

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., abril 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  
MARZO 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.

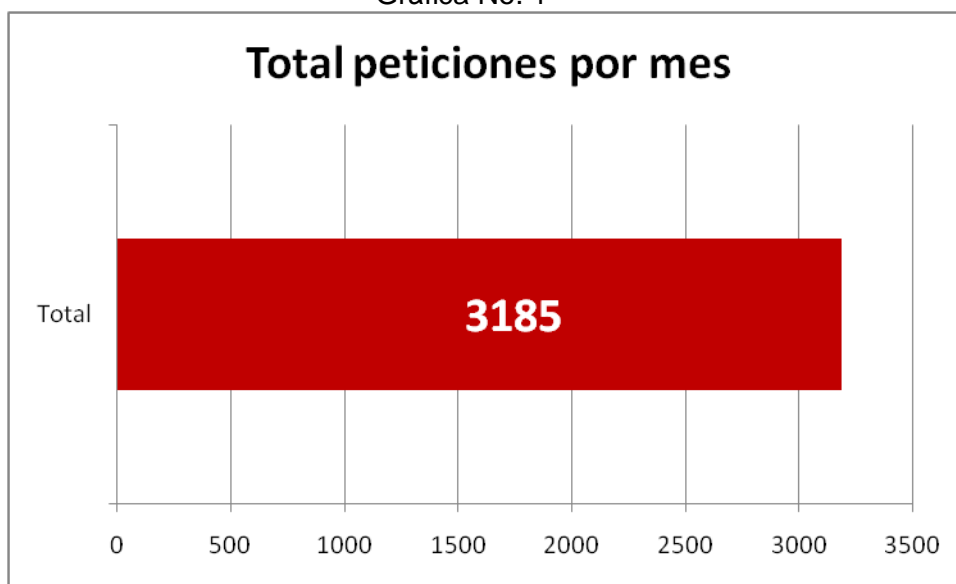
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 2020.**

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 Marzo de 2020.

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

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Marzo de 2020 corresponde a 3.185, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

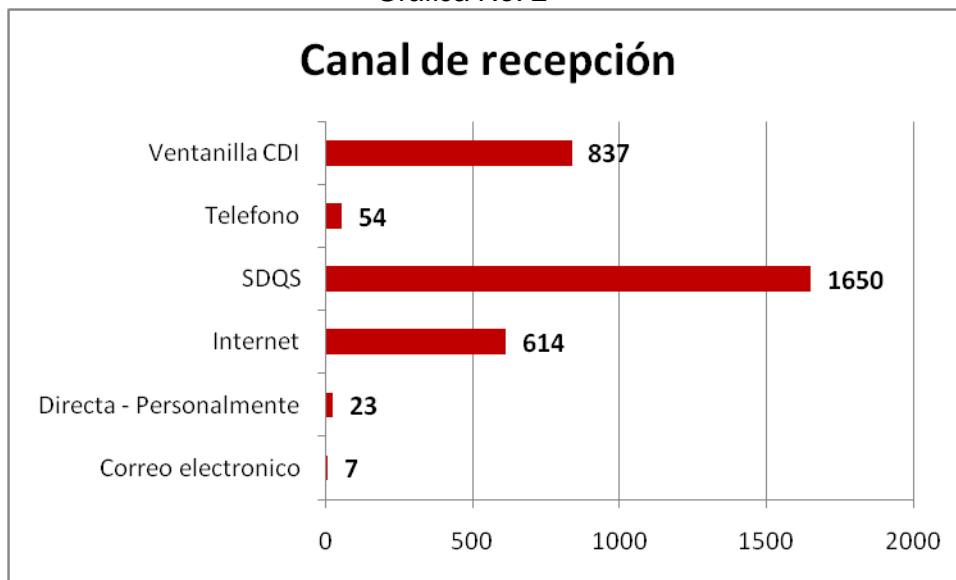
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaria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

