

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., Noviembre 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
OCTUBRE 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.

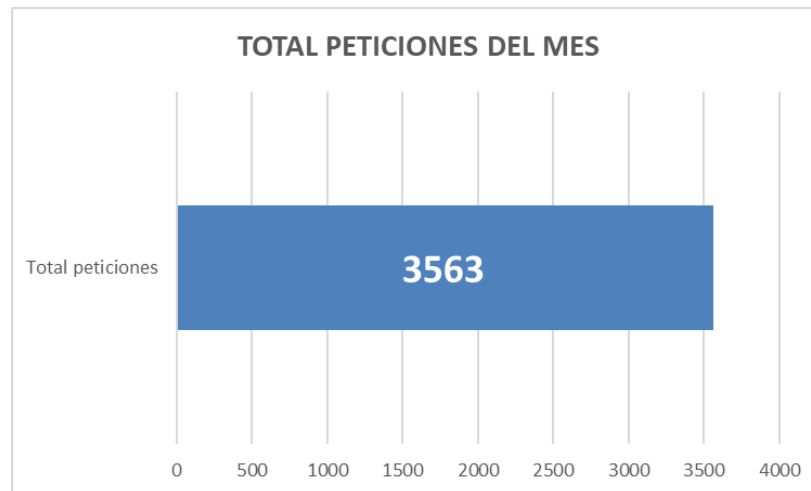
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
OCTUBRE 2019.**

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 Octubre de 2019.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Octubre de 2019 corresponde a 3.563, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

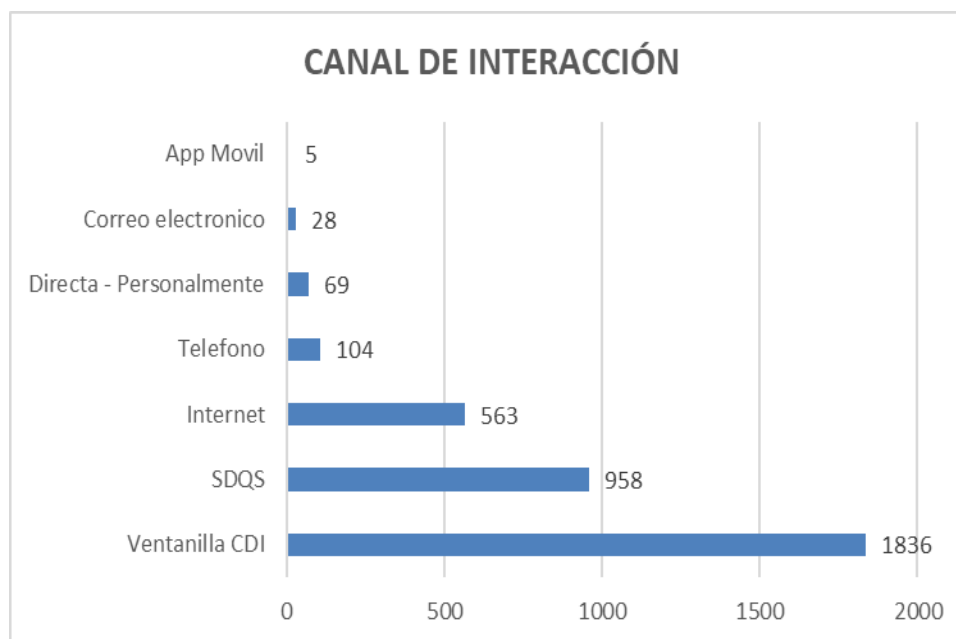
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la secretaria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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 52% 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.

