

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 31 de Marzo 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 MARZO 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

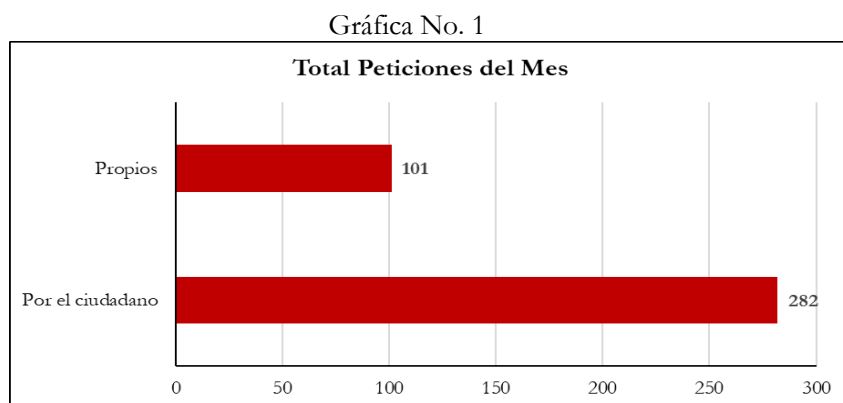
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MARZO 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 Marzo de 2022.

## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

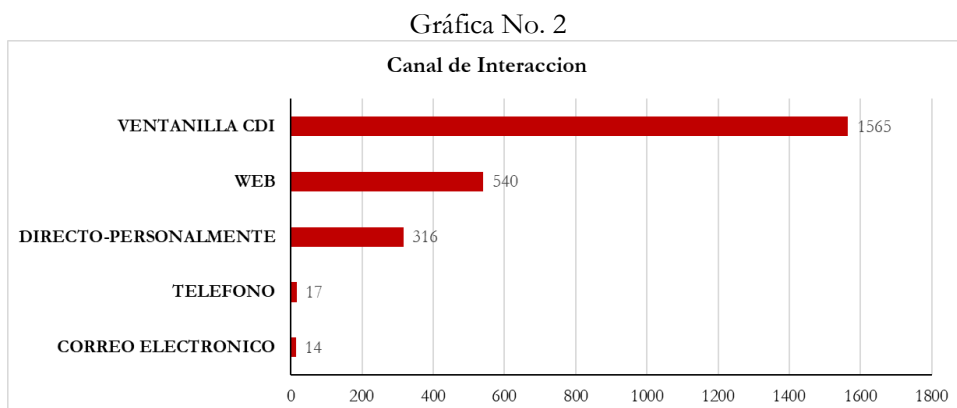


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Marzo de 2022, corresponde al registró de 2.452 peticiones ciudadanas (2.069 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de las peticiones registradas 445 fueron registrados por ciudadanos y 2.007 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



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

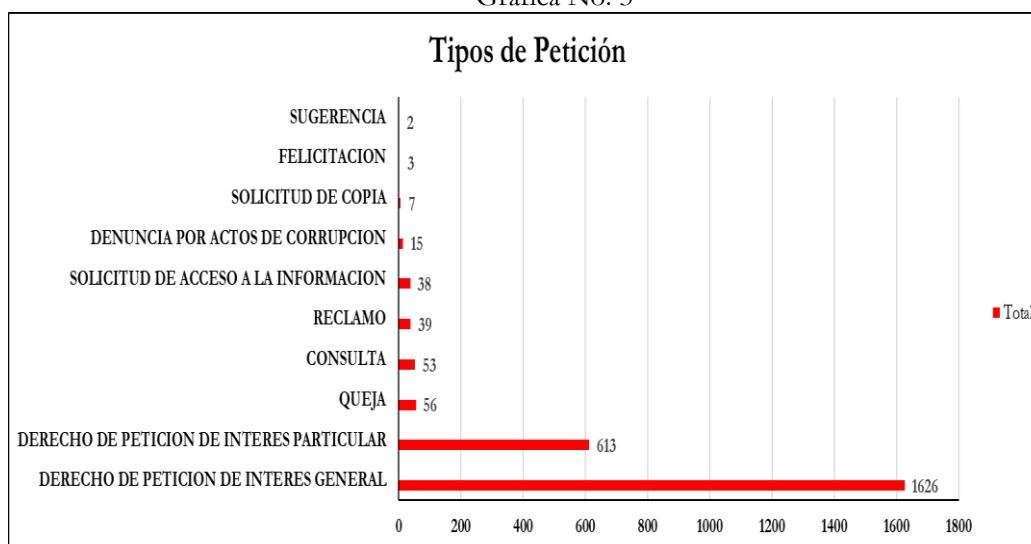
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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