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

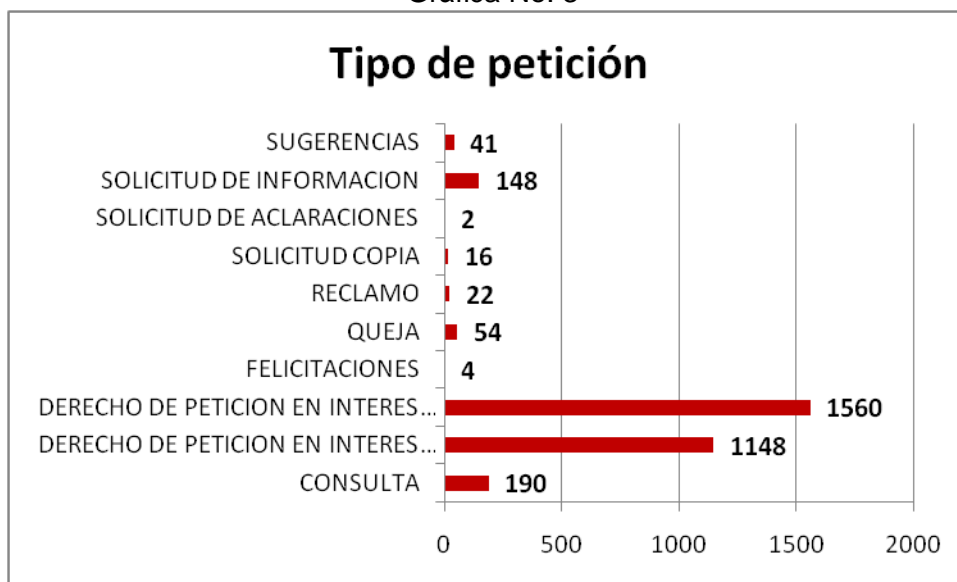
Para el mes de Marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 71% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 26% 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. 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  
MARZO 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 49% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 36%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consulta 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	148
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Marzo de 2020 se recibieron 148 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 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**

<b>SUBTEMAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	975	31%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	349	11%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	292	9%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	215	7%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	167	5%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>1998</b>	<b>63%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>1187</b>	<b>37%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>3185</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  
MARZO 2020.**

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*” con 975, luego se encuentra “*Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos*” con 349; posteriormente se encuentra que fueron 292 las peticiones relacionadas con “*Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica*”.

#### **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
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	153	47%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	27	8%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	25	8%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	21	6%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	19	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	245	76%
OTROS SUBTEMAS	79	24%
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>324</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

El subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*” con 153; posteriormente se encuentra que fueron 27 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	758	24%

Se realizaron en el mes de marzo 758 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 24% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

**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**

**MARZO 2020.**

**Tabla No. 4**

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
POLICIA METROPOLITANA	123	16,23%
SECRETARIA MOVILIDAD	105	13,85%
SECRETARIA DE SALUD	56	7,39%
SECRETARIA DE AMBIENTE	56	7,39%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	52	6,86%
SECRETARIA GENERAL	50	6,60%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	48	6,33%
IPES	26	3,43%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	25	3,30%
UAESP	23	3,03%
SECRETARIA DEL HABITAT	18	2,37%
IDPYBA	18	2,37%
SECRETARIA DE PLANEACION	17	2,24%
IDU	14	1,85%
SECRETARIA DE EDUCACION	13	1,72%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	13	1,72%
IDRD	12	1,58%
ACUEDUCTO - EAB	11	1,45%
TRANSMILENIO	10	1,32%
SECRETARIA DE HACIENDA	10	1,32%
SERVICIO CIVIL	7	0,92%
PERSONERIA DE BOGOTA	7	0,92%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	6	0,79%
IDIGER	6	0,79%
IDPAC	4	0,53%
SECRETARIA DE CULTURA	4	0,53%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	3	0,40%
SECRETARIA DE LA MUJER	3	0,40%
CODENSA	2	0,26%
VEEDURIA DISTRITAL	2	0,26%
SECRETARIA JURIDICA	2	0,26%
CAPITAL SALUD EPS	2	0,26%
IDT	2	0,26%
METRO DE BOGOTA S.A.	1	0,13%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,13%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,13%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0,13%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	0,13%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,13%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0,13%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	0,13%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>758</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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



