

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., octubre 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 OCTUBRE 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 .....	5
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO .....	7
5. TRALADOS POR NO COMPETENCIA .....	7
6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.....	8
7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	9
7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	9
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) .....	12
9. PARTICIPACION PORESTRATO .....	16
10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	17
11. OTROS.....	17
11.1. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO .....	17
11.2. BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.....	19
11.3. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA .....	20
11.4. JURAMENTO COLOMBIANO POR ADOPCIÓN .....	21
11.5. PETICIONES GESTIÓN POLICIVA.....	22
12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23

**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.

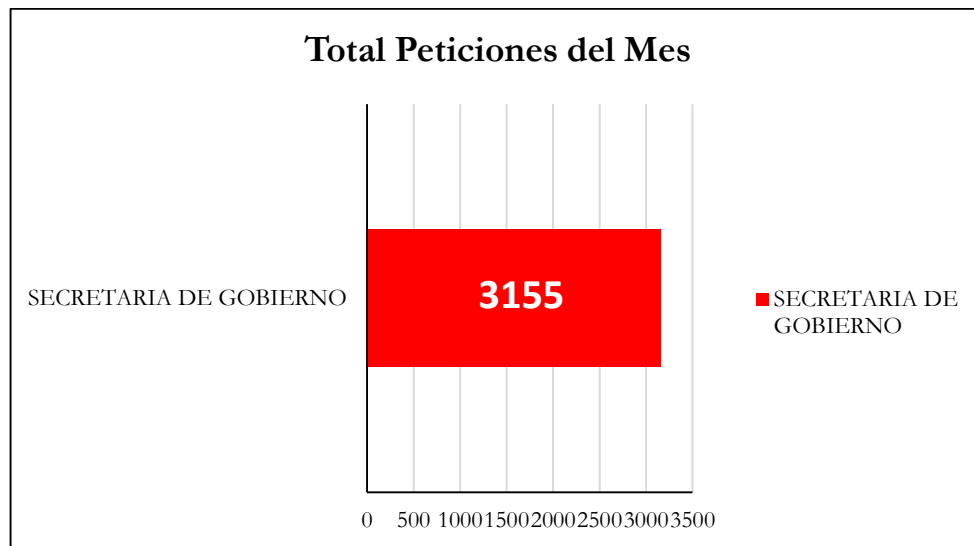
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL OCTUBRE 2020.**

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 Octubre de 2.020.

**1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO**

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en el mes de Octubre del año 2.020 corresponde a 3.155, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

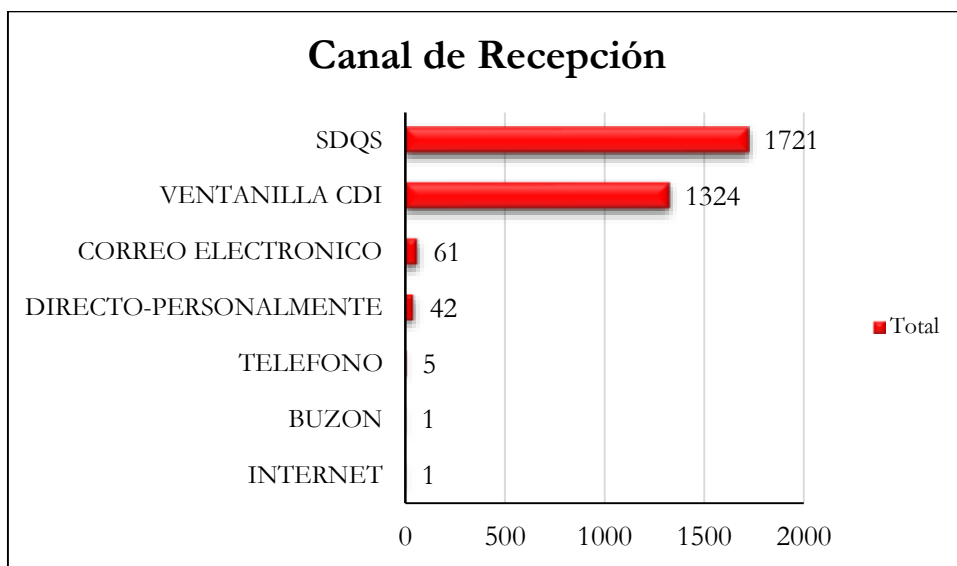
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría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