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

Para el mes de Marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 64% 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 22%. 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 13%.

### 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 67% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 24%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 2.3%.

#### 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	161
Solicitudes trasladadas a otras entidades	19

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Marzo de 2022 se registró 161 solicitudes de información, de las cuales 19 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  
MARZO 2022.**

**4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO**

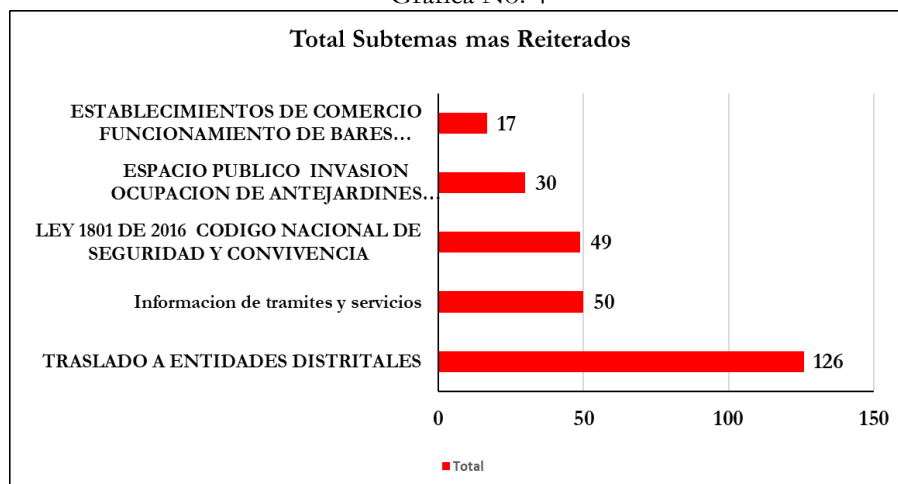
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

**Tabla No. 2  
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Subtemas	Total	Porcentaje
Traslado A Entidades Distritales	126	5,1
Información De Tramites Y Servicios	50	2,0
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	49	2,0
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	30	1,2
Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	17	0,7
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>272</b>	<b>11%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>2.180</b>	<b>89%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>2.452</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Traslado A Entidades Distritales”* con 126 peticiones, luego se encuentra *“Información De Tramites Y Servicios”* con 49 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 36 las peticiones relacionadas con *“Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia”*

**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

**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 2022.**

(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
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	366	28
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	158	12
Ventas Ambulantes	108	8
Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho	76	6
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	61	5
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>769</b>	<b>60%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>523</b>	<b>40%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>1.292</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Marzo el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 366 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 158 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 108 las peticiones relacionadas con “*Ventas Ambulantes*”.

