SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL DICIEMBRE 2017.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 28 de diciembre de 2017

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL DICIEMBRE 2017.

CONTENIDO

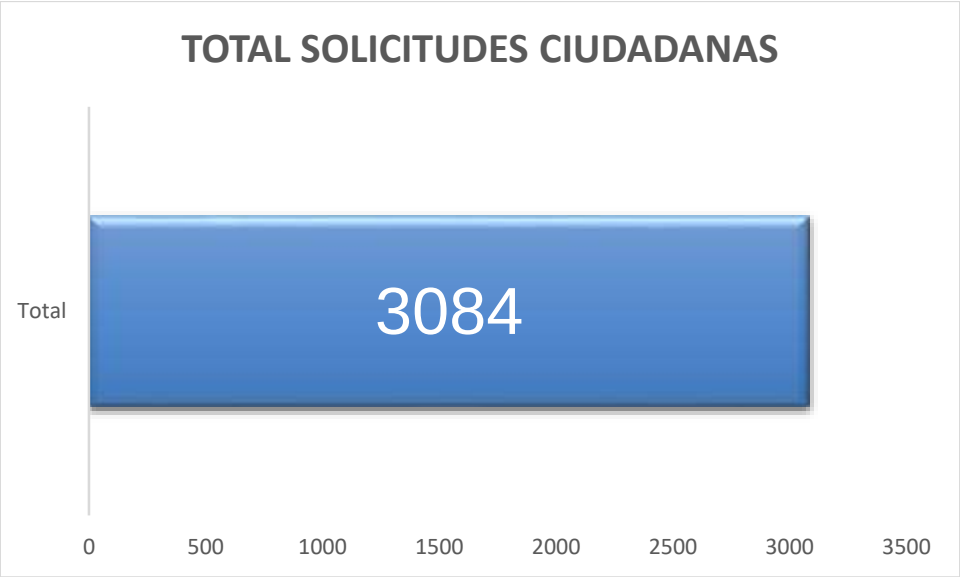
1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO..... 3
2. CANALES DE INTERACCIÓN..... 4
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES 5
   3.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 5
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO 6
5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA..... 8
6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS..... 9
7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO 9
8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES..... 11
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) ……13
10. PARTICIPACION POR ESTRATO..... 16
11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE 16
12. CONLUSIONES Y RECOMENDACIONES 18

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 diciembre de 2017, para la realización del informe del mes se realizó un corte con fecha al día 20/12/2017.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

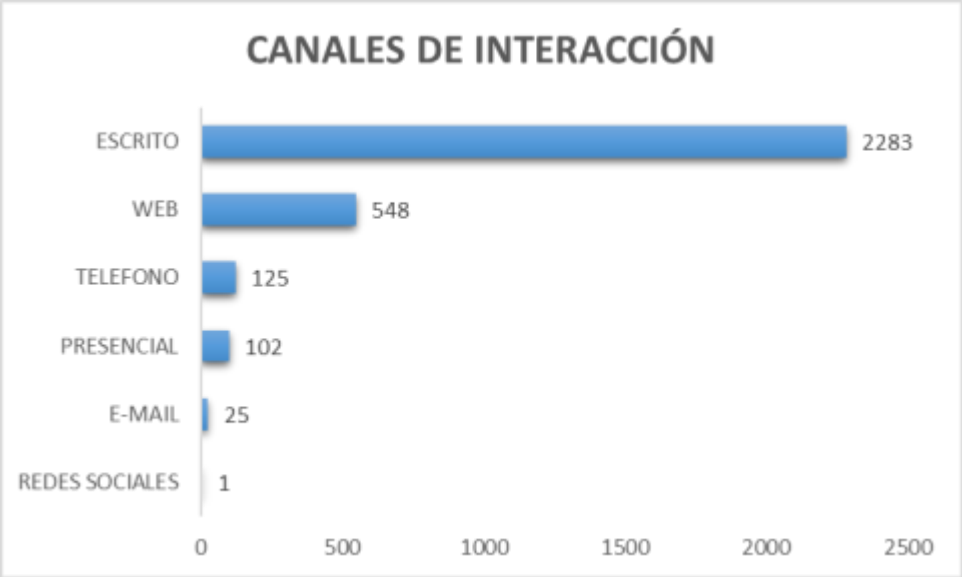
El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia diciembre de 2017, corresponde a 3.084, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la secretaria de Gobierno, así como en el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, lo

que conduce a una mayor gestión de la Entidad frente al particular así como al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