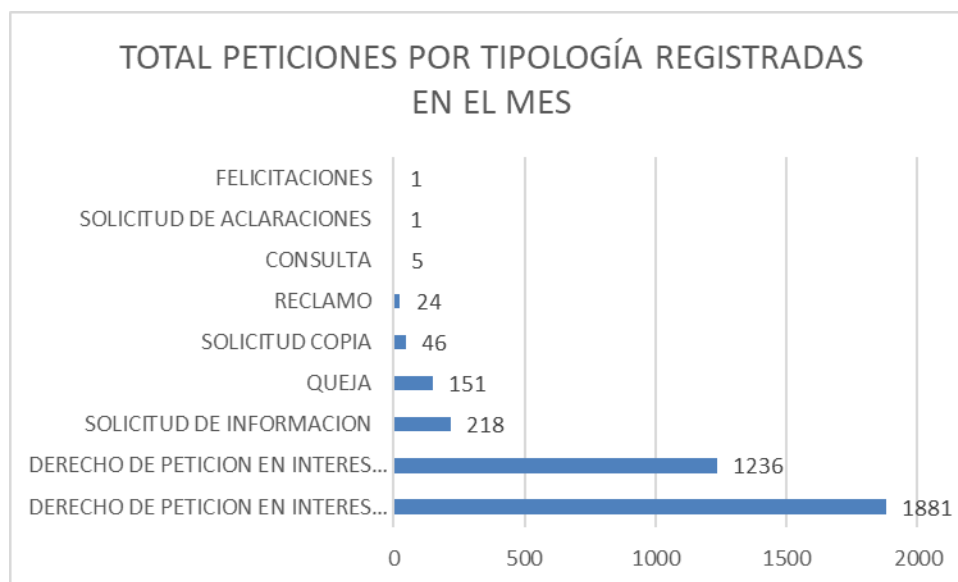
Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 27% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (6%).

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
OCTUBRE 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 53% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 35%; 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	218
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Octubre de 2019 se recibieron 218 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
OCTUBRE 2019.**

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

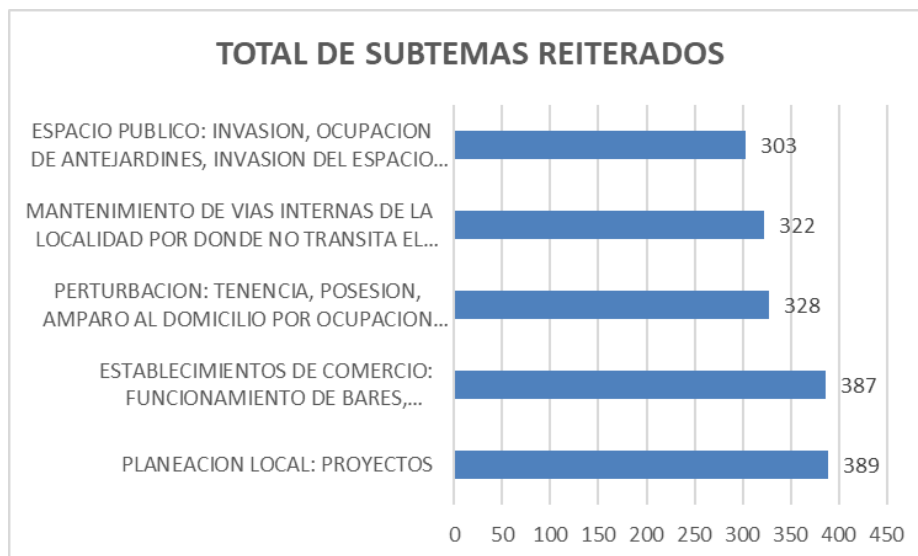
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	389	11%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	387	11%
PERTURBACION: TENENCIA, POSESION, AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	328	9%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	322	9%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	303	9%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.729	49%
OTROS SUBTEMAS	1.834	51%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	3.563	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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
OCTUBRE 2019.**

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Planeación Local: Proyectos*” con 389; posteriormente se encuentra que fueron 387 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
SIN SUBTEMA	126	26%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	53	11%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	51	10%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	48	10%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	26	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	304	62%
OTROS SUBTEMAS	185	38%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS CON RESPUESTA DEFINITIVA	489	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

El ítem con Subtema definido que tuvo mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP*” con 53; posteriormente se encuentra que fueron 51 las peticiones con respuesta definitiva y tramitadas bajo el Subtema “*Conflictos por convivencia*”.

