

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL NOVIEMBRE 2020.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., noviembre 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 NOVIEMBRE 2020.**

## **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 .....	7
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.....	7
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	8
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.....	14
11.	OTROS.....	14
11.1.	ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO .....	14
11.2.	BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.....	16
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 NOVIEMBRE 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 Noviembre de 2020.

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

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Noviembre de 2020 corresponde a 2.708, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

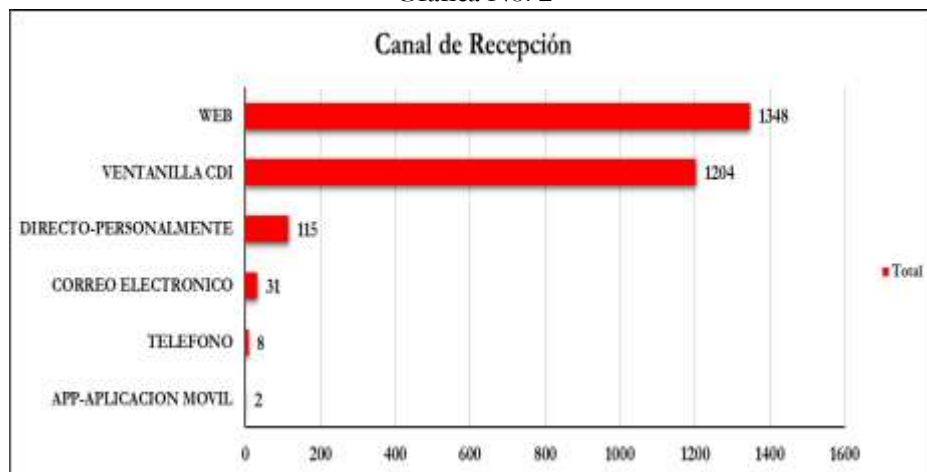
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría 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  
NOVIEMBRE 2020.**

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Noviembre 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 49,8% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 44,5% 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, en tercer lugar, se encuentra el correo electrónico con 1,1%.

## 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 49% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 30%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 7%.

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

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

### 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	128
Solicitudes trasladadas a otras entidades	7

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Noviembre de 2020 se registró 7 solicitudes de información trasladadas a otra entidad según su competencia Secretaria De Seguridad.

### 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
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	67	2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	59	2%
INFORMAACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	47	2%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	24	1%
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	23	1%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>220</b>	<b>8%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>2488</b>	<b>92%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>2708</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  
NOVIEMBRE 2020.**

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Oficina De Atención a La Ciudadanía*” con 67 peticiones, luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 59; posteriormente se encuentra que fueron 47 las peticiones relacionadas con. “*Información de Tramites Y Servicios*”.

#### 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**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	219	35
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	113	18
DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	49	8
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	40	6
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	37	6
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>458</b>	<b>74</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>164</b>	<b>26</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>622</b>	<b>100</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Noviembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Oficina De Atención a La Ciudadanía*” con 219 peticiones, luego se encuentra “*Contravenciones Comunes Código de Policía*” con 113; posteriormente se encuentra que fueron 49 las peticiones relacionadas con. “*Dirección Para La Gestión Policiva*”.

**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  
NOVIEMBRE 2020.**

**5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	10	12,7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	9	11,4%
SECRETARIA GENERAL	8	10,1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	10,1%
SECRETARIA MOVILIDAD	7	8,9%
SECRETARIA DE EDUCACION	5	6,3%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	5,1%
IPES	4	5,1%
SECRETARIA DE SALUD	4	5,1%
IDIPRON	3	3,8%
ACUEDUCTO - EAB	3	3,8%
SECRETARIA JURIDICA	2	2,5%
IDPYBA	2	2,5%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	2,5%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	1,3%
CAPITAL SALUD EPS	1	1,3%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	1,3%
IDU	1	1,3%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	1,3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1,3%
IDPAC	1	1,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	1,3%
<b>Total general</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Noviembre se trasladó el 3 % del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo 13% a la *Secretaria De Planeación*, 11% *Secretaria De Seguridad*, 10% *Secretaria General* y 10% *Secretaria De Integración Social*, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