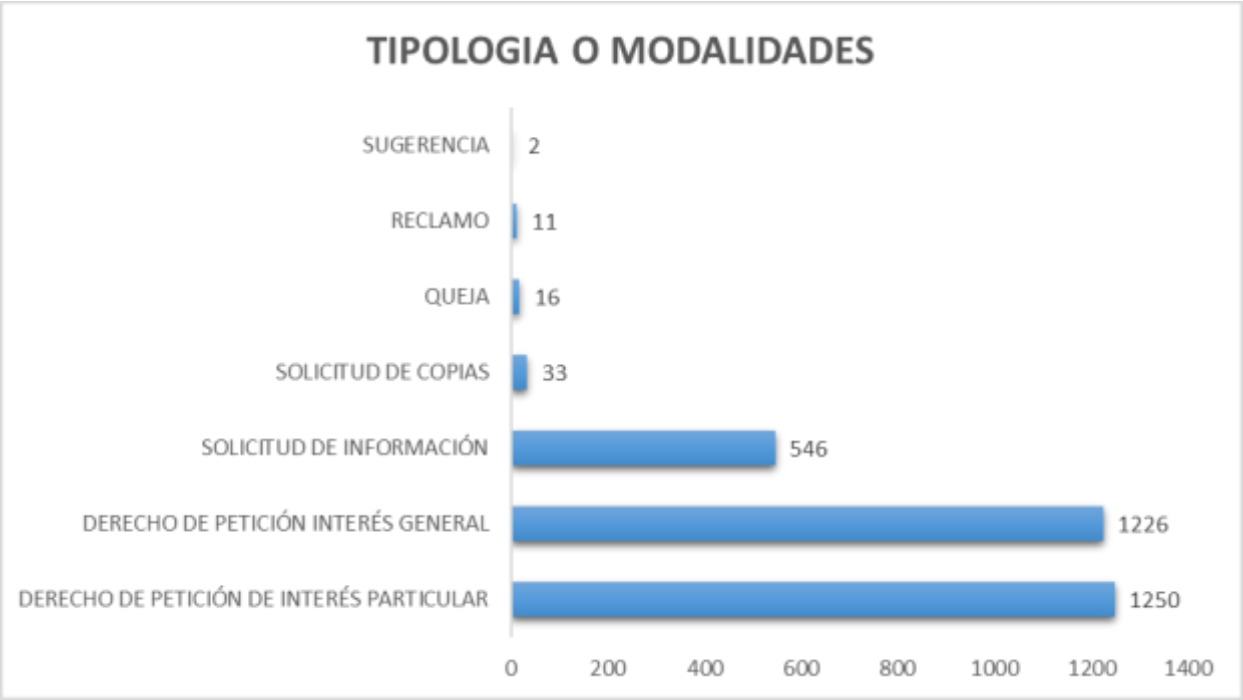
Para el mes de diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos sigue siendo la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 74% ingresa por medio escrito.

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 el nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 18 %. Derechos de petición. No menos importante es la recepción presencial y telefónico con un (4%).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de requerimientos el "Derecho de Petición de Interés Particular" con un 40% y el "Derecho de Petición de Interés General" con un 39%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la solicitud de información con un 18%.

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 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	546
Solicitudes trasladas a otras entidades	6
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	10 días
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 546 solicitudes de información recibidas para el periodo, 6 solicitudes fueron trasladadas por competencia a otras entidades. El tiempo promedio de cada solicitud es de 10 días y no se negó información en ninguna de ellas.

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.

a. Nivel Local: Total requerimientos: 2.602
b. Nivel central: Total requerimientos: 482
c. Total, requerimientos: 3.084

Tabla No. 2
SUBTEMAS NIVEL LOCAL

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACIÓN	472	**15%**
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	282	**9%**
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	250	**8%**
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	243	**8%**
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	202	**7%**
TOTAL 5 SUBTEMAS	744	**24%**
OTROS SUBTEMAS	891	**29%**
TOTAL, REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	**3.084**	**100%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4

Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “ley 1755 solicitud ciudadana: copias, certificados laborales, información” con un total de 472, las cuáles quedan identificadas tal como lo establece la ley 1712 de 2015, con lo cual se garantiza el derecho a la información por parte de los ciudadanos.