## 5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

**Tabla No. 4**

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE HACIENDA	259	20,2%
SECRETARIA DE PLANEACION	248	19,3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	165	12,9%
SECRETARIA DEL HABITAT	62	4,8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	61	4,8%
UAESP	36	2,8%
IDU	34	2,7%
SECRETARIA MOVILIDAD	34	2,7%
SECRETARIA GENERAL	32	2,5%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	31	2,4%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	30	2,3%
SECRETARIA DE EDUCACION	29	2,3%
SECRETARIA DE SALUD	29	2,3%
IDPAC	21	1,6%
SECRETARIA DE AMBIENTE	20	1,6%
SECRETARIA DE LA MUJER	17	1,3%
PERSONERIA DE BOGOTÁ	15	1,2%
IPES	15	1,2%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	13	1,0%
IDRD	13	1,0%
TRANSMILENIO	11	0,9%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	11	0,9%
JBB - JARDIN BOTANICO	11	0,9%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	10	0,8%

**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 2022.**

IDIGER	8	0,6%
IDPYBA	8	0,6%
SECRETARIA DE CULTURA	7	0,5%
IDIPRON	6	0,5%
CODENSA	5	0,4%
CAPITAL SALUD EPS	5	0,4%
SECRETARIA JURIDICA	5	0,4%
SUBRED SUR	4	0,3%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	3	0,2%
CATASTRO	3	0,2%
IDPC	3	0,2%
SUBRED NORTE	2	0,2%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2	0,2%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	2	0,2%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	1	0,1%
LOTERIA DE BOGOTA	1	0,1%
IDT	1	0,1%
ENTIDAD NACIONAL	1	0,1%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0,1%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,1%
IDCBIS	1	0,1%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0,1%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	1	0,1%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	0,1%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	0,1%
SERVICIO CIVIL	1	0,1%
<b>Total general</b>	<b>1.282</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Marzo se trasladó el 52% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 20% a la “*Secretaría de Hacienda*”, 19.3% “*Secretaría de Planeación*”, el 12.9% “*Secretaría de Integración Social*”, 4.8% “*Secretaría del Hábitat*”, y el 4.8% “*Secretaría de Seguridad*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

## 6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

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

**Tabla No. 5**

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	74
<b>Total</b>	<b>74</b>

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 92,3% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

**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 2022.**

Tabla No. 6

**PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL**

<b>LOCALIDADES</b>	<b>EN TRÁMITE</b>	<b>% EN TRÁMITE</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% RESPUESTA TOTAL</b>	<b>Total general</b>
01 - USAQUEN	0	0,0%	18	4,9%	18
02 - CHAPINERO	0	0,0%	4	1,1%	4
03 - SANTA FÉ	1	8,3%	3	0,8%	4
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	3	0,8%	3
05 - USME	0	0,0%	7	1,9%	7
06 - TUNJUELITO	0	0,0%	3	0,8%	3
07 - BOSA	0	0,0%	18	4,9%	18
08 - KENNEDY	0	0,0%	14	3,8%	14
09 - FONTIBON	0	0,0%	5	1,3%	5
10 - ENGATIVA	1	8,3%	11	3,0%	12
11 - SUBA	0	0,0%	15	4,0%	15
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0,0%	6	1,6%	6
13 - TEUSAQUILLO	0	0,0%	5	1,3%	5
14 - LOS MARTIRES	1	8,3%	3	0,8%	4
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	2	0,5%	2
16 - PUENTE ARANDA	1	8,3%	4	1,1%	5
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	1	0,3%	1
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0,0%	5	1,3%	5
19 - CIUDAD BOLIVAR	0	0,0%	16	4,3%	16
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	8	66,7%	228	61,5%	236
<b>Total general</b>	<b>12</b>	<b>3,1%</b>	<b>371</b>	<b>96,9%</b>	<b>383</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Marzo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **97.3%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Marzo el **96.6%** 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 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.



