

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., febrero 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 FEBRERO 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.

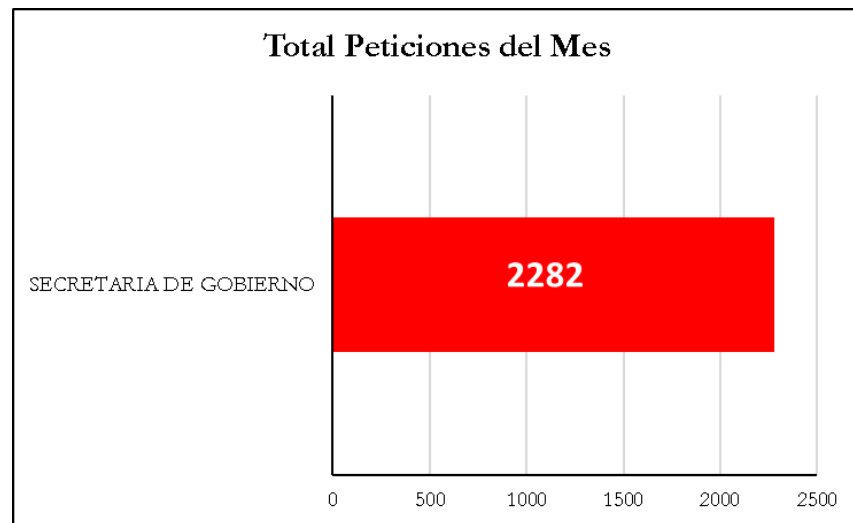
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL FEBRERO 2021.**

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 Febrero de 2021.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Febrero de 2021 corresponde a 2.282, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

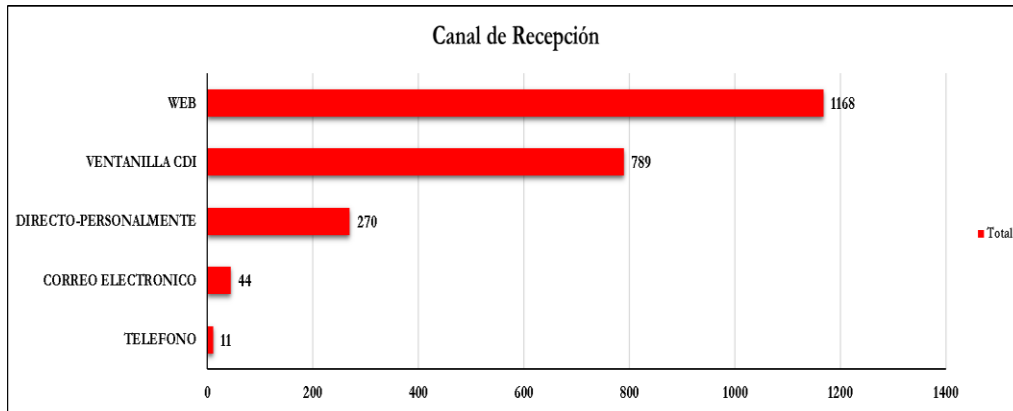
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría 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
FEBRERO 2021.**