**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 2020.**

**2. CANALES DE RECEPCIÓN**

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

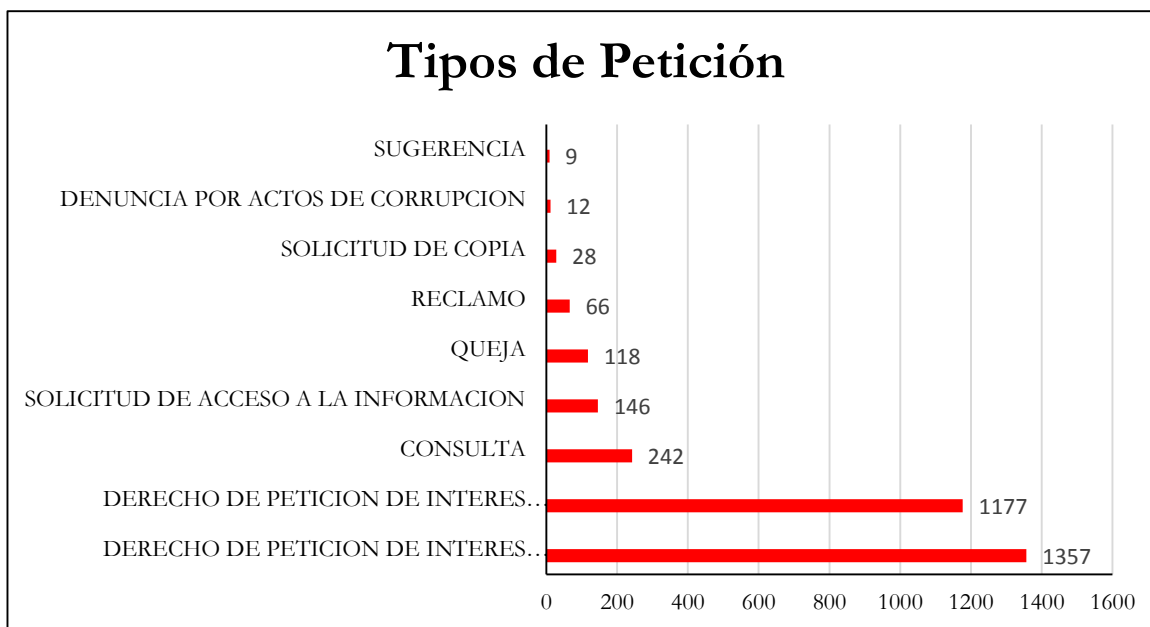
Para el mes de Octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 55% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 42% 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, Así mismo seis (06) puntos de atención a la Ciudadanía de la (RED CADE- SúperCADE Bosa, SúperCADE Suba, Súper CADE Engativá, SúperCADE CAD, SúperCADE Manitas, SúperCADE Social) y el SuperCADE Virtual 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 correo electrónico con 2%.

**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 2020.**

**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 43% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 37%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 8%.

**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

<b>SOLICITUDES DE INFORMACION</b>	
<b>DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>GESTIÓN</b>
Solicitudes de información recibidas	134
Solicitudes trasladadas a otras entidades	12

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Octubre del año 2.020 se registró doce (12) solicitudes de información trasladadas 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.

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

**4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO**

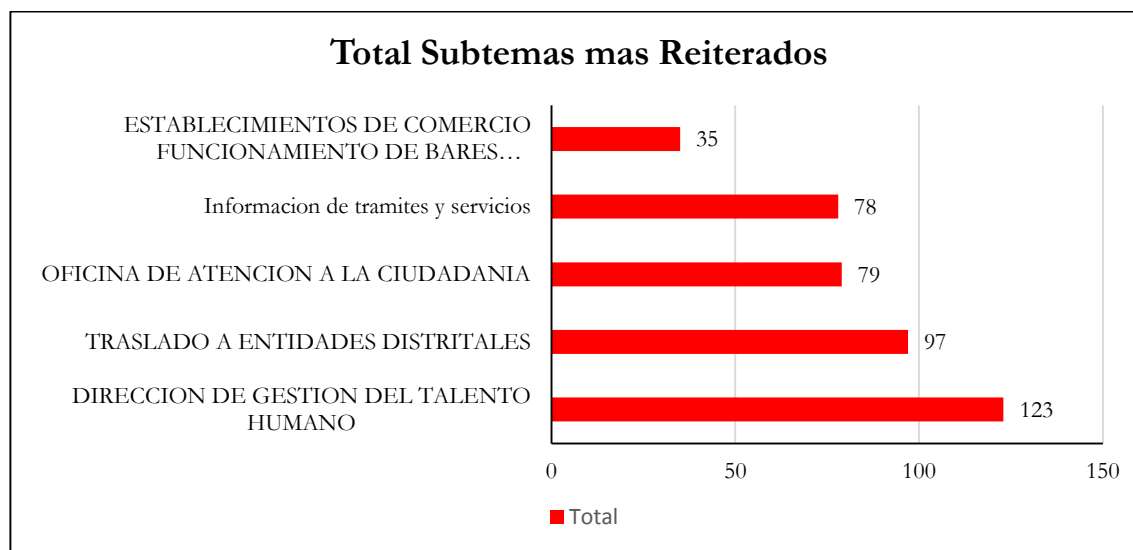
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

