

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., noviembre 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.*

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

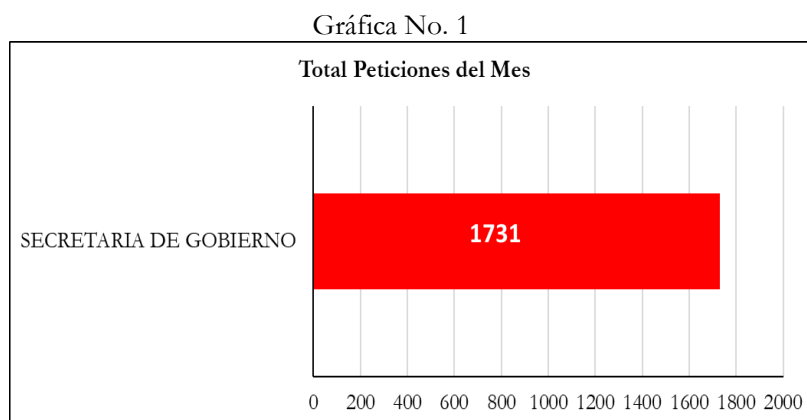
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 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 noviembre de 2021.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

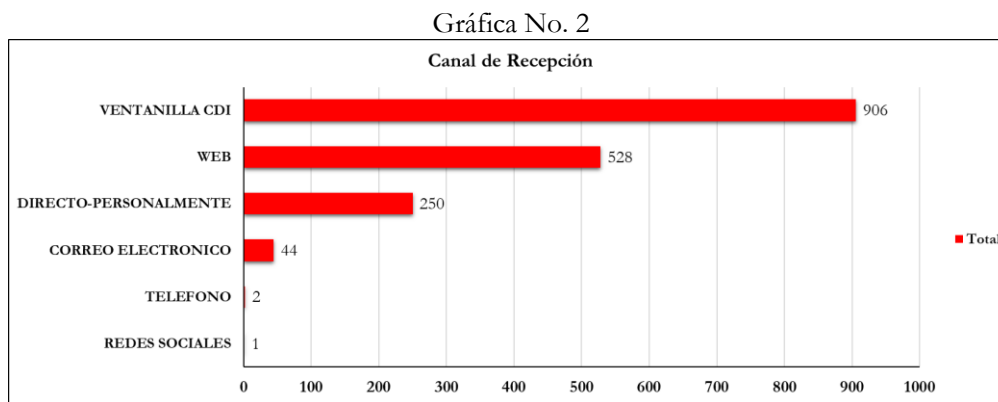


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en noviembre de 2021 corresponde a 1.731, 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.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



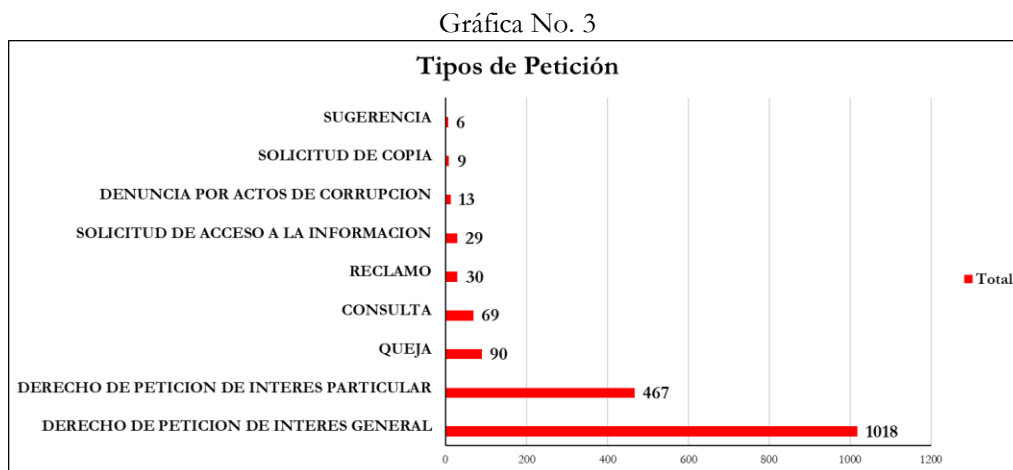
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2021.

