

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., marzo 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.*

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

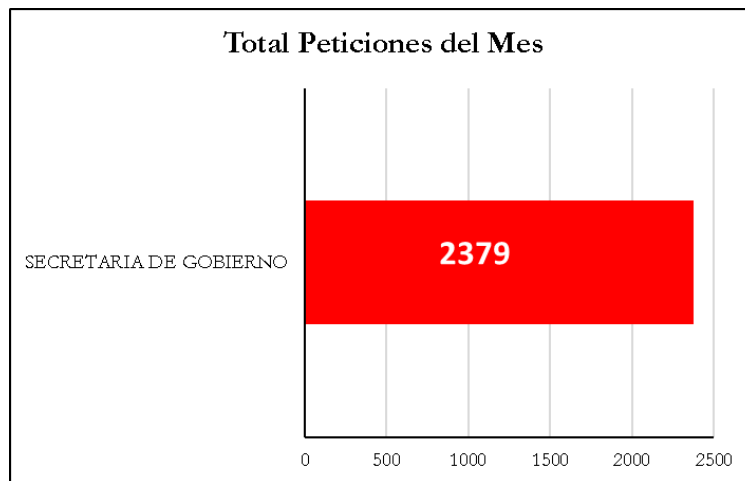
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL MARZO 2021.**

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 Marzo de 2021.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Marzo de 2021 corresponde a 2.379, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

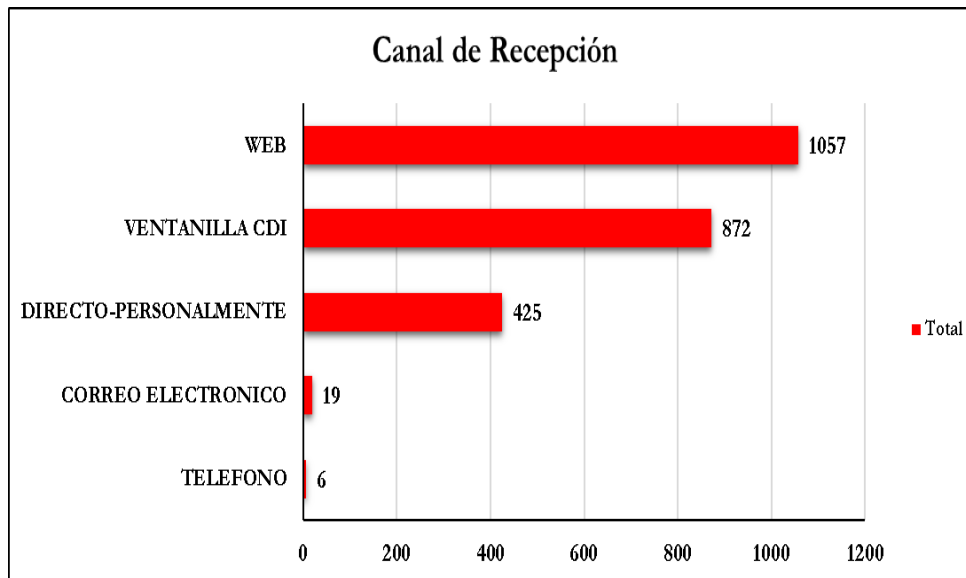
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2