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2

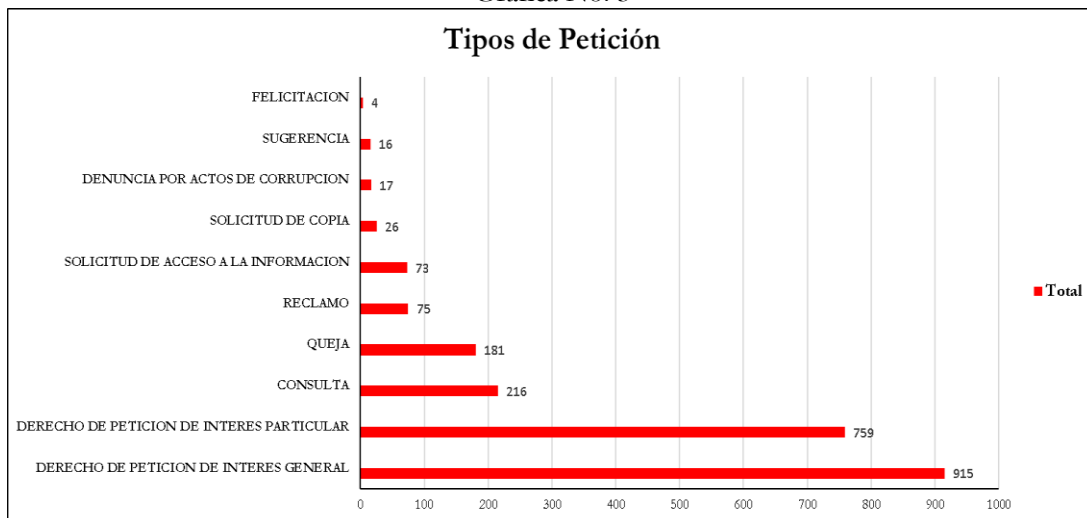


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la 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 51% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 35% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 24 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 12%.

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 40% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 33%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 9%.

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 DISTRAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2021.**

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	73
Solicitudes trasladadas a otras entidades	2

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Febrero de 2021 se registró 2 solicitudes de información trasladadas a otra entidad según su competencia a Secretaria de Planeación y Secretaria de Integración Social.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

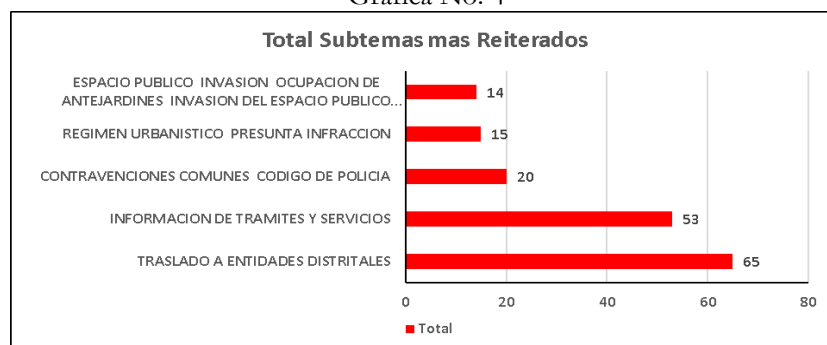
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	65	3%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	53	2%
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	20	1%
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	15	1%
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	14	1%
TOTAL 5 SUBTEMAS	167	7%
OTROS SUBTEMAS	2115	93%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2282	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – 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 DISTRAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2021.**

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado A Entidades Distritales*” con 65 peticiones, luego se encuentra “*Información De Tramites Y Servicios*” con 53; posteriormente se encuentra que fueron 20 las peticiones relacionadas con. “*Contravenciones Comunes Código De Policía*”.

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
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	68	26%
VENTAS AMBULANTES	64	24%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	29	11%
DATOS ESTADISTICAS E INFORMACION GENERAL DE LA LOCALIDAD	12	5%
LEY 675 CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	10	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	183	69%
OTROS SUBTEMAS	82	31%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	265	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Febrero el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Información de Tramites y Servicios*” con 68 peticiones, luego se encuentra “*Ventas Ambulantes*” con 64; posteriormente se encuentra que fueron 29 las peticiones relacionadas con “*Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP*”.

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	12	13%
SECRETARIA MOVILIDAD	11	11%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	10	10%
SECRETARIA GENERAL	8	8%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	8%
SECRETARIA DE SALUD	6	6%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	5%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4	4%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	4	4,2%
SECRETARIA DE EDUCACION	4	4%
CATASTRO	3	3,1%

