

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 15 de Diciembre 2021

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

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

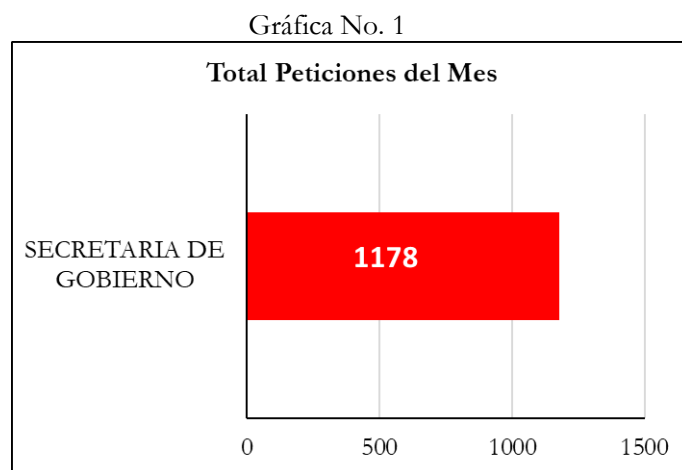
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL DICIEMBRE 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 Diciembre de 2021.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

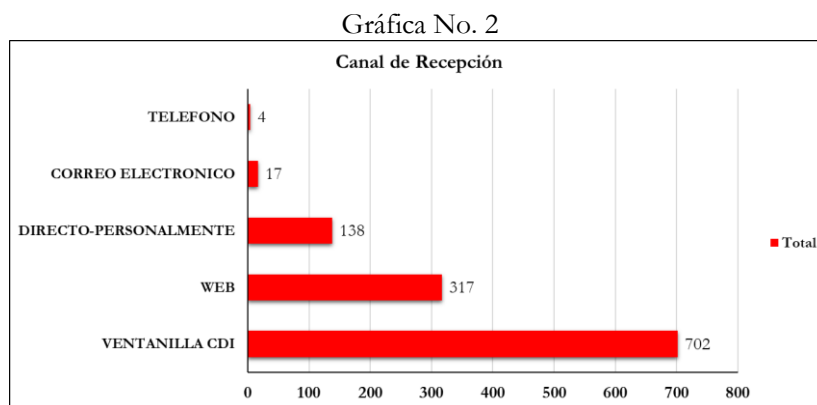


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Diciembre de 2021 corresponde a 1.178, 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

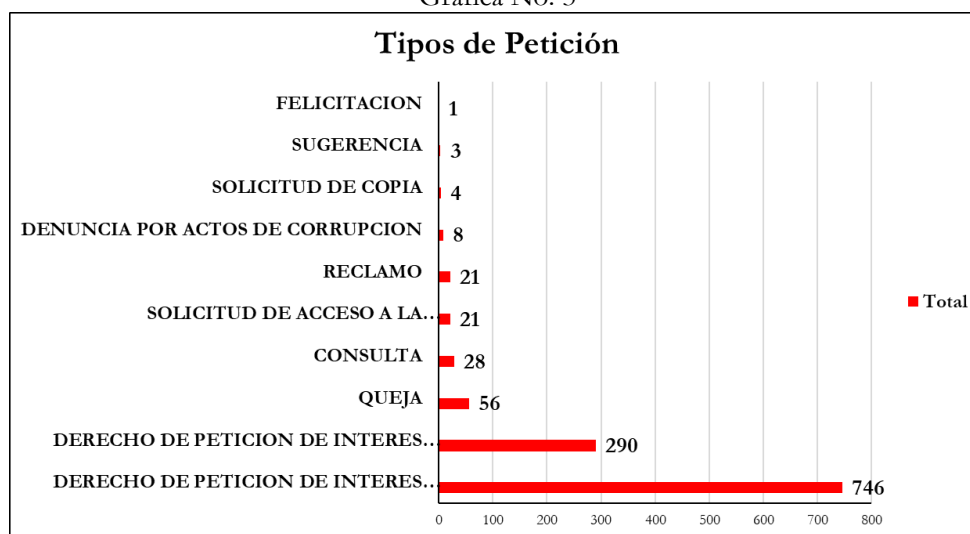
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

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

Para el mes de Diciembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 59.6% 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 26.9%. 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 11.7%.

