

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., marzo 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  
FEBRERO 2020.

## 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 .....	6
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO .....	6
5. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS .....	10
6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO .....	10
7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	12
7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) .....	13
10. PARTICIPACION POR ESTRATO .....	15
11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE .....	14
12. OTROS.....	15
12.1. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO .....	15
12.2. BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.....	17
12.3. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA .....	18
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20

**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.

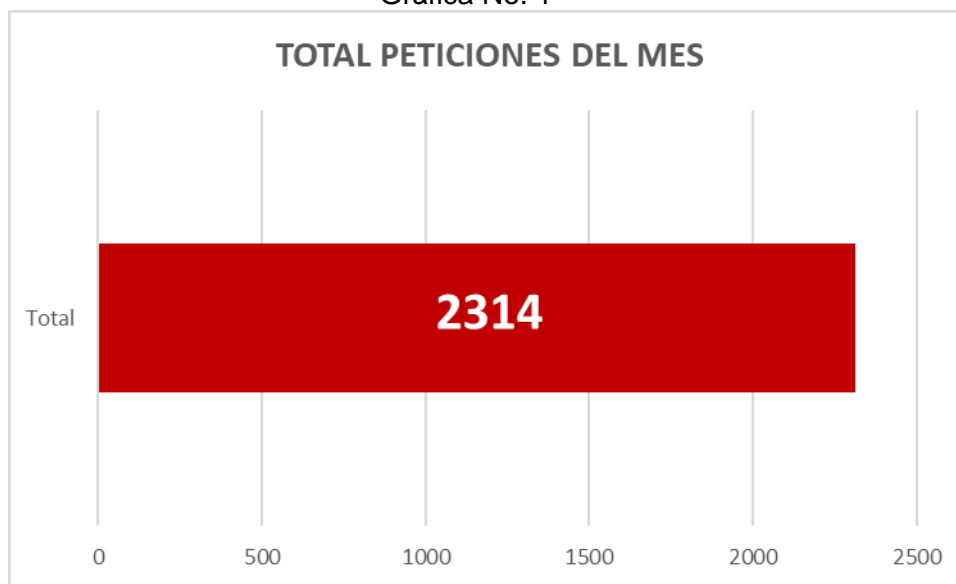
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
FEBRERO 2020.**

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 Febrero de 2020.

## 1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Febrero de 2020 corresponde a 2.314, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

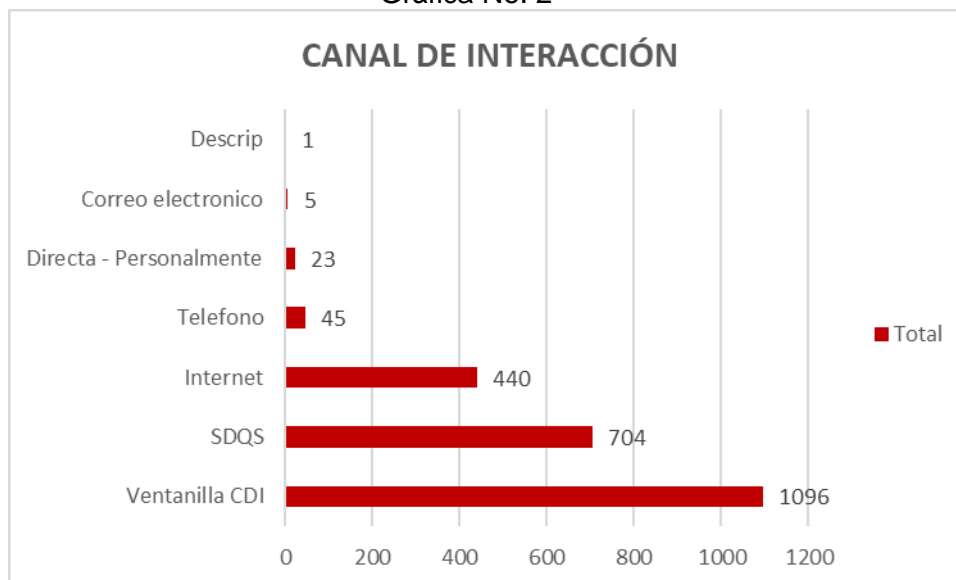
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaria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

**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  
FEBRERO 2020.

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 47% 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.