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

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 16 % del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 13% tuvo como destino a la Secretaría Distrital de Movilidad, y el 7% a la Secretaría Distrital de Salud; 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 Marzo 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 10% 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	193	100%	0	0%	193
CHAPINERO	67	93%	5	7%	72
SANTA FE	28	100%	0	0%	28
SAN CRISTOBAL	183	98%	4	2%	187
USME	67	61%	43	39%	110
TUNJUELITO	72	81%	17	19%	89
BOSA	129	89%	16	11%	145
KENNEDY	377	98%	8	2%	385
FONTIBON	65	97%	2	3%	67
ENGATIVA	188	98%	4	2%	192
SUBA	170	100%	0	0%	170
BARRIOS UNIDOS	50	98%	1	2%	51
TEUSAQUILLO	80	98%	2	2%	82
MARTIRES	51	77%	15	23%	66
ANTONIO NARIÑO	25	96%	1	4%	26
PUENTE ARANDA	38	54%	33	46%	71
CANDELARIA	9	100%	0	0%	9
RAFAEL URIBE URIBE	85	96%	4	4%	89
CIUDAD BOLIVAR	161	91%	16	9%	177
SUMAPAZ	1	100%	0	0%	1
NIVEL CENTRAL	822	84%	153	16%	975
<b>Total general</b>	<b>2861</b>	<b>90%</b>	<b>324</b>	<b>10%</b>	<b>3185</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

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

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

Durante el mes de Marzo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 9% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Marzo el 16% 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 Marzo.

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  
MARZO 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	398	88%	54	12%	452
CHAPINERO	106	80%	26	20%	132
SANTA FE	174	95%	9	5%	183
SAN CRISTOBAL	495	93%	38	7%	533
USME	111	41%	163	59%	274
TUNJUELITO	148	67%	72	33%	220
BOSA	189	58%	139	42%	328
KENNEDY	798	87%	121	13%	919
FONTIBON	185	89%	23	11%	208
ENGATIVA	313	90%	34	10%	347
SUBA	365	100%	0	0%	365
BARRIOS UNIDOS	121	88%	16	12%	137
TEUSAQUILLO	138	96%	6	4%	144
MARTIRES	58	56%	45	44%	103
ANTONIO NARIÑO	44	79%	12	21%	56
PUENTE ARANDA	60	30%	143	70%	203
CANDELARIA	25	50%	25	50%	50
RAFAEL URIBE URIBE	144	83%	30	17%	174
CIUDAD BOLIVAR	350	64%	200	36%	550
SUMAPAZ	5	50%	5	50%	10
NIVEL CENTRAL	1021	72%	402	28%	1423
<b>Total general</b>	<b>5248</b>	<b>77%</b>	<b>1563</b>	<b>23%</b>	<b>6811</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 **6.811** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 23% tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.563** 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 MARZO 2020.**

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD DE ACLARACIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	Total general
Usaquén	39	26	26		27	30	26	35	26		26
Chapinero		24	18			47			39		21
Santa fe		35	43	22			44		32		40
San Cristóbal		39	35		23				28		36
Usme		20	22	13	16				18		20
Tunjuelito		25	31			52			18		27
Bosa		15	15	11	12		13	22	22		16
Kennedy	25	28	30		24		23	6	26	25	29
Fontibón	18	26	24			19			23		25
Engativá	27	21	25								22
Suba	28	29	28			27	29		31		28
Barrios Unidos		26	23		24	26	6		18		25
Teusaquillo	33	27	27				42		20		27
Mártires		12	12		19				15		12
Antonio Nariño		19	25				26		27		23
Puente Aranda			18				7		19		18
Candelaria		35	23								23
Rafael Uribe			26						43		26
Ciudad Bolívar		21	29				19		38		28
Sumapaz		18	27						7		21
Nivel central	4	9	13	8	22	9	4		13	5	12
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>23</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**

**MARZO 2020.**

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 no se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta a Solicitudes de Información, por tanto, es necesario hacer mayores esfuerzos para dar respuesta a las peticiones en los tiempos establecidos por ley. Lo anterior, debido a los tiempos de respuesta establecidos por el decreto 491 de 2020, en el contexto de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19.

