

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL FEBRERO 2022.**

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 28 de Febrero 2022

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 2022.**

CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA 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.

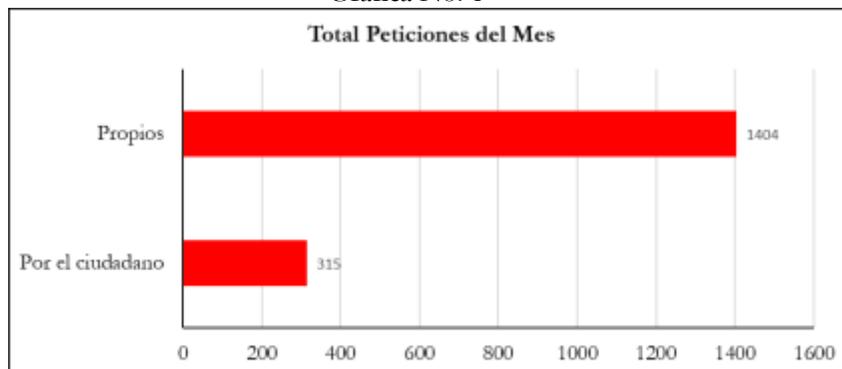
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL FEBRERO 2022.

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 2022.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



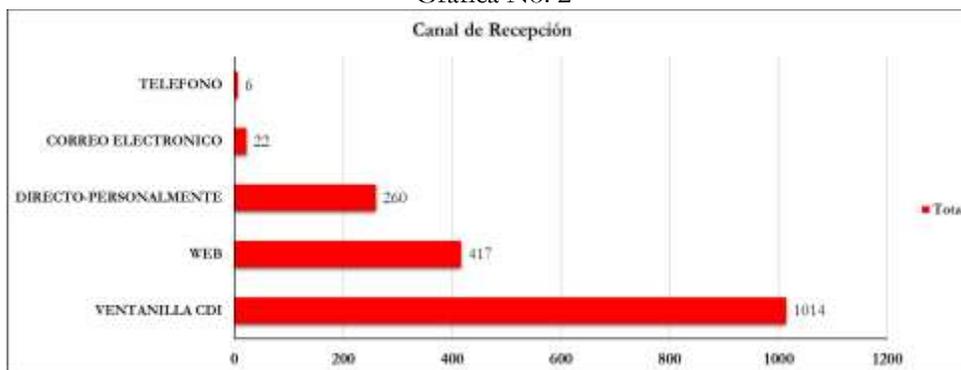
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Febrero de 2022, corresponde al registró de 1.719 peticiones ciudadanas (315 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de los cuales 315 fueron registrados por ciudadanos y 1.404 registrados por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.

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

Gráfica No. 2



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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2022.**

Para el mes de Febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 59% 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 24%. 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 15%.

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 61% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 29%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consulta con un 3%.

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	126
Solicitudes trasladadas a otras entidades	13

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Febrero de 2022 se registró 126 solicitudes de información, de las cuales 13 fueron 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2022.**

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
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	68	4,0%
Traslado A Entidades Distritales	50	2,9%
Información De Tramites Y Servicios	26	1,5%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	14	0,8%
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	9	0,5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	167	10%
OTROS SUBTEMAS	1.552	90%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.719	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia*” con 68 peticiones, luego se encuentra “*Traslado A Entidades Distritales*” con 50 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 26 las peticiones relacionadas con “*Información De Tramites Y Servicios*”

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2022.**

**Tabla No. 3
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	436	34%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	153	12%
Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho	74	6%
Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	73	6%
Ventas Ambulantes	65	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	801	62%
OTROS SUBTEMAS	498	38%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.299	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Febrero el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 436 peticiones, luego se encuentra “*Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de Una Actividad Económica*” con 153 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 74 las peticiones relacionadas con “*Perturbación Tenencia Posesión Amparo al Domicilio Por Ocupación de Hecho*”.