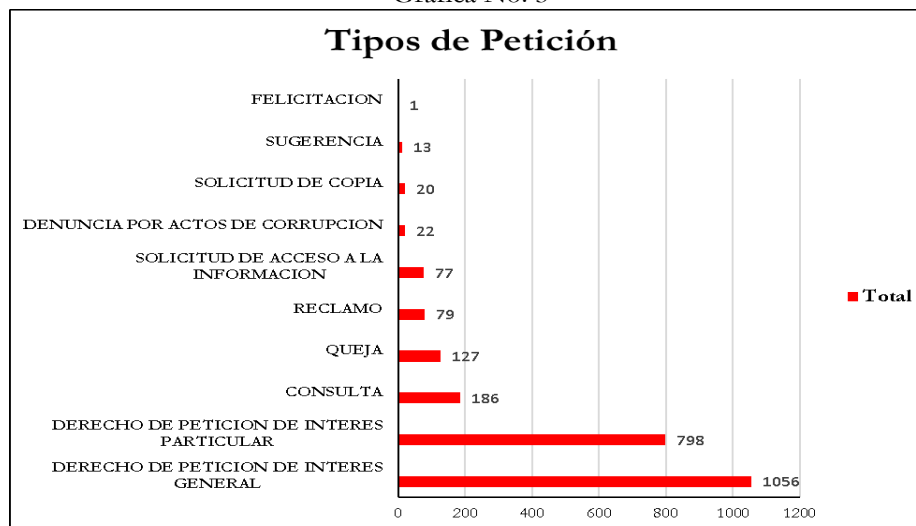


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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 44% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 37% 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 18%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



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

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 44% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 34%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 8%.

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	77
Solicitudes trasladadas a otras entidades	11

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Marzo de 2021 se registró 11 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**

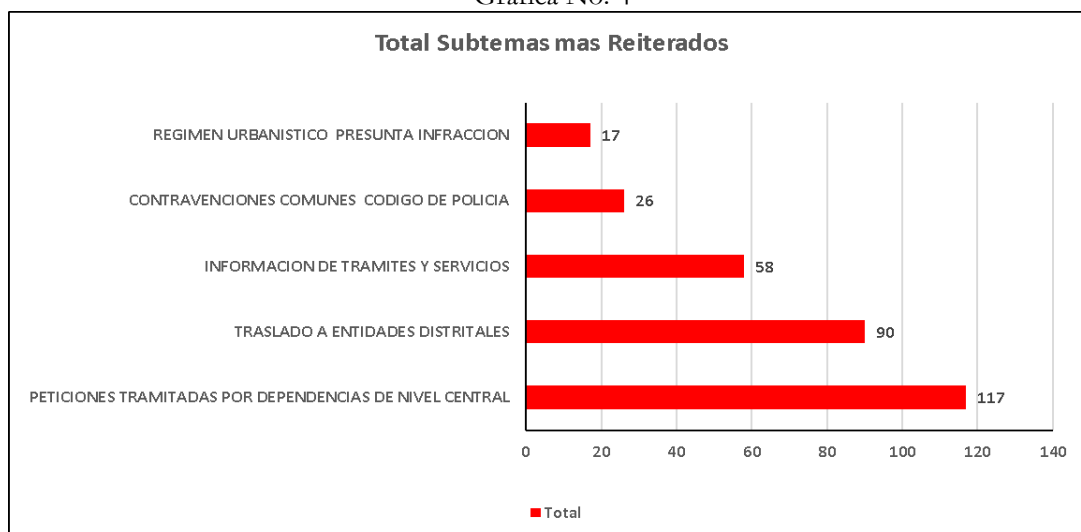
SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	117	5%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	90	4%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	58	2%
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	26	1%
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	17	1%
TOTAL 5 SUBTEMAS	308	13%
OTROS SUBTEMAS	2071	87%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2379	100%

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

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Peticiones tramitadas por Dependencias de Nivel Central*” con 117 peticiones, luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 90; posteriormente se encuentra que fueron 58 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 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
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	60	40
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	25	17
REGIMEN URBANISTICO PRESUNTA INFRACCION	17	11
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	12	8
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	12	8
TOTAL 5 SUBTEMAS	126	84
OTROS SUBTEMAS	24	16
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	150	100

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Marzo el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Peticiones tramitadas por Dependencias de Nivel Central*” con 60 peticiones, luego se encuentra “*Contravenciones Comunes Código de Policía*” con 25 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 17 las peticiones relacionadas con “*Régimen Urbanístico Presunta Infracción*”.