**6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS**

En el mes de Noviembre se respondió 1 petición clasificada dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

**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  
NOVIEMBRE 2020.**

**7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO**

A partir de este reporte se observa una gestión del 24% 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	40	1,9%	16	2,4%	56
02 - CHAPINERO	36	1,7%	5	0,7%	41
03 - SANTA FE	19	0,9%	8	1,2%	27
04 - SAN CRISTOBAL	22	1,0%	9	1,3%	31
05 - USME	12	0,6%	7	1,0%	19
06 - TUNJUELITO	8	0,4%	2	0,3%	10
07 - BOSA	30	1,4%	18	2,7%	48
08 - KENNEDY	80	3,7%	30	4,5%	110
09 - FONTIBON	47	2,2%	12	1,8%	59
10 - ENGATIVA	57	2,6%	31	4,6%	88
11 - SUBA	82	3,8%	29	4,3%	111
12 - BARRIOS UNIDOS	26	1,2%	14	2,1%	40
13 - TEUSAQUILLO	24	1,1%	18	2,7%	42
14 - LOS MARTIRES	15	0,7%	6	0,9%	21
15 - ANTONIO NARINO	13	0,6%	3	0,4%	16
16 - PUENTE ARANDA	23	1,1%	14	2,1%	37
17 - LA CANDELARIA	13	0,6%	3	0,4%	16
18 - RAFAEL URIBE URIBE	40	1,9%	6	0,9%	46
19 - CIUDAD BOLIVAR	43	2,0%	11	1,6%	54
SUMAPAZ	0	0%	0	0%	0
NIVEL CENTRAL	1521	70,7%	430	64,0%	1951
<b>Total general</b>	<b>2151</b>	<b>76%</b>	<b>672</b>	<b>24%</b>	<b>2823</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  
NOVIEMBRE 2020.**

Durante el mes de Noviembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 2% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Noviembre el 55% 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 Noviembre.

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 (MESES  
TRANSCURRIDOS DEL AÑO 2020**

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	808	4,2%	7	0,5%	815
02 - CHAPINERO	208	1,1%	12	0,8%	220
03 - SANTA FE	213	1,1%	29	1,9%	242
04 - SAN CRISTOBAL	282	1,5%	6	0,4%	288
05 - USME	170	0,9%	6	0,4%	176
06 - TUNJUELITO	146	0,8%	10	0,6%	156
07 - BOSA	296	1,5%	48	3,1%	344
08 - KENNEDY	902	4,7%	20	1,3%	922
09 - FONTIBON	484	2,5%	8	0,5%	492
10 - ENGATIVA	389	2,0%	125	8,1%	514
11 - SUBA	1120	5,9%	23	1,5%	1143
12 - BARRIOS UNIDOS	130	0,7%	44	2,8%	174
13 - TEUSAQUILLO	433	2,3%	83	5,4%	516
14 - LOS MARTIRES	156	0,8%	21	1,4%	177
15 - ANTONIO NARINO	80	0,4%	15	1,0%	95
16 - PUENTE ARANDA	296	1,5%	14	0,9%	310
17 - LA CANDELARIA	62	0,3%	7	0,5%	69
18 - RAFAEL URIBE URIBE	229	1,2%	41	2,6%	270
19 - CIUDAD BOLIVAR	319	1,7%	10	0,6%	329
20 - SUMAPAZ	4	0,0%	1	0,1%	5
NIVEL CENTRAL	12385	64,8%	1020	65,8%	13405
<b>Total general</b>	<b>19112</b>	<b>92%</b>	<b>1550</b>	<b>8%</b>	<b>20662</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 **20.662** requerimientos ingresados en el transcurso del año anteriores al periodo actual, un 8% tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.550** 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 NOVIEMBRE 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	6	7	6	7		4	6	5			6
Chapinero	6		7	7		6	4			3	6
Santa fe	6		5	4		4	8	7			5
San Cristóbal	9		5	4		2	1	3			4
Usme	7		4	6		4	1	3			5
Tunjuelito			6	4		5					5
Bosa	5		6	5		5	3	8			6
Kennedy	4	5	6	7		5	5	7	1	1	6
Fontibón	6		6	5		5	3				6
Engativá	6		6	6		6	5	4	7	4	6
Suba	5	7	6	6		6	7	6			6
Barrios Unidos		5	5	5		4	7	8			5
Teusaquillo	3		6	5		9	2	5			6
Mártires			6	6		4	8			7	6
Antonio Nariño	7		7	7			9				7
Puente Aranda	5		6	6		6		3			6
Candelaria	2		5	7		4		10			6
Rafael Uribe	4		4	5		4			10		5
Ciudad Bolívar	4		5	4		5			1		5
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nivel central	4	7	5	4	5	4	3	4	4	3	4
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
NOVIEMBRE 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
Noviembre	2.708	46.044	5
<b>Total General</b>	<b>33.791</b>	<b>854.936</b>	<b>23</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 23 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
Noviembre	2.352	2.439	4
<b>Total General</b>	<b>16.175</b>	<b>180.960</b>	<b>18</b>

