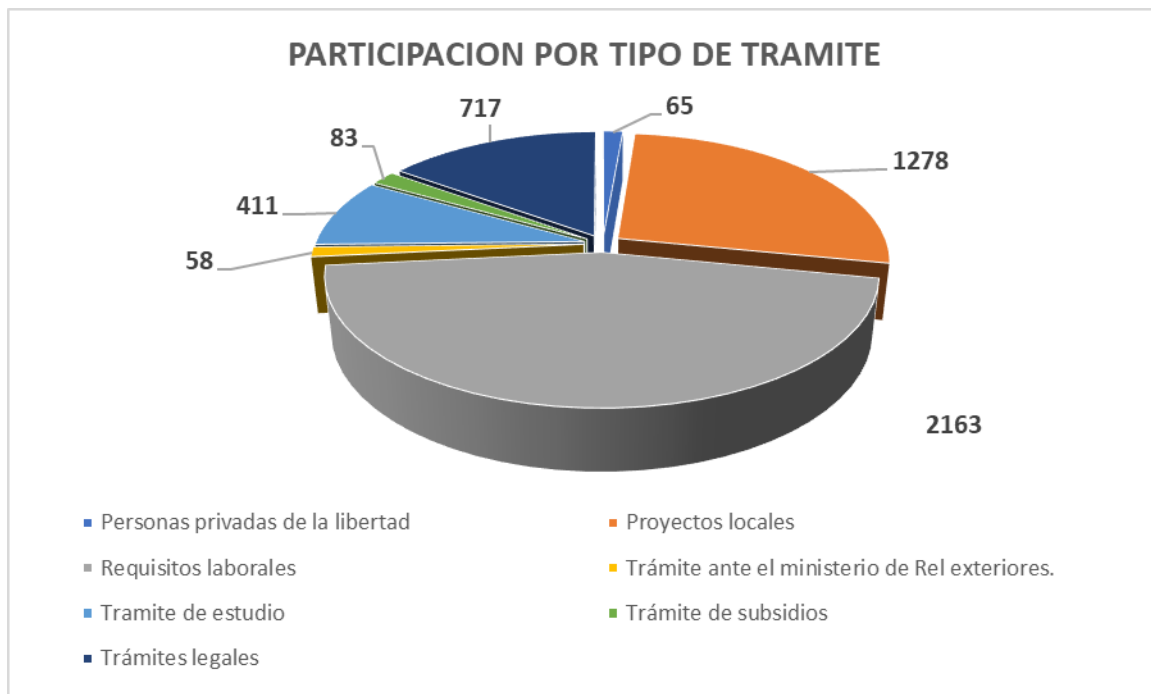
En la vigencia 2020 con corte al 31 de enero se han devuelto a los ciudadanos 4 documentos extraviados.

10.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 45% respecto al total, seguido de un 27% para Proyectos Locales, el 15% para Trámites Legales, 9% para Tramites de estudio, 2% para Trámites de Subsidios, 1% para Personas Privadas de la Libertad y el 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

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
ENERO 2020.**



El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 4.775, 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 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
ENERO 2020.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Bosa, Kennedy, Ciudad Bolívar y Usme que expedieron un total de 2.456 certificaciones, representando el 51% 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
ENERO 2020.**

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en enero de 2020 corresponde a 815, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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. Para el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 57% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. 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 40% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (3%).

4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 64% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 27%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 6%.

5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica” con 130; posteriormente se encuentra que fueron 123 las peticiones relacionadas con “Perturbación: tenencia, posesión, amparo al domicilio por ocupación de hecho”.

6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de Kennedy, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Bosa y Usme.

7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 28% de la ciudadanía peticionaria se ubicó dentro del estrato 2, el 25% en el estrato 4% y el 24% en el estrato 1.

8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de enero, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 89%; en segundo lugar, se encuentran las Licencias de Conducción, estos significaron el 4% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

9. Para el mes de enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 45% respecto al total, seguido de un 27% para Proyectos Locales, el 15% para Trámites Legales, 9% para Trámites de estudio, 2% para Trámites de Subsidios, 1% para Personas Privadas de la Libertad y el 1% para

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
ENERO 2020.**

Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

10. el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en enero de 2020 es de 4,6, esto equivale al 92% 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.*