

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., diciembre 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 DICIEMBRE 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. TRASLADOS 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.....	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.

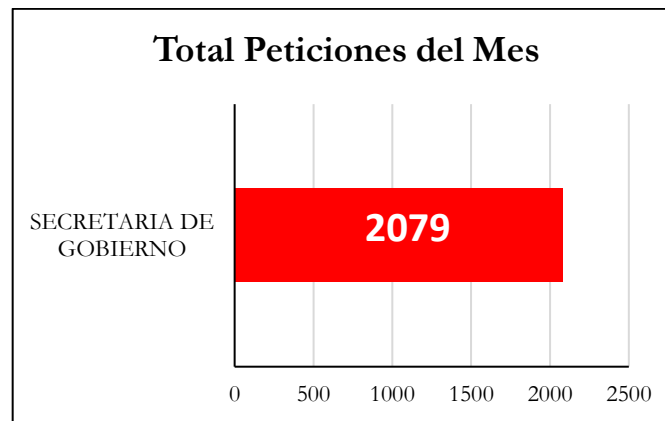
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL DICIEMBRE 2020.**

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 Diciembre de 2020.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Diciembre de 2020 corresponde a 2.079, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

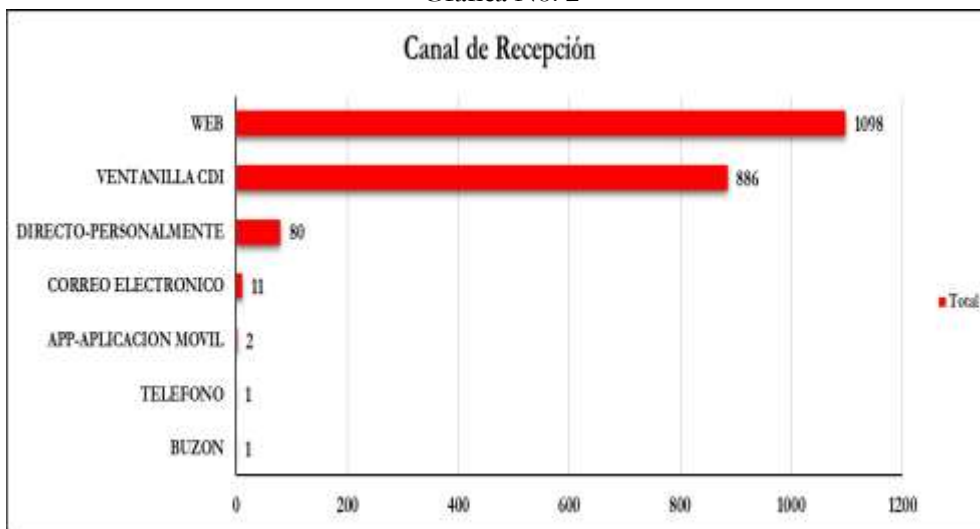
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Diciembre 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 53% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 43% 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 canal de atención presencial con 4%.

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

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 47% 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 8%.

3.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de acceso a la información recibidas por la Entidad, al momento de la radicación:

**Tabla No. 1
SOLICITUDES DE INFORMACION**

DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	69
Solicitudes trasladadas a otras entidades	1

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Diciembre de 2020 se registró 1 solicitud 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	74	4
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	58	3
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	38	2
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	21	1
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	20	1
TOTAL 5 SUBTEMAS	211	10
OTROS SUBTEMAS	1868	90
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2079	100

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
DICIEMBRE 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 74 peticiones, luego se encuentra “*Información de Trámites Y Servicios*” con 58; posteriormente se encuentra que fueron 38 las peticiones relacionadas con. “*Traslado a Entidades Distritales*”.

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	433	37
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	170	15
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	99	8
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	92	8
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	90	8
TOTAL 5 SUBTEMAS	884	76
OTROS SUBTEMAS	281	24
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1165	100

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Diciembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Oficina De Atención a La Ciudadanía*” con 433 peticiones, luego se encuentra “*Contravenciones Comunes Código de Policía*” con 170; posteriormente se encuentra que fueron 99 las peticiones relacionadas con “*Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica*”.

