

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., mayo 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
ABRIL 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.

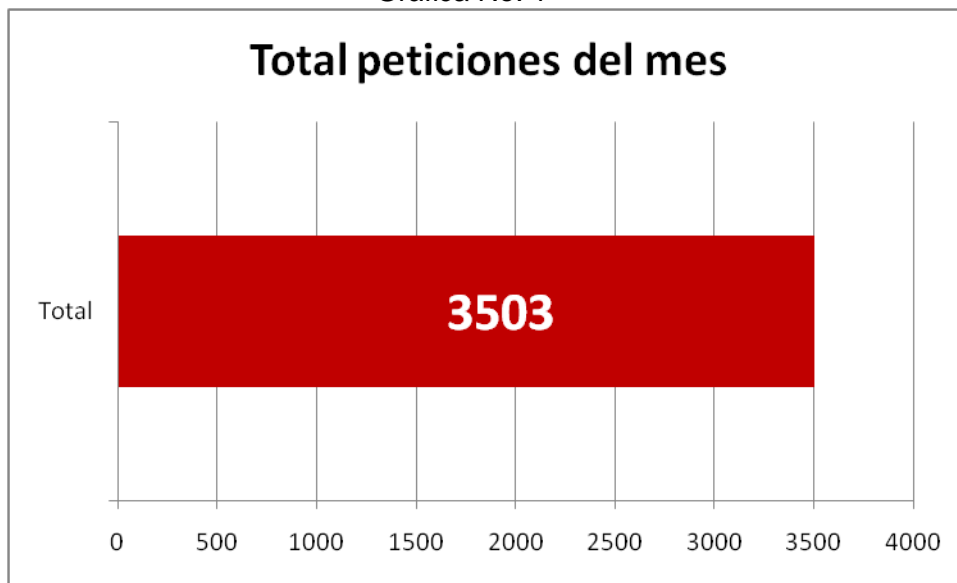
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ABRIL 2020.**

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 Abril de 2020.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Abril de 2020 corresponde a 3.503, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

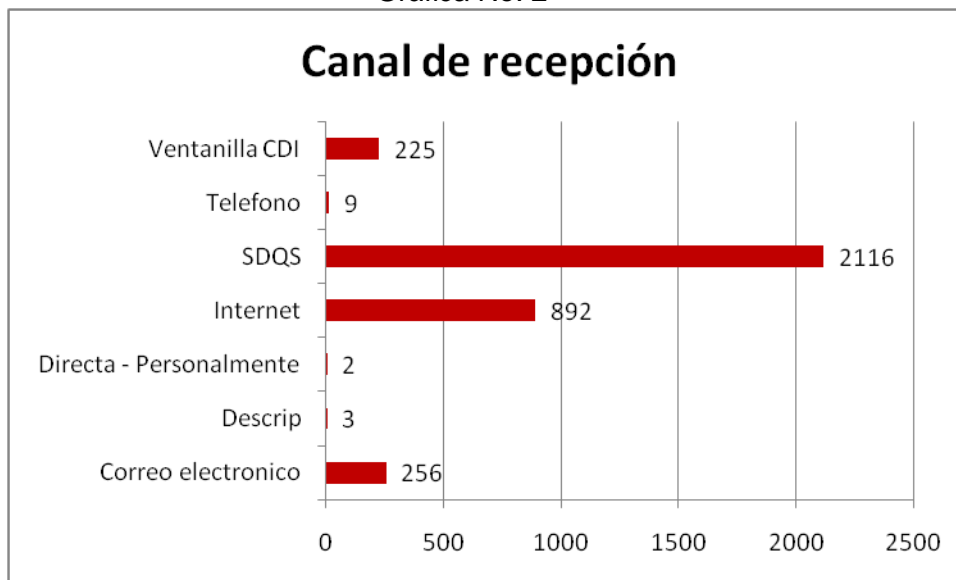
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaria 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
ABRIL 2020.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