**8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2020**

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2020, se tienen las siguientes cifras:

**Localidades y Nivel Central**

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	980	37.758	39
Febrero	2.646	74.850	28
Marzo	3.185	46.025	14
<b>Total General</b>	<b>6.811</b>	<b>158.633</b>	<b>23</b>

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el primer trimestre por toda la entidad en la vigencia 2020 ha sido de 23 días.

**Nivel Central**

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	126	3.353	27
Febrero	322	6.681	21
Marzo	975	6.367	7
<b>Total General</b>	<b>1.423</b>	<b>16.401</b>	<b>12</b>

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el primer trimestre por toda la entidad en la vigencia 2020 ha sido de 12 días.

**Tabla No. 8  
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	193	6%	309	0	0	0
CHAPINERO	72	2%	171	8	0	0
SANTAFE	28	1%	168	145	11	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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL**

**MARZO 2020.**

SANCRISTOBAL	187	6%	219	73	36	0
USME	110	3%	97	113	0	0
TUNJUELITO	89	3%	86	93	0	0
BOSA	145	5%	662	19	95	0
KENNEDY	385	12%	668	0	0	0
FONTIBON	67	2%	332	39	0	0
ENGATIVA	192	6%	357	0	390	0
SUBA	170	5%	673	243	36	0
BARRIOS UNIDOS	51	2%	96	12	13	0
TEUSAQUILLO	82	3%	215	0	0	0
MARTIRES	66	2%	54	0	16	0
ANTONIO NARIÑO	26	1%	41	279	67	0
PUENTE ARANDA	71	2%	98	7	36	0
CANDELARIA	9	0%	34	0	28	0
RAFAEL URIBE	89	3%	199	58	62	0
CIUDAD BOLIVAR	177	6%	323	0	227	0
SUMAPAZ	1	0%	6	0	0	0
NIVEL CENTRAL	975	31%	-	566	25	1.073
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.185</b>	<b>100%</b>	<b>4808</b>	<b>1655</b>	<b>1.194</b>	<b>1.074</b>

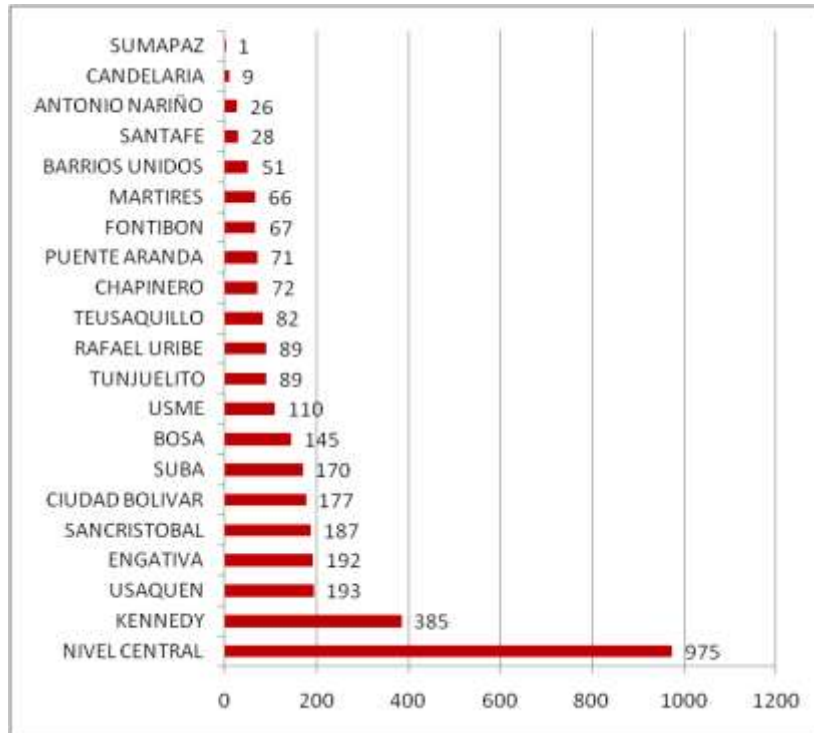
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