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
OCTUBRE 2019.**

Se realizaron en el mes de Octubre 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
OCTUBRE 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 Octubre no se respondieron peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 14% 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	275	95%	14	5%	289
CHAPINERO	55	87%	8	13%	63
SANTAFE	157	95%	8	5%	165
SANCRISTOBAL	263	95%	15	5%	278
USME	197	75%	64	25%	261
TUNJUELITO	113	98%	2	2%	115
BOSA	68	37%	116	63%	184
KENNEDY	455	86%	77	14%	532
FONTIBON	87	97%	3	3%	90
ENGATIVA	171	100%	0	0%	171
SUBA	215	99%	3	1%	218
BARRIOS UNIDOS	95	96%	4	4%	99
TEUSAQUILLO	88	95%	5	5%	93
MARTIRES	35	97%	1	3%	36

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
OCTUBRE 2019.**

ANTONIO NARIÑO	39	85%	7	15%	46
PUENTE ARANDA	147	92%	13	8%	160
CANDELARIA	9	75%	3	25%	12
RAFAEL URIBE	76	87%	11	13%	87
CIUDAD BOLIVAR	384	98%	9	2%	393
SUMAPAZ	2	100%	0	0%	2
NIVEL CENTRAL	143	53%	126	47%	269
Total general	3074	86%	489	14%	3563

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

- Promedio en trámite por localidades 89%
- Promedio en trámite Nivel Central 53%
- Total en trámite (Localidades y Nivel Central) 83%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 11%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 47%
- Total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 14%

Durante el mes de Octubre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 11% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de junio el 47% 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 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.

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
OCTUBRE 2019.**

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	3140	1206	38%	1934	62%
Chapinero	762	595	78%	167	22%
Santafé	1538	985	64%	553	36%
San Cristóbal	3341	2572	77%	769	23%
Usme	2165	1810	84%	355	16%
Tunjuelito	1207	722	60%	485	40%
Bosa	1005	931	93%	74	7%
Kennedy	5108	3803	74%	1305	26%
Fontibón	765	498	65%	267	35%
Engativá	2102	1626	77%	476	23%
Suba	1989	546	27%	1443	73%
Barrios Unidos	1206	936	78%	270	22%
Teusaquillo	1114	582	52%	532	48%
Mártires	469	383	82%	86	18%
Antonio Nariño	550	426	77%	124	23%
Puente Aranda	1442	1031	71%	411	29%
Candelaria	328	313	95%	15	5%
Rafael Uribe	933	668	72%	265	28%
Ciudad Bolívar	2315	1641	71%	674	29%
Sumapaz	43	41	95%	2	5%
Nivel Central	1824	1607	88%	217	12%
TOTAL	33.346	22.922	69%	10.424	31%

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 **33.346** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 69% tiene respuesta de fondo, que equivale a **22.922** 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 OCTUBRE 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		16	15			18	17		17	16
CHAPINERO		13	14				15			14
SANTAFE		13	16			11	16		15	15
SAN CRISTOBAL		15	11						10	13
USME		13	17				12		13	14
TUNJUELITO		13	14				16		10	13
BOSA		15	12							14
KENNEDY		16	14			16	12		13	14
FONTIBON		15	11		12	11	19		12	13
ENGATIVA		18	13		14				14	14
SUBA	14	77	19		13	39			15	49
BARRIOS UNIDOS		17	17		14	14			11	16
TEUSAQUILLO		14	16				5		14	14
MARTIRES		11	15		13	8			19	13
ANTONIO NARIÑO	6	13	14				6		18	14
PUENTE ARANDA		14	14				13		17	15
CANDELARIA		13	8		20					10
RAFAEL URIBE		15	15		10				11	15
CIUDAD BOLIVAR		15	15		11		17	6	15	15
SUMAPAZ			7						11	9
NIVEL CENTRAL	15	13	12	14	11	9	14		11	12
Total general	13	20	14	14	14	23	14	6	13	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 OCTUBRE
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 Consultas, Derechos de Petición de Interés Particular, Felicitaciones, Quejas, Solicitud de Copias, Solicitud de Aclaraciones; sin embargo, es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales respecto de Consultas, Derecho de petición de interés general y reclamos.