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

**7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

Tabla No. 7

**PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

<b>LOCALIDAD</b>	<b>EN TRÁMITE</b>	<b>% EN TRÁMITE</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% RESPUESTA TOTAL</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
01 - USAQUEN	2	0,4%	20	1,0%	22
02 - CHAPINERO	9	1,7%	21	1,1%	30
03 - SANTA FÉ	7	1,3%	10	0,5%	17
04 - SAN CRISTOBAL	5	0,9%	13	0,7%	18
05 - USME		0,0%	7	0,4%	7
06 - TUNJUELITO	2	0,4%	6	0,3%	8
07 - BOSA	3	0,6%	9	0,5%	12
08 - KENNEDY	7	1,3%	32	1,6%	39
09 - FONTIBON	2	0,4%	23	1,2%	25
10 - ENGATIVA		0,0%	38	1,9%	38
11 - SUBA	17	3,1%	45	2,3%	62
12 - BARRIOS UNIDOS	2	0,4%	16	0,8%	18
13 - TEUSAQUILLO	2	0,4%	28	1,4%	30
14 - LOS MARTIRES	4	0,7%	15	0,8%	19
15 - ANTONIO NARINO	1	0,2%	7	0,4%	8
16 - PUENTE ARANDA	1	0,2%	14	0,7%	15
17 - LA CANDELARIA	2	0,4%	6	0,3%	8
18 - RAFAEL URIBE URIBE		0,0%	18	0,9%	18
19 - CIUDAD BOLIVAR	4	0,7%	16	0,8%	20
20 - SUMAPAZ	0	0,00%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	473	87,1%	1.625	82,5%	2.098
<b>Total general</b>	<b>543</b>	<b>21,6%</b>	<b>2.512</b>	<b>78,4%</b>	<b>2.512</b>

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 **2.512** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **78.4%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **2.512** 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 MARZO 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	21	0	16	24	0	0	1	22	0	0	19
BARRIOS UNIDOS	0	0	19	15	1	0	17	14	0	0	18
BOSA	0	0	18	16	0	0	0	24	0	0	18
CANDELARIA	0	0	26	46	0	0	0	31	0	0	26
CHAPINERO	0	0	23	29	0	44	17	0	27	0	25
CIUDAD BOLIVAR	26	0	28	29	0	24	0	19	0	0	28
ENGATIVA	19	0	16	20	0	15	17	17	17	15	16
FONTIBON	16	0	34	23	0	0	31	34	0	0	30
KENNEDY	48	0	21	28	0	0	26	23	0	28	22
MARTIRES	0	0	42	30	0	0	37	71	29	0	40
PUENTE ARANDA	0	0	27	45	0	0	16	38	0	0	30
RAFAEL URIBE	59	0	40	23	0	50	31	0	0	0	39
SAN CRISTOBAL	61	0	45	30	0	25	41	0	0	0	41
SANTA FÉ	0	0	19	26	0	0	17	0	26	0	19
SUBA	23	0	30	28	0	30	22	26	26	20	29
SUMAPAZ	0	0	25	31	0	0	0	0	0	0	26
TEUSAQUILLO	39	0	29	40	0	32	0	46	34	35	32
TUNJUELITO	0	0	43	77	0	0	229	59	81	0	62
USAQUEN	21	0	17	21	0	14	21	25	19	0	19
USME	0	0	16	15	0	0	10	14	0	0	16
NIVEL CENTRAL	17	7	3	6	3	3	13	49	10	5	17
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>15</b>

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 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 Marzo 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
Marzo	2.452	2.007	15
<b>Total General</b>	<b>4.966</b>	<b>2.373</b>	<b>16</b>

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 16 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	11	1	19
BARRIOS UNIDOS	22	13	18
BOSA	213	72	18
CANDELARIA	68	6	26
CHAPINERO	46	1	25
CIUDAD BOLIVAR	94	18	28
ENGATIVA	68	7	16
FONTIBON	39	54	30
KENNEDY	204	4	22
MARTIRES	22	12	40
PUENTE ARANDA	50	9	30
RAFAEL URIBE	51	28	39
SAN CRISTOBAL	62	7	41
SANTA FÉ	89	11	19
SUBA	57	2	29
SUMAPAZ	10	9	26
TEUSAQUILLO	52	15	32
TUNJUELITO	36	0	62
USAQUEN	35	6	19
USME	35	13	16
NIVEL CENTRAL	432	1023	4
<b>Promedio General</b>	<b>1.696</b>	<b>1.311</b>	<b>15</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS mes Marzo 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  
MARZO 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 15 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