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 2021.**

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	309	26%
SECRETARIA DEL HABITAT	121	10,3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	84	7%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	81	7%
SECRETARIA DE SALUD	74	6%
SECRETARIA DE HACIENDA	61	5%
SECRETARIA MOVILIDAD	58	5%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	39	3%
SECRETARIA GENERAL	38	3%
CAPITAL SALUD EPS	32	3%
SECRETARIA DE EDUCACION	24	2%
SECRETARIA JURIDICA	21	2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	21	2%
ACUEDUCTO - EAB	20	2%
IDU	18	2%
UAESP	18	1,5%
IDRD	16	1,4%
PERSONERIA DE BOGOTA	14	1%
IPES	13	1%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	12	1,0%
IDPYBA	12	1%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	11	0,9%
IDPAC	11	1%
TRANSMILENIO	8	0,7%
CATASTRO	8	0,7%
IDIGER	6	0,5%
SECRETARIA DE CULTURA	4	0,3%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	4	0,3%
SUBRED CENTRO ORIENTE	4	0,3%
CODENSA	4	0,3%
JBB - JARDIN BOTANICO	3	0,3%
SECRETARIA DE LA MUJER	3	0,3%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2	0%
VEEDURIA DISTRITAL	2	0,2%
GAS NATURAL	2	0,2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	0,2%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	2	0,2%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	0,2%
SERVICIO CIVIL	2	0,2%
SUBRED NORTE	1	0,1%
SIM	1	0,1%
CANAL CAPITAL	1	0,1%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,1%
SUBRED SUR	1	0,1%
Total general	96	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Marzo se trasladó el 49% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 26% a la “*Secretaria de Planeación*”, 10% “*Secretaria de Hábitat*”, 7% “*Secretaria de Integración Social*” y “*Secretaria de Seguridad*”, el 6% “*Secretaria de Salud*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

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 2021.**

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Marzo no se respondió peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	0
Total	0

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 52% 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	30	2,6%	82	6,6%	112
02 - CHAPINERO	20	1,7%	18	1,5%	38
03 - SANTA FE	17	1,5%	24	1,9%	41
04 - SAN CRISTOBAL	14	1,2%	15	1,2%	29
05 - USME	4	0,3%	15	1,2%	19
06 - TUNJUELITO	1	0,1%	16	1,3%	17
07 - BOSA	12	1,0%	30	2,4%	42
08 - KENNEDY	42	3,6%	54	4,4%	96
09 - FONTIBON	15	1,3%	29	2,4%	44
10 - ENGATIVA	12	1,0%	99	8,0%	111
11 - SUBA	38	3,3%	81	6,6%	119
12 - BARRIOS UNIDOS	12	1,0%	29	2,4%	41
13 - TEUSAQUILLO	17	1,5%	25	2,0%	42
14 - LOS MARTIRES	9	0,8%	19	1,5%	28
15 - ANTONIO NARINO	3	0,3%	9	0,7%	12
16 - PUENTE ARANDA	17	1,5%	26	2,1%	43
17 - LA CANDELARIA	11	0,9%	15	1,2%	26
18 - RAFAEL URIBE URIBE	8	0,7%	18	1,5%	26
19 - CIUDAD BOLIVAR	8	0,7%	23	1,9%	31
SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	868	75,0%	607	49,2%	1475
Total general	1158	48%	1234	52%	2392

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Marzo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 2,7% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de

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 2021.**

Marzo el 49% 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 Marzo.