**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	289	8%	165	248	149	0
CHAPINERO	63	2%	134	122	0	0
SANTAFE	165	5%	56	198	114	9
SANCRISTOBAL	278	8%	229	438	439	0
USME	261	7%	412	257	20	0
TUNJUELITO	115	3%	77	89	35	0
BOSA	184	5%	358	234	351	0
KENNEDY	532	15%	347	143	1	0
FONTIBON	90	3%	54	9	0	3
ENGATIVA	171	5%	238	160	587	0
SUBA	218	6%	538	383	125	0
BARRIOS UNIDOS	99	3%	37	121	132	0
TEUSAQUILLO	93	3%	49	0	0	0
MARTIRES	36	1%	19	111	129	0
ANTONIO NARIÑO	46	1%	27	272	391	0
PUENTE ARANDA	160	4%	66	117	45	0
CANDELARIA	12	0%	17	31	51	0
RAFAEL URIBE	87	2%	247	111	42	0
CIUDAD BOLIVAR	393	11%	436	319	268	0
SUMAPAZ	2	0%	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	269	8%	-	949	82	953
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	0
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	0
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	0
Total general	3.563	100%	3.316	4.312	2.961	965

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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
OCTUBRE 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, Ciudad Bolívar, Usaquén, San Cristóbal, Nivel central y Usme.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 90.62% de la ciudadanía no se ubicó dentro de ningún estrato socioeconómico y el 3.24% se ubicó dentro del 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
OCTUBRE 2019.



11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que del total de peticiones registradas, el (58%) fueron realizadas por personas naturales, y 692 (27%) por personas jurídicas. Así mismo se destaca que 376 (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
OCTUBRE 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
149	Usaquén	4,3	0,22	4,94
0	Chapinero	0,0	0,00	
114	Santa Fe	5,0	0,19	
439	San Cristóbal	5,0	0,74	
20	Usme	5,0	0,03	
35	Tunjuelito	5,0	0,06	
351	Bosa	5,0	0,59	
1	Kennedy	5,0	0,00	
0	Fontibón	0,0	0,00	
587	Engativá	4,9	0,97	
125	Suba	5,0	0,21	
132	Barrios Unidos	5,0	0,22	
0	Teusaquillo	0,0	0,00	
129	Mártires	5,0	0,22	
391	Antonio Nariño	5,0	0,66	
45	Puente Aranda	4,8	0,07	
51	Candelaria	5,0	0,09	
42	Rafael Uribe Uribe	5,0	0,07	
268	Ciudad Bolívar	5,0	0,45	
0	Sumapaz	0,0	0,00	
82	Nivel Central	4,3	0,22	

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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
OCTUBRE 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 PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	4,1	3,9	4,0	3,91
Documentos Extraviados	4,4	4,3	4,3	
Otro	4,2	3,5	3,9	
Propiedad Horizontal	2,7	2,6	2,7	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	4,3	4,7	

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 sobresaliente 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 Octubre de 2019 es de **4,75**, 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
OCTUBRE 2019.**

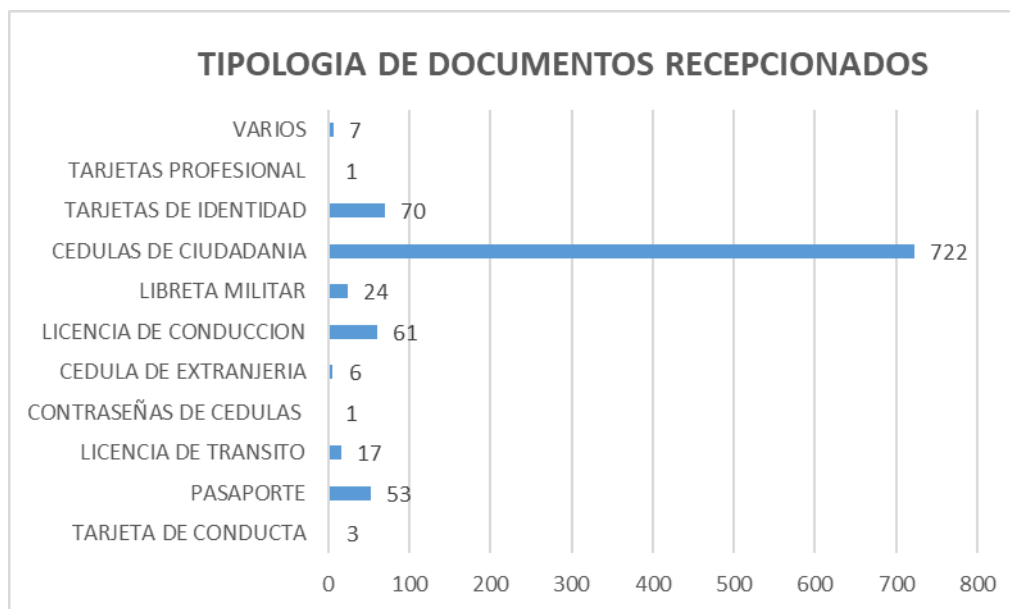
12.2. Banco de documentos extraviados.