Tabla No. 2

<b>SUBTEMAS MÁS REITERADOS</b>		
<b>SUBTEMAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	123	4
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	97	3
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	79	3
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	78	2
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	35	1
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>412</b>	<b>13</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>2743</b>	<b>87</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>3155</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Dirección de Gestión del Talento Humano”* con 123 peticiones, luego se encuentra *“Traslado a Entidades Distritales”* con 97; posteriormente se encuentra que fueron 79 las peticiones relacionadas con. *“Oficina de Atención 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL**

**OCTUBRE 2020.**

**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*”.

Tabla No. 3

**SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA**

<b>SUBTEMAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	261	53
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	43	9
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	40	8
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	26	5
DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	17	3
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>387</b>	<b>78</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>107</b>	<b>22</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>494</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Octubre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Oficina De Atención a La Ciudadanía*” con 261 peticiones, luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 43; posteriormente se encuentra que fueron 40 las peticiones relacionadas con. “*Contravenciones Comunes Código de Policía*”.

**5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

Tabla No. 4

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SECRETARIA DE SEGURIDAD	13	14%
SECRETARIA GENERAL	12	13%
SECRETARIA MOVILIDAD	8	9%
SECRETARIA DE EDUCACION	7	8%
SECRETARIA DE SALUD	7	8%
SECRETARIA DE HACIENDA	6	7%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	6%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	4%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	3	3%
UAESP	3	3%
IDPYBA	3	3%
IDIPRON	3	3%
SERVICIO CIVIL	2	2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	2	2%
CATASTRO	2	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	2%

**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 2020.**

SECRETARIA DEL HABITAT	2	2%
SECRETARIA JURIDICA	1	1%
IDPAC	1	1%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	1%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	1%
ACUEDUCTO - EAB	1	1%
IDRD	1	1%
<b>Total general</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Octubre se respondió el 3% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo 14% a la Secretaria de Seguridad, 13% Secretaria General, 9% Secretaria de Movilidad y el 8% Secretaria de Educación, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

## 6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de octubre se respondieron cuatro (04) peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 13% 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 TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	80	3,06%	1	3.13%	81
02 - CHAPINERO	30	1,15%	0	0%	30
03 - SANTA FE	23	0,88%	1	3.13%	24
04 - SAN CRISTOBAL	24	0,92%	1	3.13%	25
05 - USME	31	1,19%	0	0%	31
06 - TUNJUELITO	14	0,54%	0	0%	14
07 - BOSA	45	1,72%	1	3.13%	46

**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 2020.**

08 - KENNEDY	107	4,10%	0	0%	107
09 - FONTIBON	52	1,99%	0	0%	52
10 - ENGATIVA	103	3,94%	0	0%	103
11 - SUBA	129	4,94%	2	6.25%	131
12 - BARRIOS UNIDOS	25	0,96%	0	0%	25
13 - TEUSAQUILLO	66	2,53%	0	0%	66
14 - LOS MARTIRES	23	0,88%	0	0%	23
15 - ANTONIO NARINO	9	0,34%	0	0%	9
16 - PUENTE ARANDA	33	1,26%	2	6.25%	35
17 - LA CANDELARIA	6	0,23%	0	0%	6
18 - RAFAEL URIBE URIBE	53	2,03%	0	0%	53
19 - CIUDAD BOLIVAR	50	1,91%	1	3.13%	51
SUMAPAZ	1	0,04%	0	0%	1
NIVEL CENTRAL	1708	65,39%	23	71.88%	1731
<b>Total general</b>	<b>2.612</b>	<b>83%</b>	<b>32</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Octubre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 4% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Octubre el 1.32% del total de requerimientos recibidos durante el periodo actual.

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 Octubre.

Así mismo en la página web de la entidad [www.gobiernobogota.gov.co](http://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 PERIÓDOS ANTERIORES (MESES TRANSCURRIDOS DEL AÑO 2020

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA DEFINITIVA	% RESPUESTA DEFINITIVA	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	1095	4,89%	82	2,73%	1.177