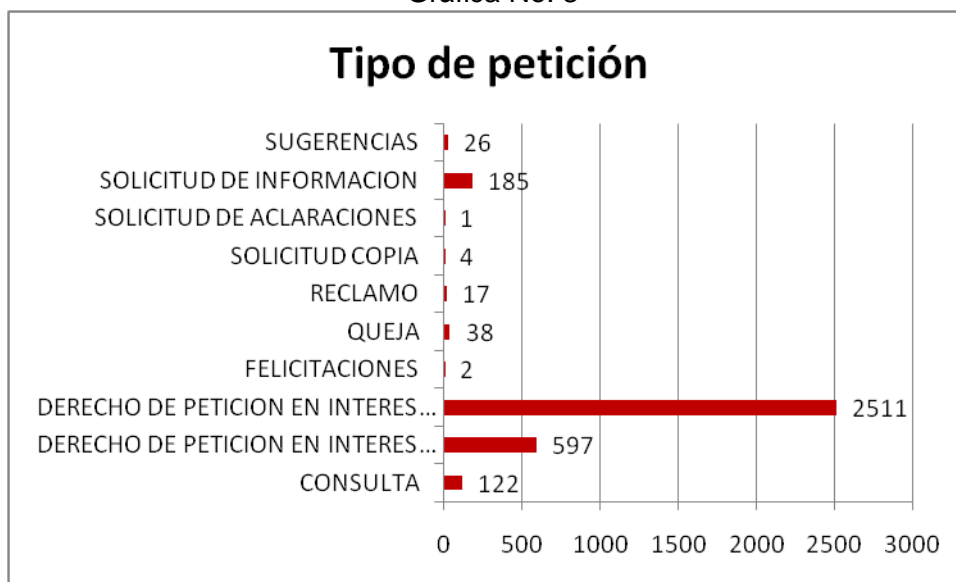
Para el mes de Abril el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 86% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es el correo electrónico con 7%, en tercer lugar se encuentra la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 6% 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 petionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

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
ABRIL 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 72% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 17%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Información con un 5%.

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	185
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Abril 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ABRIL 2020.**

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

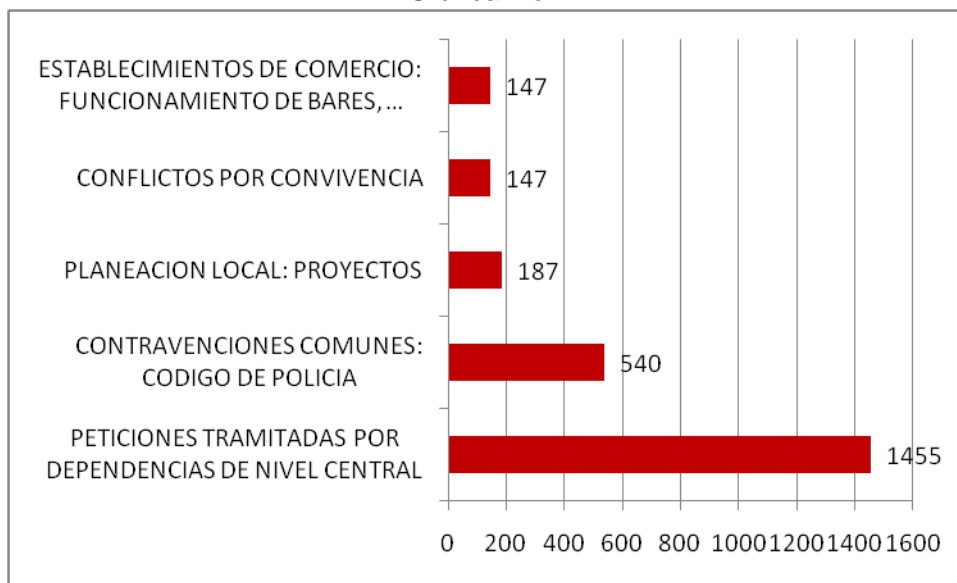
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	1455	42%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CODIGO DE POLICIA	540	15%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	187	5%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	147	4%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	147	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	2476	71%
OTROS SUBTEMAS	1027	29%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	3503	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central”* con 1.455, luego se encuentra *“Contravenciones comunes: código de policía”* con 540; posteriormente se encuentra que fueron 187 las peticiones relacionadas con *“Planeación local: proyectos”*.