**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  
NOVIEMBRE 2020.**

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 18 días.

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

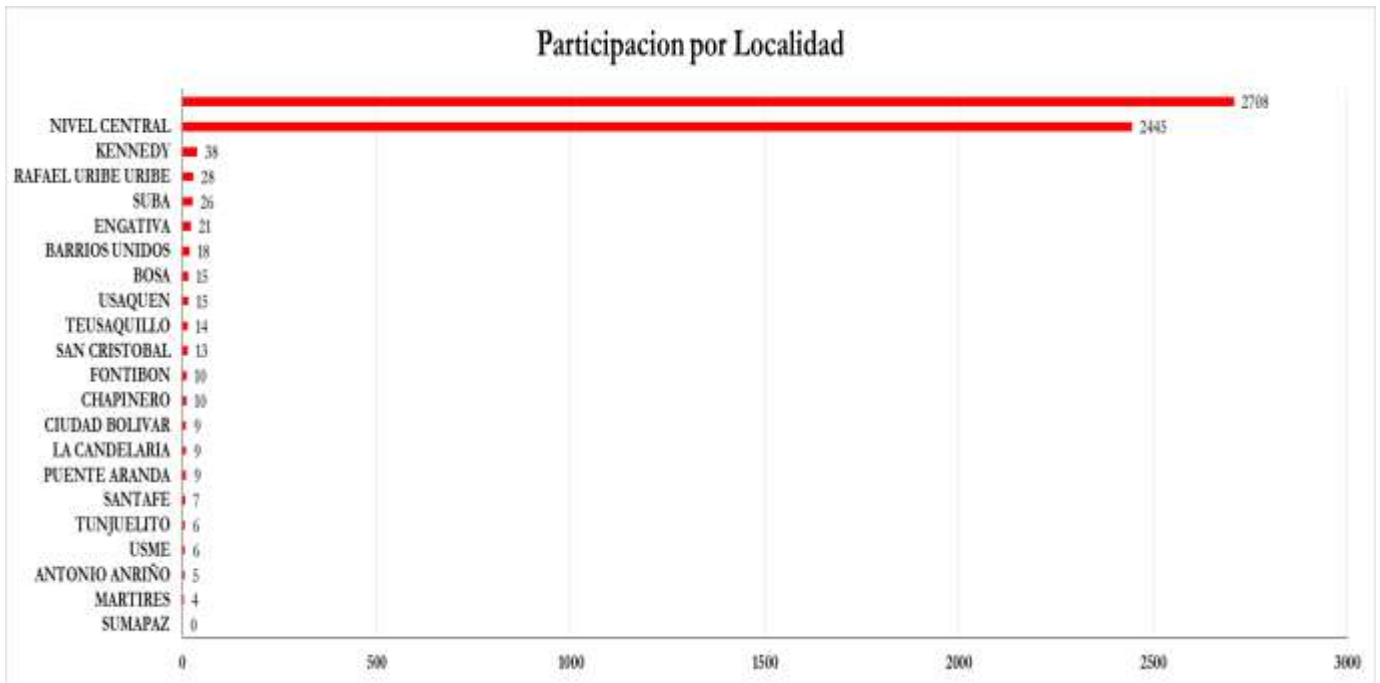
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	15	0,6%	390	3	11	0
CHAPINERO	10	0,4%	110	0	7	908
SANTAFE	7	0,3%	341	101	9	483
SANCRISTOBAL	13	0,5%	1149	9	28	0
USME	6	0,2%	1125	0	22	0
TUNJUELITO	6	0,2%	81	9	5	0
BOSA	15	0,6%	1879	0	50	0
KENNEDY	38	1,4%	1538	10	30	279
FONTIBON	10	0,4%	437	2	19	5
ENGATIVA	21	0,8%	835	0	30	0
SUBA	26	1,0%	1773	52	116	0
BARRIOS UNIDOS	18	0,7%	73	49	16	0
TEUSAQUILLO	14	0,5%	169	0	2	78
MARTIRES	4	0,1%	165	0	5	35
ANTONIO NARIÑO	5	0,2%	260	0	33	295
PUENTE ARANDA	9	0,3%	293	0	4	0
CANDELARIA	9	0,3%	51	0	0	195
RAFAEL URIBE	28	1,0%	918	31	26	0
CIUDAD BOLIVAR	9	0,3%	973	0	142	0
SUMAPAZ	0	0,0%	177	0	19	0
NIVEL CENTRAL	2445	90,3%	0	426	72	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2.708</b>	<b>100%</b>	<b>12.737</b>	<b>692</b>	<b>646</b>	<b>2.278</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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
NOVIEMBRE 2020.**