**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 2020.**

02 - CHAPINERO	184	0,82%	68	2,26%	252
03 - SANTA FE	302	1,35%	16	0,53%	318
04 - SAN CRISTOBAL	281	1,25%	37	1,23%	318
05 - USME	138	0,62%	21	0,70%	159
06 -TUNJUELITO	171	0,76%	15	0,50%	186
07 - BOSA	297	1,33%	40	1,33%	337
08 - KENNEDY	824	3,68%	42	1,40%	866
09 - FONTIBON	475	2,12%	21	0,70%	496
10 - ENGATIVA	384	1,71%	118	3,92%	502
11 - SUBA	1506	6,72%	78	2,59%	1584
12 - BARRIOS UNIDOS	148	0,66%	38	1,26%	186
13 - TEUSAQUILLO	487	2,17%	42	1,40%	529
14 - LOS MARTIRES	168	0,75%	54	1,80%	222
15 - ANTONIO NARINO	77	0,34%	29	0,96%	106
16 - PUENTE ARANDA	273	1,22%	37	1,23%	310
17 - LA CANDELARIA	70	0,31%	4	0,13%	74
18 - RAFAEL URIBE URIBE	232	1,04%	58	1,93%	290
19 - CIUDAD BOLIVAR	302	1,35%	48	1,60%	350
20 - SUMAPAZ	4	0,02%	0	0,0%	4
NIVEL CENTRAL	14988	66,87%	2160	71,81%	17.148
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>22.406</b>	<b>88%</b>	<b>3.008</b>	<b>12%</b>	<b>25.414</b>

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 **25.414** requerimientos ingresados en el transcurso de años anteriores al periodo actual, un **12%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **3.008** 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE  
GESTIÓN  
MENSUAL OCTUBRE 2020.**

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
Usaquén	5	2	6	3	0	9	7	0	7	9	4
Chapinero	0	4	6	7	0	6	7	10	0	0	6
Santa fe	0	0	5	4	0	2	3	0	5	0	4
San Cristóbal	0	0	5	5	0	6	0	1	0	7	5
Usme	5	0	6	5	0	6	4	0	5	0	5
Tunjuelito	5	0	4	2	0	1	1	0	0	0	3
Bosa	3	0	6	5	0	6	3	1	0	1	5
Kennedy	5	0	6	5	0	4	4	7	0	0	5
Fontibón	4	0	6	6	0	5	5	4	7	1	6
Engativá	8	1	6	6	0	3	6	4	21	0	6
Suba	4	4	6	6	0	6	3	9	2	6	6
Barrios Unidos	5	7	7	5	0	3	2	2	0	0	5
Teusaquillo	1	0	5	3	0	4		2	0	0	4
Mártires	1	0	7	7	0	7	1	0	0	0	6
Antonio Nariño	0	0	7	3	0	1	0	1	0	6	5
Puente Aranda	3	1	6	6	0	5	5	4	0	0	5
Candelaria	1	0	3	4	0		5	1	0	0	3
Rafael Uribe	6	7	4	4	0	4	7	2	0	0	5
Ciudad Bolívar	7	6	4	5	0	4	1	3	2	0	5
Sumapaz	0	0	6	0	0	0	0			0	6
Nivel central	4	4	6	5	9	3	3	4	4	4	5
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

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.

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

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por el decreto 491 de 2020, se cumplió con 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, se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular. Lo anterior, debido a los tiempos de respuesta establecidos por el decreto 491 de 2020, en el contexto de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19.

**8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2020**

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2020, se tienen las siguientes cifras:

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

<b>Mes</b>	<b>Total Peticiones</b>	<b>Suma de días gestión</b>	<b>Promedio de días</b>
Enero	1.030	51.040	50
Febrero	2.746	137.186	50
Marzo	3.394	171.358	47
Abril	3.503	141.393	37
Mayo	3.593	97.296	24
Junio	4.192	28.047	9
Julio	3.713	47.737	12
Agosto	2.640	18.538	4
Septiembre	3.117	60.351	5
Octubre	3.155	55.946	5
<b>Total General</b>	<b>31.043</b>	<b>1.856.682</b>	<b>25</b>

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 2020 ha sido de 25 días.

**Tabla No. 9  
Nivel Central**

<b>Mes</b>	<b>Total Peticiones</b>	<b>Suma de días gestión</b>	<b>Promedio de días</b>
Enero	128	4.960	39
Febrero	321	10.410	32
Marzo	1.174	45.148	38
Abril	1.525	55.769	37
Mayo	1.591	38.760	24
Junio	1.045	9.684	9
Julio	1.245	1.245	5
Agosto	1.553	6.722	4
Septiembre	2.576	3.054	5
Octubre	2.665	2.769	5
<b>Total General</b>	<b>13.823</b>	<b>178.521</b>	<b>26</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el en el nivel central en la vigencia 2020 ha sido de 26 días.