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

ABRIL 2020.

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
CONTRAVENCIONES COMUNES: CODIGO DE POLICIA	53	42%
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	29	23%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	7	6%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	5	4%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	5	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	99	79%
OTROS SUBTEMAS	27	21%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	126	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

El subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Contravenciones comunes: Código de Policía*” con 53; posteriormente se encuentra que fueron 29 las peticiones relacionadas con “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*”.

5. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Abril no se respondieron peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 4% 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

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
ABRIL 2020.**

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
USAQUEN	120	100%	0	0%	120
CHAPINERO	72	92%	6	8%	78
SANTA FE	29	97%	1	3%	30
SAN CRISTOBAL	223	100%	0	0%	223
USME	92	88%	13	12%	105
TUNJUELITO	45	96%	2	4%	47
BOSA	126	83%	26	17%	152
KENNEDY	190	99%	1	1%	191
FONTIBON	72	100%	0	0%	72
ENGATIVA	153	94%	9	6%	162
SUBA	204	100%	0	0%	204
BARRIOS UNIDOS	67	100%	0	0%	67
TEUSAQUILLO	133	100%	0	0%	133
MARTIRES	70	99%	1	1%	71
ANTONIO NARIÑO	26	87%	4	13%	30
PUENTE ARANDA	62	66%	32	34%	94
CANDELARIA	9	90%	1	10%	10
RAFAEL URIBE URIBE	125	100%	0	0%	125
CIUDAD BOLIVAR	133	100%	0	0%	133
SUMAPAZ	0	0%	1	100%	1
NIVEL CENTRAL	1426	98%	29	2%	1455
Total general	3377	96%	126	4%	3503

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

Durante el mes de Abril las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 10% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Abril el 2% 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 Abril.

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

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ABRIL 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	519	87%	81	14%	600
CHAPINERO	147	70%	64	30%	211
SANTA FE	225	87%	35	13%	260
SAN CRISTOBAL	692	91%	65	9%	757
USME	144	38%	235	62%	379
TUNJUELITO	188	70%	79	30%	267
BOSA	299	60%	201	40%	500
KENNEDY	871	76%	271	24%	1142
FONTIBON	277	92%	25	8%	302
ENGATIVA	410	78%	118	22%	528
SUBA	656	99%	6	1%	662
BARRIOS UNIDOS	181	87%	27	13%	208
TEUSAQUILLO	271	97%	7	3%	278
MARTIRES	122	70%	52	30%	174
ANTONIO NARIÑO	64	71%	26	29%	90
PUENTE ARANDA	88	30%	210	70%	298
CANDELARIA	36	52%	33	48%	69
RAFAEL URIBE URIBE	271	91%	28	9%	299
CIUDAD BOLIVAR	362	53%	322	47%	684
SUMAPAZ	6	50%	6	50%	12
NIVEL CENTRAL	2524	82%	546	18%	3070
Total general	8.353	77%	2.437	23%	10.790

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 **10.790** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 23% tiene respuesta de fondo, que equivale a **2.437** 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 ABRIL 2020.**

7. 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	34	34	27		38	33	38	45	31		31
Chapinero		29	19			61			53		21
Santa fe		40	42	36			48		28		40
San Cristóbal		50	34		19				21		36
Usme		21	18	20	17				11		20
Tunjuelito		31	35			65			20		32
Bosa		18	16	7	12		13	36	27		17
Kennedy	39	30	33		38		26	6	23	39	31
Fontibón	17	33	23	25		19			27		29
Engativá	10	26	24		5				11		25
Suba	33	35	27			40	43		16	6	30
Barrios Unidos		31	21		25	37	6		17		25
Teusaquillo	47	29	18				56		17		27
Mártires		20	16		19				19		17
Antonio Nariño		23	23				24		30		24
Puente Aranda	14	8	18			5	7		15		17
Candelaria		30	25								26
Rafael Uribe			25						57		25
Ciudad Bolívar		23	28				33		47		27
Sumapaz		27	36						7		28
Nivel central	13	16	14	14	26	16	11	1	16	14	15
Total general	14	28	23	18	25	23	28	32	21	14	24

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 ABRIL
2020.**

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 Derechos de petición particulares y generales, así como para dar respuesta a consultas; por otra parte, 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	997	40.556	41
Febrero	2.700	95.372	35
Marzo	3.590	89.498	25
Abril	3.503	33.946	10
Total General	10.790	259.372	24

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 24 días.