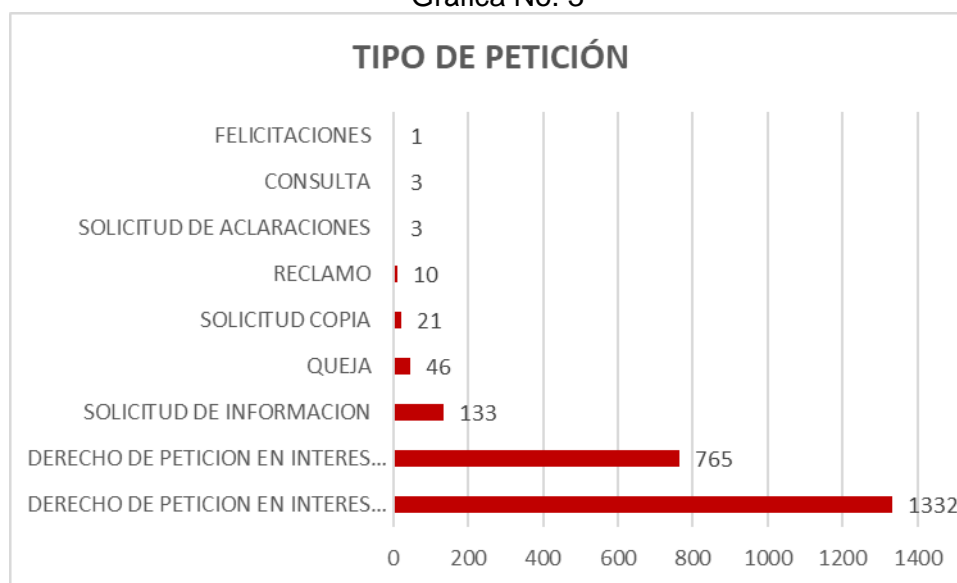
Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 49% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (3%).

**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  
FEBRERO 2020.**

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 57% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 33%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 6%.

#### 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**

<b>DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>GESTIÓN</b>
Solicitudes de información recibidas	133
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Febrero de 2020 se recibieron 133 solicitudes de acceso a la información, así mismo, no se registra el traslado de alguna solicitud de información a otras entidades 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  
FEBRERO 2020.**

**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
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	283	12%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	283	12%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	193	8%
PERTURBACION: TENENCIA, POSESION, AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	192	8%
REGIMEN URBANISTICO: PRESUNTA INFRACCION	187	8%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1138	49%
OTROS SUBTEMAS	1176	51%
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>2314</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

**Gráfica No. 4**



**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  
FEBRERO 2020.**

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica*” con 283; posteriormente se encuentra que fueron 283 las peticiones relacionadas con “*Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos*”.

#### **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**”.

#### **SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	23	12%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	20	10%
PETICIONES TRAMITADAS POR EL NIVEL CENTRAL	18	9%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	17	9%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	17	9%
TOTAL 5 SUBTEMAS	95	49%
OTROS SUBTEMAS	99	51%
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>194</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

El subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Mantenimiento de vías internas de la localidad por donde no transita el SITP*” con 23; posteriormente se encuentra que fueron 20 las peticiones relacionadas con “*Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos*”.