Para el mes de noviembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 52.3% 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 30.5%. 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 14.4%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 59% 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 5%.

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	883
Solicitudes trasladadas a otras entidades	12

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de noviembre de 2021 se registró 12 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

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 2021.**

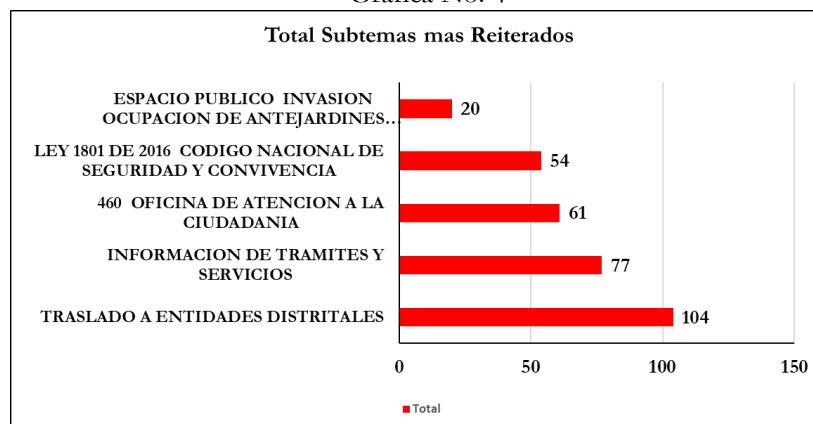
las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en específico, por tanto, su denominación será *“Peticiónes tramitadas por dependencias de nivel central”*.

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Subtemas	Total	Porcentaje
Traslado A Entidades Distritales	104	6,0%
Información De Tramites Y Servicios	77	4,4%
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía	61	3,5%
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	54	3%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	20	1%
TOTAL 5 SUBTEMAS	316	18%
OTROS SUBTEMAS	1.415	82%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.731	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Traslado A Entidades Distritales”* con 104 peticiones, luego se encuentra *“Información De Tramites Y Servicios”* con 77 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 61 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 *“Peticiónes Tramitadas por Dependencias de Nivel Central”*.

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 2021.**

Tabla No. 3

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	353	27%
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía	174	14%
Información De Tramites Y Servicios	110	9%
Ventas Ambulantes	107	8%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	96	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	840	65%
OTROS SUBTEMAS	446	35%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.286	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de noviembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 353 peticiones, luego se encuentra “*460 Oficina De Atención A La Ciudadanía*” con 174 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 110 las peticiones relacionadas con “*Información De Tramites Y Servicios*”.

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	169	19%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	95	11%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	72	8%
SECRETARIA DE HACIENDA	69	8%
SECRETARIA DEL HABITAT	51	5,8%
SECRETARIA DE SALUD	50	6%
SECRETARIA MOVILIDAD	37	4%
SECRETARIA GENERAL	35	4%
IDU	33	4%
UAESP	27	3,1%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	24	2,7%
SECRETARIA DE AMBIENTE	21	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	17	2%
IDPAC	16	2%
SECRETARIA DE EDUCACION	14	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	14	1,6%
CODENSA	13	1,5%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	13	1%
SECRETARIA DE LA MUJER	12	1,4%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	12	1,4%
SECRETARIA JURIDICA	10	1%
IDPYBA	7	1%
JBB - JARDIN BOTANICO	7	0,8%
SECRETARIA DE CULTURA	6	0,7%
TRANSMILENIO	6	0,7%
CAPITAL SALUD EPS	6	1%

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

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

IDIGER	5	0,6%
SUBRED CENTRO ORIENTE	5	0,6%
CATASTRO	4	0,5%
IPES	4	0%
IDRD	4	0,5%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	3	0,3%
SUBRED NORTE	3	0,3%
SUBRED SUR OCCIDENTE	3	0,3%
VEEDURIA DISTRITAL	2	0,2%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	0,2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	0,2%
GAS NATURAL	2	0,2%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2	0,2%
IDIPRON	1	0,1%
SUBRED SUR	1	0,1%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	1	0,1%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0,1%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,1%
GRUAS Y PATIOS	1	0,1%
Total general	905	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de noviembre se trasladó el 51% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 19% a la “*Secretaría de Planeación*”, 11% “*Secretaría de Integración Social*”, el 8% “*Secretaría de Seguridad*”, 8% “*Secretaría de Hacienda*”, y el 5.8% “*Secretaría del Habitat*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

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

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	16
Total	16

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 99,1% 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.

