SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL OCTUBRE 2017.

Bogotá D.C., 09 de Noviembre de 2017

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 5
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO 6
5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA 7
6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS..... 8
7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO 8
8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES..... 10
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) ……12
10. PARTICIPACION POR ESTRATO 14
11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE..... 14
12. CONLUSIONES Y RECOMENDACIONES 16

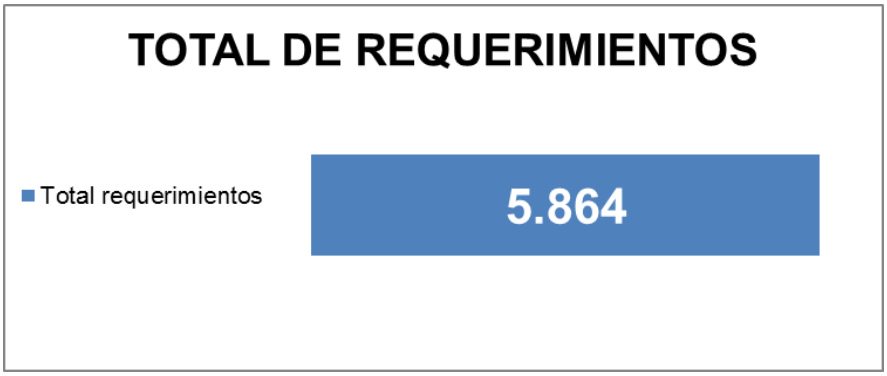
SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL OCTUBRE 2017

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 octubre de 2017.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



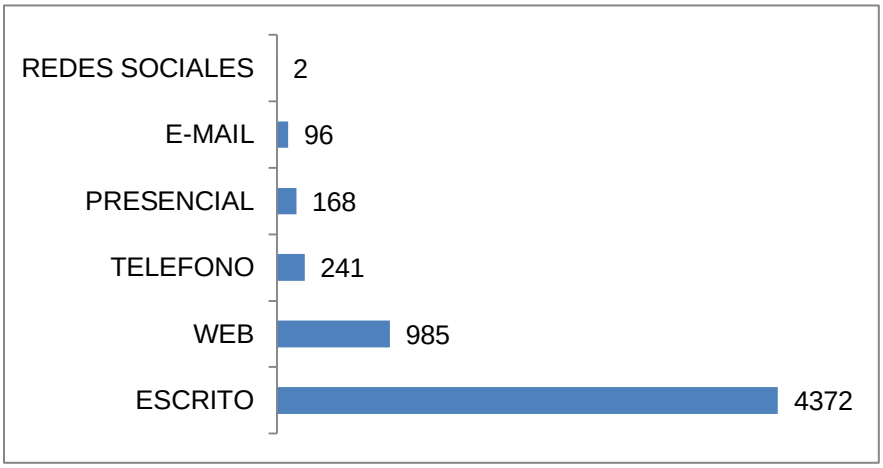
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia octubre de 2017, corresponde a 5.864 los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y 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.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

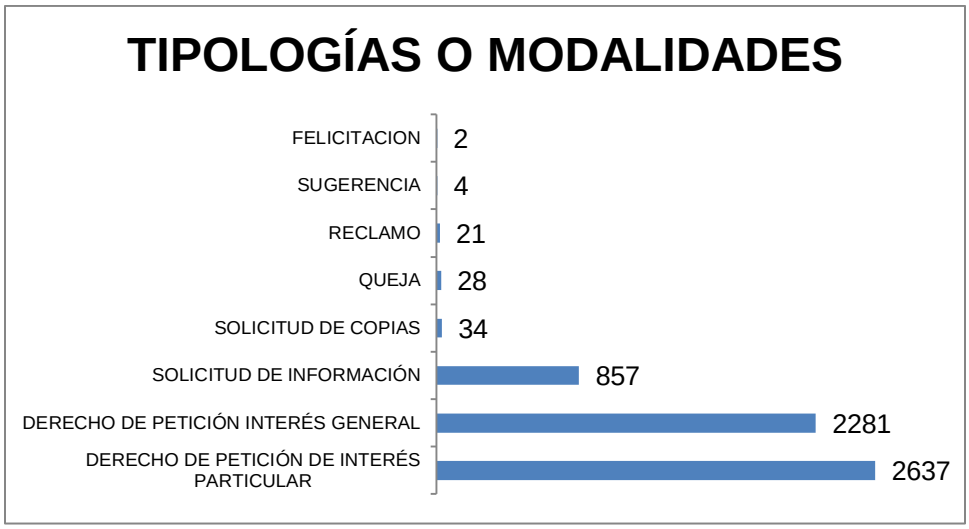
Para el mes de octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos sigue siendo la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 73% ingresa por medio escrito.

