

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL OCTUBRE 2021.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., octubre 2021

**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 2021.**

## CONTENIDO

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

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

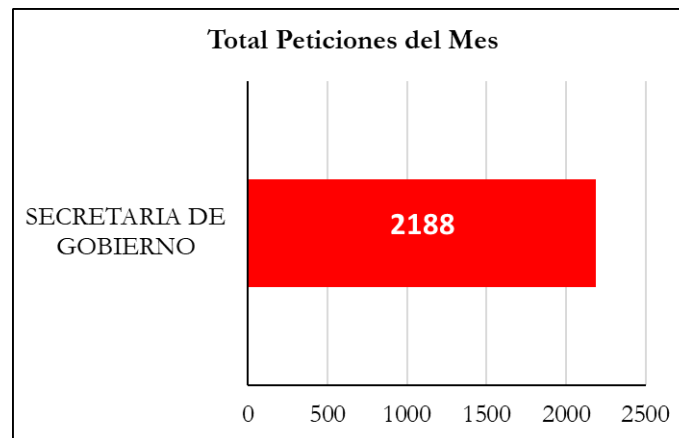
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL OCTUBRE 2021.**

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 2021.

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

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en octubre de 2021 corresponde a 2.188, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

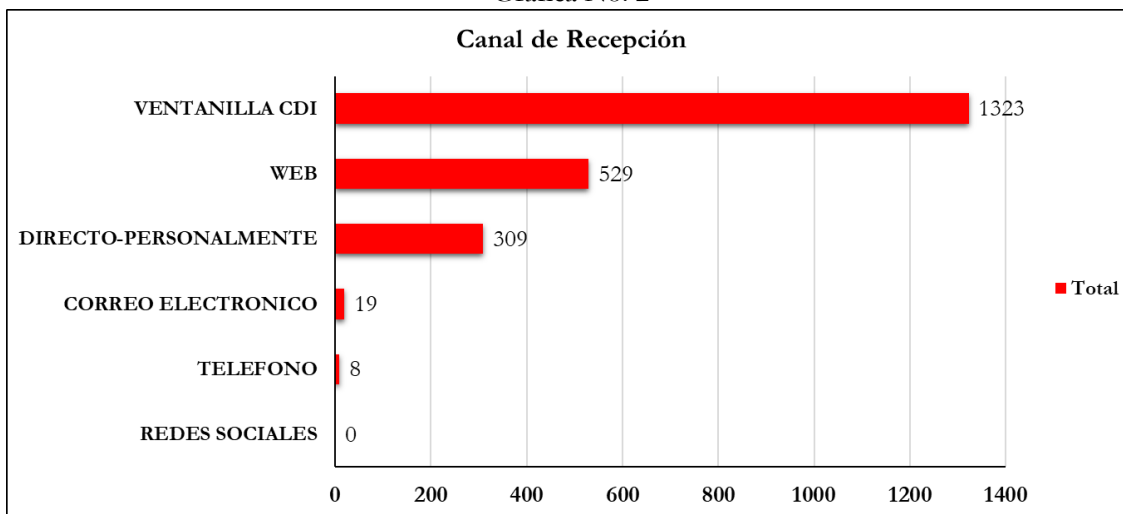
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría 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 2021.**