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

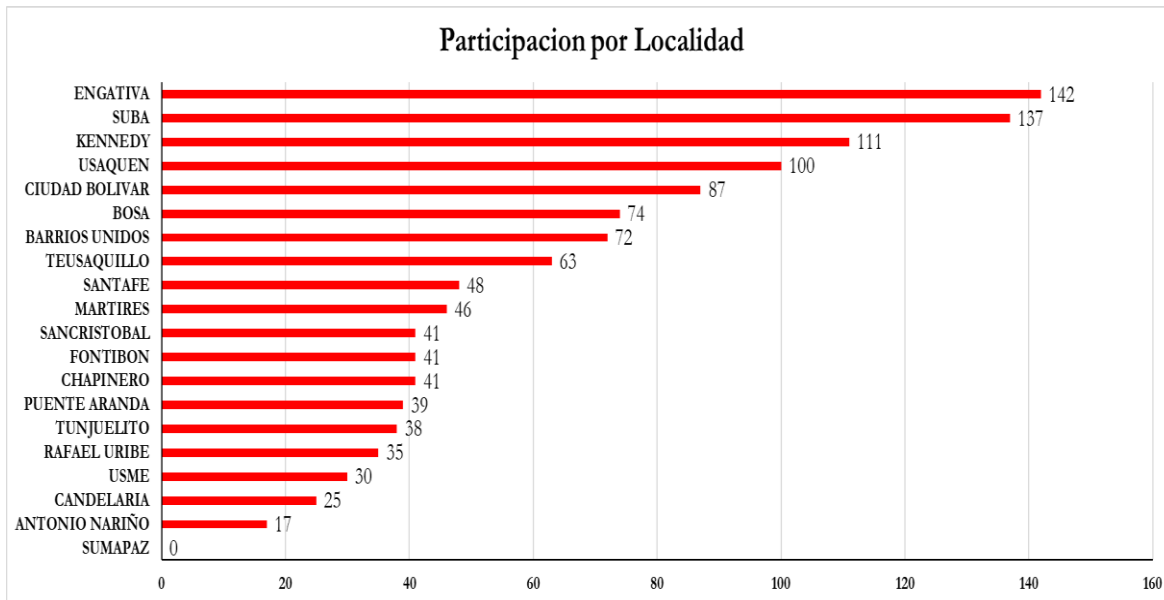
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	100	1,3%	91	0	13	-
CHAPINERO	41	0,5%	670	346	12	-
SANTA FÉ	48	0,6%	105	120	5	-
SANCRISTOBAL	41	0,5%	124	44	302	-
USME	30	0,4%	0	771	212	-
TUNJUELITO	38	0,5%	1499	396	10	-
BOSA	74	1,0%	278	896	52	-
KENNEDY	111	1,5%	1810	546	52	-
FONTIBON	41	0,5%	1104	172	11	-
ENGATIVA	142	1,9%	546	54	25	-
SUBA	137	1,8%	290	396	136	-
BARRIOS UNIDOS	72	0,9%	379	87	32	-
TEUSAQUILLO	63	0,8%	631	194	5	-
MARTIRES	46	0,6%	1263	870	34	-
ANTONIO NARIÑO	17	0,2%	887	663	11	-
PUENTE ARANDA	39	0,5%	253	332	15	-
CANDELARIA	25	0,3%	477	381	2	-
RAFAEL URIBE	35	0,5%	431	72	285	-
CIUDAD BOLIVAR	87	1,1%	1213	173	76	-
SUMAPAZ	0	0,0%	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	6405	84,4%	0	0	0	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	22	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	13	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>7.592</b>	<b>100%</b>	<b>12.142</b>	<b>6.567</b>	<b>1.291</b>	<b>0</b>