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	180	20,5%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	128	14,6%
SECRETARIA DE HACIENDA	115	13,1%
SECRETARIA DEL HABITAT	70	8,0%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	53	6,0%
SECRETARIA MOVILIDAD	30	3,4%
SECRETARIA DE SALUD	29	3,3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	25	2,9%
SECRETARIA GENERAL	24	2,7%
SECRETARIA DE EDUCACION	24	2,7%
UAESP	22	2,5%
SECRETARIA DE AMBIENTE	20	2,3%
IDU	15	1,7%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	15	1,7%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	14	1,6%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	13	1,5%
IPES	13	1,5%
TRANSMILENIO	10	1,1%
SECRETARIA DE LA MUJER	8	0,9%
IDRD	8	0,9%
IDPYBA	7	0,8%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	6	0,7%
JBB - JARDIN BOTANICO	6	0,7%
CODENSA	6	0,7%
IDPAC	5	0,6%

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 2022.**

CAPITAL SALUD EPS	4	0,5%
IDIGER	4	0,5%
SECRETARIA JURIDICA	3	0,3%
GAS NATURAL	3	0,3%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	0,2%
SERVICIO CIVIL	2	0,2%
SUBRED SUR	2	0,2%
CATASTRO	2	0,2%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	2	0,2%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,1%
IDPC	1	0,1%
CANAL CAPITAL	1	0,1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,1%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0,1%
SUBRED NORTE	1	0,1%
GRUAS Y PATIOS	1	0,1%
Total general	877	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Febrero se trasladó el 51% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 20.5% a la “*Secretaría de Planeación*”, 14.6% “*Secretaría de Integración Social*”, el 13.1% “*Secretaría de Hacienda*”, 8% “*Secretaría de Hábitat*”, y el 6% “*Secretaría de Seguridad*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Enero se respondió 19 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	20
Total	20

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 TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	0	0,0%	11	0,8%	11
02 - CHAPINERO	2	50,0%	6	0,4%	8
03 - SANTA FÉ	0	0,0%	6	0,4%	6
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	4	0,3%	4
05 - USME	0	0,0%	1	0,1%	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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2022.**

06 - TUNJUELITO	0	0,0%	4	0,3%	4
07 - BOSA	0	0,0%	5	0,4%	5
08 - KENNEDY	0	0,0%	13	0,9%	13
09 - FONTIBON	0	0,0%	5	0,4%	5
10 - ENGATIVA	0	0,0%	10	0,7%	10
11 - SUBA	0	0,0%	9	0,6%	9
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0,0%	19	1,4%	19
13 - TEUSAQUILLO	0	0,0%	11	0,8%	11
14 - LOS MARTIRES	0	0,0%	6	0,4%	6
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	3	0,2%	3
16 - PUENTE ARANDA	1	25,0%	1	0,1%	2
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	2	0,1%	2
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0,0%	11	0,8%	11
19 - CIUDAD BOLIVAR	0	0,0%	12	0,9%	12
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	1	25,0%	1.261	90,1%	1.262
Total general	4	0,3%	1.400	99,7%	1.404

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Febrero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **9.7%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Febrero el **90.1%** 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 interoperabilidad del Bogotá Te Escucha y el gestor documental ORFEO, realizado por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, 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.

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla No. 7
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

LOCALIDAD	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	3	0,6%	48	2,6%	51
02 - CHAPINERO	7	1,5%	19	1,0%	26
03 - SANTA FÉ	5	1,1%	17	0,9%	22
04 - SAN CRISTOBAL	4	0,8%	7	0,4%	11
05 - USME	2	0,4%	14	0,7%	16
06 - TUNJUELITO	5	1,1%	14	0,7%	19
07 - BOSA	1	0,2%	16	0,9%	17
08 - KENNEDY	12	2,5%	36	1,9%	48
09 - FONTIBON	4	0,8%	21	1,1%	25
10 - ENGATIVA	2	0,4%	48	2,6%	50
11 - SUBA	19	4,0%	52	2,8%	71
12 - BARRIOS UNIDOS	3	0,6%	18	1,0%	21