**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 2020.**

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	25	0,8%	201	0	33	0
CHAPINERO	8	0,3%	67	0	12	0
SANTAFE	11	0,3%	75	83	10	0
SANCRISTOBAL	20	0,6%	414	0	63	0
USME	12	0,4%	486	0	49	0
TUNJUELITO	10	0,3%	63	0	12	0
BOSA	19	0,6%	245	331	49	0
KENNEDY	49	1,6%	436	0	50	0
FONTIBON	19	0,6%	112	0	11	0
ENGATIVA	35	1,1%	330	0	26	0
SUBA	37	1,2%	533	1	49	0
BARRIOS UNIDOS	27	0,9%	79	0	4	0
TEUSAQUILLO	130	4,1%	112	0	8	0
MARTIRES	10	0,3%	67	0	5	0
ANTONIO NARIÑO	8	0,3%	54	0	8	0
PUENTE ARANDA	17	0,5%	109	0	5	0
CANDELARIA	10	0,3%	41	0	4	0
RAFAEL URIBE	29	0,9%	233	0	21	0
CIUDAD BOLIVAR	14	0,4%	290	0	30	0
SUMAPAZ	0	0	0	0	2	0
NIVEL CENTRAL	2665	84,5%	0	384	131	0
SuperCADE Bosa	0	0	0	0	0	0
SuperCADE CAD	0	0	0	0	0	0
SuperCADE Américas	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.155</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.947</b>	<b>799</b>	<b>582</b>	<b>0</b>

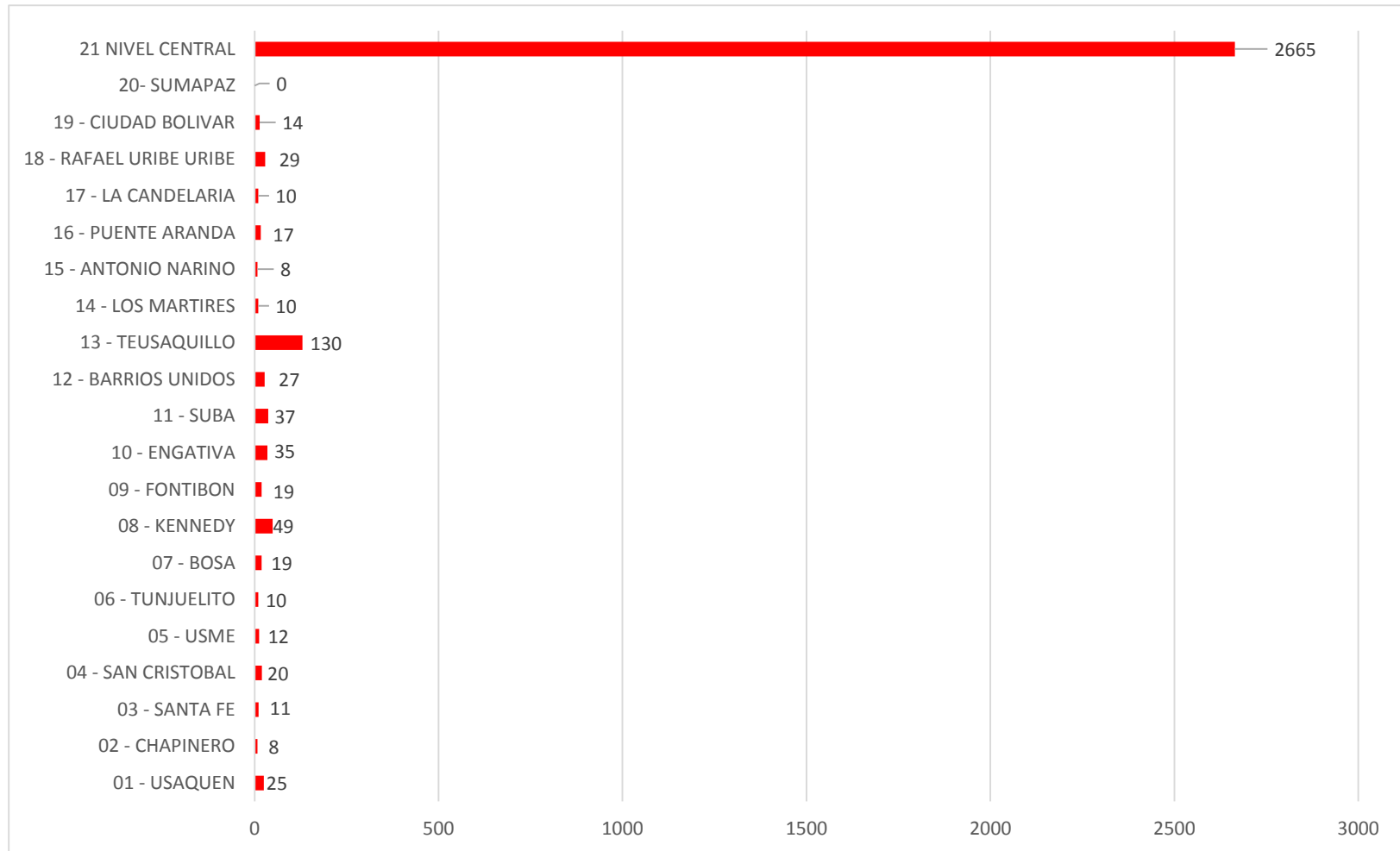
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS – SI ACTUA