**2. CANALES DE INTERACCIÓN**

Gráfica No. 2

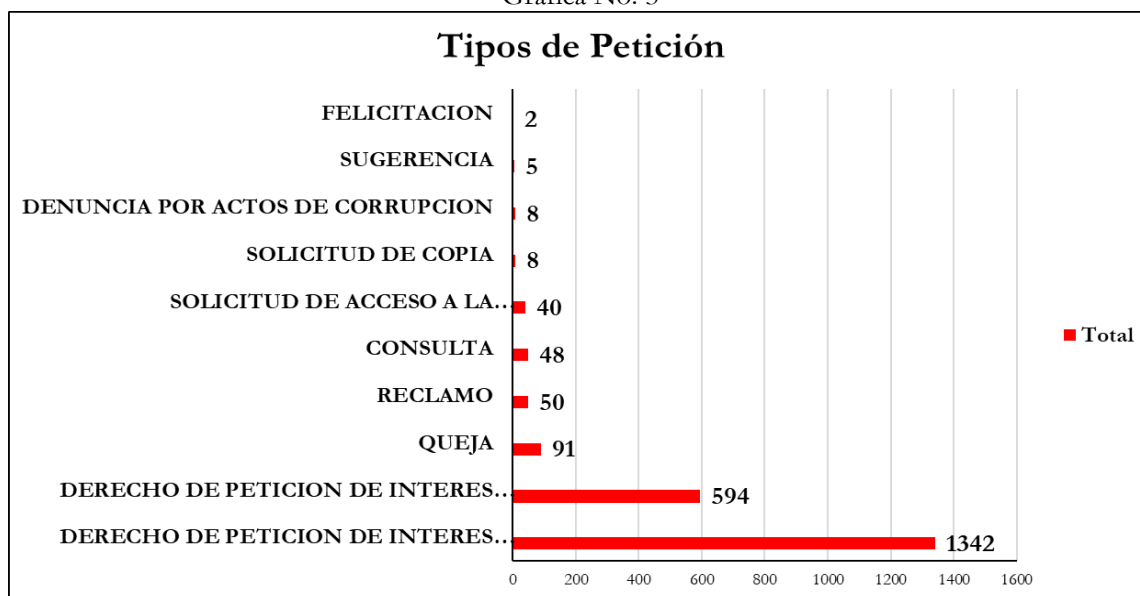


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de octubre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 60.5% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con un 24.2%. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación en Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con el 14.1%.

**3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES**

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

**SECRETARIA DISTRAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
OCTUBRE 2021.**

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 61% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 27%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Quejas con un 4%.

### 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	905
Solicitudes trasladadas a otras entidades	16

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de octubre de 2021 se registró 16 solicitudes de información solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

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

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

**Tabla No. 2  
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

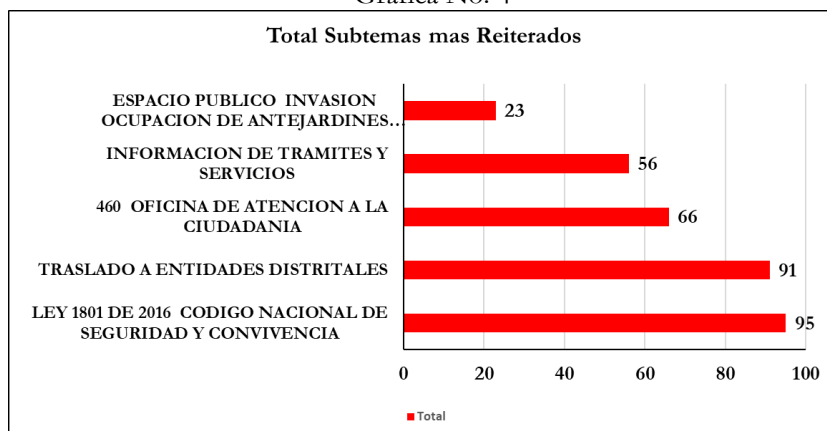
Subtemas	Total	Porcentaje
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	95	4,3%
Traslado A Entidades Distritales	91	4,2%
460 oficina De Atención A La Ciudadanía	66	3,0%
Información De Tramites Y Servicios	56	3%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	23	1%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>331</b>	<b>15%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>1.857</b>	<b>85%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>2.188</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

**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 2021.**

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 95 peticiones, luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 91 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 66 las peticiones relacionadas con. “*460 Oficina De Atención A La Ciudadanía*”.

#### **4.1. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO CON RESPUESTA DEFINITIVA**

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

**Tabla No. 3  
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	440	39%
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía	236	21%
Ventas Ambulantes	100	9%
Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho	84	7%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	78	7%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>938</b>	<b>83%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>192</b>	<b>17%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>1.130</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 “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 440 peticiones, luego se encuentra “*460 Oficina De Atención A La Ciudadanía*” con 236 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 100 las peticiones relacionadas con “*Ventas Ambulantes*”.