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

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

IDPYBA	3	3%
IPES	2	2%
CONCEJO DE BOGOTÁ	2	2,1%
UAESP	2	2,1%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	2,1%
IDRD	2	2,1%
IDIGER	1	1%
SERVICIO CIVIL	1	1%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	1%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1%
SECRETARIA JURIDICA	1	1%
CAPITAL SALUD EPS	1	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	1%
CODENSA	1	1%
Total general	96	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Febrero se trasladó el 4% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 13% a la “*Secretaria de Seguridad*”, 11% “*Secretaria de Movilidad*”, 10% “*Secretaria de Seguridad*” y 8% “*Secretaria General*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Febrero se respondió 4 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	4
Total	4

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 3% 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	37	3,4%	1	2,6%	38
02 - CHAPINERO	11	1,0%	0	0,0%	11
03 - SANTA FE	16	1,5%	0	0,0%	16

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 2021.**

04 - SAN CRISTOBAL	11	1,0%	1	2,6%	12
05 - USME	5	0,5%	0	0,0%	5
06 - TUNJUELITO	2	0,2%	0	0,0%	2
07 - BOSA	18	1,6%	1	2,6%	19
08 - KENNEDY	28	2,5%	1	2,6%	29
09 - FONTIBON	17	1,5%	1	2,6%	18
10 - ENGATIVA	19	1,7%	0	0,0%	19
11 - SUBA	47	4,3%	4	10,5%	51
12 - BARRIOS UNIDOS	10	0,9%	0	0,0%	10
13 - TEUSAQUILLO	19	1,7%	0	0,0%	19
14 - LOS MARTIRES	12	1,1%	4	10,5%	16
15 - ANTONIO NARINO	4	0,4%	0	0,0%	4
16 - PUENTE ARANDA	14	1,3%	0	0,0%	14
17 - LA CANDELARIA	11	1,0%	2	5,3%	13
18 - RAFAEL URIBE URIBE	18	1,6%	0	0,0%	18
19 - CIUDAD BOLIVAR	15	1,4%	1	2,6%	16
SUMAPAZ	2	0,2%	0	0,0%	2
NIVEL CENTRAL	783	71,2%	22	57,9%	805
Total general	1099	97%	38	3%	1137

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Febrero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 5% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Febrero el 58% 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 Febrero.

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

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

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

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	990	5,2%	6	2,0%	996
02 - CHAPINERO	231	1,2%	2	0,7%	233
03 - SANTA FE	215	1,1%	2	0,7%	217
04 - SAN CRISTOBAL	127	0,7%	9	2,9%	136
05 - USME	93	0,5%	3	1,0%	96
06 - TUNJUELITO	61	0,3%	0	0,0%	61
07 - BOSA	216	1,1%	5	1,6%	221
08 - KENNEDY	808	4,3%	14	4,6%	822
09 - FONTIBON	509	2,7%	3	1,0%	512
10 - ENGATIVA	194	1,0%	8	2,6%	202
11 - SUBA	1387	7,3%	14	4,6%	1401
12 - BARRIOS UNIDOS	68	0,4%	3	1,0%	71
13 - TEUSAQUILLO	255	1,3%	5	1,6%	260
14 - LOS MARTIRES	81	0,4%	3	1,0%	84
15 - ANTONIO NARINO	50	0,3%	2	0,7%	52
16 - PUENTE ARANDA	86	0,5%	4	1,3%	90
17 - LA CANDELARIA	57	0,3%	0	0,0%	57
18 - RAFAEL URIBE URIBE	174	0,9%	3	1,0%	177
19 - CIUDAD BOLIVAR	290	1,5%	3	1,0%	293
20 - SUMAPAZ	4	0,02%	0	0,0%	4
NIVEL CENTRAL	12997	68,8%	217	70,9%	13214
Total general	18893	98%	306	1,6%	19199