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 2021.**

Tabla No. 6

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	1	6,3%	11	0,6%	12
02 - CHAPINERO	1	6,3%	11	0,6%	12
03 - SANTA FE	0	0,0%	23	1,3%	23
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	7	0,4%	7
05 - USME	0	0,0%	4	0,2%	4
06 - TUNJUELITO	1	6,3%	6	0,3%	7
07 - BOSA	0	0,0%	22	1,3%	22
08 - KENNEDY	1	6,3%	19	1,1%	20
09 - FONTIBON	0	0,0%	13	0,8%	13
10 - ENGATIVA	1	6,3%	39	2,3%	40
11 - SUBA	0	0,0%	32	1,9%	32
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0,0%	24	1,4%	24
13 - TEUSAQUILLO	0	0,0%	30	1,7%	30
14 - LOS MARTIRES	0	0,0%	15	0,9%	15
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	13	0,8%	13
16 - PUENTE ARANDA	2	12,5%	4	0,2%	6
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	16	0,9%	16
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0,0%	9	0,5%	9
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	0,0%	26	1,5%	26
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	1	0,0%	1
NIVEL CENTRAL	9	56,3%	1391	86,1%	1400
Total general	16	0,9%	1.715	99,1%	1.731

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de noviembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **1%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de noviembre el **99%** 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 en el link de consulta de derechos petición, el ciudadano puede acceder a la información, e incluso descargar las comunicaciones emitidas que ilustran el estado del trámite. De esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

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

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

NOVIEMBRE 2021.

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla No. 7

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIÓDOS ANTERIORES

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	28	1,7%	69	1,4%	97
02 - CHAPINERO	5	0,3%	45	0,9%	50
03 - SANTA FE	3	0,2%	54	1,1%	57
04 - SAN CRISTOBAL	21	1,3%	31	0,6%	52
05 - USME		0,0%	22	0,5%	22
06 - TUNJUELITO	19	1,2%	19	0,4%	38
07 - BOSA	6	0,4%	38	0,8%	44
08 - KENNEDY	45	2,8%	88	1,8%	133
09 - FONTIBON	28	1,7%	105	2,2%	133
10 - ENGATIVA	10	0,6%	104	2,1%	114
11 - SUBA	58	3,6%	229	4,7%	287
12 - BARRIOS UNIDOS	3	0,2%	30	0,6%	33
13 - TEUSAQUILLO	20	1,2%	92	1,9%	112
14 - LOS MARTIRES	2	0,1%	28	0,6%	30
15 - ANTONIO NARINO	2	0,1%	11	0,2%	13
16 - PUENTE ARANDA	8	0,5%	34	0,7%	42
17 - LA CANDELARIA	6	0,4%	22	0,5%	28
18 - RAFAEL URIBE URIBE	7	0,4%	25	0,5%	32
19 - CIUDAD BOLIVAR	15	0,9%	59	1,2%	74
20 - SUMAPAZ	1	0,1%	1	0,0%	2
NIVEL CENTRAL	1316	82,0%	3765	77,3%	5081
Total general	1603	24,8%	4871	75,2%	6474