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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2022.**

13 - TEUSAQUILLO	9	1,9%	42	2,2%	51
14 - LOS MARTIRES	4	0,8%	14	0,7%	18
15 - ANTONIO NARINO	2	0,4%	4	0,2%	6
16 - PUENTE ARANDA	5	1,1%	24	1,3%	29
17 - LA CANDELARIA	4	0,8%	6	0,3%	10
18 - RAFAEL URIBE URIBE	5	1,1%	9	0,5%	14
19 - CIUDAD BOLIVAR	7	1,5%	19	1,0%	26
20 - SUMAPAZ	0	0,00%	1	0,1%	1
NIVEL CENTRAL	373	78,4%	1.440	77,0%	1.813
Total general	476	20%	1.869	79,7%	2.345

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 **2.345** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **79.7%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.869** 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE
GESTIÓN
MENSUAL FEBRERO 2022.**

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	0	0	21	39	0	0	2	0	0	0	16
BARRIOS UNIDOS	42	0	20	25	0	29	0	35	0	0	23
BOSA	0	0	14	17	0	18	41	0	15	0	15
CANDELARIA	0	0	31	65	0	0	0	0	46	0	32
CHAPINERO	26	0	21	17	0	20	13	15	0	0	19
CIUDAD BOLIVAR	17	47	28	33	24	25	17	28	0	34	29
ENGATIVA	21	0	18	28	14	18	14	24	13	8	20
FONTIBON	122	0	43	51	0	16	0	80	0	0	48
KENNEDY	40	0	24	36	0	28	0	49	0	0	26
MARTIRES	0	0	49	47	0	62	0	0	0	0	49
PUENTE ARANDA	13	0	19	26	0	7	0	34	24	0	21
RAFAEL URIBE	29	0	56	56	0	0	0	32	26	0	52
SAN CRISTOBAL	0	85	36	29	0	0	0	0	23	0	35
SANTA FÉ	21	0	30	26	0	0	43	30	0	24	30
SUBA	32	0	37	31	0	38	42	24	13	20	34
SUMAPAZ	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	12
TEUSAQUILLO	31	0	38	93	0	0	73	99	94	0	53
TUNJUELITO	144	0	105	122	0	54	0	54	56	0	105
USAQUEN	45	0	20	24	0	17	17	19	16	0	21
USME	0	0	20	23	0	28	17	0	0	0	21
NIVEL CENTRAL	20	31	54	32	9	26	15	29	26	0	32
Total general	1	7	3	2	0	4	2	1	1	1	3

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2022.**

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 Febrero se cumplió 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 2022

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2022, se tienen las siguientes cifras:

**Tabla No. 8
Localidades y Nivel Central**

Mes	Total Peticiones Registradas	Total Peticiones Duplicadas	Promedio días de gestión
Enero	1.110	51	18
Febrero	1.404	315	16
Total General	1.110	51	17

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 2022 ha sido de 17 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

Tabla No. 9. Nivel Central

Dependencia	Total Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Anterior	Total Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Actual	Promedio días de gestión
ANTONIO NARINO	5	8	16
BARRIOS UNIDOS	28	8	23
BOSA	190	45	15
CANDELARIA	42	24	32
CHAPINERO	27	2	19
CIUDAD BOLIVAR	73	3	29
ENGATIVA	54	7	20
FONTIBON	48	2	48
KENNEDY	127	40	26
MARTIRES	24	0	49
PUENTE ARANDA	34	9	21
RAFAEL URIBE	29	0	52
SAN CRISTOBAL	53	9	35
SANTA FÉ	107	20	30
SUBA	110	5	34
SUMAPAZ	2	2	12
TEUSAQUILLO	54	9	53
TUNJUELITO	29	0	105
USAQUEN	49	6	21
USME	48	13	21
NIVEL CENTRAL	436	1087	17
Promedio General	1.569	1.299	16