#### **5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	422	18%

Se realizaron en el mes de febrero 422 traslados de requerimientos por no competencia a

**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  
FEBRERO 2020.**

otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 18% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

**Tabla No. 4**

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
POLICIA METROPOLITANA	81	19,19%
SECRETARIA MOVILIDAD	43	10,19%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	38	9,00%
UAESP	28	6,64%
SECRETARIA GENERAL	23	5,45%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	23	5,45%
SECRETARIA DE AMBIENTE	18	4,27%
SECRETARIA DE SALUD	16	3,79%
SECRETARIA DE EDUCACION	15	3,55%
IDPYBA	12	2,84%
SECRETARIA DEL HABITAT	12	2,84%
ACUEDUCTO - EAB	10	2,37%
IDPAC	9	2,13%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	9	2,13%
SERVICIO CIVIL	7	1,66%
IDIGER	6	1,42%
IDU	6	1,42%
TRANSMILENIO	6	1,42%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6	1,42%
SUBRED CENTRO ORIENTE	5	1,18%
IDRD	4	0,95%
JBB - JARDIN BOTANICO	4	0,95%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	0,95%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	3	0,71%
IPES	3	0,71%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	0,71%
CODENSA	3	0,71%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	2	0,47%
SECRETARIA DE LA MUJER	2	0,47%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	2	0,47%
CATASTRO	2	0,47%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	0,47%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	2	0,47%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	0,47%
METRO DE BOGOTA S.A.	2	0,47%
VEEDURIA DISTRITAL	2	0,47%
SECRETARIA JURIDICA	2	0,47%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0,24%

**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  
FEBRERO 2020.**

SUBRED NORTE	1	0,24%
CANAL CAPITAL	1	0,24%
IDPC	1	0,24%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,24%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>422</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 19 % del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 10% tuvo como destino a la Secretaría Distrital de Movilidad, y el 9% a la Secretaría de Seguridad; teniendo en cuenta que el SDQS Bogotá Te Escucha 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

En el mes de febrero no se respondieron peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

### 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 30% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición. Lo anterior, 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. 5  
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL**

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
USAQUEN	177	97%	5	3%	182
CHAPINERO	34	94%	2	6%	36
SANTA FE	85	99%	1	1%	86
SAN CRISTOBAL	252	100%	1	0%	253
USME	95	79%	25	21%	120
TUNJUELITO	72	85%	13	15%	85
BOSA	66	78%	19	22%	85
KENNEDY	239	97%	7	3%	246
FONTIBON	82	100%	0	0%	82
ENGATIVA	126	100%	0	0%	126
SUBA	173	100%	0	0%	173
BARRIOS UNIDOS	51	93%	4	7%	55
TEUSAQUILLO	50	98%	1	2%	51
MARTIRES	24	69%	11	31%	35
ANTONIO NARIÑO	14	93%	1	7%	15
PUENTE ARANDA	74	63%	43	37%	117

**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  
FEBRERO 2020.**

CANDELARIA	15	68%	7	32%	22
RAFAEL URIBE URIBE	64	93%	5	7%	69
CIUDAD BOLIVAR	270	90%	31	10%	301
SUMAPAZ	6	100%	0	0%	6
NIVEL CENTRAL	151	89%	18	11%	169
<b>Total general</b>	2120	92%	194	8%	2314

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

Durante el mes de Febrero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 10% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Febrero el 11% 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 con respuesta de fondo para el mes de Febrero.

Así mismo en la página web de la entidad [www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co) en el link de consulta de derechos petición, el ciudadano puede acceder a la información, e incluso descargar las comunicaciones emitidas que ilustran el estado del trámite. De esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

