

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL ENERO 2022.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 31 de Enero 2022

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 2022.**

CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	4
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
3.1	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	5
5.	TRALADOS POR NO COMPETENCIA	6
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.....	7
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	7
7.1.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	9
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)	10
9.	PARTICIPACION PORESTRATO	13
10.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	13
11.	OTROS.....	14
11.1.	ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	14
11.2.	BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.....	15
11.3.	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.....	16
11.4.	JURAMENTO COLOMBIANO POR ADOPCION.....	17
12.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	18

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.

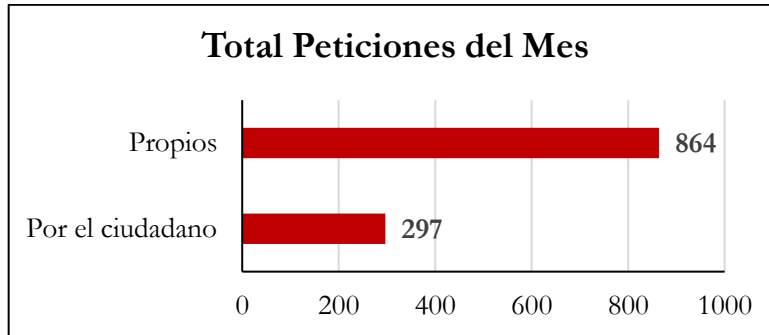
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO 2022.

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 2022.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



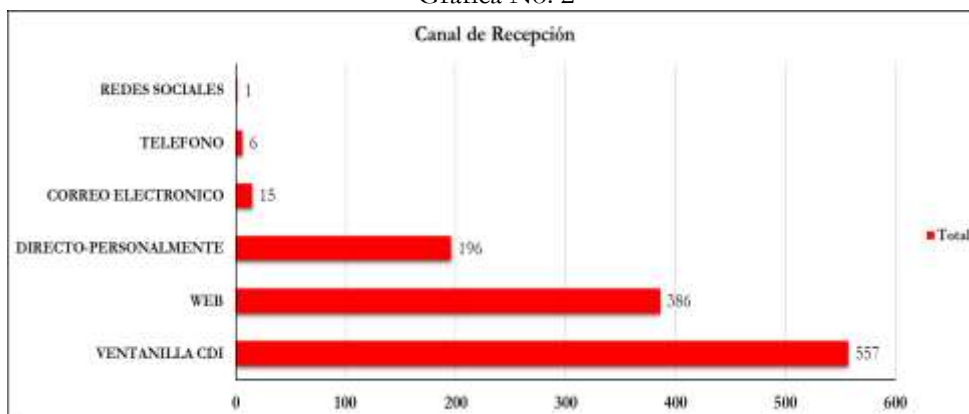
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Enero de 2022, corresponde al registró de 1.161 peticiones ciudadanas (51 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de los cuales 297 fueron registrados por ciudadanos y 864 registrados por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.

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 Secretaría 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.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

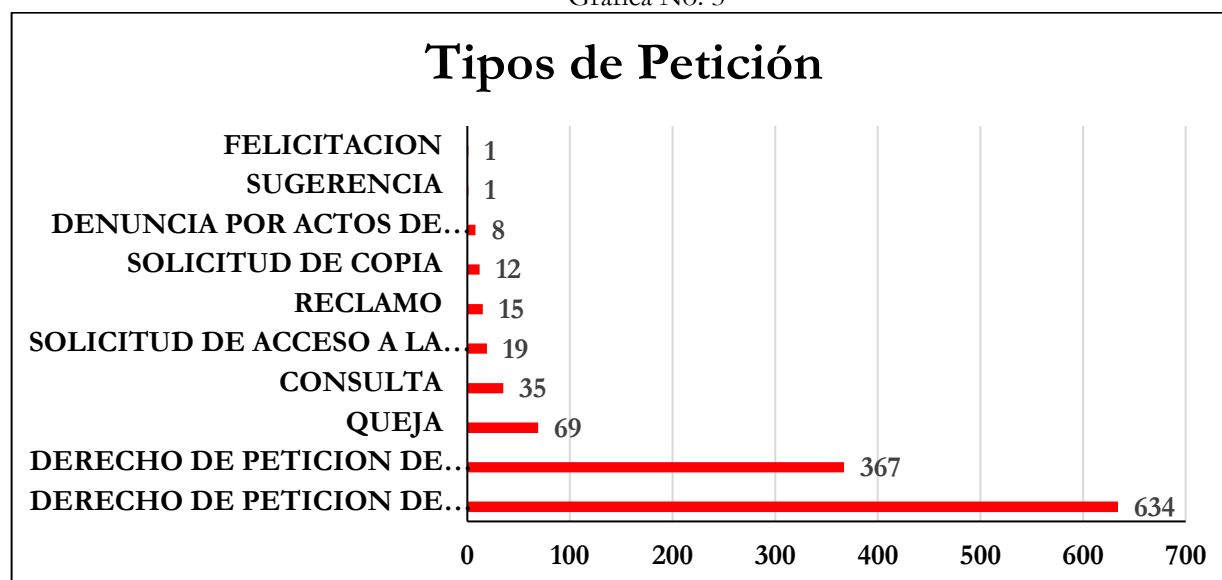
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ENERO 2022.**