**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 2021.**

**5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	221	24%
SECRETARIA DE HACIENDA	111	12%
CODENSA	78	8,6%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	72	8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	62	7%
SECRETARIA DEL HABITAT	49	5,4%
SECRETARIA MOVILIDAD	37	4%
SECRETARIA DE SALUD	33	4%
PERSONERIA DE BOGOTA	28	3%
SECRETARIA GENERAL	28	3%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	24	2,7%
IDU	18	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	16	1,8%
IDPAC	15	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	11	1%
UAESP	10	1,1%
SECRETARIA DE EDUCACION	9	1%
TRANSMILENIO	9	1,0%
IDPYBA	8	1%
SECRETARIA JURIDICA	7	1%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	6	0,7%
SECRETARIA DE LA MUJER	6	0,7%
IDRD	5	0,6%
CAPITAL SALUD EPS	5	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE	4	0%
IDIGER	4	0,4%
VEEDURIA DISTRIAL	4	0,4%
CONCEJO DE BOGOTA	3	0,3%
JBB - JARDIN BOTANICO	3	0,3%
IPES	3	0%
CATASTRO	3	0,3%
SECRETARIA DE CULTURA	2	0,2%
SUBRED CENTRO ORIENTE	2	0,2%
GAS NATURAL	1	0,1%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	0,1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,1%
IDPC	1	0,1%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,1%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	0,1%
FONCEP	1	0,1%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0,1%
SUBRED NORTE	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>905</b>	<b>100%</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 2021.**

En el mes de octubre se trasladó el 41% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 24% a la “*Secretaría de Planeación*”, 11% “*Secretaría de Hacienda*”, el 8.6% “*Codensa*”, 8% “*Secretaría de Integración Social*”, y el 7% “*Secretaría de Seguridad*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

## 6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de octubre se respondió 16 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

**Tabla No. 5**

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	16
<b>Total</b>	<b>16</b>

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 98,7% 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	0	0,0%	15	0,7%	15
02 - CHAPINERO	0	0,0%	5	0,2%	5
03 - SANTA FE	0	0,0%	19	0,9%	19
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	13	0,6%	13
05 - USME	1	3,3%	2	0,1%	3
06 - TUNJUELITO	0	0,0%	8	0,4%	8
07 - BOSA	1	3,3%	8	0,4%	9
08 - KENNEDY	1	3,3%	16	0,7%	17
09 - FONTIBON	0	0,0%	12	0,6%	12
10 - ENGATIVA	1	3,3%	45	2,1%	46
11 - SUBA	1	3,3%	21	1,0%	22
12 - BARRIOS UNIDOS	1	3,3%	21	1,0%	22
13 - TEUSAQUILLO	1	3,3%	19	0,9%	20
14 - LOS MARTIRES	4	13,3%	10	0,5%	14
15 - ANTONIO NARINO	1	3,3%	6	0,3%	7
16 - PUENTE ARANDA	0	0,0%	12	0,6%	12
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	45	2,1%	45
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	3,3%	11	0,5%	12
19 - CIUDAD BOLIVAR	0	0,0%	12	0,6%	12
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	1	0,0%	1
NIVEL CENTRAL	17	56,7%	1857	86,1%	1874
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>1,4%</b>	<b>2.158</b>	<b>98,6%</b>	<b>2.188</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 2021.**

Durante el mes de octubre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **14%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de octubre el **86%** del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de la herramienta “CRONOS” dispuesta por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, realiza el seguimiento de la gestión, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado en trámite o con respuesta de fondo para el mes de 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 PERÍODOS ANTERIORES**

<b>LOCALIDAD</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>% EN TRAMITE</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% RESPUESTA TOTAL</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
01 - USAQUEN	72	2,0%	107	2,1%	179
02 - CHAPINERO	37	1,0%	37	0,7%	74
03 - SANTA FE	44	1,2%	25	0,5%	69
04 - SAN CRISTOBAL	29	0,8%	23	0,4%	52
05 - USME	6	0,2%	15	0,3%	21
06 - TUNJUELITO	21	0,6%	23	0,4%	44
07 - BOSA	15	0,4%	43	0,8%	58
08 - KENNEDY	80	2,2%	190	3,7%	270
09 - FONTIBON	117	3,2%	147	2,8%	264
10 - ENGATIVA	37	1,0%	54	1,0%	91
11 - SUBA	216	5,9%	191	3,7%	407
12 - BARRIOS UNIDOS	12	0,3%	39	0,8%	51
13 - TEUSAQUILLO	83	2,3%	45	0,9%	128
14 - LOS MARTIRES	7	0,2%	17	0,3%	24
15 - ANTONIO NARINO	6	0,2%	13	0,3%	19
16 - PUENTE ARANDA	16	0,4%	26	0,5%	42
17 - LA CANDELARIA	16	0,4%	26	0,5%	42
18 - RAFAEL URIBE URIBE	12	0,3%	30	0,6%	42
19 - CIUDAD BOLIVAR	54	1,5%	74	1,4%	128
20 - SUMAPAZ	1	0,0%	3	0,1%	4
NIVEL CENTRAL	2791	76,0%	4045	78,2%	6836
<b>Total general</b>	<b>3.672</b>	<b>58.5%</b>	<b>5.173</b>	<b>41.5%</b>	<b>8.845</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 **8.845** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **41.5%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **5.173** 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 2021.**