**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  
FEBRERO 2020.**

**7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

**Tabla No. 6**

**PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES (MESES  
TRANSCURRIDOS DEL AÑO 2020**

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	%	RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
USAQUEN	217	93%	16	7%		233
CHAPINERO	55	92%	5	8%		60
SANTA FE	144	95%	8	5%		152
SAN CRISTOBAL	331	96%	14	4%		345
USME	108	66%	56	34%		164
TUNJUELITO	101	80%	26	20%		127
BOSA	123	72%	47	28%		170
KENNEDY	380	82%	86	18%		466
FONTIBON	120	98%	3	2%		123
ENGATIVA	133	99%	1	1%		134
SUBA	193	100%	0	0%		193
BARRIOS UNIDOS	59	86%	10	14%		69
TEUSAQUILLO	59	97%	2	3%		61
MARTIRES	24	67%	12	33%		36
ANTONIO NARIÑO	15	88%	2	12%		17
PUENTE ARANDA	76	59%	53	41%		129
CANDELARIA	27	69%	12	31%		39
RAFAEL URIBE URIBE	68	85%	12	15%		80
CIUDAD BOLIVAR	307	83%	65	17%		372
SUMAPAZ	8	100%	0	0%		8
NIVEL CENTRAL	221	80%	56	20%		277
<b>Total general</b>	<b>2769</b>	<b>85%</b>	<b>486</b>	<b>15%</b>		<b>3255</b>

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 **3.255** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 15% tiene respuesta de fondo, que equivale a **486** 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL FEBRERO 2020.**

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

TIPO DE PETICION	CONSULTA	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD DE ACLARACIONES	Total general
Usaquén	18	13	14			21	9	14	14	13
Chapinero		8	11			26		18		10
Santa fe		12	12				19	14		12
San Cristóbal		27	17					12		20
Usme		11	16		8			12		12
Tunjuelito		11	18					9		14
Bosa		9	15	6			9	10		13
Kennedy		13	13				10	13		13
Fontibón		12	11			16		13		12
Engativá		11	13							12
Suba	10	12	12			9		14		12
Barrios Unidos		14	9		12	14	13			12
Teusaquillo	11	14	17							14
Mártires			10							10
Antonio Nariño		16	13				12	15		14
Puente Aranda			12				7	11		12
Candelaria		13	14							14
Rafael Uribe			11					21		11
Ciudad Bolívar		16	18					10		18
Sumapaz		7	14					11		12
Nivel central		10	10		13			10		11
<b>Total general</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>14</b>

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

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

**FEBRERO 2020.**

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta a Consulta, Derecho de Petición de Interés General, Derecho de Petición de Interés Particular, Felicitaciones, Queja, Reclamo, Solicitud Copia, Solicitud de Información, Solicitud de Aclaraciones.

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

<b>ALCALDIA LOCAL</b>	<b>PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CERT. RESIDENCIA</b>	<b>ORIENTACIONES</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>DOC.EXT.</b>
USAQUEN	182	8%	216	56	15	0
CHAPINERO	36	2%	97	114	0	0
SANTAFE	86	4%	124	226	5	0
SANCRISTOBAL	253	11%	202	113	89	0
USME	120	5%	177	113	0	0
TUNJUELITO	85	4%	126	67	0	0
BOSA	85	4%	474	0	271	0
KENNEDY	246	11%	2800	0	3	0
FONTIBON	82	4%	530	18	1	7
ENGATIVA	126	5%	902	1	644	0
SUBA	173	7%	712	452	56	0
BARRIOS UNIDOS	55	2%	91	62	46	0
TEUSAQUILLO	51	2%	160	0	0	0
MARTIRES	35	2%	86	0	8	0
ANTONIO NARIÑO	15	1%	65	394	199	6
PUENTE ARANDA	117	5%	98	52	167	0
CANDELARIA	22	1%	62	10	46	0
RAFAEL URIBE	69	3%	247	121	123	0
CIUDAD BOLIVAR	301	13%	1192	0	93	0
SUMAPAZ	6	0%	3	0	0	0
NIVEL CENTRAL	169	7%	-	204	25	1180
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2314</b>	<b>100%</b>	<b>8364</b>	<b>2003</b>	<b>2014</b>	<b>1194</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – 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  
FEBRERO 2020.**