Para el mes de Enero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 48% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más 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 un 33.2%. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación en Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES 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, en tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con el 16.9%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 55% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 32%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Quejas 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	82
Solicitudes trasladadas a otras entidades	8

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Enero de 2022 se registró 82 solicitudes de información, de las cuales 8 fueron solucionadas por traslado a otra entidad 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ENERO 2022.**

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
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	65	5,6
Información de Trámites y Servicios	54	4,7
Traslado a Entidades Distritales	46	4,0
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de Una Actividad Económica	14	1,2
Perturbación Tenencia Posesión Amparo al Domicilio Por Ocupación De Hecho	9	0,8
TOTAL 5 SUBTEMAS	188	16%
OTROS SUBTEMAS	973	84%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1161	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia”* con 65 peticiones, luego se encuentra *“Información de Trámites y Servicios”* con 54 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 46 las peticiones relacionadas con *“Traslado a Entidades Distritales”*

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 Bogotá Te Escucha (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”*.

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 2022.**

Tabla No. 3

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	461	45%
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de Una Actividad Económica	129	13%
Perturbación Tenencia Posesión Amparo al Domicilio Por Ocupación de Hecho	82	8%
Establecimientos de Comercio Funcionamiento de Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	46	4%
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	39	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	757	74%
OTROS SUBTEMAS	271	26%
TOTAL, PETICIONES POR SUBTEMAS	1028	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Enero el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 461 peticiones, luego se encuentra “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de Una Actividad Económica*” con 129 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 82 las peticiones relacionadas con “*Perturbación Tenencia Posesión Amparo al Domicilio Por Ocupación de Hecho*”.

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	157	24,0%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	106	16,2%
SECRETARIA DE HACIENDA	79	12,1%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	34	5,2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	28	4,3%
SECRETARIA MOVILIDAD	27	4,1%
SECRETARIA DEL HABITAT	25	3,8%
SECRETARIA DE EDUCACION	22	3,4%
SECRETARIA DE SALUD	22	3,4%
UAESP	18	2,8%
TRANSMILENIO	15	2,3%
SECRETARIA JURIDICA	12	1,8%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	12	1,8%
IDPAC	11	1,7%
IDU	11	1,7%
IPES	8	1,2%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	7	1,1%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	6	0,9%
CODENSA	6	0,9%
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	0,9%
IDPYBA	6	0,9%
SECRETARIA GENERAL	5	0,8%
SECRETARIA DE LA MUJER	5	0,8%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3	0,5%
IDIGER	3	0,5%
SUBRED CENTRO ORIENTE	3	0,5%
IDRD	3	0,5%

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 2022.**

GAS NATURAL	2	0,3%
SECRETARIA DE CULTURA	2	0,3%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2	0,3%
CAPITAL SALUD EPS	1	0,2%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	1	0,2%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,2%
GRUAS Y PATIOS	1	0,2%
IDT	1	0,2%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0,2%
CATASTRO	1	0,2%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,2%
Total general	654	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Enero se trasladó el 56% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 24% a la “Secretaría de Planeación”, 16% “Secretaría de Integración Social”, el 12% “Secretaría de Hacienda”, 5% “Secretaría de Seguridad”, y el 4% “Secretaría de Desarrollo Económico”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Enero se respondió 19 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	19
Total	19