**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  
MARZO 2020.

Gráfica No. 5

**PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD**

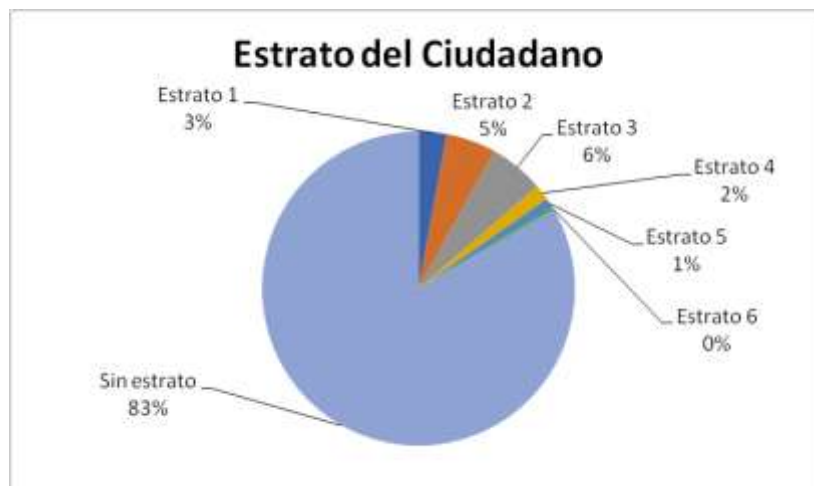


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 83% de la ciudadanía no se ubicó en ningún estrato socioeconómico, por otra parte, el 6% se ubicó dentro del estrato 3, el 5% en el estrato 2 y el 2% en el estrato 4.

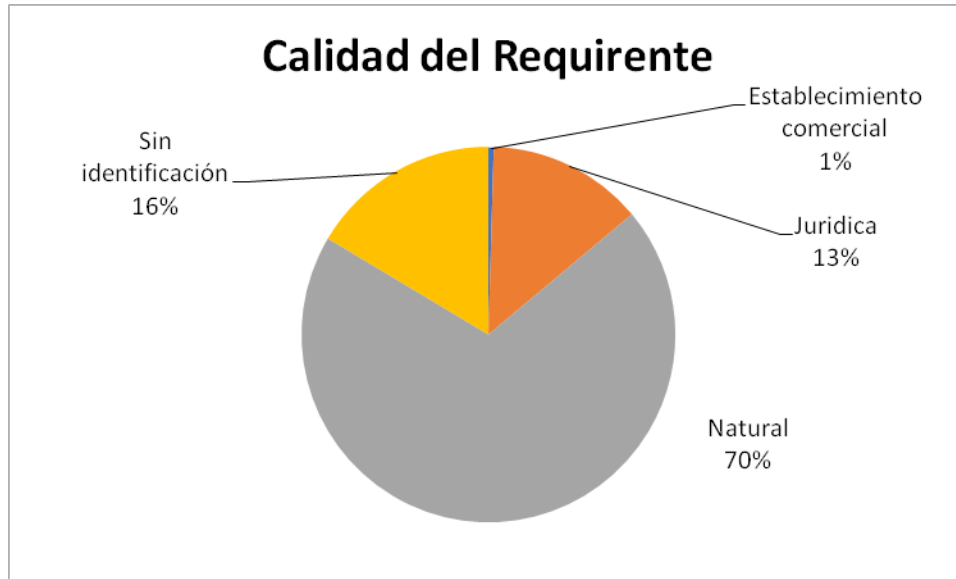


**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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

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

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (70%) fueron realizadas por personas naturales, y (13%) 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  
MARZO 2020.**