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 **19.199** requerimientos ingresados en el transcurso del año anteriores al periodo actual, un **1.6%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **306** 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 FEBRERO 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
Usaquén	32	0	30	30	0	29	32	33	0	23	30
Chapinero	35	0	29	31	0	29	23	28	0	0	29
Santa fe	33	0	24	24	0	33	0	30	0	0	26
San Cristóbal	27	25	20	28	0	23	24	0	0	0	25
Usme	28	0	23	30	0	0	30	0	0	0	29
Tunjuelito	27	0	28	32	0	0	0	0	0	0	30
Bosa	29	0	27	26	0	22	31	0	0	0	27
Kennedy	29	30	32	28	0	28	30	30	0	0	30
Fontibón	29	13	20	26	0	24	0	0	0	23	24
Engativá	25	0	22	27	0	26	24	25	16	0	25
Suba	28	0	27	30	0	27	35	29	28	25	28
Barrios Unidos	0	25	27	31	0	22	36	25	0	0	28
Teusaquillo	0	0	27	25	0	22	24	25	0	0	25
Mártires	0	0	25	27	0	21	0	0	0	0	26
Antonio Nariño	25	0	18	22	0	4	0	0	0	0	20
Puente Aranda	27	0	19	26	0	15	29	0	34	0	25
Candelaria	0	29	22	27	0	32	0	30	0	0	28
Rafael Uribe	13	0	27	26	0	22	0	9	0	0	25
Ciudad Bolívar	33	0	24	30	0	24	21	13	0	32	25
Sumapaz	27	20	27	28	21	25	27	27	24	28	27
Nivel central	32	0	30	30	0	29	32	33	0	23	30
Total general	28	21	27	28	21	25	28	26	24	27	27

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
FEBRERO 2021.**

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 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	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	2.335	144	71
Febrero	2.282	131	96
Total General	4.639	4.852	83

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 83 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
Promedio General		83

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2021 ha sido de 83 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

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

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

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

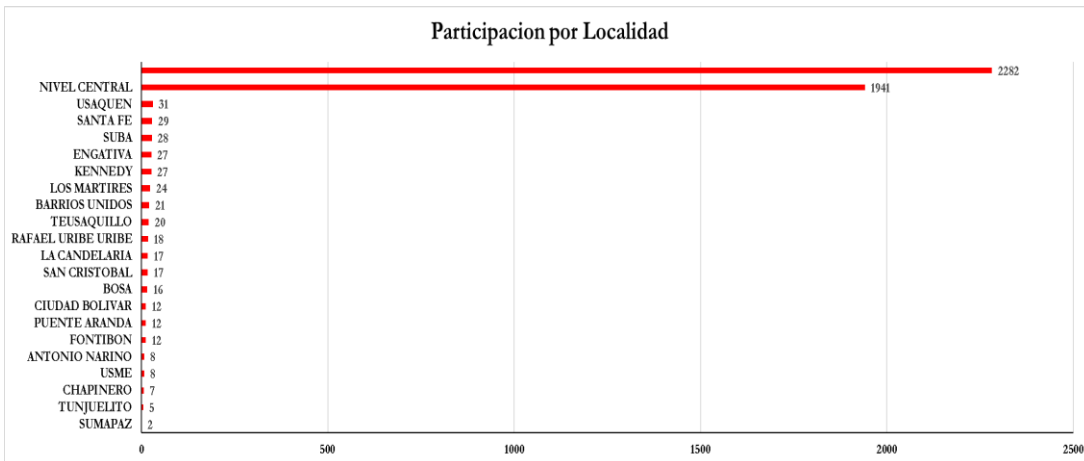
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	31	1,4%	511	-	3	-
CHAPINERO	7	0,3%	185	-	14	-
SANTAFE	29	1,3%	670	181	51	511
SANCRISTOBAL	12	0,5%	482	121	27	-
USME	8	0,4%	403	-	4	-
TUNJUELITO	5	0,2%	177	4	1	-
BOSA	16	0,7%	1389	-	34	-
KENNEDY	24	1,1%	1306	-	7	3
FONTIBON	12	0,5%	493	33	2	-
ENGATIVA	27	1,2%	691	-	32	-
SUBA	28	1,2%	2018	164	161	-
BARRIOS UNIDOS	21	0,9%	113	85	2	1
TEUSAQUILLO	20	0,9%	257	-	14	-
MARTIRES	24	1,1%	123	-	62	-
ANTONIO NARIÑO	8	0,4%	141	-	35	-
PUENTE ARANDA	12	0,5%	235	-	2	-
CANDELARIA	17	0,7%	52	-	8	-
RAFAEL URIBE	18	0,8%	556	30	2	-
CIUDAD BOLIVAR	12	0,5%	1640	43	68	-
SUMAPAZ	2	0,1%	86	-	24	-
NIVEL CENTRAL	1941	85,1%	-	814	235	154
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	2	0,1%	-	-	-	-
SuperCADE Engativa	-	0,0%	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	-	0,0%	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	6	0,3%	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	2.282	100%	11.528	1.475	788	669