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS mes Febrero 2022

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 2022.**

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2022 ha sido de 17 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

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

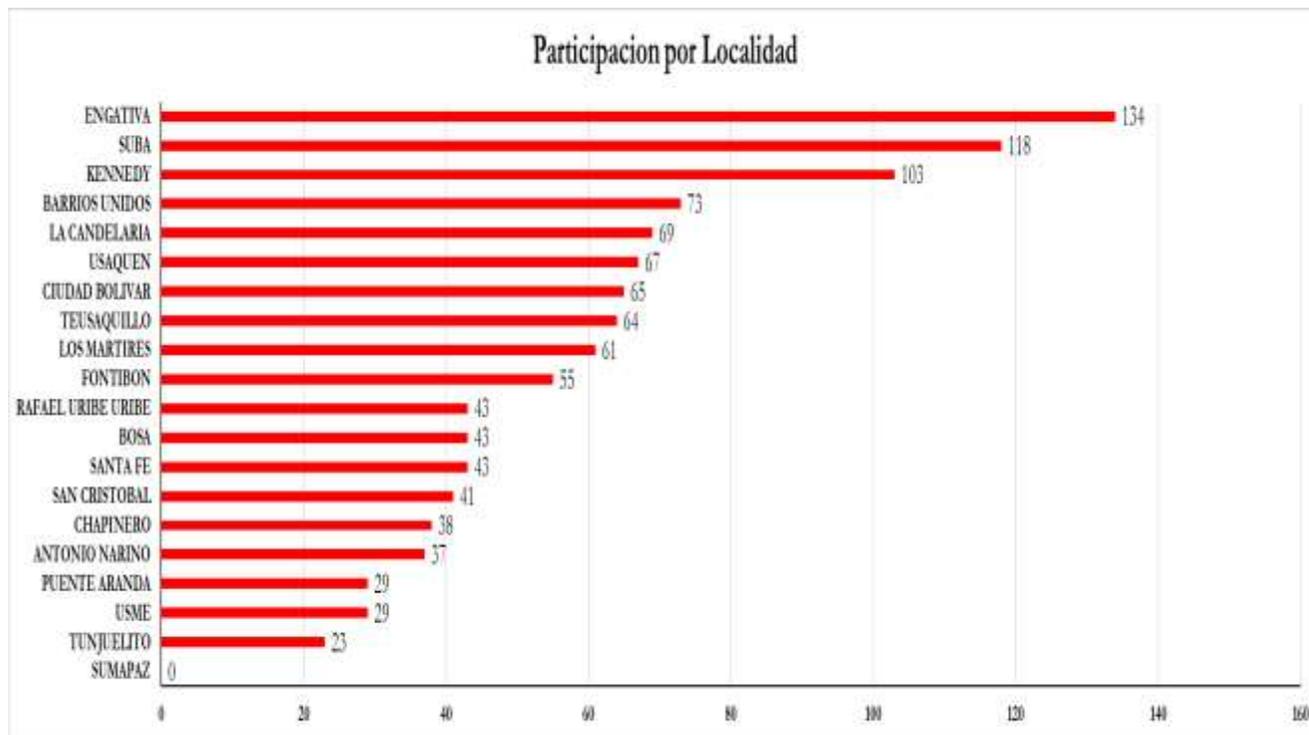
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	67	1,1%	834	665	20	0
CHAPINERO	38	0,6%	250	152	25	0
SANTA FÉ	43	0,7%	217	501	28	0
SANCRISTOBAL	41	0,7%	473	198	539	0
USME	29	0,5%	741	54	102	0
TUNJUELITO	23	0,4%	380	67	13	0
BOSA	43	0,7%	1593	119	37	0
KENNEDY	103	1,7%	1716	405	29	0
FONTIBON	55	0,9%	467	412	18	0
ENGATIVA	134	2,2%	972	537	13	0
SUBA	118	2,0%	1788	245	124	0
BARRIOS UNIDOS	73	1,2%	266	270	19	0
TEUSAQUILLO	64	1,1%	326	167	5	0
MARTIRES	61	1,0%	90	31	3	0
ANTONIO NARIÑO	37	0,6%	116	113	3	0
PUENTE ARANDA	29	0,5%	380	255	4	0
CANDELARIA	69	1,1%	93	60	0	0
RAFAEL URIBE	43	0,7%	623	152	29	0
CIUDAD BOLIVAR	65	1,1%	1241	324	39	0
SUMAPAZ	0	0,0%	55	0	1	0
NIVEL CENTRAL	4897	81,2%	3	460	25	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	35	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	12	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	2	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	6.032	100%	12.624	5.187	1.076	0