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaria 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 Octubre se recibieron 965 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.

5. SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION A LA CIUDADANIA RECEPCION Y ENTREGA DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS OCTUBRE 2019	
Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Recepción de Documentos
Santa Fe	9
Fontibón	3
Nivel Central	953
TOTALES	965

TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Octubre, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría

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.

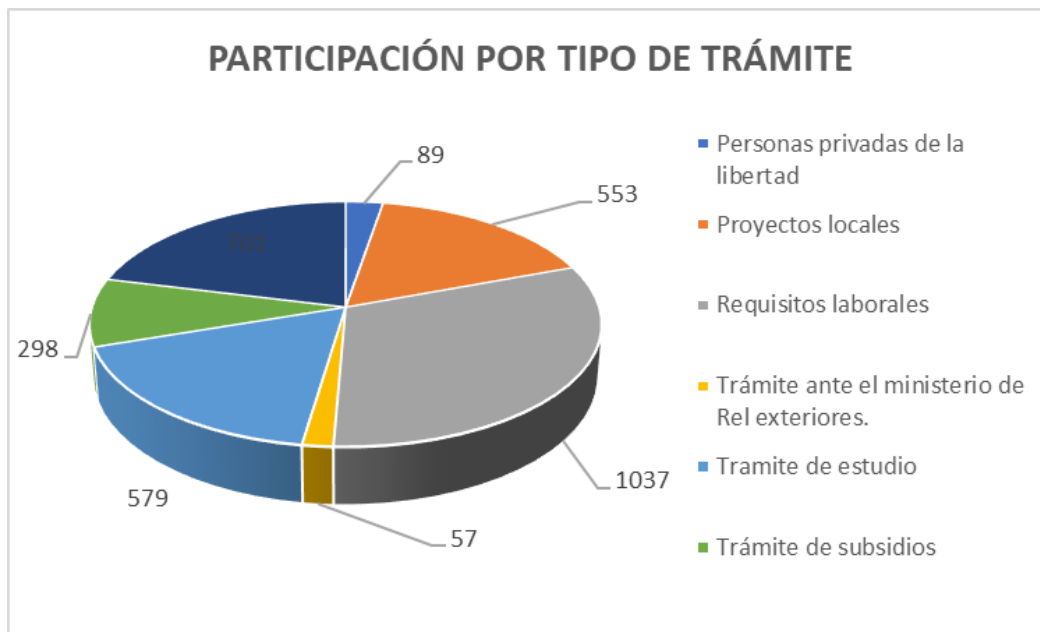
**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
OCTUBRE 2019.**

Distrital de Gobierno con un porcentaje del 75%; en segundo lugar, se encuentran las Tarjetas de Identidad, estos significaron el 7% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

En la vigencia 2019 con corte al 31 de Octubre se han devuelto a los ciudadanos 362 documentos extraviados.