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 el 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 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 17 %. Derechos de petición. No menos importante es la recepción vía correo electrónico y telefónico con un 3 y 4% respectivamente.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de requerimientos el "Derecho de Petición de Interés particular" con un 45% 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 la solicitud de información con un 15%.

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 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	891
Solicitudes trasladas a otras entidades	12
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	11
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 891 solicitudes de información recibidas para el periodo, 12 solicitudes fueron trasladadas por competencia a otras entidades. El tiempo promedio de cada solicitud es de 11 días y no se negó información en ninguna de ellas.

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.

a. Nivel Local: Total requerimientos: 5.137
b. Nivel central: Total requerimientos: 727
c. Total requerimientos: 5.864

Tabla No. 2
SUBTEMAS NIVEL LOCAL

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACIÓN	788	15%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	576	11%
LEY 675: CERTIFICADOS DE PROPIEDAD HORIZONTAL	461	9%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	441	9%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	432	8%
TOTAL 5 SUBTEMAS	2.698	53%
OTROS SUBTEMAS	2.439	47%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	5.137	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “ley 1755: solicitud ciudadana de copias, certificados laborales e información” con un total de 788, las cuáles quedan identificadas tal como lo establece la ley 1712 de 2015, con lo cual se garantiza el derecho a la información por parte de los ciudadanos.

Las peticiones relacionadas con proyectos de inversión y certificación de la propiedad horizontal son los que tienen mayor representatividad en el nivel local para el periodo del presente informe, con un 11% y 9% del total respectivamente. Se explica la demanda en materia de propiedad horizontal toda vez que en la ciudad se ha incrementado la población residente que habitan en propiedades con éste régimen.

Tabla No. 3
SUBTEMAS NIVEL CENTRAL

SUBTEMAS NIVEL CENTRAL	TOTAL	PORCENTAJE
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	100	14%
180: DIRECCION JURIDICA	70	10%
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	62	9%
450: DIRECCION DE CONTRATACION	48	7%
170: DIRECCION DE RELACIONES POLITICAS	45	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	325	45%
OTROS SUBTEMAS	402	55%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL CENTRAL	727	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el análisis de los subtemas del nivel central, la Dirección de gestión del talento humano es la que más requerimientos por gestión realiza con un 14%, seguida de la Dirección jurídica, la oficina de asuntos disciplinarios, con 9 y 10% de las peticiones. Los otros subtemas representan el 55% del total equivalente a 727 requerimientos.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	273	4%

Se realizaron en el mes de junio 273 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 4% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

Tabla No. 4
PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	TRASLADOS
POLICIA METROPOLITANA	45
SECRETARIA MOVILIDAD	40
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	26
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	15
TRANSMILENIO	14
SECRETARIA DE SALUD	13
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	12
SECRETARIA GENERAL	11
SECRETARIA DE AMBIENTE	11
SECRETARIA DEL HABITAT	7
SECRETARIA DE PLANEACION	7
IPES	6
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6
ENTIDADES NACIONALES	6
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	6
SECRETARIA DE EDUCACION	4
IDPAC - ACCION COMUNAL	3
METRO BOGOTA S.A.	3
CODENSA	3
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	3
SECRETARIA DE AMBIENTE, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	2
CATASTRO	2
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	2
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	2
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), POLICIA METROPOLITANA	1
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1
ETB	1
SECRETARIA DE CULTURA	1
ACUEDUCTO - EAB	1
FOPAE - IDIGER	1
OTRAS ENTIDADES	1
SECRETARIA DE EDUCACION, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1
PERSONERIA DISTRITAL	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	1

DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, IDPAC - ACCION COMUNAL	1
SECRETARIA MOVILIDAD, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
IPES, SECRETARIA DE CULTURA	1
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	1
SECRETARIA DE PLANEACION	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA DE SALUD	1
IDPAC	1
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD	1
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1
Total general	**273**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El 21% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia corresponde a la policía metropolitana, y el 15% a la Secretaría de Movilidad. Teniendo en cuenta que el SDQS opera en línea, se facilita la remisión en tiempo real a las Entidades competentes, con lo cual se aporta en una gestión eficiente a nivel de Distrito, de cara al ciudadano y a la garantía de sus derechos.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

Este punto no aplica para la Entidad, en tanto no se tiene registro ni en la gestión documental, ni en el SDQS, de los requerimientos allegados por veedurías ciudadanas constituidas tal como lo establece la norma.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 16% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición. Lo anterior, de acuerdo al 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 PERIODO ACTUAL