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
DICIEMBRE 2020.**

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	11	17%
SECRETARIA DE PLANEACION	10	15%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	9	14%
SECRETARIA DE SALUD	6	9%
SECRETARIA MOVILIDAD	3	5%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3	4,5%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	3%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	3%
IDPAC	2	3%
IDPYBA	2	3%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	3,0%
SECRETARIA GENERAL	2	3%
IDIGER	2	3,0%
ENTIDAD NACIONAL	1	1,5%
TRANSMILENIO	1	1,5%
ACUEDUCTO - EAB	1	2%
CODENSA	1	1,5%
CONCEJO DE BOGOTA	1	1,5%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	2%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	2%
IPES	1	2%
Total general	79	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Diciembre se trasladó el 3 % del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo 17% a la *Secretaria de Integración Social*, 15% *Secretaria de Planeación*, 14% *Secretaria de Seguridad* y 9% *Secretaria de Salud*, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Diciembre se respondió 5 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	5
Total	5

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
DICIEMBRE 2020.**

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 46% 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	32	2,6%	46	4,3%	78
02 - CHAPINERO	13	1,0%	15	1,4%	28
03 - SANTA FE	12	1,0%	17	1,6%	29
04 - SAN CRISTOBAL	15	1,2%	12	1,1%	27
05 - USME	11	0,9%	12	1,1%	23
06 - TUNJUELITO	4	0,3%	6	0,6%	10
07 - BOSA	10	0,8%	15	1,4%	25
08 - KENNEDY	67	5,4%	64	6,0%	131
09 - FONTIBON	15	1,2%	29	2,7%	44
10 - ENGATIVA	41	3,3%	64	6,0%	105
11 - SUBA	36	2,9%	47	4,4%	83
12 - BARRIOS UNIDOS	8	0,6%	33	3,1%	41
13 - TEUSAQUILLO	20	1,6%	24	2,2%	44
14 - LOS MARTIRES	10	0,8%	11	1,0%	21
15 - ANTONIO NARINO	1	0,1%	3	0,3%	4
16 - PUENTE ARANDA	8	0,6%	37	3,4%	45
17 - LA CANDELARIA	5	0,4%	5	0,5%	10
18 - RAFAEL URIBE URIBE	11	0,9%	18	1,7%	29
19 - CIUDAD BOLIVAR	16	1,3%	22	2,0%	38
SUMAPAZ	3	0,2%	0	0,0%	3
NIVEL CENTRAL	908	72,9%	594	55,3%	1502
Total general	1246	54%	1074	46%	2320

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
DICIEMBRE 2020.**

Durante el mes de Diciembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 28% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Diciembre el 67% 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 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.

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	737	4,7%	125	1,9%	862
02 - CHAPINERO	192	1,2%	67	1,0%	259
03 - SANTA FE	182	1,2%	57	0,9%	239
04 - SAN CRISTOBAL	202	1,3%	110	1,7%	312
05 - USME	123	0,8%	62	1,0%	185
06 - TUNJUELITO	73	0,5%	87	1,3%	160
07 - BOSA	225	1,4%	111	1,7%	336
08 - KENNEDY	782	5,0%	234	3,6%	1016
09 - FONTIBON	476	3,0%	67	1,0%	543
10 - ENGATIVA	236	1,5%	230	3,5%	466
11 - SUBA	1012	6,4%	207	3,2%	1219
12 - BARRIOS UNIDOS	91	0,6%	70	1,1%	161
13 - TEUSAQUILLO	241	1,5%	226	3,5%	467
14 - LOS MARTIRES	94	0,6%	83	1,3%	177
15 - ANTONIO NARINO	56	0,4%	38	0,6%	94
16 - PUENTE ARANDA	152	1,0%	180	2,8%	332
17 - LA CANDELARIA	45	0,3%	32	0,5%	77
18 - RAFAEL URIBE URIBE	194	1,2%	83	1,3%	277
19 - CIUDAD BOLIVAR	287	1,8%	82	1,3%	369
20 - SUMAPAZ	3	0,0%	1	0,0%	4
NIVEL CENTRAL	10363	65,7%	4351	66,9%	14714
Total general	15766	71%	6503	29%	22269