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

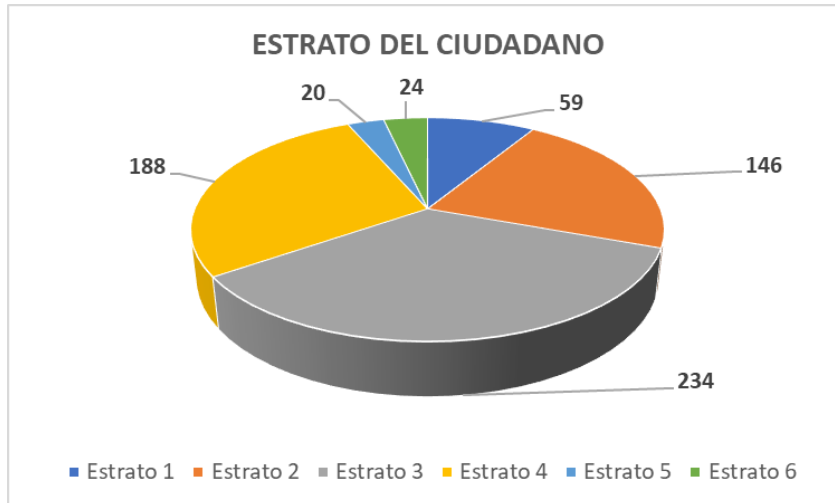
La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Kennedy, Usaquén y Suba.

**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  
FEBRERO 2020.

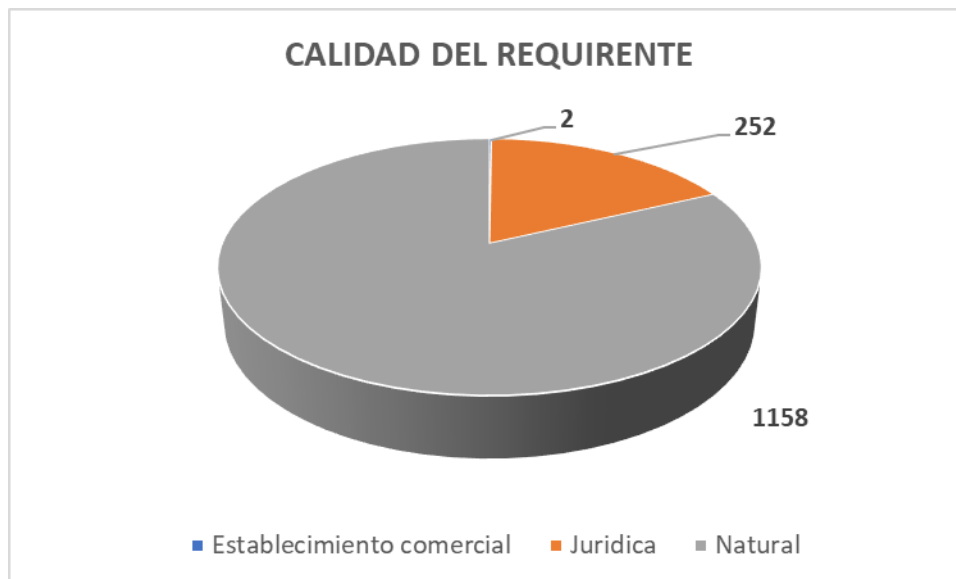
### 10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 35% de la ciudadanía peticionaria se ubicó dentro del estrato 3, el 28% en el estrato 4% y el 22% en el estrato 2.



### 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (82%) fueron realizadas por personas naturales, y (18%) 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  
FEBRERO 2020.**