12.3. Expedición certificados de residencia.

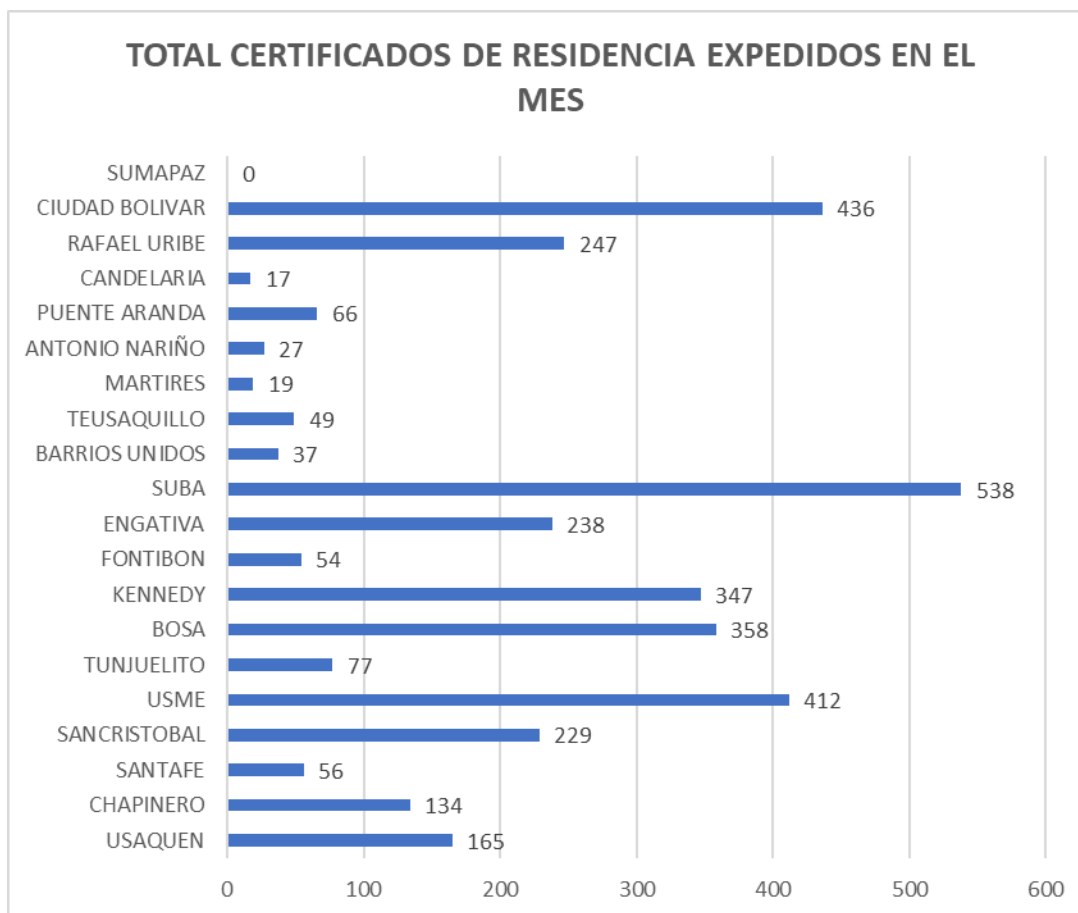
Para el mes de Octubre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 31% respecto al total, seguido de un 21% para Trámites Legales, el 17% para Trámites de Estudio, 17% para Proyectos Locales, 9% para Trámites de Subsidios, 3% para Personas Privadas de la Libertad y el 2% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



El número de Certificados de Residencia expedidos en el periodo asciende a 3.316, 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
OCTUBRE 2019.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Ciudad Bolívar, Usme y Bosa que expidieron un total de 1.744 certificaciones, representando el 53% 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
OCTUBRE 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. Para el mes de Octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 52% 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 27% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (6%).

4. El 19% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 11% tuvo como destino a la Secretaría General, y el 10% a la Secretaría de Seguridad

5. 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 91% de los peticionarios. Por otra parte, de los ciudadanos identificados dentro de un estrato socioeconómico, se destaca que el 3% se ubicó dentro del estrato 1

6. Los requerimientos identificados dentro de un subtema específico y cuya gestión representó el mayor índice de respuesta total fueron relacionados con “*Planeación Local: Proyectos*” con 389; posteriormente se encuentra que fueron 387 las peticiones relacionadas con “*Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos*”.

7. Las localidades donde se originaron el mayor número de requerimientos registrados en el periodo actual fueron Kennedy, Ciudad Bolívar, Usaquén, San Cristóbal, Nivel central y Usme.

8. 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 Octubre de 2019 es de 4,75, esta calificación implica que la percepción de la ciudadanía fue altamente positiva respecto a la atención recibida por la entidad.

9. Se recibieron en total 965 documentos extraviados en el mes, de los cuales el 75% cédulas de ciudadanía, y el 7% fueron Tarjetas de Identidad.

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
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.*