ALCALDIA LOCAL	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
Usaquén	522	0	0%
Chapinero	317	2	0%
Santafé	223	45	1%
San Cristóbal	370	55	1%
Usme	394	29	0%

Tunjuelito	248	44	1%
Bosa	254	8	0%
Kennedy	531	53	1%
Fontibón	190	35	1%
Engativá	232	14	0%
Suba	318	47	1%
Barrios Unidos	176	1	0%
Teusaquillo	76	15	0%
Mártires	96	21	0%
Antonio Nariño	113	18	0%
Puente Aranda	240	18	0%
Candelaria	159	63	1%
Rafael Uribe	130	7	0%
Ciudad Bolívar	527	148	3%
Sumapaz	21	3	0%
Dependencias	727	310	5%
TOTAL	**5864**	**946**	**16%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

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

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.

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla No. 6
PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

ALCALDIA LOCAL	Total requerimientos recibidos períodos anteriores	Total requerimientos cerrados períodos anteriores	PORCENTAJE
Usaquen	6055	3113	51%
Chapinero	3547	2565	72%
Santafé	2692	2102	78%

San Cristóbal	4077	2643	65%
Usme	2392	2140	89%
Tunjuelito	1827	1301	71%
Bosa	1287	268	21%
Kennedy	6722	2101	31%
Fontibon	2349	1148	49%
Engativa	2725	1757	64%
Suba	4355	2867	66%
Barrios Unidos	2347	988	42%
Teusaquillo	1826	1111	61%
Mártires	832	782	94%
Antonio Nariño	1188	98	8%
Puente Aranda	2246	978	44%
Candelaria	1936	1585	82%
Rafael Uribe	2612	1155	44%
Ciudad Bolívar	3782	2489	66%
Sumapaz	243	219	90%
Dependencias	7307	6993	96%
TOTAL	**62347**	**38403**	**62%**

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 62.347 requerimientos ingresados con corte al mes de octubre, un 62% tiene respuesta de fondo, que equivale a 34.403 respuestas efectivas.

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

ALCALDIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN
ANTONIO NARIÑO	10	5						11
BARRIOS UNIDOS								1
BOSA	3	8						4
CANDELARIA	3	5						1
CHAPINERO	3							
CIUDAD BOLIVAR	9	9						10
DEPENDENCIAS	3	3		5	4		4	3
ENGATIVA	5	2						6
FONTIBON	2	7			1			7
KENNEDY	12	6					9	4
MARTIRES	6	10						6
PUENTE ARANDA	6	4				10		9
RAFAEL URIBE	3							2
SAN CRISTOBAL	4	6						9
SANTAFE	7	6			2			4
suba	9	9						9
SUMAPAZ	5		21		6		5	7
TEUSAQUILLO	6	5						7
TUNJUELITO	9	7					2	9
USME	8							13
Total general	**5**	**6**	**21**	**5**	**3**	**10**	**5**	**6**

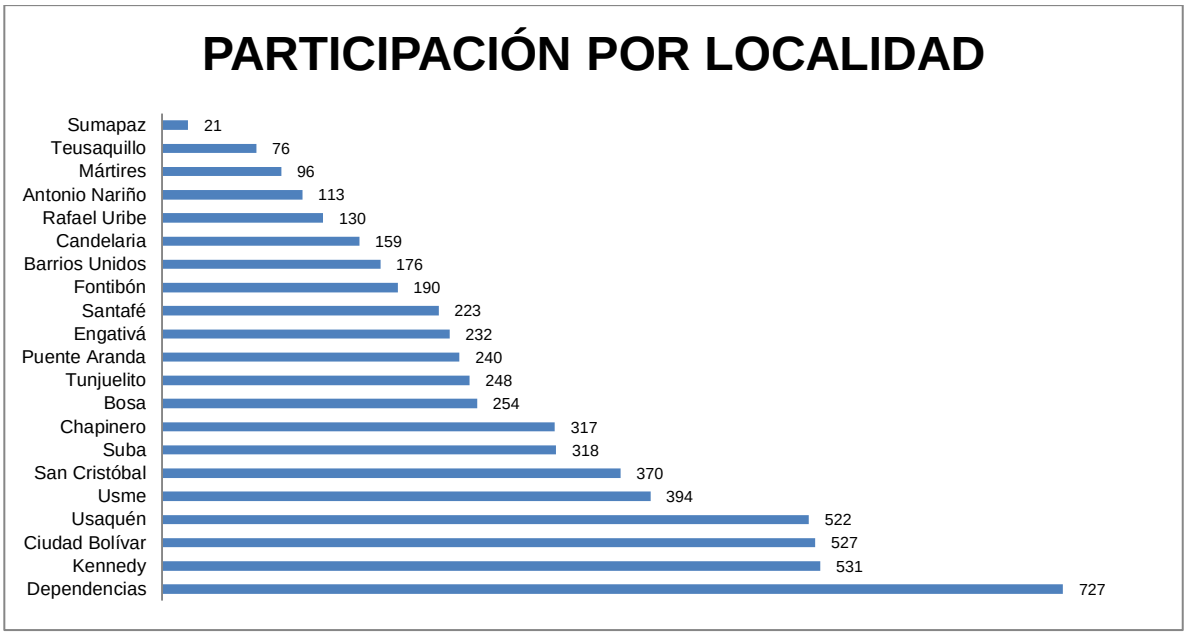
De acuerdo con las tipologías que maneja la secretaría de Gobierno se evidencia que del total de respuestas de fondo emitidas en el periodo y registradas en la herramienta "Reporte Preventivo" aquellas que tienen respuesta, el tiempo no ha superado el establecido por la ley 1755.