Tabla No. 7

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIAS	Total general
ANTONIO NARINO	20	0	277	361	0	0	0	20	0	0	296
BARRIOS UNIDOS	105	0	57	113	0	380	0	0	26	0	90
BOSA	24	0	39	103	0	23	0	107	22	0	44
CANDELARIA	36	0	31	127	0	0	0	0	0	0	54
CHAPINERO	75	234	245	313	0	258	401	391	31	0	272
CIUDAD BOLIVAR	391	307	277	441	0	416	613	423	497	373	325
ENGATIVA	76	792	18	113	0	62	46	37	6	0	65
FONTIBON	387	389	355	485	788	339	417	549	409	590	420
KENNEDY	220	151	167	268	61	254	420	341	290	313	207
MARTIRES	0	68	339	210	0	0	20	102	0	0	198
PUENTE ARANDA	404	0	169	284	381	0	662	101	0	0	245
RAFAEL URIBE	374	0	445	546	0	0	14	510	0	0	480
SAN CRISTOBAL	37	0	169	444	0	30	783	226	0	0	250
SANTA FE	0	0	187	528	790	56	789	0	32	0	299
SUBA	224	339	416	392	871	422	471	218	126	160	387
SUMAPAZ	0	0	39	0	0	0	0	27	0	0	37
TEUSAQUILLO	213	0	141	339	0	479	418	236	0	0	247
TUNJUELITO	781	798	474	318	0	791	210	286	38	0	379
USAQUEN	204	831	667	696	0	678	639	415	795	380	663
USME	18	0	25	25	0	31	22	19	0	0	25
NIVEL CENTRAL	204	393	190	224	0	231	89	125	270	249	208
<b>Total general</b>	<b>218</b>	<b>128</b>	<b>215</b>	<b>296</b>	<b>578</b>	<b>102</b>	<b>325</b>	<b>263</b>	<b>261</b>	<b>236</b>	<b>234</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 2021.**

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

**8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2021**

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2021, se tienen las siguientes cifras:

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

Mes	Total Peticiones Registradas	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	2.335	144	71
Febrero	2.282	131	96
Marzo	2.379	2.256	133
Abril	2.114	861	93
Mayo	1.682	14.314	162
Junio	1.817	2.985	140
Julio	1.994	9.421	201
Agosto	2.348	5.167	143
Septiembre	2.634	1.828	88
Octubre	2.188	9.075	234
<b>Total General</b>	<b>21.773</b>	<b>46.182</b>	<b>136</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 2021 ha sido de 136 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

**Tabla No. 9  
Nivel Central**

Mes	Total Peticiones Pendientes	Promedio de días
Enero	24.290	71
Febrero	21.415	96
Marzo	19.188	133
Abril	18.325	93
Mayo	16.695	162
Junio	13.035	140
Julio	8.538	201
Agosto	6.270	143
Septiembre	5.793	88
Octubre	3.649	233
<b>Promedio General</b>		<b>136</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 2021.**

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2021 ha sido de 136 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