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 63% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 25%; 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	505
Solicitudes trasladadas a otras entidades	14

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Diciembre de 2021 se registró 14 solicitudes de información solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

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 2021.**

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

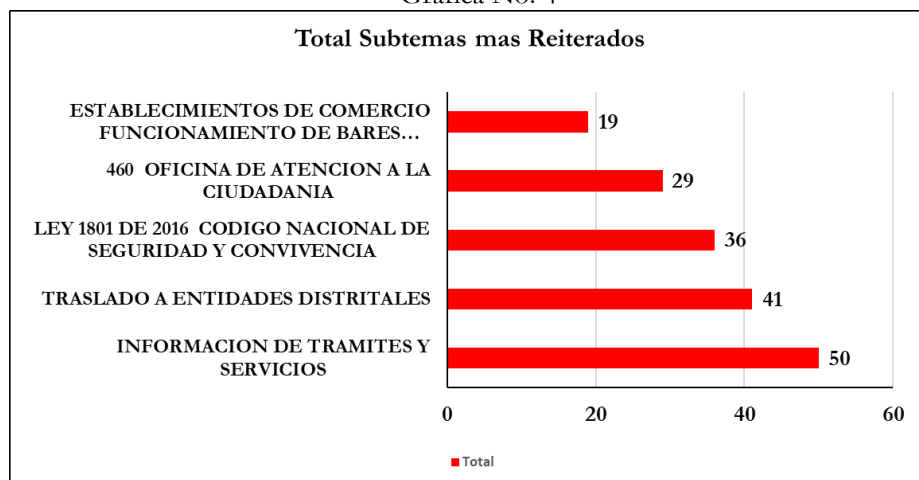
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Subtemas	Total	Porcentaje
Información De Tramites Y Servicios	50	4,2%
Traslado A Entidades Distritales	41	3,5%
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	36	3,1%
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía	29	2%
Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	19	2%
TOTAL 5 SUBTEMAS	175	15%
OTROS SUBTEMAS	1003	85%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1178	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Información De Tramites Y Servicios*” con 50 peticiones, luego se encuentra “*Traslado A Entidades Distritales*” con 41 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 36 las peticiones relacionadas con “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia*”

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

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

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 2021.**

Tabla No. 3

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	250	32%
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía	104	13%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	95	12%
Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	78	10%
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	48	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	575	73%
OTROS SUBTEMAS	214	27%
TOTAL, PETICIONES POR SUBTEMAS	789	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Diciembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 250 peticiones, luego se encuentra “*460 Oficina De Atención A La Ciudadanía*” con 104 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 95 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
DICIEMBRE 2021.**

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	122	24%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	64	13%
SECRETARIA DE HACIENDA	62	12%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	31	6%
SECRETARIA DE SALUD	24	5%
SECRETARIA DEL HABITAT	24	4,8%
SECRETARIA MOVILIDAD	21	4%
SECRETARIA GENERAL	16	3%
IDU	14	3%
PERSONERIA DE BOGOTA	13	3%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	13	2,6%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	10	2%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	8	1,6%
UAESP	8	1,6%
SECRETARIA DE EDUCACION	8	2%
IPES	7	1%
SECRETARIA DE LA MUJER	7	1,4%
SECRETARIA JURIDICA	7	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	1%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	5	1,0%
IDPAC	4	1%
IDPYBA	4	1%
CAPITAL SALUD EPS	4	1%
SECRETARIA DE CULTURA	3	0,6%
TRANSMILENIO	3	0,6%
CODENSA	3	0,6%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	0,4%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2	0,4%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	0,4%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,2%
GRUAS Y PATIOS	1	0,2%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,2%
SERVICIO CIVIL	1	0,2%
IDRD	1	0,2%
SUBRED NORTE	1	0,2%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,2%
Total general	505	100%