Gráfica No. 5



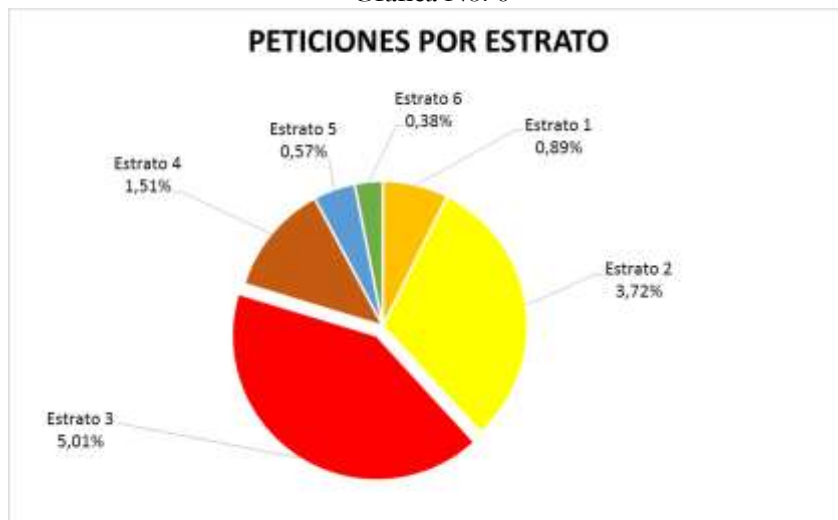
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

### 9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 5% se ubicó dentro del estrato 3, el 4% en el estrato 2 y el 2% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