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 **6.474** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **75.2%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **4.871** 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 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	46	0	54	68	0	0	33	53	65	0	56
BARRIOS UNIDOS	21	0	23	24	0	25	58	34	19	0	24
BOSA	358	0	18	127	191	92	214	75	19	384	32
CANDELARIA	0	0	19	29	0	43	0	38	0	0	22
CHAPINERO	142	68	66	116	0	54	61	77	57	390	89
CIUDAD BOLIVAR	121	0	90	126	0	190	131	131	75	0	100
ENGATIVA	123	49	56	110	0	52	37	36	111	0	73
FONTIBON	242	31	221	256	0	276	127	176	249	263	229
KENNEDY	51	96	53	84	80	80	38	65	0	22	58
MARTIRES	0	72	38	30	0	0	0	61	0	0	48
PUENTE ARANDA	40	45	39	65	37	78	53	52	0	0	43
RAFAEL URIBE	232	0	115	167	0	14	180	245	0	19	144
SAN CRISTOBAL	110	0	65	80	0	52	59	170	0	0	70
SANTA FE	233	29	100	66	0	35	203	175	145	0	101
SUBA	193	248	149	210	0	186	213	152	91	258	177
SUMAPAZ	0	0	61	0	0	0	0	27	0	0	55
TEUSAQUILLO	155	58	73	98	0	156	52	101	47	302	91
TUNJUELITO	252	0	179	180	0	206	0	143	88	0	172
USAQUEN	164	0	90	122	0	42	55	133	57	50	102
USME	29	0	19	17	0	22	0	25	0	0	19
NIVEL CENTRAL	85	161	80	79	1	82	77	79	73	213	82
Total general	135	56	61	90	69	42	65	101	93	231	72

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
NOVIEMBRE 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 noviembre 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
Noviembre	1.731	161	72
Total General	23.504	46.343	130

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 130 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
Noviembre	1.553	72
Promedio General		130

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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 130 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

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 2021.**

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

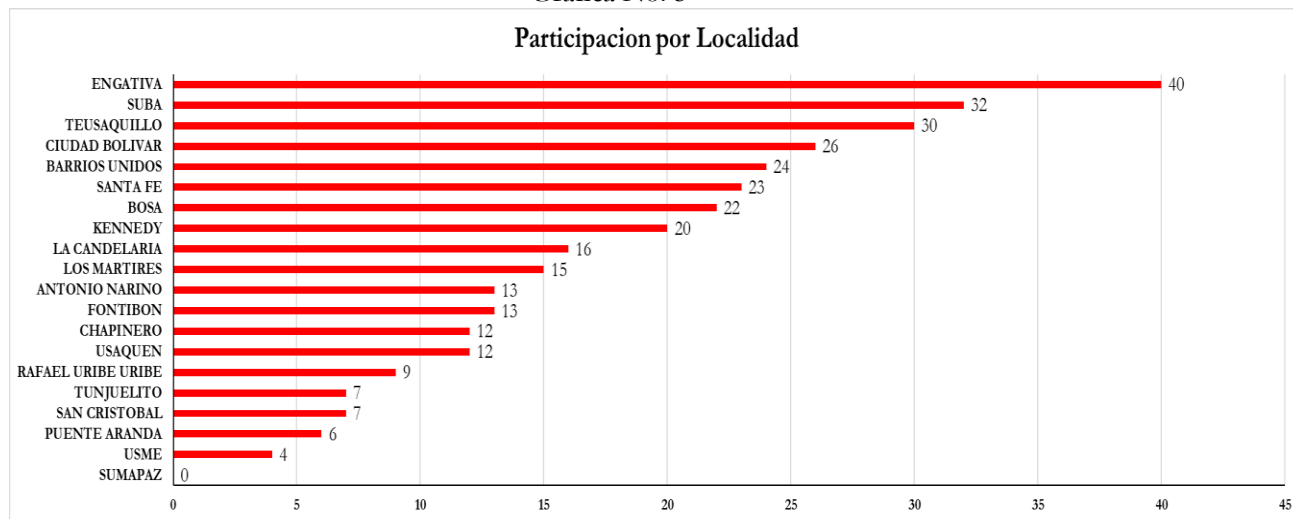
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	12	0,7%	451	136	16	16
CHAPINERO	12	0,7%	91	0	52	0
SANTAFE	23	1,3%	132	0	4	271
SANCRISTOBAL	7	0,4%	455	118	300	0
USME	4	0,2%	559	22	31	0
TUNJUELITO	7	0,4%	217	7	8	0
BOSA	22	1,3%	1066	0	64	0
KENNEDY	20	1,2%	1141	328	26	159
FONTEBON	13	0,8%	316	60	17	0
ENGATIVA	40	2,3%	659	395	30	0
SUBA	32	1,8%	989	243	174	0
BARRIOS UNIDOS	24	1,4%	409	187	30	0
TEUSAQUILLO	30	1,7%	112	0	1	263
MARTIRES	15	0,9%	88	9	16	0
ANTONIO NARIÑO	13	0,8%	83	123	5	0
PUENTE ARANDA	6	0,3%	246	0	5	0
CANDELARIA	16	0,9%	65	0	96	0
RAFAEL URIBE	9	0,5%	460	57	17	0
CIUDAD BOLIVAR	26	1,5%	588	248	102	0
SUMAPAZ	0	0,0%	68	0	1	0
NIVEL CENTRAL	1400	80,9%	1	602	35	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	1	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	5	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	3	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	1.731	100%	8.196	2.535	1.030	709