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

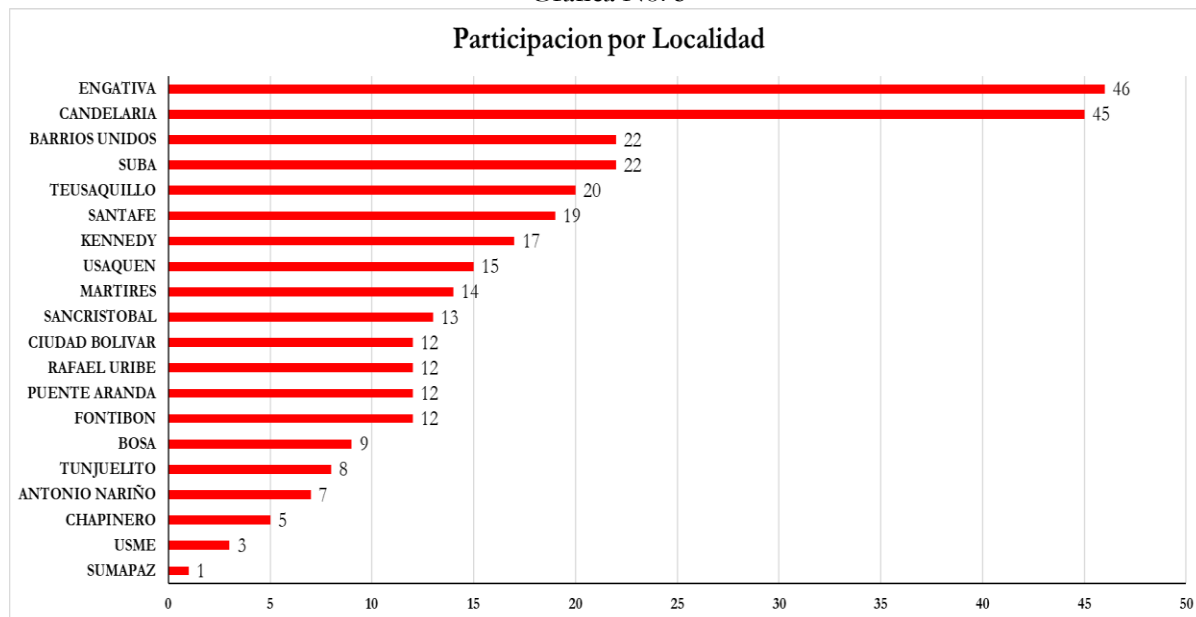
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	15	0,7%	543	340	21	0
CHAPINERO	5	0,2%	110	0	174	16
SANTAFE	19	0,9%	142	0	3	10
SANCRISTOBAL	13	0,6%	844	129	191	0
USME	3	0,1%	754	17	35	0
TUNJUELITO	8	0,4%	180	5	8	0
BOSA	9	0,4%	1186	0	37	0
KENNEDY	17	0,8%	1179	344	152	114
FONTIBON	12	0,5%	305	0	4	0
ENGATIVA	46	2,1%	459	332	8	0
SUBA	22	1,0%	1240	113	159	22
BARRIOS UNIDOS	22	1,0%	146	190	23	0
TEUSAQUILLO	20	0,9%	116	58	4	295
MARTIRES	14	0,6%	92	13	12	0
ANTONIO NARIÑO	7	0,3%	82	13	25	22
PUENTE ARANDA	12	0,5%	206	49	4	0
CANDELARIA	45	2,1%	43	5	48	0
RAFAEL URIBE	12	0,5%	617	57	18	0
CIUDAD BOLIVAR	12	0,5%	1013	143	69	0
SUMAPAZ	1	0,0%	150	0	1	0
NIVEL CENTRAL	1874	85,6%	0	968	34	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	1	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	5	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	3	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.188</b>	<b>100%</b>	<b>9.407</b>	<b>2.776</b>	<b>1.030</b>	<b>479</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.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
OCTUBRE 2021.**

Gráfica No. 5



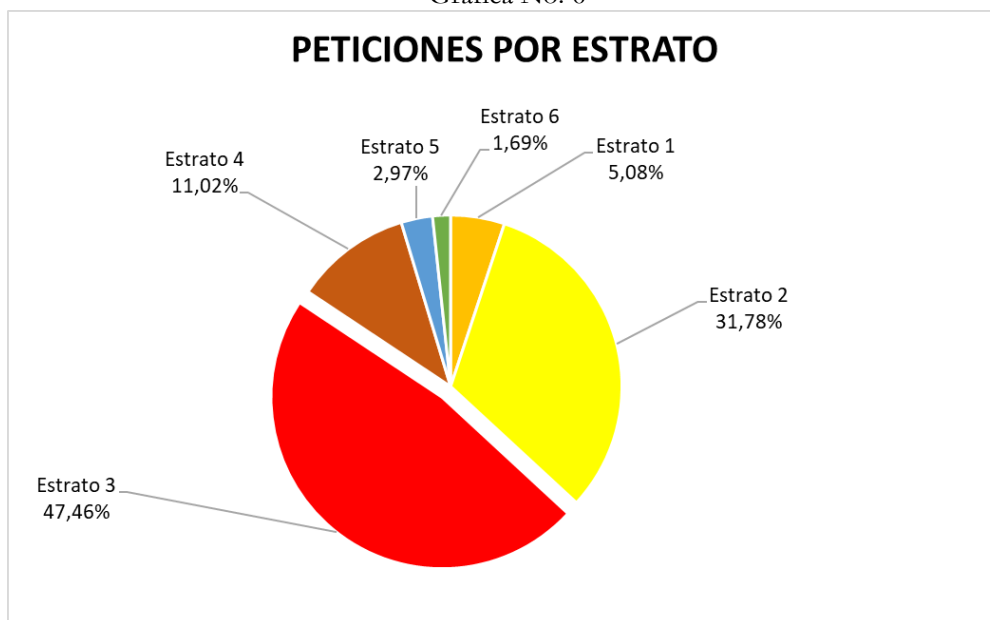
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