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 MARZO 2022.**

Gráfica No. 5



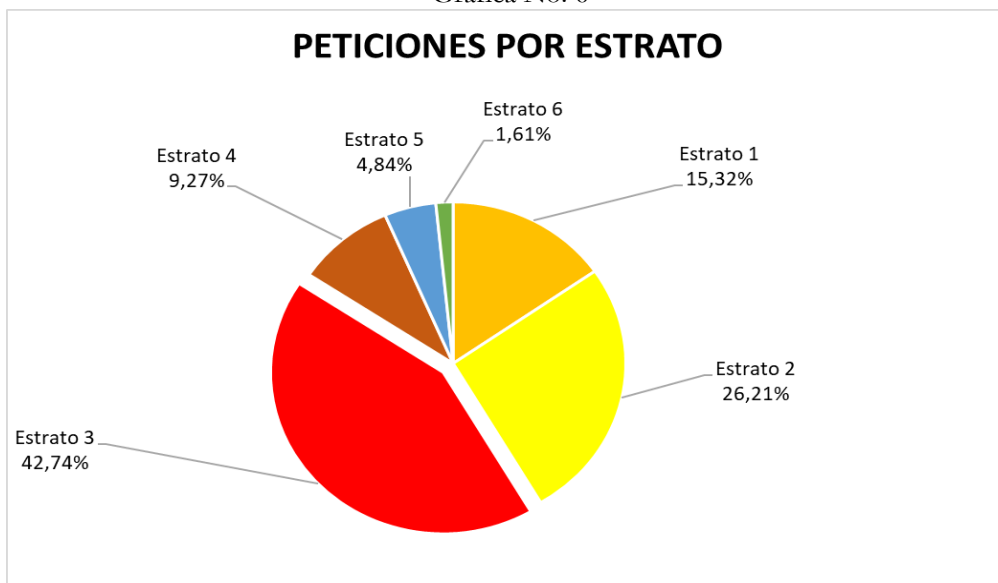
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

**9. PARTICIPACION POR ESTRATO**

En este aspecto se encuentra que el 42.74% se ubicó dentro del estrato 3, el 26.21% en el estrato 2 y el 15.32% en el estrato 1.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

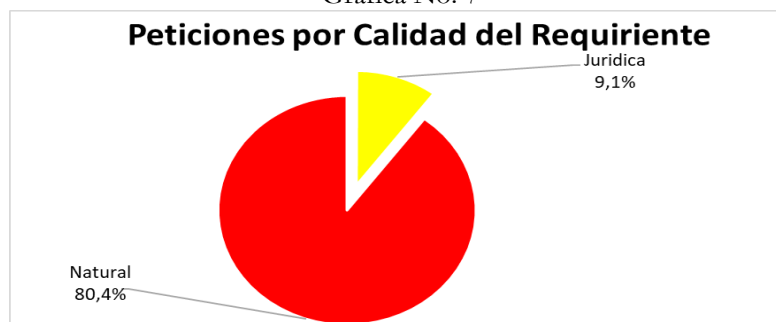
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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

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

**10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE**

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (59.8%) fueron realizadas por personas naturales y (18.1%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

**11. OTROS ITEMS:**

**11.1 Encuestas de percepción del servicio**

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

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

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

Calificación				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
1	Antonio Nariño	3,6	0,0	4.2
32	Barrios Unidos	4,4	0,1	
50	Bosa	4,0	0,2	
11	Chapinero	2,4	0,0	
73	Ciudad Bolívar	4,1	0,3	
24	Engativá	3,7	0,1	
8	Fontibón	3,4	0,0	
47	Kennedy	3,8	0,2	
2	La Candelaria	4,3	0,0	
32	Mártires	4,5	0,1	
10	Puente Aranda	3,6	0,0	
283	Rafael Uribe Uribe	4,4	1,3	
129	San Cristóbal	4,4	0,6	
5	SANTA FÉ	3,5	0,0	
36	Suba	3,8	0,1	
1	Sumapaz	3,6	0,0	
5	Teusaquillo	2,5	0,0	
9	Tunjuelito	4,3	0,0	
10	Usaquén	3,4	0,0	
211	Usme	4,4	0,9	
3	Nivel Central	4,7	0,0	