**12. OTROS ITEMS:**

**12.1. 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
0	Usaquén	0,0	0,00	4,92
0	Chapinero	0,0	0,00	
11	Santa Fe	5,0	0,05	
36	San Cristóbal	5,0	0,17	
0	Usme	0,0	0,00	
0	Tunjuelito	0,0	0,00	
95	Bosa	4,9	0,45	
0	Kénnedy	0,0	0,00	
0	Fontibón	0,0	0,00	
390	Engativá	5,0	1,86	
36	Suba	5,0	0,17	
13	Barrios Unidos	5,0	0,06	
0	Teusaquillo	0,0	0,00	
16	Mártires	5,0	0,08	
67	Antonio Nariño	5,0	0,32	
36	Puente Aranda	5,0	0,17	
28	Candelaria	5,0	0,13	
62	Rafael Uribe Uribe	5,0	0,30	
227	Ciudad Bolívar	5,0	1,09	
0	Sumapaz	0,0	0,00	
25	Nivel Central	2,33	0,06	

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

**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  
MARZO 2020.**

servicios calificados en el canal virtual son los siguientes:

**Tabla No. 11  
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL VIRTUAL**

<b>TRÁMITE REALIZADO</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA 1</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA 2</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL</b>
Certificado de Residencia	3,7	3,7	3,7	<b>3,71</b>
Documentos Extraviados	4,6	4,6	4,6	
Otro	3,4	3,4	3,4	
Propiedad Horizontal	2,6	2,6	2,6	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	3,0	3,0	3,0	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactoria”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta aceptable en su forma y fondo, a su vez evidenció algún un buen indicio para lograr tal fin; además de ello implica que, para estar en niveles aceptables, la percepción del servicio requiere de algún esfuerzo mayor para cumplir con los objetivos propuestos.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Marzo de 2020 es de **4,6**, esto equivale al **92%** de percepción positiva del servicio.

**12.2. 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.

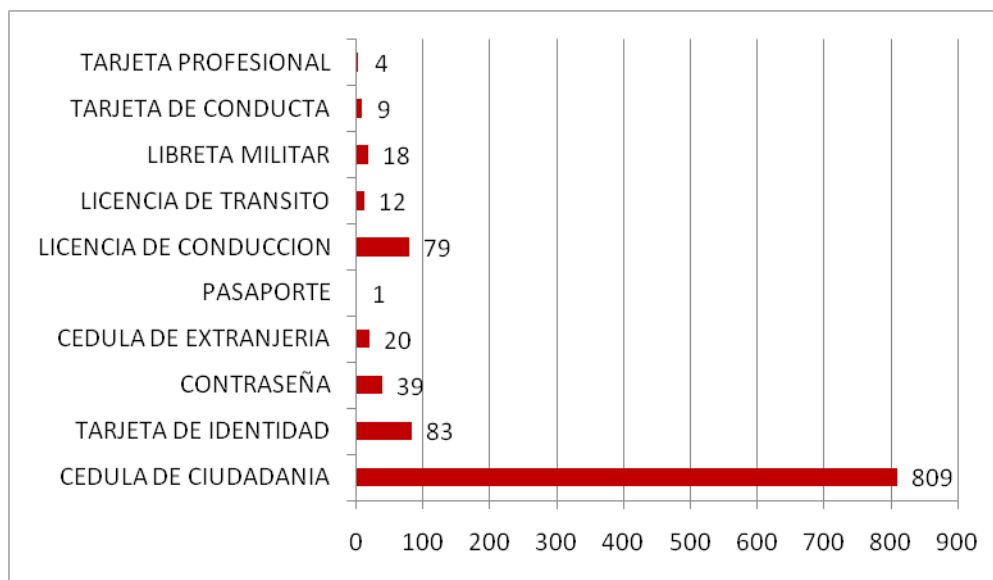
Durante el mes de Marzo se recibieron 1.074 documentos en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, los cuales se encuentran incorporados en su totalidad en la base de documentos.