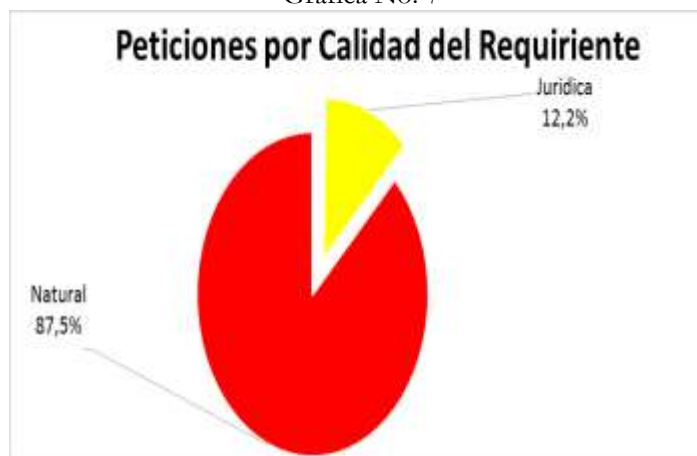
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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

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

**10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (87,5%) fueron realizadas por personas naturales y (12,2%) 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
33	Antonio Nariño	4,5	0,2	3,61
16	Barrios Unidos	4,2	0,1	
50	Bosa	2,2	0,2	
7	Chapinero	0,6	0,0	
142	Ciudad Bolívar	4,7	1,0	
30	Engativá	1,8	0,1	
19	Fontibón	1,2	0,0	
30	Kennedy	1,8	0,1	
0	La Candelaria	0,0	0,00	
5	Mártires	2,1	0,0	
4	Puente Aranda	2,1	0,0	

**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  
NOVIEMBRE 2020.**

26	Rafael Uribe Uribe	2,2	0,1	
28	San Cristóbal	2,1	0,1	
9	Santa Fe	2,1	0,0	
116	Suba	4,3	0,8	
2	Teusaquillo	5,0	0,0	
5	Tunjuelito	1,1	0,0	
11	Usaquén	3,9	0,1	
22	Usme	3,9	0,1	
19	Sumapaz	2,4	0,1	
72	Nivel Central	5,0	0,6	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

La calificación obtenida equivale a “Adecuada”, 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 no 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 presencial 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	4,3	4,3	4,3	3,79
Documentos Extraviados	4,4	4,4	4,4	
Otro	3,7	3,4	3,6	
Propiedad Horizontal	1,9	1,7	1,8	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,1	4,3	4,2	
Autorización para la realización de concursos	4,7	4,0	4,3	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	3,9	3,8	3,9	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuada”, 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 requiere de mayores esfuerzos para que la respuesta sea óptima de cara al ciudadano, y por tanto 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.

**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  
NOVIEMBRE 2020.**

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Noviembre de 2020 es de **4,4** esto equivale al **88%** 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 septiembre a noviembre se recibieron 2.298 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 Noviembre se entregaron 17 documentos extraviados a la ciudadanía, todos correspondientes a cédulas de ciudadanía.

En la vigencia 2020 con corte al 30 de Noviembre se han devuelto a los ciudadanos 69 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	7
Noviembre	17
<b>TOTALES</b>	<b>69</b>

Fuente: Aplicativo SIDE

**11.3 Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de Noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 68% respecto al total, seguido de un 19% para Proyectos Locales, el 5% para Trámites de Estudio, 4% para Trámites Legales, 3% para Trámites de Subsidio, 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,3% para Personas Privadas de la Libertad.

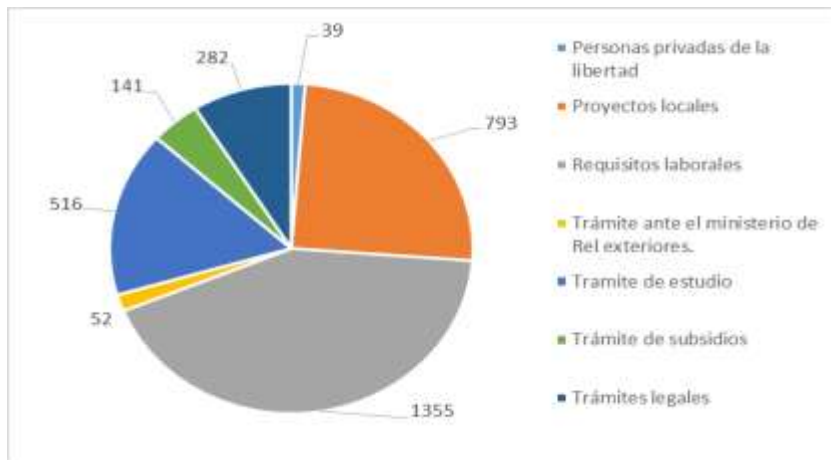
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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