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MARZO 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	4,1
Documentos Extraviados	4,6	4,4	4,5	
Otro	4,2	4,0	4,1	
Propiedad Horizontal	2,6	2,5	2,5	
Autorización para la realización de concursos	4,7	4,5	4,6	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,3	4,5	4,4	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactorio”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta optima en su forma y fondo, a su vez evidenció que 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	4,9
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  
MARZO 2022.**

Recepción	4,8	5,0	4,9	
Obras	4,2	4,3	4,3	
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 Marzo 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 Marzo de la vigencia 2022 se entregaron 2 documentos extraviados entregados directamente al titular; 213 documentos extraviados devueltos a la Ministerio de Relaciones Exteriores.

**Tabla No. 13**

<b>MES</b>	<b>CANTIDAD RECIBIDA</b>
Enero	5
Febrero	3.020
Marzo	0
<b>TOTALES</b>	<b>3.025</b>

Fuente: Aplicativo SIDE

### **11.3 Expedición certificados de residencia.**

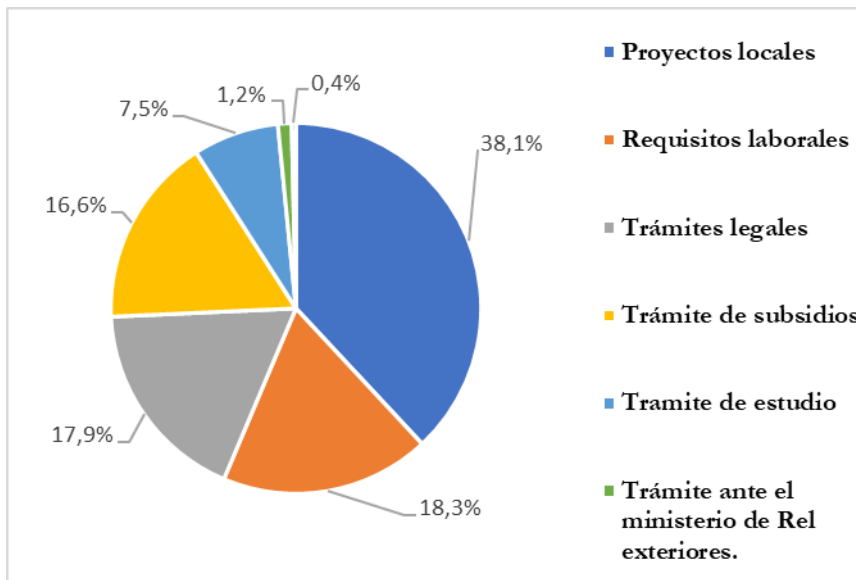
Para el mes de Marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 38.1% respecto al total, seguido de un 18.3% para Requisitos Laborales, el 17.9% para Trámites Legales, 16.6% para Trámite de Subsidios, 7.5% para Trámites de Estudio, 1.2% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,4% 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.



