

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., abril 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.

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

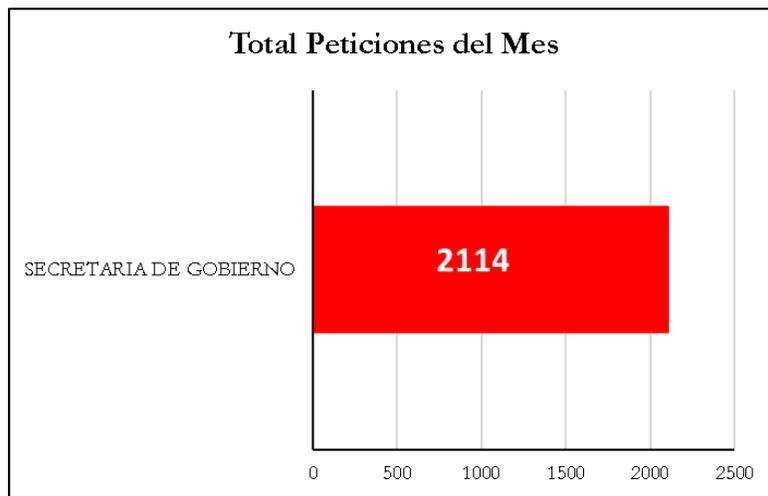
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL ABRIL 2021.**

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 abril de 2021.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en abril de 2021 corresponde a 2.114, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

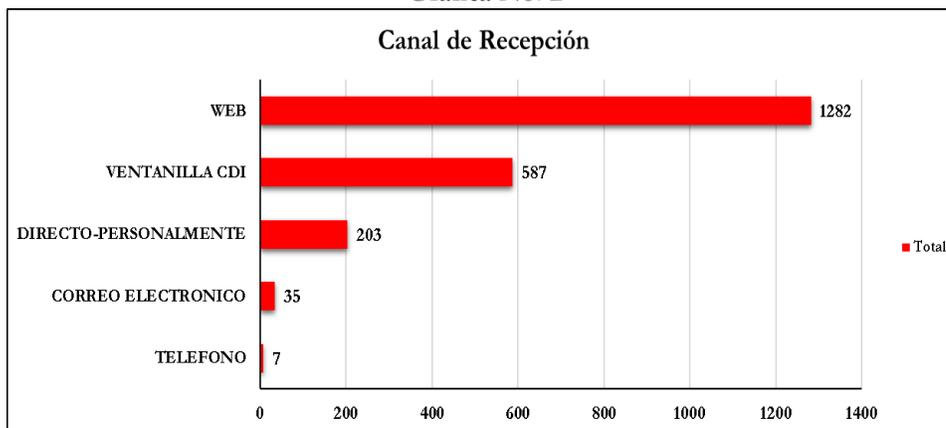
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2

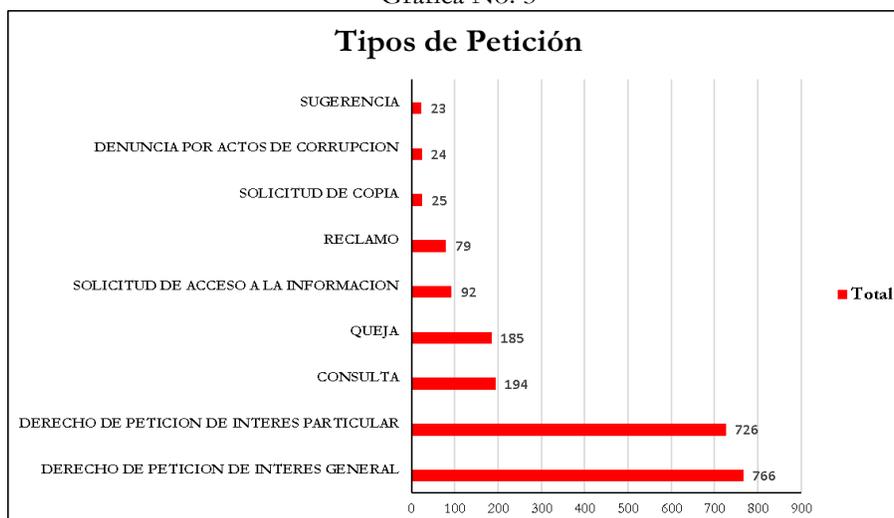


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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 61% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 28% 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 Locales 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 10%.