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

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	EXPEDICIÓN CERT.	ATENCIONES	DOC. EXT
Usaquén	522	9%	140	402	-
Chapinero	317	5%	65	177	-
Santafé	223	4%	88	278	-
San Cristóbal	370	6%	197	363	-
Usme	394	7%	251	288	-
Tunjuelito	248	4%	77	238	31
Bosa	254	4%	700	304	-
Kennedy	531	9%	286	199	-
Fontibón	190	3%	192	42	-
Engativá	232	4%	300	702	-
Suba	318	5%	538	206	-
Barrios Unidos	176	3%	38	185	-
Teusaquillo	76	1%	43	102	-
Mártires	96	2%	47	13	-
Antonio Nariño	113	2%	42	412	-
Puente Aranda	240	4%	61	137	-
Candelaria	159	3%	75	127	-
Rafael Uribe	130	2%	550	11	-
Ciudad Bolívar	527	9%	206	244	-
Sumapaz	21	0%	0	0	-
Dependencias	727	12%	0	354	985
TOTAL	**5864**	**100%**	**3896**	**4.784**	**1016**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de requerimientos son, Kennedy, Ciudad Bolívar Usaquén y el Nivel central.

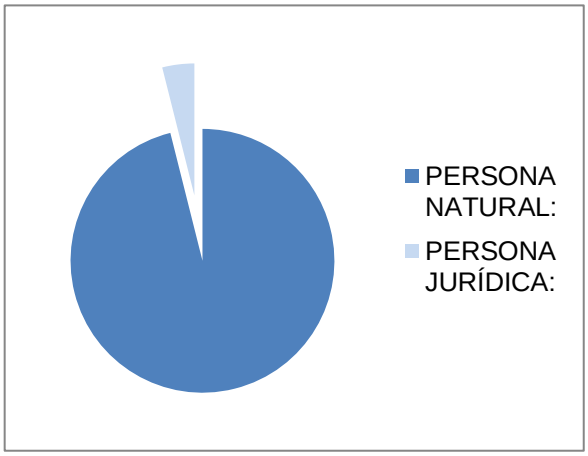
10. PARTICIPACION POR ESTRATO

No se tiene desagregada la información por estrato socioeconómico de los ciudadanos, toda vez que en el SDQS dicho campo no es de diligenciamiento obligatorio, y muchos ciudadanos prefieren no dar información al respecto.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

PERSONA NATURAL: 5634

PERSONA JURÍDICA: 230



De los 5.864 requerimientos del mes de octubre de 2017, el 96% fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 4% de los requerimientos.

Tabla No. 9
TIPO DE REQUIRIENTE

PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	2230	38%
FEMENINO	1997	34%
ANÓNIMO	1195	20%
PERSONA JURÍDICA	432	7%
ANÓNIMO CON DATOS	10	0%
Total general	**5864**	**100%**

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que un 20% de los derechos de petición fueron interpuestos de manera anónima, y el 73% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Independientemente de la calidad del requirente. Del total de peticionarios el 34% corresponde a mujeres y el 38% a hombres.

12. CONLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de los requerimientos presentados ante la Secretaría Distrital de Gobierno son ingresados al SDQS 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 que no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico; de ser necesario el reporte, se sugiere a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor hacer dicho campo obligatorio cuando se registra el ciudadano como usuario del SDQS.

4. Los requerimientos de mayor impacto para la entidad durante este período corresponden a temas relacionados con solicitudes de información

5. Las Alcaldías con un mayor número de requerimientos recibidos son: Usaquén, Kennedy y Suba.