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

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

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

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	906	5,4%	145	3,0%	1051
02 - CHAPINERO	158	0,9%	89	1,8%	247
03 - SANTA FE	178	1,1%	63	1,3%	241
04 - SAN CRISTOBAL	106	0,6%	43	0,9%	149
05 - USME	78	0,5%	27	0,6%	105
06 - TUNJUELITO	52	0,3%	13	0,3%	65
07 - BOSA	133	0,8%	107	2,2%	240
08 - KENNEDY	708	4,2%	164	3,4%	872
09 - FONTIBON	387	2,3%	143	2,9%	530
10 - ENGATIVA	154	0,9%	76	1,6%	230
11 - SUBA	1352	8,1%	106	2,2%	1458
12 - BARRIOS UNIDOS	68	0,4%	14	0,3%	82
13 - TEUSAQUILLO	241	1,4%	44	0,9%	285
14 - LOS MARTIRES	79	0,5%	22	0,5%	101
15 - ANTONIO NARINO	52	0,3%	4	0,1%	56
16 - PUENTE ARANDA	92	0,5%	22	0,5%	114
17 - LA CANDELARIA	59	0,4%	10	0,2%	69
18 - RAFAEL URIBE URIBE	149	0,9%	56	1,2%	205
19 - CIUDAD BOLIVAR	245	1,5%	69	1,4%	314
20 - SUMAPAZ	6	0,04%	0	0,0%	6
NIVEL CENTRAL	11534	68,9%	3647	75,0%	15181
Total general	16737	77%	4864	22,5%	21601

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 **21.601** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **22.5%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **4.864** 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 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	7	8	2	3	0	2	3	4	0	6	3
Chapinero	4	0	3	3	0	4	4	4	0	0	4
Santa fe	4	4	1	2	0	1	2	2	0	1	2
San Cristóbal	6	6	3	3	0	2	2	0	0	0	3
Usme	6	0	4	3	0	2	1	5	0	0	3
Tunjuelito	0	2	1	2	0	2	1	0	0	0	1
Bosa	5	2	2	2	0	4	5	5	0	0	3
Kennedy	4	0	2	2	0	4	1	1	0	3	2
Fontibón	1	7	3	2	0	1	3	5	8	0	3
Engativá	4	8	2	2	0	2	1	1	0	0	2
Suba	2	5	2	3	0	2	3	5	0	5	3
Barrios Unidos	0	0	4	3	0	1	3	1	0	0	3
Teusaquillo	4	0	4	5	0	6	5	0	5	0	5
Mártires	6	6	1	1	0	4	1	1	0	0	2
Antonio Nariño	0	3	1	2	0	5	1	0	0	0	2
Puente Aranda	3	0	2	4	0	2	1	4	0	1	3
Candelaria	9	0	3	3	0	6	1	0	0	0	3
Rafael Uribe	6	0	1	2	0	3		1	4	0	3
Ciudad Bolívar	2	0	2	1	0	1	1	4	0	1	2
Sumapaz	0	0	7	0	0	0	0	0	0	1	5
Nivel central	3	6	5	3	5	3	3	4	5	3	4
Total general	3	5	4	3	5	3	3	4	5	3	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
MARZO 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
Marzo	2.379	2.256	133
Total General	4.622	4.940	100

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 100 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

**Tabla No. 9
Nivel Central**

Mes	Total Peticiones Pendientes	Promedio de días
Enero	24.290	71
Febrero	21.415	96
Marzo	19.188	133
Promedio General		100