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 36% 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 9%.

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 2021.**

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	325
Solicitudes trasladadas a otras entidades	37

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de abril de 2021 se registró 37 solicitudes de información solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

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	125	6%
Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia	39	2%
Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica	31	1%
Contravenciones comunes código de policía	16	1%
Régimen urbanístico presunta infracción	14	1%
Total 5 subtemas	225	11%
Otros subtemas	1889	89%
Total peticiones por subtemas	2114	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
ABRIL 2021.**

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a entidades distritales*” con 125 peticiones, luego se encuentra “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 39 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 31 las peticiones relacionadas con. “*Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica*”.

4.1. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO CON RESPUESTA DEFINITIVA

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

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

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia	247	19%
Contravenciones comunes código de policía	222	17%
Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica	97	7%
Régimen urbanístico presunta infracción	89	7%
Establecimientos de comercio funcionamiento de bares discotecas supermercados tiendas establecimientos turísticos	72	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	727	55%
OTROS SUBTEMAS	598	45%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1325	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de abril el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 247 peticiones, luego se encuentra “*Contravenciones Comunes Código de Policía*” con 222 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 97 las peticiones relacionadas con “*Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica*”.

5. TRASLADADAS POR NO 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 2021.

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaria de Planeación	191	17%
Secretaria de Seguridad	122	11%
Secretaria del Hábitat	84	7,7%
Secretaria de Salud	82	7%
Secretaria de Integración Social	74	7%
Secretaria Movilidad	64	6%
Secretaria General	53	5%
Servicio Civil	49	4,5%
Secretaria Jurídica	45	4%
Secretaria de Hacienda	44	4%
UAESP	29	2,6%
IDU	27	2%
Secretaria de Desarrollo Económico	21	2%
Secretaria de Educación	21	2%
Secretaria de Ambiente	20	2%
Capital Salud EPS	19	2%
Personería de Bogotá	16	1%
IDPYBA	13	1%
IPES	13	1%
UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	12	1,1%
Acueducto - EAB	12	1%
IDPAC	11	1%
IDRD	11	1,0%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	8	0,7%
Transmilenio	8	0,7%
Secretaria de Cultura	5	0,5%
Subred Norte	5	0,5%
Secretaria de La Mujer	4	0,4%
IDIGER	4	0,4%
Veeduría Distrital	4	0,4%
Defensoría del Espacio Publico	4	0,4%
Subred Sur Occidente	3	0,3%
JBB - Jardín Botánico	3	0,3%
Subred Centro Oriente	3	0,3%
Concejo de Bogotá	3	0,3%
Codensa	3	0,3%
Subred Sur	2	0,2%
IDARTES - Instituto de Las Artes	1	0,1%
CVP - Caja de La Vivienda Popular	1	0,1%
Instituto Para La Investigación Educativa y El Desarrollo Pedagógico IDEP	1	0,1%
Canal Capital	1	0,1%
La Terminal de Transporte	1	0,1%
Total general	1097	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de abril se trasladó el 52% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 17% a la “Secretaria de Planeación”, 11% “Secretaria de Seguridad”, 8% “Secretaria 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
ABRIL 2021.**

Hábitat”, el 7% “*Secretaria de Salud*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de abril se respondió 12 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	12
Total	12