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
NOVIEMBRE 2021.**

Gráfica No. 5



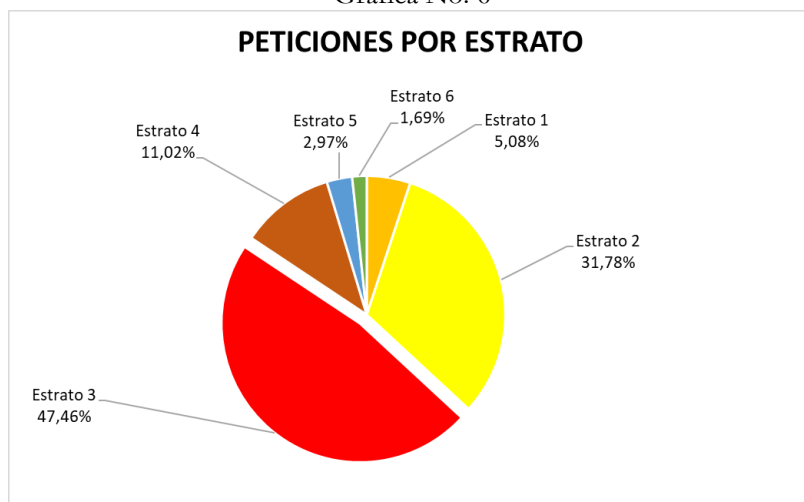
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 47.46% se ubicó dentro del estrato 3, el 31.78% en el estrato 2 y el 11.02% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

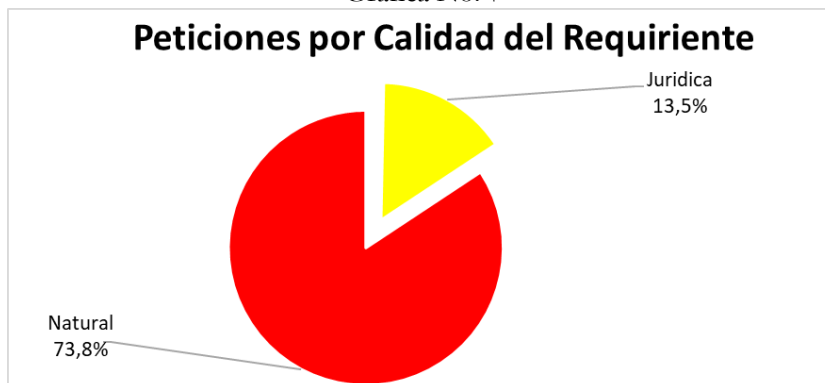
10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