**10. OTROS ITEMS:**

**10.1. 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 el canal presencial son los siguientes:

**Tabla No. 10  
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL**

Calificación Canal Presencial				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
15	Usaquén	2,8	0,02	4,59
0	Chapinero	0,0	0,00	
5	Santa Fe	5,0	0,01	
89	San Cristóbal	5,0	0,25	
0	Usme	0,0	0,00	
0	Tunjuelito	0,0	0,00	
271	Bosa	5,0	0,76	
3	Kennedy	5,0	0,01	
1	Fontibón	5,0	0,00	
644	Engativá	5,0	1,80	
56	Suba	5,0	0,16	
46	Barrios Unidos	5,0	0,13	
0	Teusaquillo	0,0	0,00	
8	Mártires	5,0	0,02	
199	Antonio Nariño	5,0	0,56	
167	Puente Aranda	4,9	0,46	
46	Candelaria	5,0	0,13	
123	Rafael Uribe Uribe	0,0	0,00	
93	Ciudad Bolívar	4,2	0,22	
0	Sumapaz	0,0	0,00	
25	Nivel Central	4,98	0,07	

**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  
FEBRERO 2020.**

La calificación obtenida equivale a “Adecuado”, esto implica que cuando la ciudadanía se acercó a las instalaciones de la entidad de manera presencial, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue la mejor posible de cara al ciudadano, y por tanto cumplió 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. 11  
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL VIRTUAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	4,2	4,2	4,2	2,80
Documentos Extraviados	4,0	4,0	4,0	
Otro	3,0	3,0	3,0	
Propiedad Horizontal	1,8	1,8	1,8	
Supervisión delegados sorteos y concursos	1,0	1,0	1,0	
Certificado de Residencia	4,2	4,2	4,2	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Deficiente”, esto implica que, cuando la ciudadanía acudió de manera virtual ante la entidad, obtuvo una respuesta insatisfactoria en términos de forma y fondo y por tanto no cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Febrero de 2020 es de **4,4**, esto equivale al **88%** de percepción positiva del servicio.

**10.2. 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.

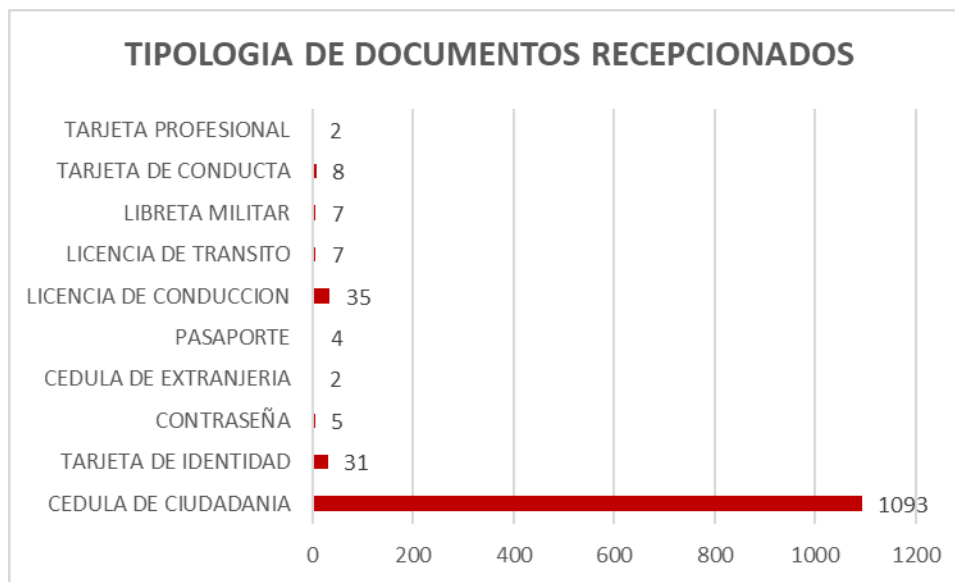
Durante el mes de Febrero se recibieron 1.194 documentos en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, los cuales se encuentran incorporados en su totalidad en la base de documentos.

**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  
FEBRERO 2020.**

<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales</b>	<b>Recepción de Documentos</b>
Fontibón	7
Antonio Nariño	6
Nivel Central	1181
<b>TOTALES</b>	<b>1194</b>

**TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS**



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Febrero, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 92%; en segundo lugar, se encuentran las Licencias de Conducción, estas significaron el 3% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

En la vigencia 2020 con corte al 29 de Febrero se han devuelto a los ciudadanos 11 documentos extraviados.