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 98,9% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, 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. 6

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

LOCALIDADES	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	0	0%	16	1,5%	16
02 - CHAPINERO	0	0%	7	0,6%	7
03 - SANTA FÉ	0	0%	9	0,8%	9
04 - SAN CRISTOBAL	0	0%	5	0,5%	5
05 - USME	0	0%	5	0,5%	5
06 - TUNJUELITO	0	0%	0	0%	0
07 - BOSA	0	0%	8	0,7%	8
08 - KENNEDY	0	0%	16	1,5%	16
09 - FONTIBON	1	8,3%	6	0,5%	7

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 2022.**

10 - ENGATIVA	1	8,3%	13	1,2%	14
11 - SUBA	0	0%	19	1,7%	19
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0%	10	0,9%	10
13 - TEUSAQUILLO	0	0%	16	1,5%	16
14 - LOS MARTIRES	0	0%	11	1,0%	11
15 - ANTONIO NARINO	0	0%	0	0%	0
16 - PUENTE ARANDA	0	0%	16	1,5%	16
17 - LA CANDELARIA	0	0%	34	3,1%	34
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0%	2	0,2%	2
19 - CIUDAD BOLIVAR	0	0%	7	0,6%	7
20 - SUMAPAZ	0	0%	0	0%	0
NIVEL CENTRAL	10	83.3%	898	81.8%	908
Total general	12	1,1%	1098	98,9%	1110

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Enero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **1.1%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Enero el **98.9%** del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de la herramienta “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 en trámite o 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.

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla No. 7
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

LOCALIDAD	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	7	1,1%	35	2,2%	42
02 - CHAPINERO	2	0,3%	18	1,1%	20
03 - SANTA FÉ	8	1,2%	7	0,4%	15
04 - SAN CRISTOBAL	6	0,9%	13	0,8%	19
05 - USME	0	0,0%	13	0,8%	13
06 - TUNJUELITO	7	1,1%	9	0,6%	16
07 - BOSA	0	0,0%	19	1,2%	19
08 - KENNEDY	11	1,7%	51	3,2%	62
09 - FONTIBON	8	1,2%	14	0,9%	22
10 - ENGATIVA	7	1,1%	22	1,4%	29
11 - SUBA	20	3,0%	42	2,6%	62
12 - BARRIOS UNIDOS	7	1,1%	12	0,7%	19
13 - TEUSAQUILLO	21	3,2%	20	1,2%	41
14 - LOS MARTIRES	10	1,5%	7	0,4%	17
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	6	0,4%	6
16 - PUENTE ARANDA	6	0,9%	9	0,6%	15

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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ENERO 2022.**

17 - LA CANDELARIA	2	0,3%	6	0,4%	8
18 - RAFAEL URIBE URIBE	5	0,8%	11	0,7%	16
19 - CIUDAD BOLIVAR	6	0,9%	12	0,7%	18
20 - SUMAPAZ	1	0,15%	0	0,0%	1
NIVEL CENTRAL	528	79,8%	1.285	79,8%	1.813
Total general	662	29%	1.611	70,9%	2.273

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **2.273** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **70.9%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.611** 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE
GESTIÓN
MENSUAL ENERO 2022.**