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 **22.269** requerimientos ingresados en el transcurso del año anteriores al periodo actual, un 29% tiene respuesta de fondo, que equivale a **6.503** 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 DICIEMBRE 2020.**

Tabla No. 7

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIAS	Total general
Usaquén	5	0	3	4	0	2	2	6	0	5	4
Chapinero	1	8	5	5	0	3	7	0	0	0	5
Santa fe	7	0	4	3	0	3	1	0	0	1	3
San Cristóbal	10	0	4	6	0	3	3	0	3	0	4
Usme	0	0	3	2	0	2	4	9	0	0	3
Tunjuelito	1	0	4	4	0	3	2	0	0	0	3
Bosa	8	0	3	2	1	4	4	1	0	1	3
Kennedy	6	4	4	4	0	3	7	2	10	3	4
Fontibón	5	4	3	4	0	5	4	1	0	0	4
Engativá	6	2	2	3	0	3	3	0	9	4	3
Suba	4	8	5	4	0	3	2	1	1	2	4
Barrios Unidos	3	5	3	2	0	2	1	0	0	0	3
Teusaquillo	0	0	4	4	9	5	3	5	0	1	4
Mártires	3	2	2	3	0	1	2	0	0	0	2
Antonio Nariño	0	0	11	1	0	2	7	0	0	0	7
Puente Aranda	3	0	3	2	0	3	6	1	0	0	3
Candelaria	0	0	4	3	0	6	0	0	0	0	4
Rafael Uribe	8	0	3	3	0	1	5	0	0	0	3
Ciudad Bolívar	4	5	4	3	0	2	3	1	0	5	4
Sumapaz	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
Nivel central	4	3	6	4	8	3	3	5	5	3	5
Total general	4	4	5	4	7	3	3	5	5	3	4

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
DICIEMBRE 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**

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
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
Diciembre	2.079	47.816	4
Total General	35.870	902.752	21

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 21 días.

**Tabla No. 9
Nivel Central**

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
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
Diciembre	1.847	1.865	5
Total General	18.022	182.825	17

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
DICIEMBRE 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 17 días.