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

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

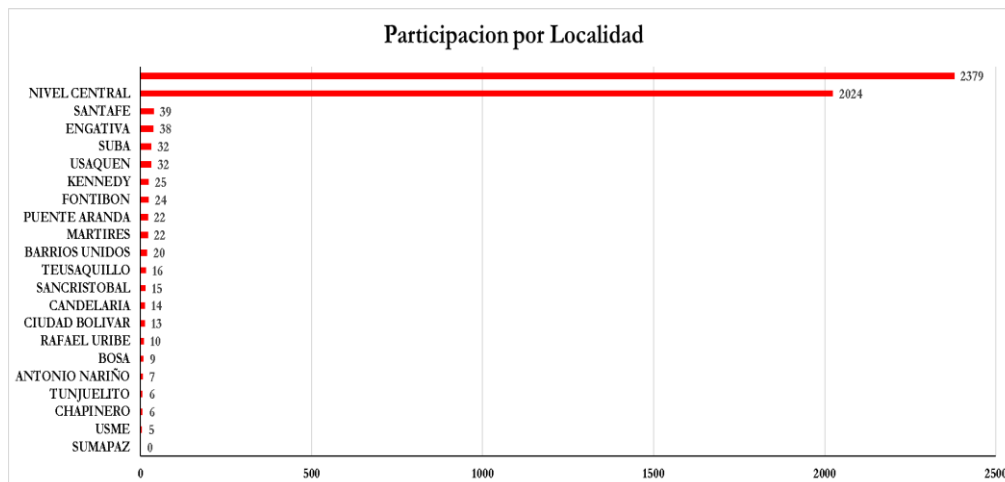
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	32	1,4%	459	-	17	-
CHAPINERO	6	0,3%	221	-	7	-
SANTAFE	39	1,6%	200	161	53	305
SANCRISTOBAL	15	0,6%	599	24	10	-
USME	5	0,2%	342	1	103	46
TUNJUELITO	6	0,3%	144	-	6	-
BOSA	9	0,4%	1212	-	30	-
KENNEDY	25	1,0%	1027	-	15	-
FONTIBON	24	1,0%	446	21	17	-
ENGATIVA	38	1,6%	891	-	20	3
SUBA	32	1,3%	1469	163	253	89
BARRIOS UNIDOS	20	0,8%	204	139	17	-
TEUSAQUILLO	16	0,6%	385	-	5	59
MARTIRES	22	0,9%	252	-	4	359
ANTONIO NARIÑO	7	0,3%	191	39	55	-
PUENTE ARANDA	22	0,8%	508	-	6	-
CANDELARIA	14	0,6%	86	-	0	-
RAFAEL URIBE	10	0,4%	931	66	16	-
CIUDAD BOLIVAR	13	0,5%	607	72	97	-
SUMAPAZ	0	0,0%	92	-	0	-
NIVEL CENTRAL	2024	85,3%	-	532	122	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	7	17,0%	-	-	-	-
SuperCADE Engativa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	1	2,3%	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	33	76,1%	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	2.379	100%	10.266	1.218	853	861

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS – SI ACTUA

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

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

Gráfica No. 5



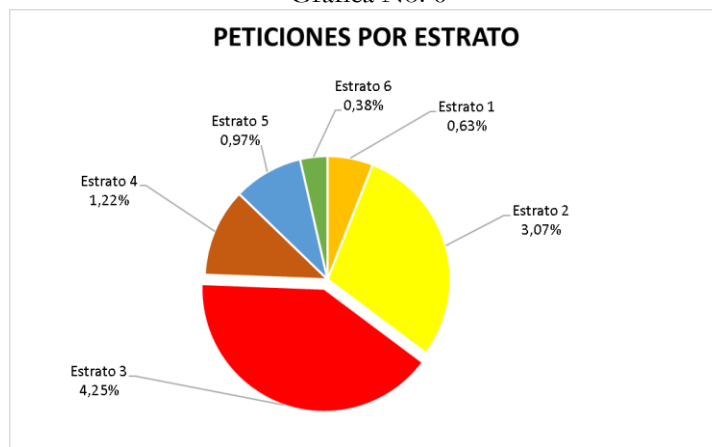
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 4.25% se ubicó dentro del estrato 3, el 3.07% en el estrato 2 y el 1.22% 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, (78,3%) fueron realizadas por personas naturales y (11%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 7

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 2021.**



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
55	Antonio Nariño	4,8	0,3	4,7
17	Barrios Unidos	4,9	0,1	
30	Bosa	4,5	0,2	
7	Chapinero	4,2	0,0	
97	Ciudad Bolívar	4,9	0,6	
20	Engativá	4,6	0,1	
17	Fontibón	4,8	0,1	
15	Kennedy	4,1	0,1	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
4	Mártires	5,0	0,0	
6	Puente Aranda	2,8	0,0	
16	Rafael Uribe Uribe	4,6	0,1	
10	San Cristóbal	2,6	0,0	
53	Santa Fe	4,9	0,3	
253	Suba	4,6	1,4	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
5	Teusaquillo	3,8	0,0	
6	Tunjuelito	3,8	0,0	
17	Usaquén	3,7	0,1	
103	Usme	4,9	0,6	
122	Nivel Central	5,0	0,7	

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
MARZO 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 óptima 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	4,6	4,5	4,6	4,6
Documentos Extraviados	4,6	4,3	4,5	
Otro	4,7	4,7	4,7	
Propiedad Horizontal	2,9	2,6	2,7	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5,0	5,0	5,0	
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	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 óptima 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.