### 9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 47% se ubicó dentro del estrato 3, el 32% en el estrato 2 y el 11% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

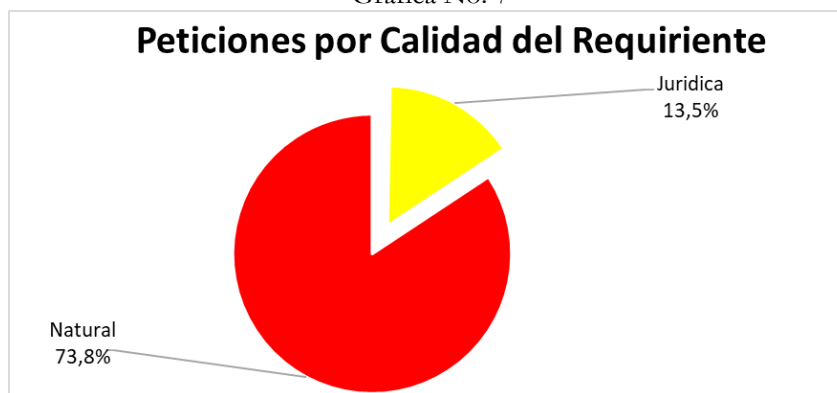
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
OCTUBRE 2021.**

**10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (73.8%) fueron realizadas por personas naturales y (13.5%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

**11. OTROS ITEMS:**

**11.1 Encuestas de percepción del servicio**

La encuesta de percepción del servicio es una herramienta aplicada por la entidad para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los diferentes trámites y servicios brindados por la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el nivel local como central de la entidad y en los canales presencial y virtual.

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de las localidades y del nivel central en los canales presencial y virtual son los siguientes:

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

Calificación				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
25	Antonio Nariño	4,5	0,1	4.4
23	Barrios Unidos	4,2	0,1	
37	Bosa	4,2	0,2	
174	Chapinero	4,5	0,8	
69	Ciudad Bolívar	4,5	0,3	
8	Engativá	3,6	0,0	
4	Fontibón	4,3	0,0	
152	Kennedy	4,4	0,6	
48	La Candelaria	4,4	0,2	
12	Mártires	4,5	0,1	
4	Puente Aranda	4,1	0,0	
18	Rafael Uribe Uribe	4,0	0,1	
191	San Cristóbal	4,4	0,8	
3	Santa Fe	3,7	0,0	
159	Suba	4,3	0,7	
1	Sumapaz	0,9	0,0	
4	Teusaquillo	2,7	0,0	
8	Tunjuelito	3,2	0,0	
21	Usaquén	3,9	0,1	
35	Usme	4,4	0,1	
34	Nivel Central	5,0	0,2	

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 2021.**

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere de mayor esfuerzo para cumplir con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

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

**Tabla No. 12  
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL VIRTUAL**

<b>TRÁMITE REALIZADO</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA1</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA2</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL</b>
Certificado de Residencia	4,7	4,6	4,6	4,4
Documentos Extraviados	4,7	4,6	4,6	
Otro	5,0	4,8	4,9	
Propiedad Horizontal	2,3	2,3	2,3	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	3,0	4,0	3,5	
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	5,0	5,0	5,0	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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 adecuada en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere de mayor esfuerzo para cumplir con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios de manera virtual en la entidad.