Las peticiones por espacio público y contravenciones comunes son los que tienen mayor representatividad en el nivel local para el periodo del presente informe, con un 10% y 10% del total respectivamente. Se explica la demanda en materia de contravenciones comunes toda vez que en la ciudad se ha venido implementando el nuevo código de policía

Tabla No. 3
SUBTEMAS NIVEL CENTRAL

SUBTEMAS NIVEL CENTRAL	TOTAL	PORCENTAJE
450: DIRECCION DE CONTRATACION	97	20%
180: DIRECCION JURIDICA	65	13%
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	59	12%
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	28	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	108	22%
OTROS SUBTEMAS	125	26%
TOTAL, REQUERIMIENTOS NIVEL CENTRAL	**482**	**100%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el análisis de los subtemas del nivel central, la Dirección de Contratación es la que más requerimientos por gestión realiza, seguida de la Dirección de Jurídica, la Dirección de

Gestión del Talento Humano, Los otros subtemas representan el 54% del total equivalente a 482 requerimientos.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	132	4%

Se realizaron en el mes de diciembre 134 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 4% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

Tabla No. 4
PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	CANTIDAD
SECRETARIA MOVILIDAD	23
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	20
POLICIA METROPOLITANA	13
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	8
SECRETARIA DE AMBIENTE	8
SECRETARIA GENERAL	8
SECRETARIA DE SALUD	5
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5
ENTIDADES NACIONALES	5
FOPAE - IDIGER	4
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	4
SECRETARIA DE PLANEACION	3
SECRETARIA DEL HABITAT	3
CODENSA	3
TRANSMILENIO	3
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	2
SECRETARIA MOVILIDAD, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1
IPES	1
SECRETARIA DE EDUCACION	1
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, IDPAC - ACCION COMUNAL	1
POLICIA METROPOLITANA, TRANSMILENIO	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1
SECRETARIA DE AMBIENTE, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD	1

CATASTRO	1
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1
SECRETARIA DE SALUD, POLICIA METROPOLITANA	1
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	1
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA), CODENSA	1
ACUEDUCTO - EAB, UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1
IDPAC - ACCION COMUNAL	1
Total, general	**132**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 17% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia están en la Secretaría Distrital de Movilidad, y el 15% a la Secretaria de Seguridad. Teniendo en cuenta que el SDQS opera en línea, se facilita la remisión en tiempo real a las Entidades competentes, con lo cual se aporta en una gestión eficiente a nivel de Distrito, de cara al ciudadano y a la garantía de sus derechos.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

Este punto no aplica para la Entidad, en tanto no se tiene registro ni en la gestión documental, ni en el SDQS, de los requerimientos allegados por veedurías ciudadanas constituidas tal como lo establece la norma.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 23% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición. Lo anterior, de acuerdo al seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

Tabla No. 5
PETICIONES CERRADAS PERIODO ACTUAL

ALCALDIA LOCAL	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS DICIEMBRE	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
Usaquén	287	21	7%
Chapinero	98	0	0%
Santafé	132	27	20%
San Cristóbal	176	39	22%
Usme	194	98	50%
Tunjuelito	108	29	26%
Bosa	109	0	0%
Kennedy	368	5	25
Fontibón	84	5	6%
Engativá	98	21	21%
Suba	175	15	8%
Barrios Unidos	102	0	0%
Teusaquillo	46	14	30%
Mártires	36	3	8%
Antonio Nariño	117	25	21%
Puente Aranda	110	3	3%
Candelaria	69	33	47%
Rafael Uribe	76	1	2%
Ciudad Bolívar	199	9	5%
Sumapaz	18	9	50%
Dependencias	482	303	62%
TOTAL	**3.084**	**660**	**21%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

Durante el mes de diciembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 23% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias responden durante el mes de diciembre el 62% 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 “Reporte Preventivo” dispuesta por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, realiza el seguimiento de la gestión, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado con respuesta de fondo para el mes de diciembre.

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.

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla No. 6
PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

ALCALDIA LOCAL	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS PERÍODOS ANTERIORES	PORCENTAJE
Usaquén	7179	3846	54%
Chapinero	4061	2640	65%
Santafé	3169	2458	78%
San Cristóbal	4813	3434	71%
Usme	3013	3009	100%
Tunjuelito	2270	1552	68%
Bosa	1754	369	21%
Kennedy	7924	2333	29%
Fontibón	2706	1247	46%
Engativá	3204	2282	71%
Suba	4961	3053	62%
Barrios Unidos	2695	991	37%
Teusaquillo	1962	1297	66%
Mártires	1001	968	97%
Antonio Nariño	1466	130	9%
Puente Aranda	2691	1017	38%

Candelaria	2234	1968	88%
Rafael Uribe	2881	1235	43%
Ciudad Bolívar	4715	3019	64%
Sumapaz	270	269	100%
Dependencias	8806	8550	97%
TOTAL	**73775**	**45667**	**62%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los 73.775 requerimientos ingresados con corte al mes de noviembre, un 62% tiene respuesta de fondo, que equivale a 45.667 respuestas efectivas.