Tabla No. 7

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIAS	Total general
ANTONIO NARINO	0	0	23	29	0	31	0	18	0	0	24
BARRIOS UNIDOS	0	0	27	28	0	0	0	0	0	0	27
BOSA	13	28	18	25	0	20	24	19	0	20	18
CANDELARIA	0	0	26	22	0	0	0	0	0	0	26
CHAPINERO	0	68	23	22	0	30	0	0	21	0	25
CIUDAD BOLIVAR	22	28	21	24	0	0	0	0	0	0	22
ENGATIVA	23	0	19	18	0	27	14	27	0	0	19
FONTIBON	87	0	40	71	0	140	30	0	0	0	57
KENNEDY	6	0	42	34	0	55	31	48	36	56	41
MARTIRES	0	0	42	30	0	49	39	0	0	0	41
PUENTE ARANDA	22	0	23	14	0	0	18	21	0	0	21
RAFAEL URIBE	0	0	27	32	0	0	0	163	0	0	35
SAN CRISTOBAL	51	46	52	56	0	55	37	50	13	0	53
SANTA FÉ	0	0	6	12	0	44	0	9	0	0	15
SUBA	32	47	50	53	0	48	42	34	0	44	48
SUMAPAZ	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	10
TEUSAQUILLO	0	0	43	29	0	32	0	0	0	0	40
TUNJUELITO	0	0	99	0	0	0	0	181	41	0	107
USAQUEN	46	0	22	25	0	16	16	15	24	0	23
USME	0	0	20	24	0	18	0	14	0	0	20
NIVEL CENTRAL	29	81	35	27	0	28	14	26	96	21	30
Total general	1	10	2	2	1	2	1	4	2	1	2

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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 2022.**

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por la ley 1755-2015 y el decreto 491 de 2020, en el mes de Enero se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general, así como para dar respuesta a las Consultas, Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos, Denuncias por actos de Corrupción y Sugerencias; por otra parte, la entidad realizó acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular y Derechos de petición de interés general.

8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2022

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2022, se tienen las siguientes cifras:

**Tabla No. 8
Localidades y Nivel Central**

Mes	Total Peticiones Registradas	Total Peticiones Duplicadas	Promedio días de gestión
Enero	1.110	51	18
Total General	1.110	51	18

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en la vigencia 2022 ha sido de 18 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

Tabla No. 9. Nivel Central

Dependencia	Total Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Anterior	Total Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Actual	Promedio días de gestión
ANTONIO NARINO	8	0	24
BARRIOS UNIDOS	18	0	27
BOSA	212	35	18
CANDELARIA	6	0	26
CHAPINERO	55	5	25
CIUDAD BOLIVAR	35	1	22
ENGATIVA	22	12	19
FONTIBON	33	8	57
KENNEDY	167	16	41
MARTIRES	10	0	41
PUENTE ARANDA	38	0	21
RAFAEL URIBE	17	0	35
SAN CRISTOBAL	151	4	53
SANTA FÉ	1	4	15
SUBA	84	2	48
SUMAPAZ	1	0	10
TEUSAQUILLO	26	2	40
TUNJUELITO	3	0	107
USAQUEN	59	0	23
USME	67	3	20
NIVEL CENTRAL	298	909	16
Promedio General	1.311	1.001	18

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2022 ha sido de 16 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

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 2022.**

**Tabla No. 10
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS
REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO**