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 2021.**

En el mes de Diciembre se trasladó el 43% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 24% a la “Secretaría de Planeación”, 13% “Secretaría de Integración Social”, el 12% “Secretaría de Hacienda”, 6% “Secretaría de Seguridad”, y el 5% “Secretaría 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 7 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	7
Total	7

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 99,7% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

Tabla No. 6

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	0	0,0%	18	1,5%	18
02 - CHAPINERO	0	0,0%	6	0,5%	6
03 - SANTA FE	0	0,0%	16	1,4%	16
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	4	0,3%	4
05 - USME	0	0,0%	2	0,2%	2
06 - TUNJUELITO	0	0,0%	4	0,3%	4
07 - BOSA	1	25,0%	6	0,5%	7
08 - KENNEDY	0	0,0%	9	0,8%	9
09 - FONTIBON	0	0,0%	7	0,6%	7
10 - ENGATIVA	0	0,0%	33	2,8%	33
11 - SUBA	0	0,0%	18	1,5%	18
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0,0%	6	0,5%	6
13 - TEUSAQUILLO	0	0,0%	8	0,7%	8
14 - LOS MARTIRES	0	0,0%	7	0,6%	7
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	6	0,5%	6
16 - PUENTE ARANDA	0	0,0%	6	0,5%	6
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	20	1,7%	20
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0,0%	4	0,3%	4
19 - CIUDAD BOLIVAR	0	0,0%	10	0,9%	10
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	3	75,0%	984	83,8%	987
Total general	4	0,3%	1174	99,7%	1178

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 2021.**

Durante el mes de Diciembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **0.3%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Diciembre el **99.7%** 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**

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	19	1,3%	56	2,4%	75
02 - CHAPINERO	7	0,5%	18	0,8%	25
03 - SANTA FE	5	0,4%	8	0,3%	13
04 - SAN CRISTOBAL	20	1,4%	19	0,8%	39
05 - USME	7	0,5%	5	0,2%	12
06 - TUNJUELITO	14	1,0%	15	0,6%	29
07 - BOSA	11	0,8%	16	0,7%	27
08 - KENNEDY	53	3,8%	53	2,3%	106
09 - FONTIBON	9	0,6%	34	1,5%	43
10 - ENGATIVA	13	0,9%	43	1,8%	56
11 - SUBA	44	3,1%	64	2,7%	108
12 - BARRIOS UNIDOS	6	0,4%	24	1,0%	30
13 - TEUSAQUILLO	20	1,4%	25	1,1%	45
14 - LOS MARTIRES	9	0,6%	10	0,4%	19
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	4	0,2%	4
16 - PUENTE ARANDA	9	0,6%	21	0,9%	30
17 - LA CANDELARIA	6	0,4%	21	0,9%	27
18 - RAFAEL URIBE URIBE	7	0,5%	27	1,2%	34
19 - CIUDAD BOLIVAR	13	0,9%	28	1,2%	41
20 - SUMAPAZ	0	0,00%	1	0,0%	1
NIVEL CENTRAL	1140	80,7%	1837	78,8%	2977
Total general	1412	38%	2329	62,3%	3741