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2022.**

Gráfica No. 5



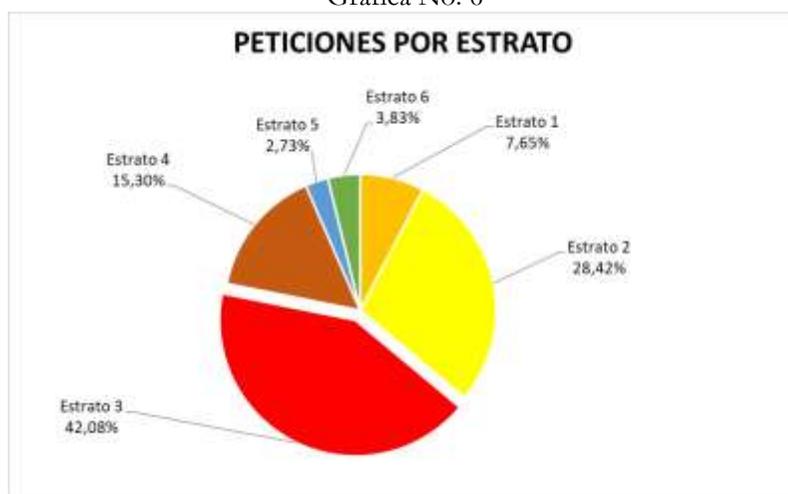
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 42.08% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.42% en el estrato 2 y el 15.30% 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2022.**

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (76.2%) fueron realizadas por personas naturales y (10.2%) por personas jurídicas.



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
3	Antonio Nariño	4,5	0,0	4.1
19	Barrios Unidos	4,3	0,1	
37	Bosa	3,6	0,1	
25	Chapinero	3,7	0,1	
39	Ciudad Bolívar	3,9	0,1	
13	Engativá	4,0	0,0	
18	Fontibón	4,0	0,1	
29	Kennedy	4,4	0,1	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
3	Mártires	4,5	0,0	
4	Puente Aranda	4,3	0,0	
29	Rafael Uribe Uribe	4,2	0,1	
539	San Cristóbal	4,0	2,0	
28	SANTA FÉ	4,5	0,1	
124	Suba	4,3	0,5	
1	Sumapaz	3,8	0,0	
5	Teusaquillo	2,8	0,0	
13	Tunjuclito	4,2	0,1	
20	Usaquén	2,5	0,0	
102	Usme	4,4	0,4	
25	Nivel Central	4,9	0,1	

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2022.**

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	4,4	4,3	4,3	3,9
Documentos Extraviados	4,1	4,0	4,1	
Otro	3,8	3,8	3,8	
Propiedad Horizontal	2,8	2,5	2,7	
Autorización para la realización de concursos	4,5	4,5	4,5	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,3	3,8	4,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuado”, 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 no 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:

**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	5,0
CDI	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Grupo Gestión del Desarrollo Local	5,0	5,0	5,0	
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	

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 2022.**

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	
Oficina de Prensa	5,0	5,0	5,0	
Contratación	5,0	5,0	5,0	
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 Febrero de 2022 es de **4,6** esto equivale al **91%** 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 de la vigencia 2022 se entregaron 2 documentos extraviados entregados directamente al titular; 3.018 documentos extraviados devueltos a la Registraduría Nacional.