**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  
MARZO 2020.**

<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales</b>	<b>Recepción de Documentos</b>
Santa Fe	1
Nivel Central	1073
<b>TOTALES</b>	<b>1074</b>

**TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS**



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Marzo, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 75%; en segundo lugar, se encuentran las Tarjetas de Identidad, estas significaron el 8% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

En la vigencia 2020 con corte al 29 de Marzo se han devuelto a los ciudadanos 18 documentos extraviados.

<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Enero	4
Febrero	7
Marzo	7
<b>TOTALES</b>	<b>18</b>

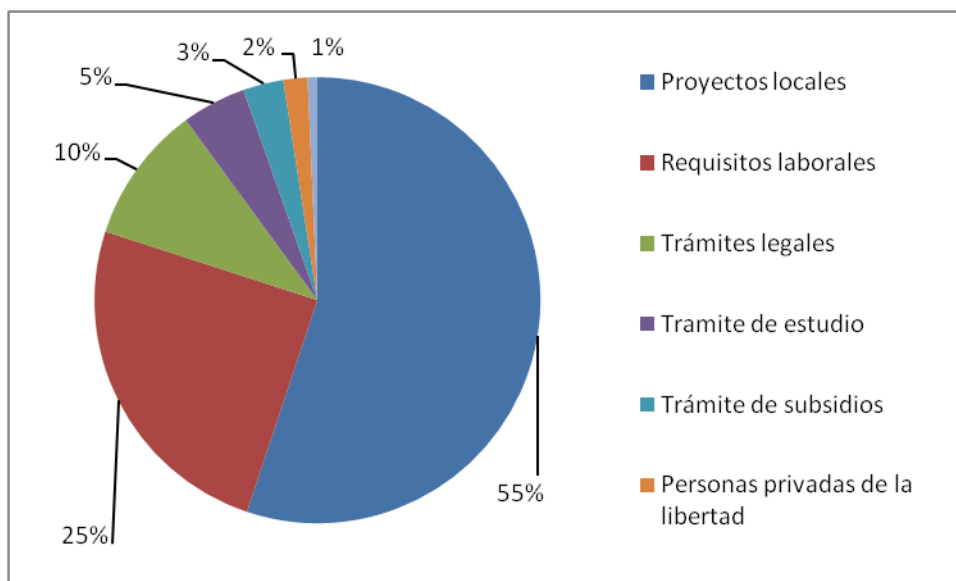
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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

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

**12.3. Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de Marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 55% respecto al total, seguido de un 25% para Requisitos Laborales, el 10% para Trámites Legales, 5% para Trámites de estudio, 3% para Trámites de Subsidios, 2% para Personas Privadas de la Libertad y el 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

**TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR LOCALIDAD**



El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 4.806, 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  
MARZO 2020.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Kennedy, Bosa, Engativá y Fontibón que expidieron un total de 2.692 certificaciones, representando el 56% 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.

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

### **13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Marzo de 2020 corresponde a 3.185, 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 Marzo 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 71% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 26% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. 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 51% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 41%; 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 “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*” con 975, luego se encuentra “*Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos*” con 349; posteriormente se encuentra que fueron 292 las peticiones relacionadas con “*Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica*”.

6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de, Nivel Central, Kennedy, Usaquén, Engativá y San Cristóbal.

7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 83% de la ciudadanía no se ubicó en ningún estrato socioeconómico, por otra parte, el 6% se ubicó dentro del estrato 3, el 5% en el estrato 2 y el 2% en el estrato 4.

8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Marzo, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 75%; en segundo lugar, se encuentran las Tarjetas de Identidad, estos significaron el 8% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

9. Para el mes de Marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 55% respecto al total, seguido de un 25% para Requisitos Laborales, el 10% para Trámites Legales, 5% para Trámites de estudio,

**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  
MARZO 2020.**

3% para Trámites de Subsidios, 2% para Personas Privadas de la Libertad y el 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Marzo de 2020 es de 4,6, esto equivale al 92% 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.