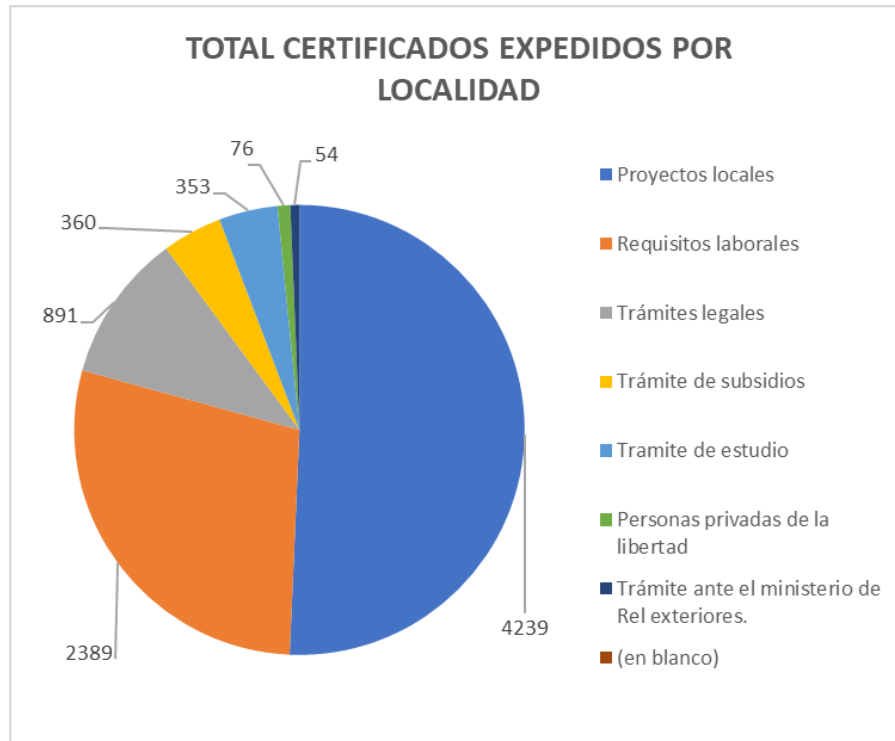
<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Febrero	4
Febrero	7
<b>TOTALES</b>	<b>11</b>

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

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

**10.3. Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de Febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 51% respecto al total, seguido de un 29% para Requisitos Laborales, el 11% para Trámites Legales, 4% para Tramites de estudio, 4% para Trámites de Subsidios, 1% para Personas Privadas de la Libertad y el 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 8.364, 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  
FEBRERO 2020.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Ciudad Bolívar y Engativá que expidieron un total de 4.894 certificaciones, representando el 59% 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  
FEBRERO 2020.**

## **11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en febrero de 2020 corresponde a 2.314, 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.

3. Para el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 47% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. Otro canal 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 el 49% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (3%).

4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 57% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 33%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 6%.

5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica” con 283; posteriormente se encuentra que fueron 283 las peticiones relacionadas con “Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos”.

6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Kennedy, Usaquén y Suba.

7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 35% de la ciudadanía peticionaria se ubicó dentro del estrato 3, el 28% en el estrato 4 y el 22% en el estrato 2.

8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Febrero, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 92%; en segundo lugar, se encuentran las Licencias de Conducción, estos significaron el 3% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

9. Para el mes de Febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 51% respecto al total, seguido de un 29% para Requisitos Laborales, el 11% para Trámites Legales, 4% para Trámites de estudio, 4% para Trámites de Subsidios, 1% para Personas Privadas de la Libertad y el 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

**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  
FEBRERO 2020.**

10. el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en febrero de 2020 es de 4,4, esto equivale al 88% de percepción positiva del servicio.

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