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	5
Febrero	3.020
TOTALES	3.025

Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

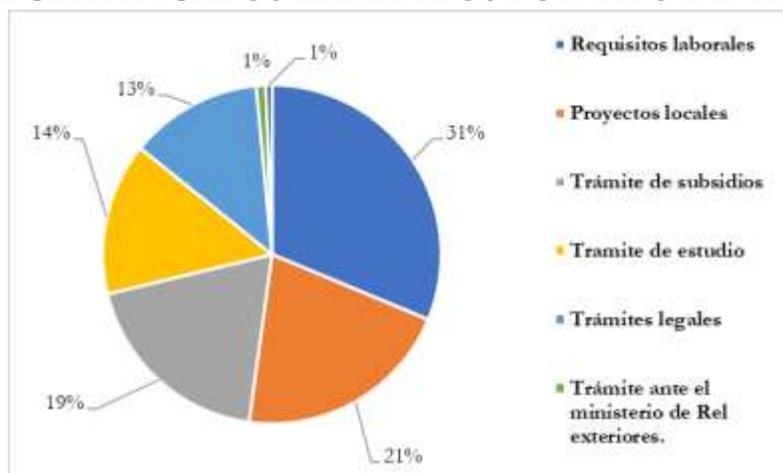
Para el mes de Febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 31.3% respecto al total, seguido de un 20.9 para Requisitos Laborales, el 19.1% para Trámites Legales, 14.6% para Trámite de subsidios, 12.7% para Trámites de Estudio, 0.9% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,6% para Personas privadas de la libertad.

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 2022.

Gráfica No. 8

TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRÁMITE



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 12.624, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Usaquén y Usme que expedieron un total de 12.624 certificaciones, representando el 70% 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 2022.**

11.4 Seguimiento a la Calidad de las Respuestas y Manejo del Sistema Distrital para la Gestión

El análisis que se realiza a través del seguimiento a la calidad de las respuestas teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema:

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento febrero	% Índice de cumplimiento acumulado 2022
32	8 (25%)	75%	70%

11.5 Juramento Colombiano por Adopción

En el periodo se registraron 100 actas de personas que tomaron juramento son de trámite ordinario, y corresponden a resoluciones con radicado ORFEO enviado a cancillería No. 20221002087541.

Nombre del Trámite o Servicio	Mes	Radicado Orfeo enviado a Cancillería No.	No. de Actas	Consecutivo Actas	Promedio Diario del Trámite	Días mes
Toma de Juramento Nacionalización	Febrero_2022	20221002087541	100	1616 a 1718	3,57	28

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 2022.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Febrero de 2022 corresponde a 1.719 peticiones ciudadanas (315 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de los cuales 315 fueron registrados por ciudadanos y 1.404 registrados por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
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 2022 ha sido de 18 días.
3. Para el mes de Febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 59% de Solicitudes ciudadanas; 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 un 24% fue registrado por este medio. No menos importante es el canal de atención presencial con 15%. la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación, en diecinueve (19) Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES y uno en Nivel central
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 61% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 29%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 3%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas “Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia” con 68 peticiones, luego se encuentra “Traslado A Entidades Distritales” con 50 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 26 las peticiones relacionadas con “Información De Tramites Y Servicios”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, Suba, Kennedy, Barrios Unidos y La Candelaria.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 36.13% se ubicó dentro del estrato 3, el 30.89% en el estrato 2 y el 13.61% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Febrero se entregaron 2 documentos extraviados entregados directamente al titular; 3.018 documentos extraviados devueltos a la Registraduría Nacional.
9. Para el mes de Febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 31.3% respecto al total, seguido de un 20.9 para Requisitos Laborales, el 19.1% para Trámites Legales, 14.6% para Trámite de subsidios, 12.7% para Trámites de Estudio, 0.9% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,6% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Febrero de 2022 es de 4,6 esto equivale al 91% 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.