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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2021.**

Gráfica No. 5



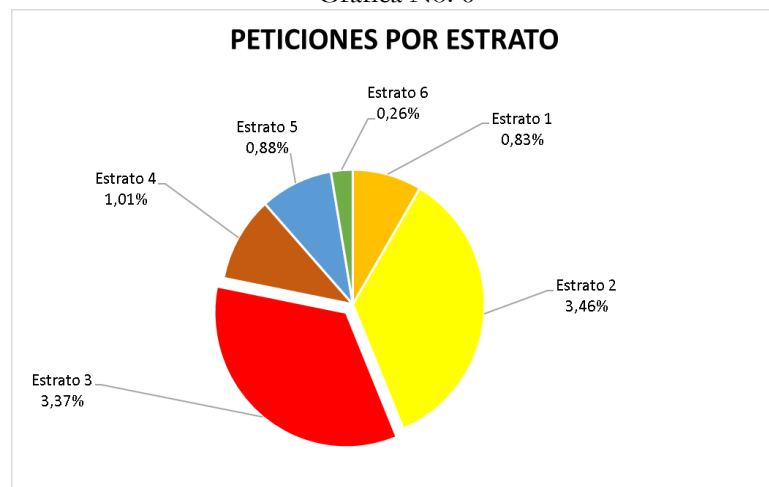
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 3.46% se ubicó dentro del estrato 2, el 3.37% en el estrato 3 y el 1.01% 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, (81,8%) 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 2021.**

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

11. OTROS ITEMS:

11.1 Encuestas de percepción del servicio

La encuesta de percepción del servicio es una herramienta aplicada por la entidad para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los diferentes trámites y servicios brindados por la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el nivel local como central de la entidad y en los canales presencial y virtual.

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de las localidades y del nivel central en los canales presencial y virtual son los siguientes:

Tabla No. 11

CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL Y VIRTUAL

Calificación				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
35	Antonio Nariño	4,6	0,2	4,5
2	Barrios Unidos	5,0	0,0	
34	Bosa	4,3	0,2	
14	Chapinero	3,0	0,1	
68	Ciudad Bolívar	4,8	0,4	
32	Engativá	3,5	0,1	
2	Fontibón	2,1	0,0	
7	Kennedy	4,1	0,0	
8	La Candelaria	4,7	0,0	
62	Mártires	4,2	0,3	
2	Puente Aranda	2,2	0,0	
2	Rafael Uribe Uribe	4,9	0,0	
27	San Cristóbal	2,6	0,1	
51	Santa Fe	4,8	0,3	
161	Suba	4,2	0,9	
24	Sumapaz	4,6	0,1	
14	Teusaquillo	3,6	0,1	
1	Tunjuelito	4,2	0,0	
3	Usaquén	3,3	0,0	
4	Usme	4,9	0,0	
235	Nivel Central	5,0	1,5	

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
FEBRERO 2021.**

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta 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	4,3	4,3	4,3	4,3
Documentos Extraviados	4,4	4,4	4,4	
Otro	4,6	4,5	4,6	
Propiedad Horizontal	2,2	1,9	2,1	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,7	4,8	4,7	
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	

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 optima en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los 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 Febrero de 2021 es de **4,4** esto equivale al **87%** 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 Febrero se recibieron 154 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención 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 2021.**

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 Febrero se entregaron 10 documentos extraviados a la ciudadanía, correspondientes a cédulas de ciudadanía.