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

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 2021.**

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
5	Antonio Nariño	3,8	0,0	4.3
30	Barrios Unidos	4,4	0,1	
64	Bosa	4,0	0,2	
52	Chapinero	4,4	0,2	
102	Ciudad Bolívar	4,4	0,4	
30	Engativá	3,5	0,1	
17	Fontibón	3,9	0,1	
26	Kennedy	3,4	0,1	
96	La Candelaria	4,4	0,4	
16	Mártires	4,5	0,1	
5	Puente Aranda	4,5	0,0	
17	Rafael Uribe Uribe	3,5	0,1	
300	San Cristóbal	4,5	1,3	
4	Santa Fe	3,0	0,0	
174	Suba	4,3	0,7	
1	Sumapaz	4,5	0,0	
1	Teusaquillo	0,9	0,0	
8	Tunjuelito	3,7	0,0	
16	Usaquén	3,3	0,1	
31	Usme	4,4	0,1	
35	Nivel Central	4,9	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
NOVIEMBRE 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**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,3	4,3	4,3	4,08
Documentos Extraviados	4,6	4,6	4,6	
Otro	3,3	3,3	3,3	
Propiedad Horizontal	1,7	1,5	1,6	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,8	4,7	4,7	
Autorización para la realización de concursos	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 “Satisfactorio”, 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
NOVIEMBRE 2021.**

Tabla No. 13

CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Atención a la Ciudadanía	6,0	5,0	5,5	4,8
CDI	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	5,0	4,5	4,8	
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	5,0	5,0	5,0	
Recepción	5,0	5,0	5,0	
Obras	5,0	5,0	5,0	
Inspección de Policía	5,0	4,5	4,8	
Infraestructura	5,0	5,0	5,0	
Grupo de Gestión Policiva	5,0	4,8	4,9	
Oficina de Prensa	3,0	3,0	3,0	
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	4,5	5,0	4,8	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Noviembre de 2021 es de **4,6** esto equivale al **92%** 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 Noviembre se recibieron 709 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 Noviembre se entregaron 18 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
NOVIEMBRE 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
Noviembre	18
TOTALES	6.441

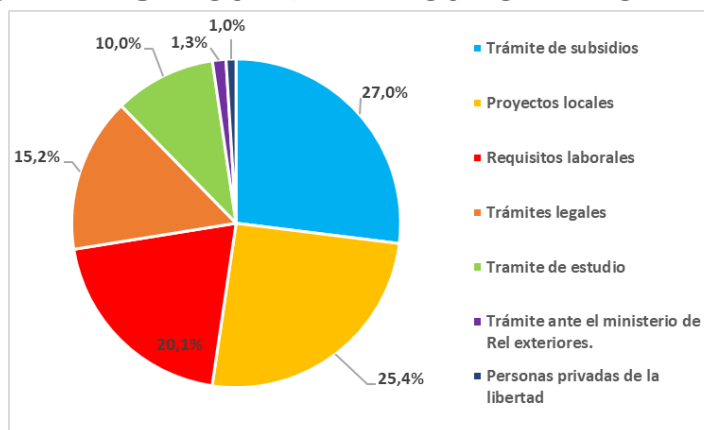
Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite de Subsidios con una participación del 27.0% respecto al total, seguido de un 25.4% para Proyectos locales, el 20.1% para Requisitos Laborales, 15.2% para Trámite legales, 10.0% para Trámites de estudio, 1.3% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 1,0% 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 8.196, 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
NOVIEMBRE 2021.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Bosa, Suba, Engativá, Ciudad Bolívar, Usme y Rafael Uribe Uribe que expedieron un total de 5.462 certificaciones, representando el 67% 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
NOVIEMBRE 2021.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Noviembre de 2021 corresponde a 1.731 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 Noviembre 2021 ha sido de 72 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 52.3% de Solicitudes ciudadanas; un 30.5% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 14.4%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 59% 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 5%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 353 peticiones, luego se encuentra “*460 Oficina De Atención A La Ciudadanía*” con 174 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 110 las peticiones relacionadas con “*Información De Tramites Y Servicios*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, Suba, Teusaquillo, Ciudad Bolívar, Barrios Unidos y Santafé.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 47.46% se ubicó dentro del estrato 3, el 31.78% en el estrato 2 y el 11.02% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Noviembre se recibieron 709 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 18 documentos extraviados entregados directamente al titular.
9. Para el mes de Noviembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite de Subsidios con una participación del 27.0% respecto al total, seguido de un 25.4% para Proyectos locales, el 20.1% para Requisitos Laborales, 15.2% para Trámite legales, 10.0% para Trámites de estudio, 1.3% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 1,0% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Noviembre de 2021 es de 4,6 esto equivale al 92% 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.