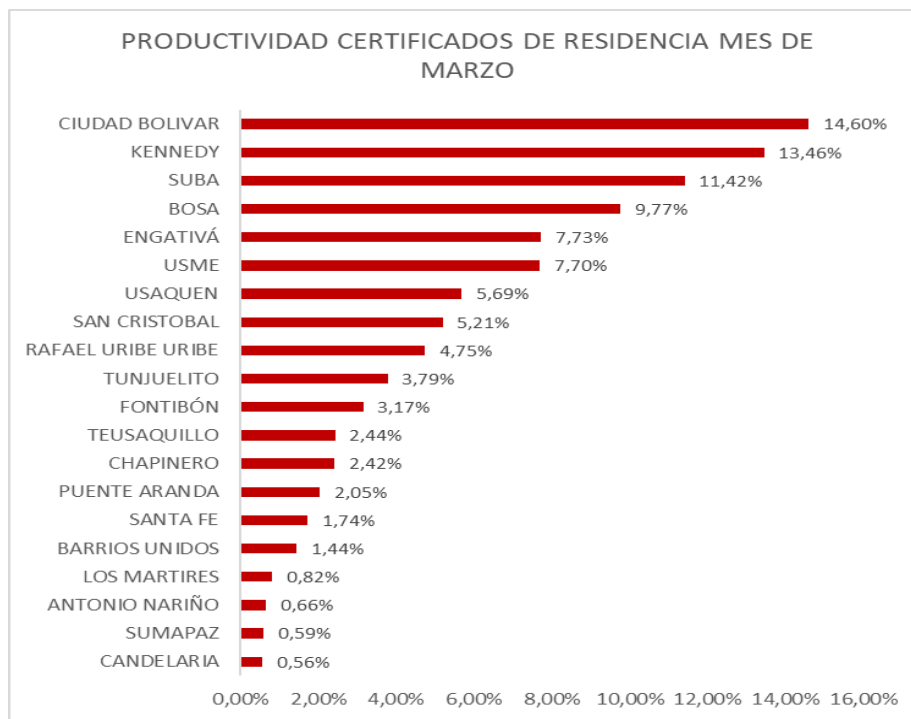
**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MARZO 2022.**

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 13.788, 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.

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

Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Ciudad Bolívar, Kennedy, Suba, Bosa, Engativá, Usme y Usaquén, que expidieron un total de 9.422 certificaciones, representando el 68% del Total.

**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:

<b>Respuestas analizadas</b>	<b>Respuestas con observación</b>	<b>% Índice de cumplimiento marzo</b>	<b>% Índice de cumplimiento acumulado 2022</b>
32	9 (28%)	72%	71%

**11.5 Juramento Colombiano por Adopción**

En el periodo se registraron 36 actas de personas que tomaron juramento son de trámite ordinario, y corresponden a resoluciones con radicado ORFEO enviado a cancillería No. 20221002802771.

<b>Nombre del Trámite o Servicio</b>	<b>Mes</b>	<b>Radicado Orfeo enviado a Cancillería No.</b>	<b>No. de Actas</b>	<b>Consecutivo Actas</b>	<b>Promedio Diario del Trámite</b>	<b>Días mes</b>
Toma de Juramento Nacionalización Colombiana por Adopción	Febrero_2022	20221002087541	100	1616 a 1718	3,57	28
	Marzo_2022	20221002802771	36	1719 a 1757	1,16	31

**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 2022.**

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Marzo de 2022 corresponde a 2.452 peticiones ciudadanas (2.069 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de las peticiones registradas 445 fueron registrados por ciudadanos y 2.007 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 Marzo 2022 ha sido de 15 días.
3. Para el mes de Marzo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 64% 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 22%. 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 13%.
4. “Derecho de Petición de Interés General” con un 67% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 24%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 2.3%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas “*Traslado A Entidades Distritales*” con 126 peticiones, luego se encuentra “*Información De Tramites Y Servicios*” con 49 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 36 las peticiones relacionadas con “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia*”
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, Suba, Kennedy, Usaquén, Ciudad Bolívar y Bosa.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 42.74% se ubicó dentro del estrato 3, el 26.21% en el estrato 2 y el 15.32% en el estrato 1.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Marzo se entregaron 2 documentos extraviados entregados directamente al titular; 213 documentos extraviados devueltos a la Ministerio de Relaciones Exteriores.
9. Para el mes de Marzo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 38.1% respecto al total, seguido de un 18.3% para Requisitos Laborales, el 17.9% para Trámites Legales, 16.6% para Trámite de Subsidios, 7.5% para Trámites de Estudio, 1.2% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,4% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Marzo 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.