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 **3.741** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **62.3%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **2.329** 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 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	40	0	0	48	0	24	1	0	0	0	29
BARRIOS UNIDOS	0	0	20	15	0	21	12	11	0	0	17
BOSA	0	0	19	25	0	16	33	0	0	0	20
CANDELARIA	0	0	22	28	0	0	0	24	0	0	23
CHAPINERO	18	22	19	52	0	0	18	46	0	12	24
CIUDAD BOLIVAR	278	61	63	69	0	71	104	61	31	0	67
ENGATIVA	56	16	19	37	0	30	18	0	0	15	27
FONTIBON	102	0	77	61	0	31	65	87	0	33	74
KENNEDY	55	0	39	53	0	52	39	50	63	0	43
MARTIRES	67	0	75	74	0	109	0	146	0	0	84
PUENTE ARANDA	56	0	27	25	0	27	11	0	0	0	27
RAFAEL URIBE	20	0	59	51	37	16	148	62	0	0	60
SAN CRISTOBAL	55	0	52	59	0	67	0	52	67	0	53
SANTA FE	13	0	26	23	0	0	30	72	0	0	28
SUBA	90	0	72	90	0	84	89	77	70	0	78
SUMAPAZ	0	0	27	0	0	0	0	13	11	0	21
TEUSAQUILLO	46	0	30	62	0	20	30	36	28	13	37
TUNJUELITO	221	0	67	88	0	96	24	107	123	0	93
USAQUEN	132	36	33	38	0	11	121	39	66	0	40
USME	0	0	19	21	0	0	0	0	0	18	19
NIVEL CENTRAL	48	6	49	35	0	48	1	41	0	118	43
Total general	64	10	33	26	37	13	33	64	74	37	31

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 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 Diciembre 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
Diciembre	1.178	113	31
Total General	24.682	46.295	122

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 122 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
Diciembre	0	31
Promedio General		122

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 2021.**

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2021 ha sido de 122 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

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

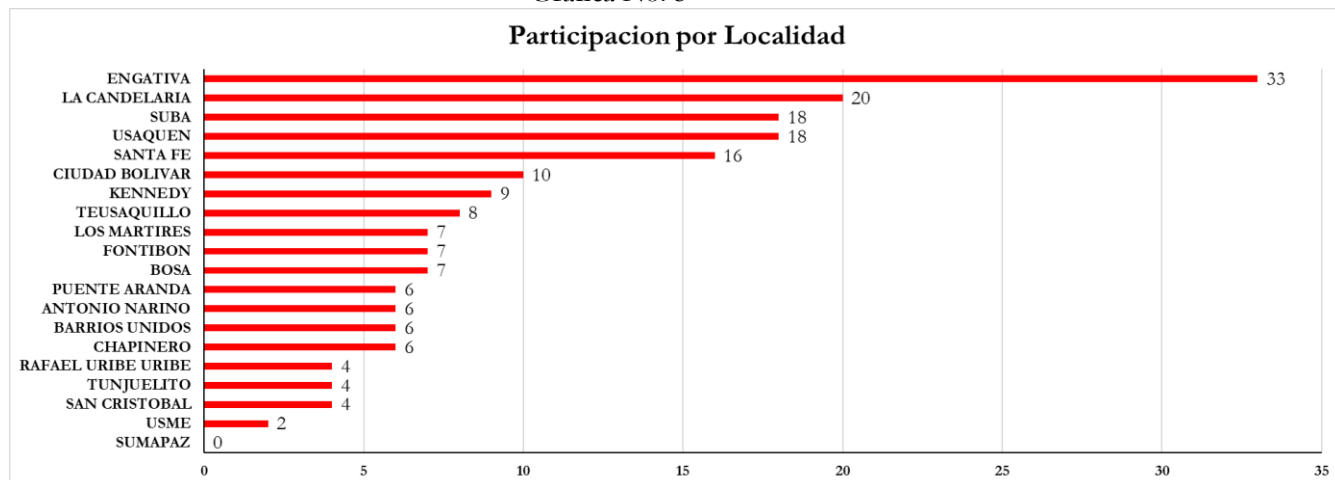
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	18	1,5%	216	0	7	21
CHAPINERO	6	0,5%	37	27	3	0
SANTAFE	16	1,4%	45	0	2	0
SANCRISTOBAL	4	0,3%	215	18	191	0
USME	2	0,2%	178	10	12	0
TUNJUELITO	4	0,3%	121	0	6	0
BOSA	7	0,6%	467	0	17	0
KENNEDY	9	0,8%	597	71	32	0
FONTIBON	7	0,6%	150	140	6	0
ENGATIVA	33	2,8%	306	142	10	43
SUBA	18	1,5%	510	100	15	0
BARRIOS UNIDOS	6	0,5%	159	113	24	0
TEUSAQUILLO	8	0,7%	34	0	1	0
MARTIRES	7	0,6%	24	1	9	0
ANTONIO NARIÑO	6	0,5%	36	69	0	0
PUENTE ARANDA	6	0,5%	108	0	6	0
CANDELARIA	20	1,7%	55	0	4	0
RAFAEL URIBE	4	0,3%	255	16	11	0
CIUDAD BOLIVAR	10	0,8%	316	177	42	0
SUMAPAZ	0	0,0%	43	0	1	0
NIVEL CENTRAL	987	83,8%	0	255	0	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	11	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	1	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	20	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	1.178	100%	9.407	1.139	394	64