Nivel Central

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	127	3.923	31
Febrero	323	8.298	26
Marzo	1.165	20.656	18
Abril	1.455	13.172	9
Total General	3.070	46.049	15

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 15 días.

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 ABRIL
2020.**

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	120	3%	254	0	1	0
CHAPINERO	78	2%	198	0	0	0
SANTAFE	30	1%	128	0	0	0
SANCRISTOBAL	223	6%	229	0	0	0
USME	105	3%	130	0	1	0
TUNJUELITO	47	1%	64	0	0	0
BOSA	152	4%	205	475	2	0
KENNEDY	191	5%	337	0	1	0
FONTIBON	72	2%	135	0	0	0
ENGATIVA	162	5%	296	0	1	0
SUBA	204	6%	487	2	1	0
BARRIOS UNIDOS	67	2%	90	0	0	0
TEUSAQUILLO	133	4%	278	0	0	0
MARTIRES	71	2%	47	0	0	0
ANTONIO NARIÑO	30	1%	42	0	0	0
PUENTE ARANDA	94	3%	118	0	0	0
CANDELARIA	10	0%	55	0	0	0
RAFAEL URIBE	125	4%	154	0	0	0
CIUDAD BOLIVAR	133	4%	304	0	2	0
SUMAPAZ	1	0%	-	0	0	0
NIVEL CENTRAL	1455	42%	-	0	0	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	3.503	100%	3.551	477	9	0

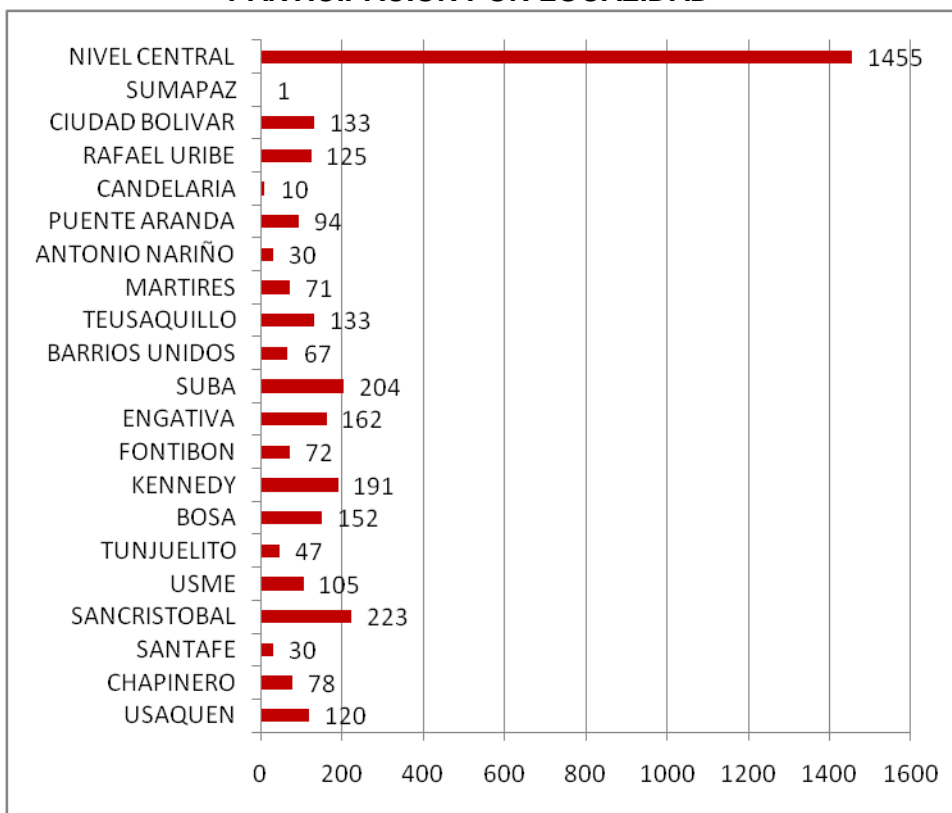
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ABRIL
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, San Cristóbal, Suba, Kennedy y Engativá.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 78% no se ubicó dentro de ningún estrato, 7% se ubicó dentro del estrato 3, el 7% en el estrato 2 y el 3% en el estrato 4.