**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  
OCTUBRE 2020.

Gráfica No. 5

PARTICIPACION POR LOCALIDAD



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

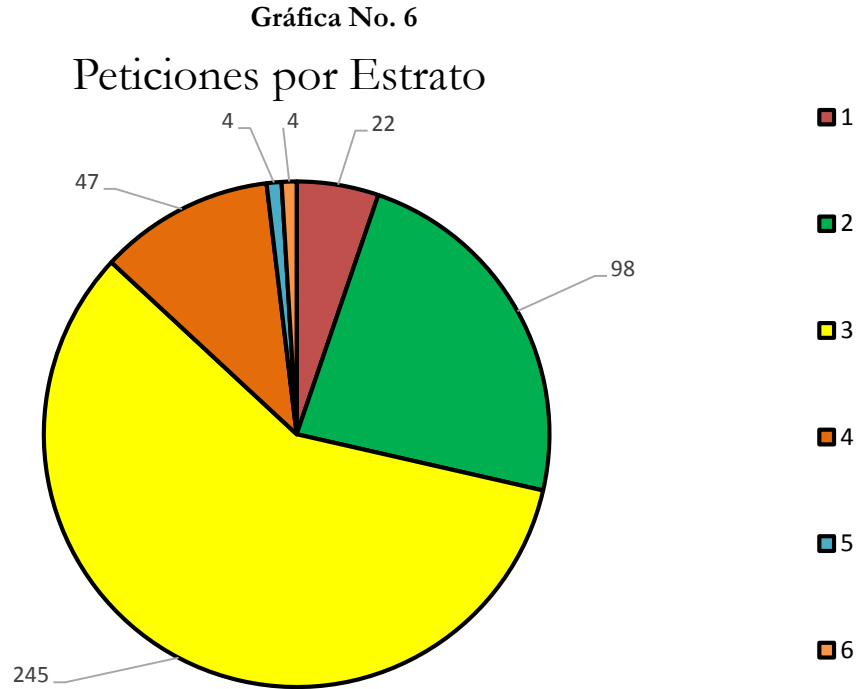
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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

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

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

**9. PARTICIPACION POR ESTRATO**

En este aspecto se evidencia que el 58% se ubicó en el estrato 3, el 23% en el estrato 2 el 11% en el estrato 4 y el 5% en el estrato 1.



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

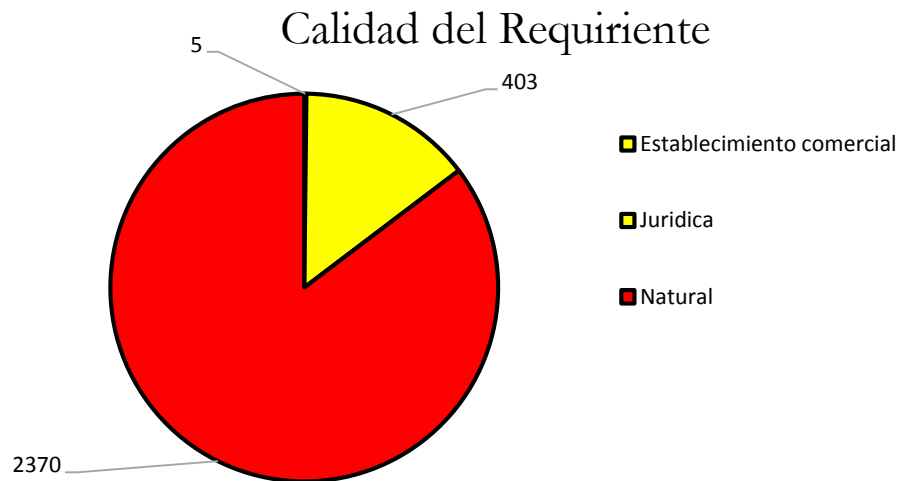
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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

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

**10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (85%) fueron realizadas por personas naturales y (14%) por personas jurídicas y el (1%) por Establecimiento Comercial.

**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 el canal virtual son los siguientes:

**Tabla No. 11  
CALIFICACION LOCALIDADES**

Calificación Canal Presencial				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
8	Antonio Nariño	4,0	0,05	
4	Barrios Unidos	3,7	0,03	
49	Bosa	3,8	0,32	

**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 2020.**

12	Chapinero	3,0	0,06
30	Ciudad Bolívar	3,8	0,20
26	Engativá	3,2	0,14
11	Fontibón	3,0	0,06
50	Kennedy	3,8	0,33
4	La Candelaria	2,0	0,01
5	Mártires	5,0	0,04
5	Puente Aranda	3,0	0,03
21	Rafael Uribe Uribe	4,1	0,15
63	San Cristóbal	4,0	0,44
10	Santa Fe	4,0	0,07
49	Suba	3,4	0,29
8	Teusaquillo	5,0	0,07
12	Tunjuelito	2,3	0,05
33	Usaquén	4,8	0,27
49	Usme	2,6	0,22
2	Sumapaz	3,93	0,01
131	<b>Nivel Central</b>	<b>5,00</b>	<b>1,13</b>