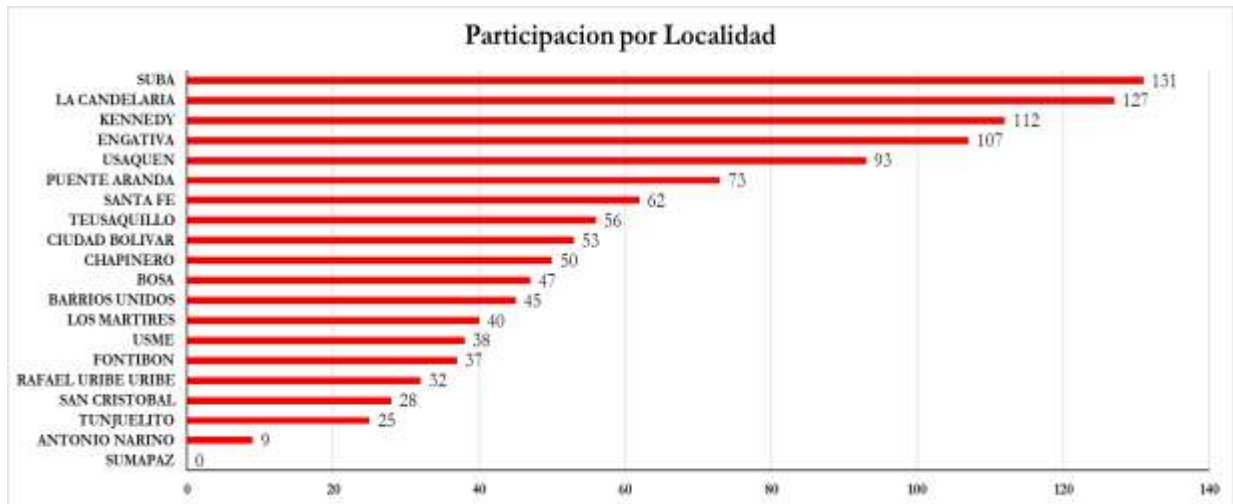
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	93	2,2%	447	-	14	16
CHAPINERO	50	1,2%	130	-	6	2
SANTA FÉ	62	1,5%	172	-	10	35
SANCRISTOBAL	28	0,7%	598	61	121	-
USME	38	0,9%	551	17	44	-
TUNJUELITO	25	0,6%	239	2	9	-
BOSA	47	1,1%	1033	13	46	-
KENNEDY	112	2,6%	1071	164	57	-
FONTIBON	37	0,9%	343	63	12	-
ENGATIVA	107	2,5%	674	309	13	-
SUBA	131	3,1%	1351	56	53	4
BARRIOS UNIDOS	45	1,1%	131	66	13	-
TEUSAQUILLO	56	1,3%	100	51	2	380
MARTIRES	40	0,9%	57	6	16	-
ANTONIO NARIÑO	9	0,2%	46	-	2	-
PUENTE ARANDA	73	1,7%	197	-	7	-
CANDELARIA	127	3,0%	20	-	3	-
RAFAEL URIBE	32	0,7%	369	18	15	-
CIUDAD BOLIVAR	53	1,2%	2161	247	107	-
SUMAPAZ	0	0,0%	67	-	1	-
NIVEL CENTRAL	3110	72,7%	-	357	4	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	1	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	2	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	7	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	4.275	100%	9.757	1.430	555	437

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS – 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 2022.

Gráfica No. 5



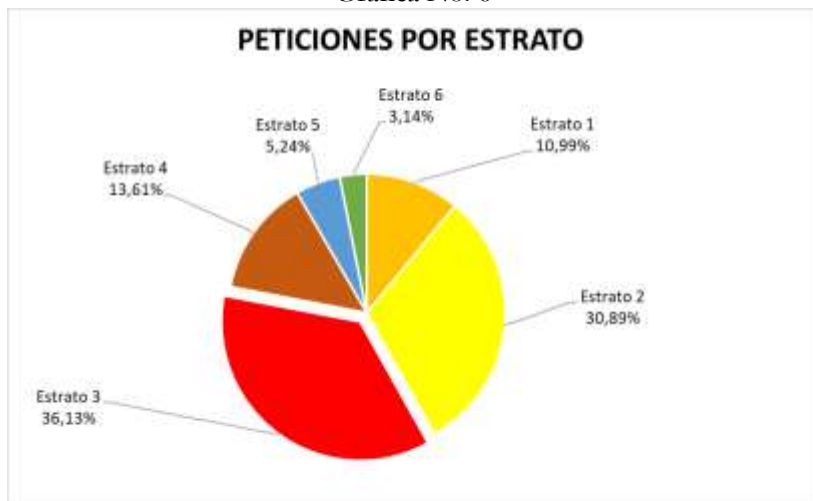
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Suba, La Candelaria, Kennedy, Engativá y Usaquén.

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 36.13% se ubicó dentro del estrato 3, el 30.89% en el estrato 2 y el 13.61% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

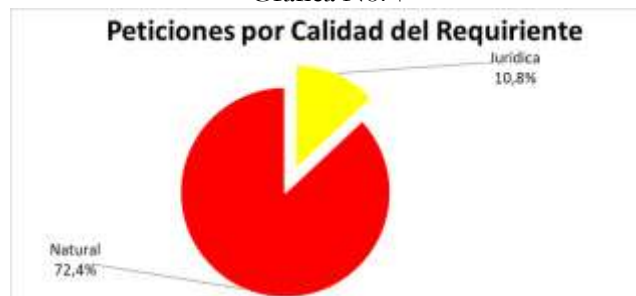
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ENERO 2022.**

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (72.4%) fueron realizadas por personas naturales y (10.8%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

11. OTROS ITEMS:

11.1 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 los canales presencial y virtual son los siguientes:

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

Calificación				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
2	Antonio Nariño	4,5	0,0	4.0
13	Barrios Unidos	3,9	0,1	
46	Bosa	3,8	0,3	
6	Chapinero	3,1	0,0	
107	Ciudad Bolívar	4,0	0,8	
13	Engativá	3,3	0,1	
12	Fontibón	4,0	0,1	
57	Kennedy	4,1	0,4	
3	La Candelaria	3,7	0,0	
16	Mártires	4,3	0,1	
7	Puente Aranda	3,5	0,0	
15	Rafael Uribe Uribe	4,0	0,1	
121	San Cristóbal	4,4	1,0	
10	SANTA FÉ	3,5	0,1	
53	Suba	3,7	0,4	
1	Sumapaz	4,5	0,0	
2	Teusaquillo	1,1	0,0	
9	Tunjuelito	4,1	0,1	
14	Usaquén	3,8	0,1	
44	Usme	4,2	0,3	
4	Nivel Central	3,2	0,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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 2022.**

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere de mayor esfuerzo para cumplir 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. 12
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL VIRTUAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,5	4,4	4,4	4,16
Documentos Extraviados	4,1	4,0	4,1	
Otro	4,7	4,5	4,6	
Propiedad Horizontal	1,6	1,6	1,6	
Autorización para la realización de concursos	4,7	4,5	4,6	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,3	4,5	4,4	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	4,9	4,7	4,8	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	5,0	4,5	4,8	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactorio”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere de mayor esfuerzo para cumplir con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios de manera virtual en la entidad.

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

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 2022.**

**Tabla No. 13
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Atención a la Ciudadanía	4,7	4,8	4,8	4,9
CDI	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	5,0	5,0	5,0	
Despacho Alcalde Local	4,6	5,0	4,8	
Subsidio C	4,1	4,1	4,1	
Planeación	5,0	5,0	5,0	
Recepción	4,8	5,0	4,9	
Obras	5,0	5,0	5,0	
Inspección de Policía	5,0	5,0	5,0	
Infraestructura	5,0	5,0	5,0	
Grupo de Gestión Políciva	5,0	5,0	5,0	
Contratación	5,0	5,0	5,0	
Participación ciudadana	5,0	5,0	5,0	
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	5,0	5,0	5,0	
Recepción	5,0	5,0	5,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Enero de 2022 es de **4,3** esto equivale al **89%** de percepción positiva del servicio.

11.2 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.

En el mes de Enero se recibieron 437 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19.

Por otra parte, en la vigencia 2022 en el mes de Enero se entregaron 5 documentos extraviados entregados directamente al titular.

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 2022.**

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	5
TOTALES	5

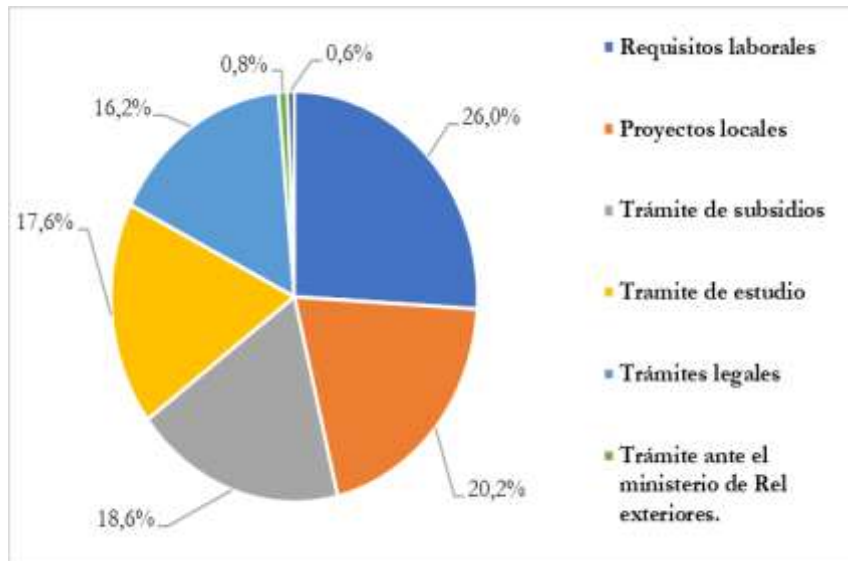
Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Laborales con una participación del 26% respecto al total, seguido de un 20.2 para Requisitos Proyectos locales, el 18.6% para Trámites de Subsidios, 17.6% para Trámite de estudio, 16.2% para Trámites legales, 0.8% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,6% para Personas privadas de la libertad.