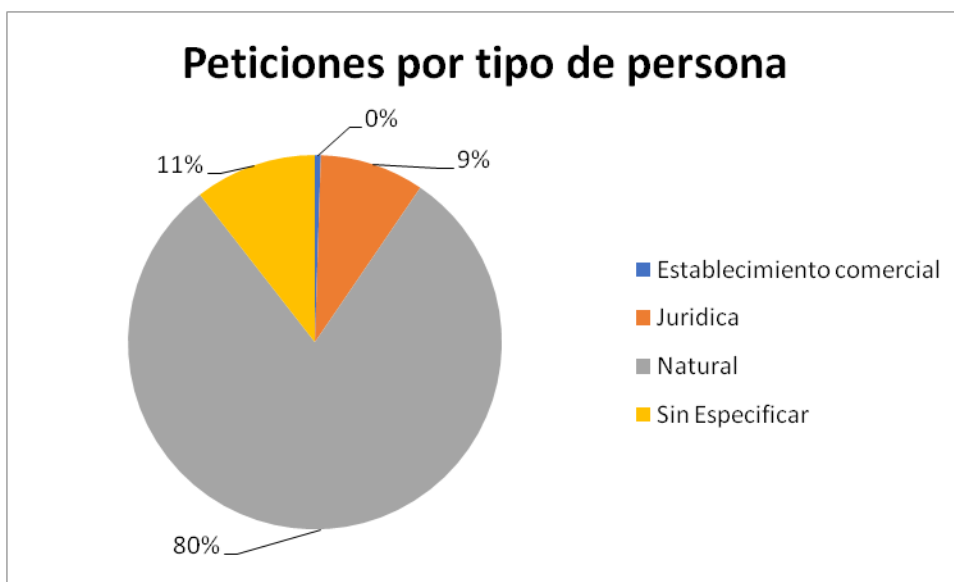
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

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



11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (80%) fueron realizadas por personas naturales y (9%) 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
ABRIL 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
1	Usaquén	1,8	0,20	3,87
0	Chapinero	0,0	0,00	
0	Santa Fe	0,0	0,00	
0	San Cristóbal	0,0	0,00	
1	Usme	3,0	0,33	
0	Tunjuelito	0,0	0,00	
2	Bosa	4,1	0,91	
1	Kénnedy	3,0	0,33	
0	Fontibón	0,0	0,00	
1	Engativá	5,0	0,56	
1	Suba	5,0	0,56	
0	Barrios Unidos	0,0	0,00	
0	Teusaquillo	0,0	0,00	
0	Mártires	0,0	0,00	
0	Antonio Nariño	0,0	0,00	
0	Puente Aranda	0,0	0,00	
0	Candelaria	0,0	0,00	
0	Rafael Uribe Uribe	0,0	0,00	
2	Ciudad Bolívar	4,4	0,98	
0	Sumapaz	0,0	0,00	
0	Nivel Central	0,00	0,00	

La calificación obtenida equivale a “Satisfactorio”, 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 sobresaliente en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue óptima 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.