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	4,7	4,8	4,9
Contratación	5,0	5,0	5,0	
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	5,0	5,0	5,0	
Grupo de Gestión Policiva	5,0	5,0	5,0	
Planeación	5,0	5,0	5,0	
Recepción	5,0	4,5	4,8	
Subsecretaría de Gestión Institucional	5,0	5,0	5,0	

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
MARZO 2021.**

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Marzo de 2021 es de **4,6** esto equivale al **92%** de percepción positiva del servicio.

11.2 Banco de documentos extraviados.

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaria 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 Marzo se recibieron 861 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19.

Por otra parte, en la vigencia 2021 en el mes de Marzo se entregaron 13 documentos extraviados a la ciudadanía, de los cuales 11 correspondientes a cédulas de ciudadanía y 2 a tarjetas de identidad., entregados directamente al titular.

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	6
Febrero	10
Marzo	13
TOTALES	29

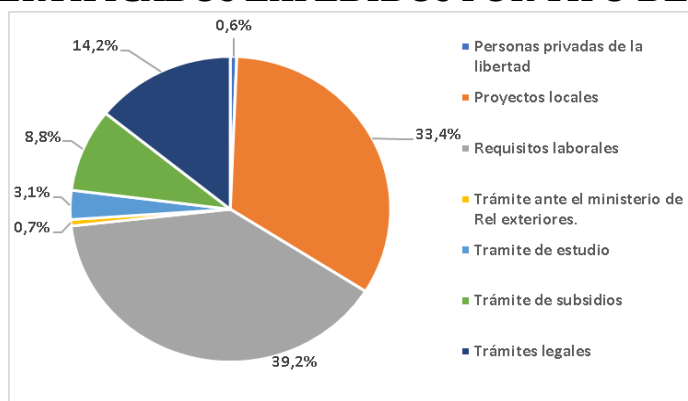
Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 39.2% respecto al total, seguido de un 33.4% para Proyectos Locales, el 14.2% para Trámites Legales, 8.8% para Trámites de Subsidio, 3.1% para Trámites de Estudio, 0.7% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,6% para Personas Privadas de la Libertad.

Gráfica No. 8

TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRAMITE



Fuente: Aplicativo BIZAGI

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 2021.

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 10.266, 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: Suba, Bosa, Kennedy, Rafael Uribe Uribe, Engativá y Ciudad Bolívar que expidieron un total de 6.137 certificaciones, representando el 60% 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
MARZO 2021.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Marzo de 2021 corresponde a 2.379, 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 Marzo 2021 ha sido de 15 días.
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 44% de Solicitudes ciudadanas; un 37% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 18%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 44% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 34%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 8%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Peticiones tramitadas por Dependencias de Nivel Central”* con 117 peticiones, luego se encuentra *“Traslado a Entidades Distritales”* con 90; posteriormente se encuentra que fueron 58 las peticiones relacionadas con. *“Información de Trámites y Servicios”*.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Santafé, Engativá, Suba, Usaquén y Kennedy.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 4.25% se ubicó dentro del estrato 3, el 3.07% en el estrato 2 y el 1.22% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Marzo se recibieron 861 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 Marzo se entregaron 13 documentos extraviados a la ciudadanía, 11 correspondientes a cédulas de ciudadanía y 2 a tarjetas de identidad.
9. Para el mes de Marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 39.2% respecto al total, seguido de un 33.4% para Proyectos Locales, el 14.2% para Trámites Legales, 8.8% para Trámites de Subsidio, 3.1% para Trámites de Estudio, 0.7% 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 Marzo de 2021 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.