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

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

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
OCTUBRE 2021.**

Tabla No. 13

**CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL**

<b>TRÁMITE REALIZADO</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA1</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA2</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL</b>
Atención a la Ciudadanía	5,0	5,0	5,0	5,0
CDI	4,9	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	4,8	4,8	4,8	
Contratación	5,0	5,0	5,0	
Gestión del Riesgo y Ambiental	5,0	5,0	5,0	
Despacho Alcalde Local	5,0	5,0	5,0	
Subsidio C	5,0	5,0	5,0	
Planeación	4,9	4,9	4,9	
Recepción	5,0	5,0	5,0	
Obras	5,0	5,0	5,0	
Inspección de Policía	5,0	4,9	4,9	
Infraestructura	5,0	5,0	5,0	
Almacén	5,0	5,0	5,0	
Grupo de Gestión Policiva	5,0	5,0	5,0	
Oficina de Prensa	5,0	5,0	5,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Octubre de 2021 es de **4,8** esto equivale al **95%** 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.

En el mes de Octubre se recibieron 479 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19.

Por otra parte, en la vigencia 2021 en el mes de Octubre se entregaron 17 documentos extraviados entregados directamente al titular.

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



**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
OCTUBRE 2021.**

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	6
Febrero	7
Marzo	13
Abril	788
Mayo	10
Junio	19
Julio	27
Agosto	22
Septiembre	5514
Octubre	17
<b>TOTALES</b>	<b>6.423</b>

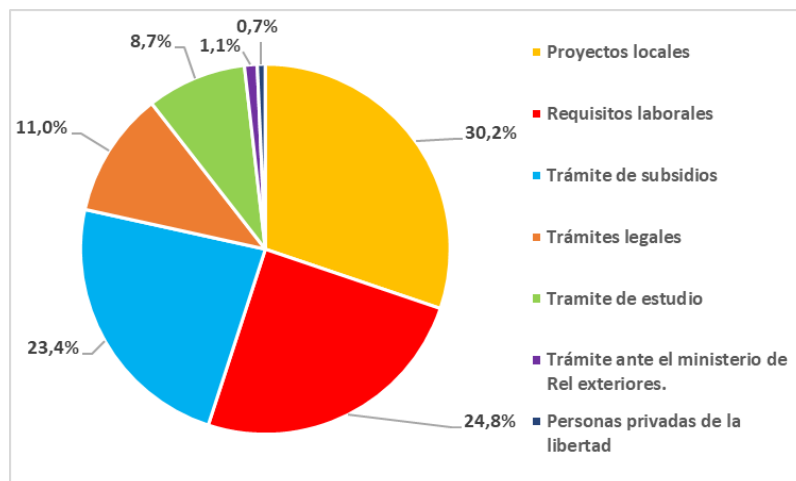
Fuente: Aplicativo SIDE

**11.3 Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de Octubre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite Proyectos locales con una participación del 30.2% respecto al total, seguido de un 24.8% para Requisitos Laborales, el 23.4% para Trámite de subsidios, 11% para Trámite legales, 8.7% para Trámites de estudio, 1.1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,7% 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 9.407, 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
OCTUBRE 2021.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Bosa, Kennedy, Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Usme y Rafael Uribe Uribe que expedieron un total de 6.833 certificaciones, representando el 73% 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.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
OCTUBRE 2021.**

## **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Octubre de 2021 corresponde a 2.188 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, Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en el periodo Octubre 2021 ha sido de 233 días.
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 60.5% de Solicitudes ciudadanas; un 24.2% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 14.1%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 61% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 27%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 4%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 95 peticiones, luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 91 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 66 las peticiones relacionadas con. “*460 Oficina De Atención A La Ciudadanía*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, La Candelaria, Barrios Unidos, Suba, Teusaquillo y Santafé.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 47% se ubicó dentro del estrato 3, el 32% en el estrato 2 y el 11% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Octubre se recibieron 479 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 Octubre se entregaron 17 documentos extraviados entregados directamente al titular.
9. Para el mes de Octubre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite Proyectos locales con una participación del 30.2% respecto al total, seguido de un 24.8% para Requisitos Laborales, el 23.4% para Trámite de subsidios, 11% para Trámite legales, 8.7% para Trámites de estudio, 1.1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,7% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Octubre de 2021 es de 4,8 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.