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 2021.

Gráfica No. 5



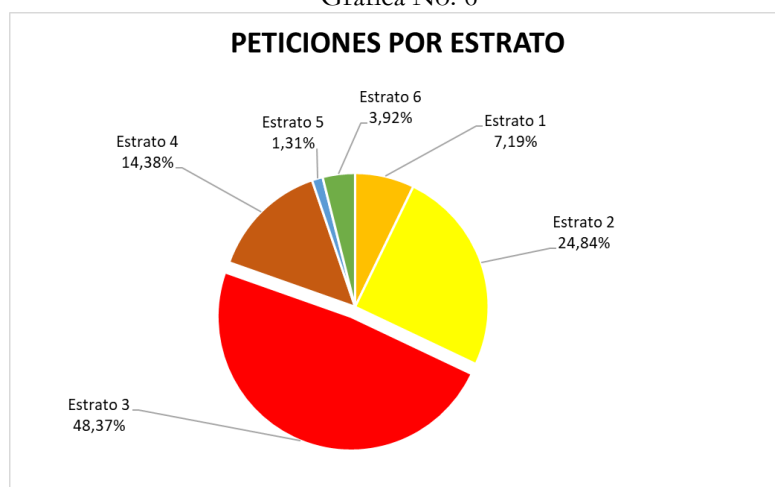
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 48.37% se ubicó dentro del estrato 3, el 24.84% en el estrato 2 y el 14.38% 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
DICIEMBRE 2021.**

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (73.3%) fueron realizadas por personas naturales y (12.1%) 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
0	Antonio Nariño	0,0	0,0	4.1
24	Barrios Unidos	4,2	0,1	
19	Bosa	3,8	0,2	
3	Chapinero	3,9	0,2	
19	Ciudad Bolívar	3,9	0,4	
10	Engativá	4,1	0,1	
6	Fontibón	4,2	0,1	
209	Kennedy	4,3	0,1	
24	La Candelaria	4,4	0,4	
9	Mártires	4,5	0,1	
6	Puente Aranda	3,2	0,0	
11	Rafael Uribe Uribe	4,1	0,1	
15	San Cristóbal	3,7	1,3	
2	Santa Fe	1,8	0,0	
15	Suba	3,7	0,7	
1	Sumapaz	4,5	0,0	
1	Teusaquillo	4,5	0,0	
6	Tunjuelito	3,9	0,0	
7	Usaquén	3,0	0,1	
7	Usme	4,4	0,1	
0	Nivel Central	0,0	0,2	

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 2021.**

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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	4,17
Documentos Extraviados	4,6	4,4	4,5	
Otro	3,1	3,0	3,1	
Propiedad Horizontal	2,5	2,3	2,4	
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	5,0	5,0	5,0	

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
DICIEMBRE 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	5,0	5,0	5,0	4,7
CDI	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	4,8	5,0	4,9	
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	5,0	5,0	
Infraestructura	5,0	5,0	5,0	
Grupo de Gestión Policiva	4,0	5,0	4,5	
Contratación	5,0	5,0	5,0	
Almacén	2,0	1,0	1,5	
Participación ciudadana	5,0	5,0	5,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Diciembre de 2021 es de **4,7** esto equivale al **94%** de percepción positiva del servicio.