En la se han devuelto a los ciudadanos 6 documentos extraviados directamente al titular.

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	6
Febrero	10
TOTALES	16

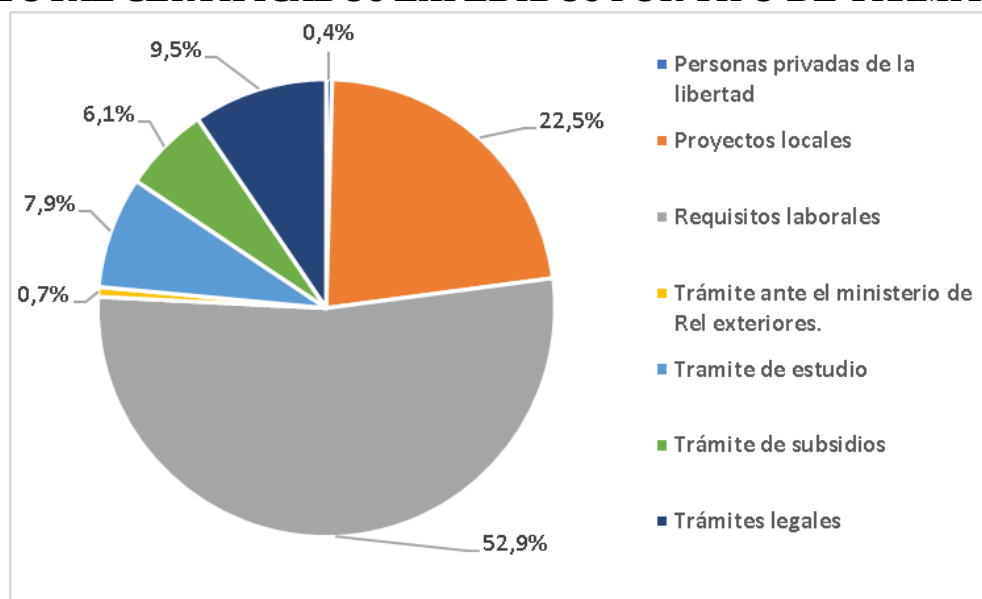
Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 53% respecto al total, seguido de un 23% para Proyectos Locales, el 10% para Trámites Legales , 8% para Trámites de Estudio , 6% para Trámites de Subsidio, 0.7% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,4% 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 11.528, 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 2021.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Ciudad Bolívar, Bosa, Kennedy, Engativá, Santafé y Rafael Uribe Uribe que expidieron un total de 8.270 certificaciones, representando el 72% del Total.

11.4 Juramento Colombiano por Adopción

En el periodo de Febrero se registraron 30 actas con radicado No 20211000493281, del Tramite Juramento Colombiano por Adopción según Orfeo No. 20211000063453.

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 2021.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Febrero de 2021 corresponde a 2.282, 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 Febrero 2021 ha sido de 27 días.
3. Para el mes de Febrero 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 51% de Solicitudes ciudadanas; un 35% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 12%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 40% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 33%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 9%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Información de Trámites y Servicios*” con 68 peticiones, luego se encuentra “*Ventas Ambulantes*” con 64; posteriormente se encuentra que fueron 29 las peticiones relacionadas con “*Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El SITP*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Usaquén, Santafé, Suba, Engativá y Kennedy.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 3.46% se ubicó dentro del estrato 2, el 3.37% en el estrato 3 y el 1.01% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Febrero se recibieron 154 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 Febrero se entregaron 10 documentos extraviados a la ciudadanía, todos correspondientes a cédulas de ciudadanía.
9. Para el mes de Febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 53% respecto al total, seguido de un 23% para Proyectos Locales, el 10% para Trámites Legales, 8% para Trámites de Estudio, 6% para Trámites de Subsidio, 0.7% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,4% para Personas Privadas de la Libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Febrero de 2021 es de 4,4 esto equivale al 87% 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.