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

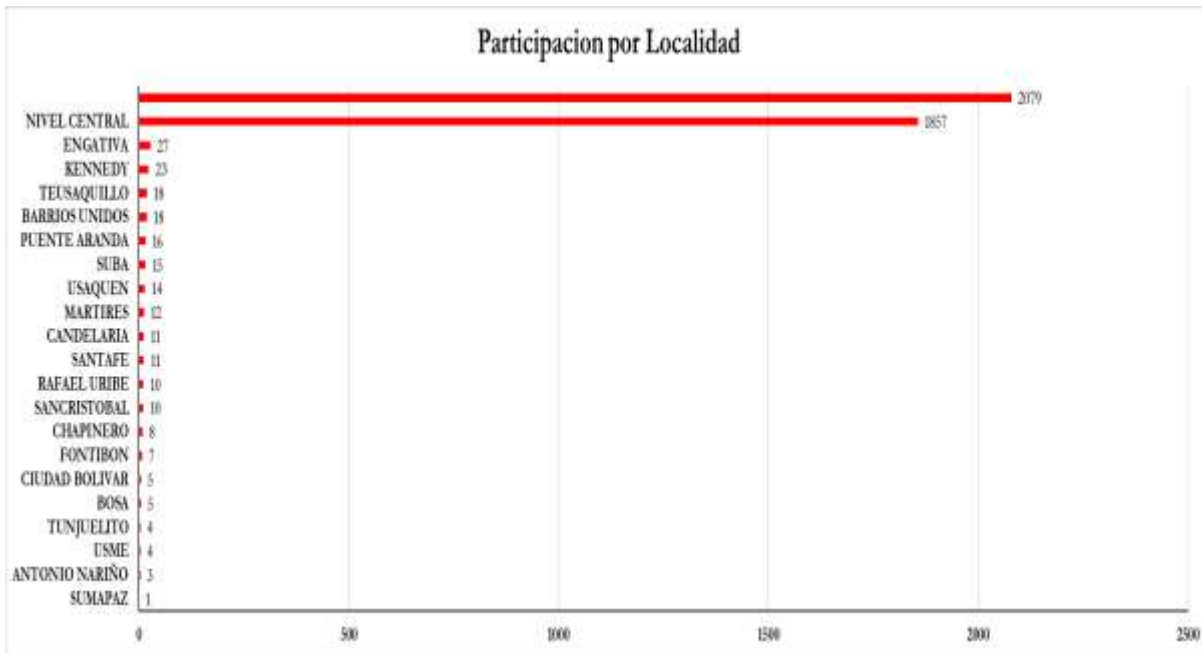
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	14	0,7%	169	-	13	0
CHAPINERO	8	0,4%	56	-	4	0
SANTAFE	11	0,5%	233	125	8	0
SANCRISTOBAL	10	0,5%	352	-	10	0
USME	4	0,2%	390	-	196	0
TUNJUELITO	4	0,2%	58	2	9	0
BOSA	5	0,2%	766	-	12	0
KENNEDY	23	1,1%	529	2	4	0
FONTIBON	7	0,3%	188	-	1	0
ENGATIVA	27	1,3%	265	-	20	0
SUBA	15	0,7%	776	151	152	77
BARRIOS UNIDOS	18	0,9%	23	62	3	0
TEUSAQUILLO	18	0,9%	56	-	18	0
MARTIRES	12	0,6%	99	-	18	126
ANTONIO NARIÑO	3	0,1%	68	-	17	0
PUENTE ARANDA	16	0,8%	77	-	4	0
CANDELARIA	11	0,5%	37	-	2	39
RAFAEL URIBE	10	0,5%	352	15	1	0
CIUDAD BOLIVAR	5	0,2%	409	34	59	0
SUMAPAZ	1	0,0%	133	-	0	0
NIVEL CENTRAL	1857	89,3%	0	418	100	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	2.079	100%	5.036	809	651	242

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 DICIEMBRE 2020.

Gráfica No. 5



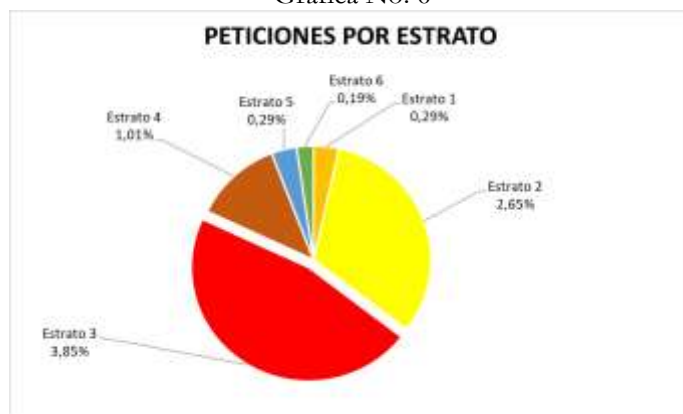
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 4% se ubicó dentro del estrato 3, el 3% en el estrato 2 y el 1% 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, (85,3%) fueron realizadas por personas naturales y (14,5%) 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
DICIEMBRE 2020.**

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
17	Antonio Nariño	3,8	0,1	4,7
3	Barrios Unidos	5,0	0,0	
12	Bosa	3,6	0,1	
4	Chapinero	3,4	0,0	
59	Ciudad Bolívar	4,8	0,4	
20	Engativá	4,2	0,1	
1	Fontibón	1,5	0,0	
4	Kennedy	4,4	0,0	
2	La Candelaria	2,1	0,0	
18	Mártires	4,0	0,1	
4	Puente Aranda	4,3	0,0	
1	Rafael Uribe Uribe	3,8	0,0	
10	San Cristóbal	3,0	0,0	
8	Santa Fe	2,8	0,0	
152	Suba	4,9	1,1	
18	Teusaquillo	4,0	0,1	
9	Tunjuelito	4,5	0,1	
13	Usaquén	4,7	0,1	
196	Usme	5,0	1,5	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
100	Nivel Central	5,0	0,8	