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

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
21. NIVEL CENTRAL	5	4	9	7	10	7	1
7. BOSA	8	7				10	
15. ANTONIO NARIÑO	9	8			2	8	
20. SUMAPAZ	18	7			6	7	
13. TEUSAQUILLO	10	8				10	
17. LA CANDELARIA	9	8				11	
6. TUNJUELITO	8	10			11	8	
3. SANTAFE	9	9			16	9	
14. LOS MARTIRES	11	9				8	
11. SUBA	9	9			12	8	
5. USME	9	12				11	
8. KENNEDY	10	10			7	10	
18. RAFALE URIBE	10	10			15	11	

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA SERVICIO A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL DICIEMBRE 2017.

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA
10. ENGATIVA	11	11		9		9	
9. FONTIBON	11	10		11		11	
1. USAQUEN	12	11		12	16	12	14
4. SAN CRISTOBAL	11	11		11		12	
19. CIUDAD BOLIVAR	10	13				11	
2. CHAPINERO	12	11				10	
12. BARRIOS UNIDOS	10	16				13	
16. PUENTE ARANDA	12	13				10	

De acuerdo con las tipologías que maneja la secretaría de Gobierno se evidencia que del total de respuestas de fondo emitidas en el periodo y registradas en la herramienta "Reporte Preventivo" que el tiempo de respuesta a las solicitudes de información es de 15 días.

Tabla No. 8
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ATENCIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT
Usaquén	287	9%	89	207	0	-
Chapinero	98	3%	33	48	0	-
Santafé	132	4%	134	66	44	-
San Cristóbal	176	6%	187	43	133	23
Usme	194	6%	126	0	16	-
Tunjuelito	108	4%	59	90	182	43
Bosa	109	4%	471	78	138	-
Kennedy	368	13%	683	42	0	-
Fontibón	84	3%	173	1	35	35
Engativá	98	3%	150	65	186	-
Suba	175	6%	306	133	0	3
Barrios Unidos	102	3%	41	121	0	-
Teusaquillo	46	1%	55	25	0	-
Mártires	36	1%	31	0	1	-
Antonio Nariño	117	4%	103	250	55	-
Puente Aranda	110	4%	47	3	0	-
Candelaria	69	2%	201	0	39	-
Rafael Uribe	76	2%	395	73	57	-
Ciudad Bolívar	199	6%	158	346	133	-
Sumapaz	18	1%	1	0	0	-
Dependencias	482	16%	0	187	48	562
TOTAL	**3.084**	**100%**	**3.443**	**1.778**	**1.067**	**666**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

Gráfica No. 5

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de requerimientos son Nivel Central, Usaquén y Ciudad Bolívar.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

No se tiene desagregada la información por estrato socioeconómico de los ciudadanos, toda vez que en el SDQS dicho campo no es de diligenciamiento obligatorio, y muchos ciudadanos prefieren no dar información al respecto.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

PERSONA NATURAL: 2.859

PERSONA JURÍDICA: 225

Gráfica No. 6

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 3.084 requerimientos del mes de diciembre de 2017, el 93% fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 7% requerimientos.

Tabla No. 9
TIPO DE REQUIRIENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANÓNIMO	539	17%
FEMENIMO	1123	36%
MASCULINO	1197	38%
PERSONA JURÍDICA	225	7%
TOTAL	**3084**	**100%**

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que un 17% de los derechos de petición fueron interpuestos de manera anónima, y el 74% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Independientemente de la calidad del requirente. Del total de peticionarios el 36% corresponde a mujeres y el 38% a hombres.

12. CONLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de los requerimientos presentados ante la Secretaría Distrital de Gobierno son ingresados al SDQS y articulados automáticamente al aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.

2. A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna.

3. Hay un número importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS que no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico; de ser necesario el reporte, se sugiere a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor hacer dicho campo obligatorio cuando se registra el ciudadano como usuario del SDQS.

4. Los requerimientos de mayor impacto para la entidad durante este período corresponden a temas relacionados con solicitudes de información

5. Las Alcaldías con un mayor número de requerimientos recibidos son: Kennedy, Usaquén y Ciudad Bolívar.