Gráfica No. 8

TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRÁMITE

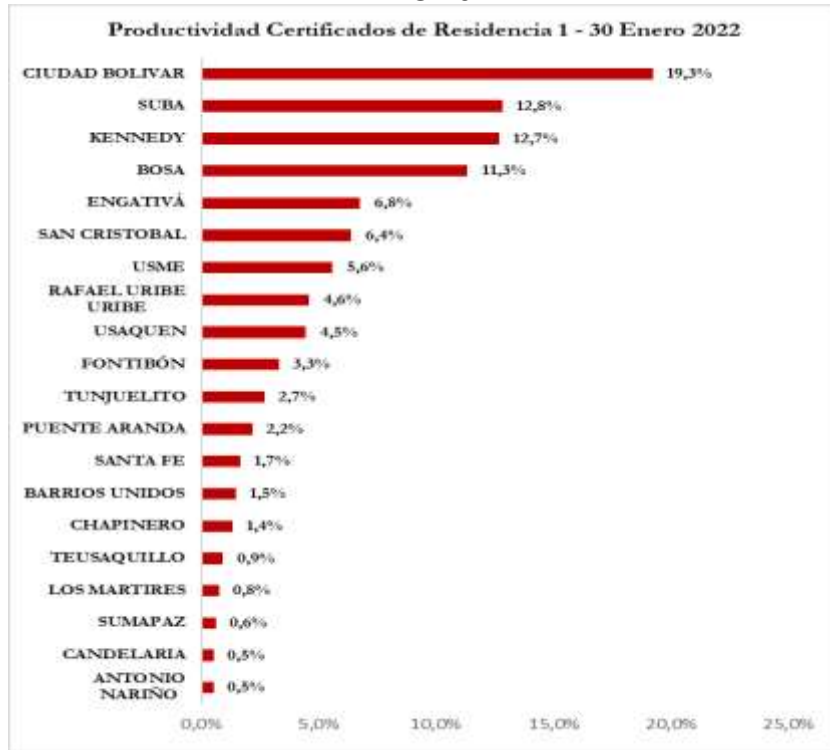


Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 9.757, 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ENERO 2022.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Ciudad Bolívar, Suba, Kennedy, Bosa, Engativá y San Cristóbal que expidieron un total de 9.757 certificaciones, representando el 63% del Total.

11.4 Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión

El análisis que se realiza a través del seguimiento a la calidad de las respuestas teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento enero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	11 (34%)	68%	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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ENERO 2022.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Enero de 2022 corresponde a 1.161 peticiones ciudadanas (51 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de los cuales 297 fueron registrados por ciudadanos y 864 registrados por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
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, Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en el periodo Enero 2022 ha sido de 18 días.
3. Para el mes de Enero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 48% de Solicitudes ciudadanas; 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 un 33.2% fue registrado por este medio. No menos importante es el canal de atención presencial con 16.9%. la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación, en diecinueve (19) Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES y uno en Nivel central
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 55% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 32%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Quejas con un 6%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 461 peticiones, luego se encuentra “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de Una Actividad Económica*” con 129 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 82 las peticiones relacionadas con “*Perturbación Tenencia Posesión Amparo al Domicilio Por Ocupación de Hecho*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Suba, La Candelaria, Kennedy, Engativá y Usaquén.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 36.13% se ubicó dentro del estrato 3, el 30.89% en el estrato 2 y el 13.61% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Enero se recibieron 437 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19. Por otra parte, en el mes de Enero se entregaron 5 documentos extraviados entregados directamente al titular.
9. Para el mes de Enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Laborales con una participación del 26% respecto al total, seguido de un 20.2 para Requisitos Proyectos locales, el 18.6% para Trámites de Subsidios, 17.6% para Trámite de estudio, 16.2% para Trámites legales, 0.8% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,6% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Enero de 2022 es de 4,3 esto equivale al 89% 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.