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
DICIEMBRE 2020.**

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 óptimo en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta a nivel local fue óptima de cara al ciudadano; en el nivel central fue optima cumpliendo con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y servicios calificados en el canal virtual 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	4,0	3,9	3,9	3,83
Documentos Extraviados	4,6	4,5	4,5	
Otro	4,3	3,4	3,8	
Propiedad Horizontal	2,2	2,1	2,1	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,3	5,0	4,7	
Certificado de Residencia	4,0	3,9	3,9	

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 aceptable 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.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Diciembre de 2020 es de **4,5** esto equivale al **90%** 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 diciembre se recibieron 242 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.

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
DICIEMBRE 2020.**

Por otra parte, en el mes de Diciembre se entregaron 1827 documentos extraviados a la ciudadanía, 1.349 correspondientes a cédulas de ciudadanía y 468 correspondientes a Licencias de Conducción.

En la vigencia 2020 con corte al 31 de Diciembre se han devuelto a los ciudadanos 6 documentos extraviados directamente al titular y 1.821 a las entidades emisoras del documento.

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	4
Febrero	7
Marzo	7
Abril	0
Mayo	9
Julio	10
Agosto	8
Septiembre	7
Octubre	7
Noviembre	17
Diciembre	6
TOTALES	75

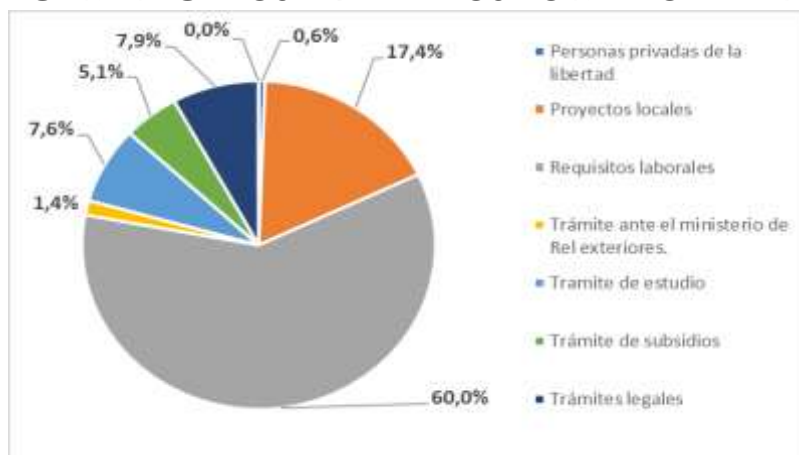
Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Diciembre 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.

Gráfica No. 8

TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRAMITE



Fuente: Aplicativo BIZAGI

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 DICIEMBRE 2020.

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 5.036, 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 expedieron un total de 7.464 certificaciones, representando el 58% del Total.

11.4 Juramento Colombiano por Adopción

En el periodo de Diciembre se registraron dos (2) actas del Trámite Juramento Colombiano por Adopción con el radicado No. 20201002192891.

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
DICIEMBRE 2020.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Diciembre de 2020 corresponde a 2.079, 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 21 días.
3. Para el mes de Diciembre 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 53% de Solicitudes ciudadanas; un 43% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 4%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 47% 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 8%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Oficina De Atención a La Ciudadanía” con 74 peticiones, luego se encuentra “Información de Trámites Y Servicios” con 58; posteriormente se encuentra que fueron 38 las peticiones relacionadas con. “Traslado a Entidades Distritales”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, Teusaquillo, Barrios Unidos, Puente Aranda y Suba.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 4% se ubicó dentro del estrato 3, el 3% en el estrato 2 y el 1% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de diciembre se recibieron 242 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 Diciembre se entregaron 6 documentos extraviados a la ciudadanía, todos correspondientes a cédulas de ciudadanía y 1.821 documentos extraviados a las entidades emisoras del documento.
9. Para el mes de Diciembre 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 Diciembre de 2020 es de 4,5 esto equivale al 90% 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.