3.96%

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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 que evidenció un nivel adecuado en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta a nivel local fue óptima de cara al ciudadano; en el nivel central fue Satisfactoria cumpliendo 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 y presencial son los siguientes:

**Tabla No. 12  
CALIFICACION NIVEL CENTRAL**

<b>TRÁMITE REALIZADO</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA1</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA2</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL</b>
Documentos Extraviados	5,0	5,0	5,0	<b>5.0</b>
Otro	5,0	5,0	5,0	
Solicitud Certificado de Propiedad Horizontal	5,0	5,0	5,0	
Solicitud de información	5,0	5,0	5,0	
Solicitud expedición Certificado de Residencia	5,0	5,0	5,0	
Solicitud Proyecto Local	5,0	5,0	5,0	

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.

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

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactoria”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta satisfactoria en su forma y fondo, a su vez evidenció que la respuesta fue óptima 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 de manera virtual en la entidad.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en octubre de 2020 es de **5.0** esto equivale al **100%** de percepción positiva del servicio.

### **11.2 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.

Entre los meses de junio a agosto se recibieron 1.443 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 septiembre y octubre se entregaron siete (07) documentos extraviados, de los cuales 5 fueron cédulas de ciudadanía (72% del total), 1 Pasaporte y 1 Licencias de Conducción (14% cada una).

En la vigencia 2020 con corte al 31 de octubre se han devuelto a los ciudadanos 52 documentos extraviados.

**Tabla No. 13**

<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Enero	4
Febrero	7
Marzo	7
Abril	0
Mayo	9
Julio	10
Agosto	8
Septiembre	7
Octubre	0
<b>TOTALES</b>	<b>52</b>

Fuente: Aplicativo SIDE

**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.

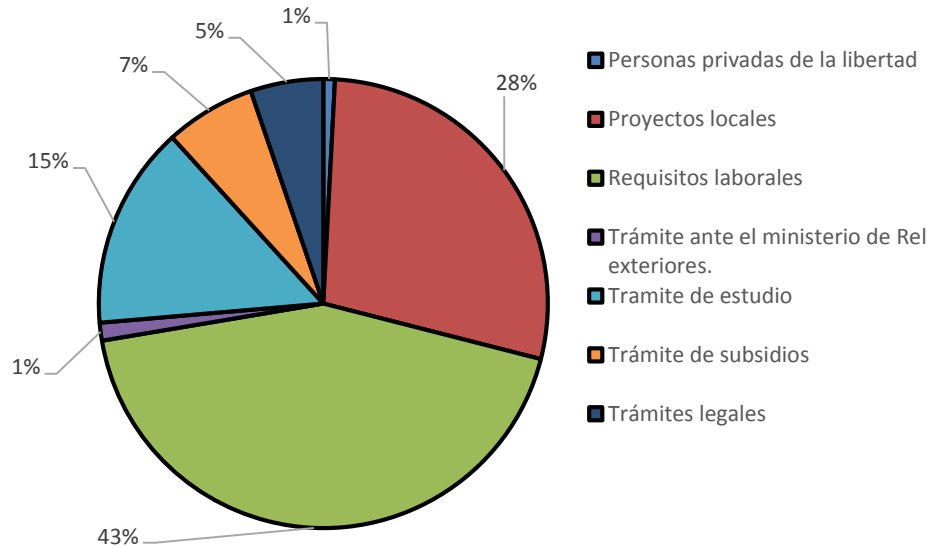
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
OCTUBRE 2020.**

**11.3 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 43% respecto al total, seguido de un 28% para Proyectos Locales, el 15% para Trámites de Estudio, 7% para Trámites Subsidio, 5% para Trámites de Legales, 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 1% para Personas Privadas de la Libertad.