11.2 Banco de documentos extraviados.

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaría 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 64 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 Diciembre se entregaron 4 documentos extraviados entregados directamente al titular; 6.522 documentos extraviados a las entidades emisoras.

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 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
Diciembre	6.526
TOTALES	12.967

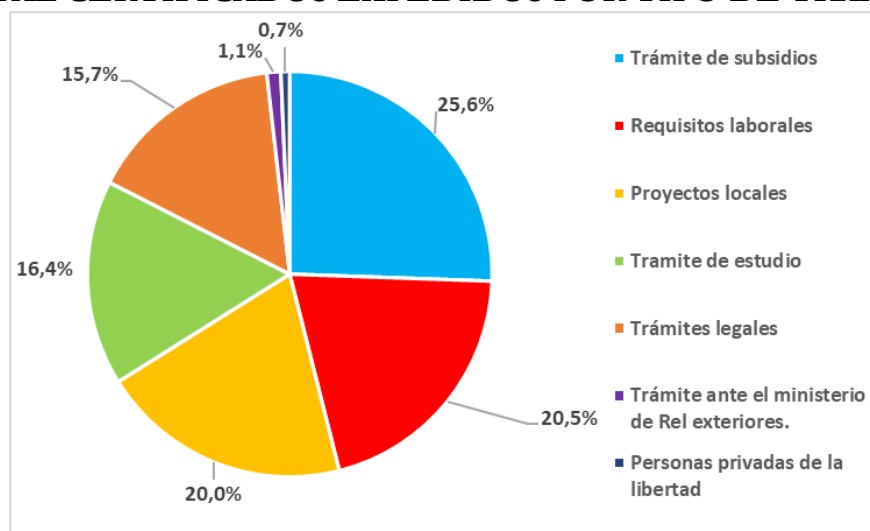
Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Diciembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite de Subsidios con una participación del 25.6% respecto al total, seguido de un 20.5 para Requisitos Laborales, el 20.0% para Proyectos Locales, 16.4% para Trámite de estudio, 15.7% para Trámites legales, 1.1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,7% para Personas privadas de la libertad.

Gráfica No. 8

TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRAMITE



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 3872, 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
DICIEMBRE 2021.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Engativá y Rafael Uribe Uribe que expedieron un total de 2.451 certificaciones, representando el 63% 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.

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

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Diciembre de 2021 corresponde a 1.178 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 Diciembre 2021 ha sido de 31 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 59.6% de Solicitudes ciudadanas; un 26.9% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 11.7%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 63% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 25%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Quejas con un 5%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas *“Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia”* con 250 peticiones, luego se encuentra *“460 Oficina De Atención A La Ciudadanía”* con 104 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 95 las peticiones relacionadas con *“Espacio Publico Invasión Ocupacion De Antejardines Invasión Del Espacio Publico Ocupacion Por Ventas Ambulantes Por Prolongacion De Una Actividad Economica”*.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, La Candelaria, Suba, Usaquén, Santafé y Ciudad Bolívar.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 48.37% se ubicó dentro del estrato 3, el 24.84% en el estrato 2 y el 14.38% 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 64 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 4 documentos extraviados entregados directamente al titular; 6.522 documentos extraviados a las entidades emisoras
9. Para el mes de Diciembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite de Subsidios con una participación del 25.6% respecto al total, seguido de un 20.5 para Requisitos Laborales, el 20.0% para Proyectos Locales, 16.4% para Trámite de estudio, 15.7% para Trámites legales, 1.1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,7% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Diciembre de 2021 es de 4,7 esto equivale al 94% 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.