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

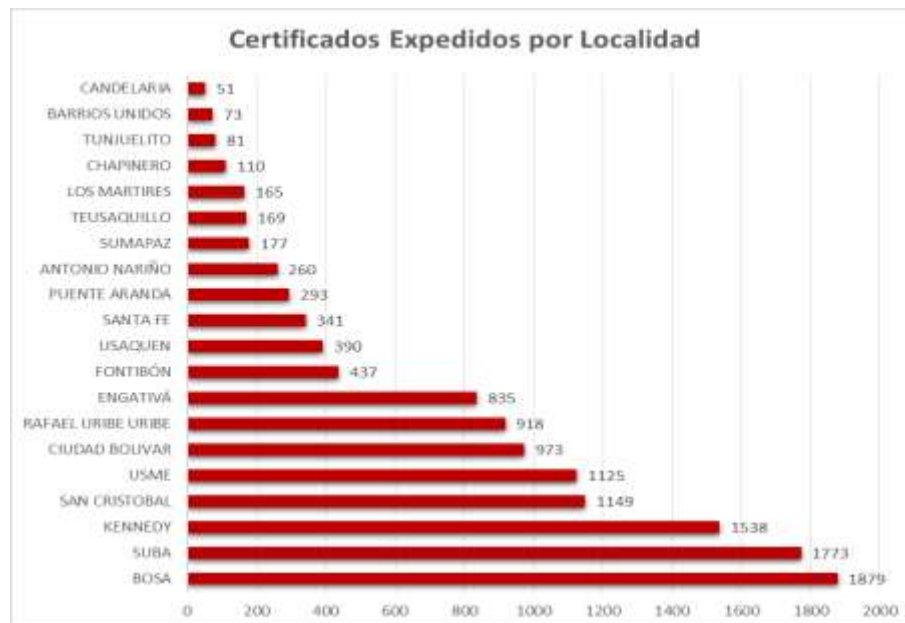
Gráfica No. 8

**TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRAMITE**



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 12.737, 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.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Suba, Kennedy, San Cristóbal y Usme que expidieron un total de 7.464 certificaciones, representando el 58% del Total.

#### 11.4 Juramento Colombiano por Adopción

En el periodo de Noviembre se registraron ocho (8) actas del Trámite Juramento Colombiano por Adopción con el radicado No. 20201001646081.

**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  
NOVIEMBRE 2020.**

## **12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Octubre de 2020 corresponde a 2.708, 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 la vigencia 2020 ha sido de 23 días.
3. Para el mes de Noviembre 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 49,8%; un 44,5% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es la recepción mail con un 1,1%..
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 49% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 30%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 7%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Oficina de Atención a la Ciudadanía*” con 219 peticiones, en segundo lugar, se encuentra que el subtema “*Contravenciones Comunes Código de Policía*” con 113; posteriormente se encuentra que fueron 49 las peticiones relacionadas con. “*Dirección para la Gestión Policial*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Kennedy, Rafael Uribe Uribe, Suba, Engativá y Barrios Unidos.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 50% se ubicó dentro del estrato 3, el 29% en el estrato 2 y el 9% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que entre los meses de septiembre a noviembre se recibieron 2.998 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 Noviembre se entregaron 17 documentos extraviados a la ciudadanía, todos correspondientes a cédulas de ciudadanía.
9. Para el mes de Noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 68% respecto al total, seguido de un 19% para Proyectos Locales, el 5% para Trámites de Estudio, 4% para Trámites Legales, 3% para Trámites de Subsidio, 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,3% para Personas Privadas de la Libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Octubre de 2020 es de 4,4 esto equivale al 88% 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.