**Gráfica No. 8**

**TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRAMITE**

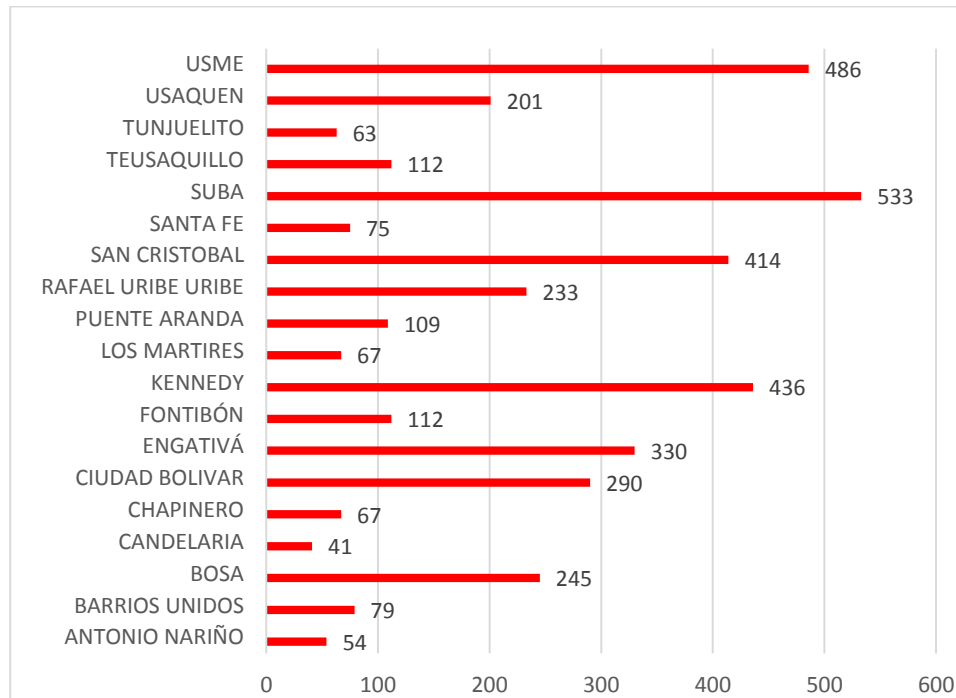


Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 3.947, 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 2020.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Usme, Kennedy, San Cristóbal, Engativá, Ciudad Bolívar, Bosa, y Rafael Uribe que expidieron un total de 2.967 certificaciones, representando el 75% del Total.

**11.4 Juramento Colombianos por Adopción.**

**Tabla No. 14**

MES	No. DE RADICADO	No. DE ACTAS	PROMEDIO DIARIO DEL TRAMITE	No. DE RADICADO REMISORIO
Junio	20201000270871	10	0.67%	20201000173463
	20201000283461	10		
Agosto	N.A	N.A	0.0%	20201000244813
Septiembre	20201000892011	28	0.93%	20201000290113
Octubre	N.A	N.A	0.0%	20201000323253

**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 2020.**

**11.5** Trámites Gestión Políciva

**Tabla No. 15**

<b>MES</b>	<b>NOMBRE DEL TRAMITE</b>	<b>No. DE TRAMITES REALIZADOS</b>	<b>No. De radicado</b>
<b>Junio</b>	OBJECCIÓN COMPARENDOS	1.688	N/A
<b>Julio</b>	ASISGNACION DE DELEGADOS PARA LA SUPERVICION DE SORTEOS Y CONCURSOS	46	20202200259513
	SOLICITUD DE CONCEPTO PREVIO PARA LA OPERACIÓN DE JUEGOS LOCALIZACION DE SUERTE Y AZAR	02	20202200259513
	OBJECCIÓN COMPARENDOS	1.788	N/A
<b>Agosto</b>	AUTORIZACION PARA LA REALIZACION DE CONCURSOS	10	20202200259513
	ASISGNACION DE DELEGADOS PARA LA SUPERVICION DE SORTEOS Y CONCURSOS	172	20202200259513
	SOLICITUD DE CONCEPTO PREVIO PARA LA OPERACIÓN DE JUEGOS LOCALIZACION DE SUERTE Y AZAR	05	20202200259513
	OBJECCIÓN	1.986	

**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 2020.**

	COMPARENDOS		N/A
Septiembre	OBJECCIÓN COMPARENDOS	808	N/A

**1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Octubre de 2020 corresponde a 3.155, 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 Octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud 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 55% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 42% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. En tercer lugar, se encuentra el correo electrónico con 2%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 43% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 37%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 8%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Dirección de Gestión del Talento Humano*” con 123 peticiones, luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 97; posteriormente se encuentra que fueron 79 las peticiones relacionadas con. “*Oficina de Atención a la Ciudadanía*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Teusaquillo, Kennedy, Suba y Engativá.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 58% se ubicó en el estrato 3, el 23% en el estrato 2 el 11% en el estrato 4 y el 5% en el estrato 1.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que entre los meses de junio a agosto se recibieron 1.443 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 septiembre se entregaron 7 documentos extraviados, de los cuales 5 fueron cédulas de ciudadanía (72% del total), 1 Pasaporte y 1 Licencias de Conducción (14% cada una).
9. Para el mes de octubre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 43% respecto al total, seguido de un 28% para Proyectos Locales, el 15% para Trámites de Estudio, 7% para Trámites Subsidio, 5% para Trámites de Legales, 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 1% para Personas Privadas de la Libertad.

**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 2020.**

10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Octubre de 2020 es de 3.96 esto equivale al 79% 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.