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
ABRIL 2020.**

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. 11
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL VIRTUAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Autorización para la realización de concursos	4,1	4,3	4,2	4,11
Certificado de Residencia	4,3	4,3	4,3	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	4,1	4,2	4,1	
Documentos Extraviados	4,6	4,5	4,5	
Otro	3,8	3,7	3,8	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	5,0	5,0	5,0	
Propiedad Horizontal	2,3	2,2	2,3	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,9	4,6	4,7	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuada”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta excelente en su forma y fondo, a su vez evidenció que la respuesta fue óptima 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 de manera virtual en la entidad.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Abril de 2020 es de **4,0**, esto equivale al **80%** 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 Abril no se recibieron ni se entregaron documentos 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.

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
ABRIL 2020.**

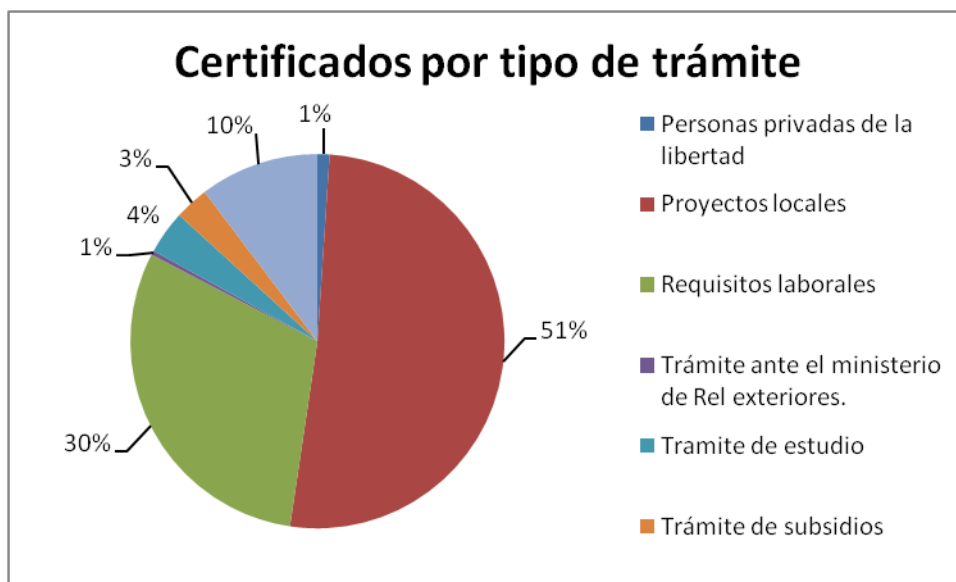
En la vigencia 2020 con corte al 30 de Abril se han devuelto a los ciudadanos 18 documentos extraviados.

MES	CANTIDAD
Enero	4
Febrero	7
Marzo	7
Abril	0
TOTALES	18

12.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 51% respecto al total, seguido de un 30% para Requisitos Laborales, el 10% para Trámites Legales, 4% para Tramites de estudio, 3% para Trámites de Subsidios, 1% 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 3.551, 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
ABRIL 2020.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Kennedy, Ciudad Bolívar, Engativá y Teusaquillo que expidieron un total de 1.702 certificaciones, representando el 48% 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
ABRIL 2020.**

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Abril de 2020 corresponde a 3.503, 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 Abril 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 86% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es el correo electrónico con 7%, en tercer lugar se encuentra la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 6% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI.

4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 72% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 17%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Información con un 5%.

5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*” con 1.455, luego se encuentra “*Contravenciones comunes: código de policía*” con 540; posteriormente se encuentra que fueron 187 las peticiones relacionadas con “Planeación local: proyectos”.

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

7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 78% no se ubicó dentro de ningún estrato, 7% se ubicó dentro del estrato 3, el 7% en el estrato 2 y el 3% en el estrato 4.

8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Abril, no se recibieron ni se entregaron documentos 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.

9. Para el mes de Abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 51% respecto al total, seguido de un 30% para Requisitos Laborales, el 10% para Trámites Legales, 4% para Trámites de estudio, 3% para Trámites de Subsidios, 1% para Personas Privadas de la Libertad y el 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

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
ABRIL 2020.**

10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Abril de 2020 es de 4,0, esto equivale al 80% 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.*