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	0	0,0%	29	1,4%	29
02 - CHAPINERO	0	0,0%	5	0,2%	5
03 - SANTA FE	1	7,7%	18	0,9%	19
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	10	0,5%	10
05 - USME	1	7,7%	5	0,2%	6
06 - TUNJUELITO	0	0,0%	12	0,6%	12
07 - BOSA	0	0,0%	15	0,7%	15
08 - KENNEDY	1	7,7%	39	1,9%	40
09 - FONTIBON	0	0,0%	23	1,1%	23
10 - ENGATIVA	0	0,0%	27	1,3%	27
11 - SUBA	1	7,7%	36	1,7%	37
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0,0%	25	1,2%	25
13 - TEUSAQUILLO	0	0,0%	19	0,9%	19
14 - LOS MARTIRES	0	0,0%	17	0,8%	17
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	6	0,3%	6
16 - PUENTE ARANDA	0	0,0%	12	0,6%	12
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	14	0,7%	14
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0,0%	14	0,7%	14
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	7,7%	10	0,5%	11
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	8	61,5%	1765	84,0%	1773
Total general	13	1%	2101	99%	2114

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Abril las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 16% del total de requerimientos

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 2021.**

recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Abril el 84% 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 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.

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	936	4,8%	72	2,2%	1008
02 - CHAPINERO	159	0,8%	35	1,0%	194
03 - SANTA FE	167	0,8%	42	1,3%	209
04 - SAN CRISTOBAL	107	0,5%	26	0,8%	133
05 - USME	64	0,3%	33	1,0%	97
06 - TUNJUELITO	53	0,3%	14	0,4%	67
07 - BOSA	108	0,5%	53	1,6%	161
08 - KENNEDY	620	3,2%	192	5,7%	812
09 - FONTIBON	402	2,0%	24	0,7%	426
10 - ENGATIVA	153	0,8%	46	1,4%	199
11 - SUBA	1339	6,8%	98	2,9%	1437
12 - BARRIOS UNIDOS	88	0,4%	20	0,6%	108
13 - TEUSAQUILLO	232	1,2%	69	2,1%	301
14 - LOS MARTIRES	79	0,4%	21	0,6%	100
15 - ANTONIO NARINO	52	0,3%	10	0,3%	62
16 - PUENTE ARANDA	117	0,6%	17	0,5%	134
17 - LA CANDELARIA	68	0,3%	8	0,2%	76
18 - RAFAEL URIBE URIBE	142	0,7%	30	0,9%	172
19 - CIUDAD BOLIVAR	249	1,3%	29	0,9%	278
20 - SUMAPAZ	5	0,0%	1	0,0%	6
NIVEL CENTRAL	14515	73,8%	2505	74,9%	17020
Total general	19655	85%	3345	15%	23000

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 **23.000** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **15%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **3.345** 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 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	74	2	115	162	0	9	31	0	0	0	100
Chapinero	26	134	31	77	0	14	12	0	0	0	46
Santa fe	99	176	98	114	0	131		92	0	0	110
San Cristóbal	0	0	26	25	0	44	191	202	0	0	39
Usme	59	10	134	111	0	15		00	0	0	112
Tunjuelito	0	2	21	1	0	29	1	2	0	0	14
Bosa	42	0	70	98	0	35	190	143	1	0	77
Kennedy	149	123	98	110	0	122	143	109	1	0	107
Fontibón	167	2	14	25	0	1	1	2	0	0	20
Engativá	28	1	15	26	0	13	14	312	0	0	23
Suba	85	3	96	169	0	64	25	132	1	273	116
Barrios Unidos	88	34	11	90	0	1	1	0	0	1	30
Teusaquillo	92	0	93	119	0	20	39	128	222	230	101
Mártires	129	7	95	90	0	5	0	16	0	147	72
Antonio Nariño	110	0	83	66	0	0	0	0	0	0	77
Puente Aranda	1	0	5	56	0	1	227	84	0	0	29
Candelaria	0	0	1	99	0	0	1	33	275	0	84
Rafael Uribe	10	44	24	137	0	20	51	0	0	0	50
Ciudad Bolívar	0	2	42	73	0	5	1	35	0	0	46
Sumapaz	76	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76
Nivel central	87	61	104	105	0	55	67	103	102	38	100
Total general	84	62	96	104	0	46	63	101	113	119	93

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.

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

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 Abril se incumplió 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 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
Abril	2.114	861	93
Total General	9.110	3.248	98

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 98 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
Abril	18.325	93
Promedio General		98

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 98 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ABRIL 2021.**

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

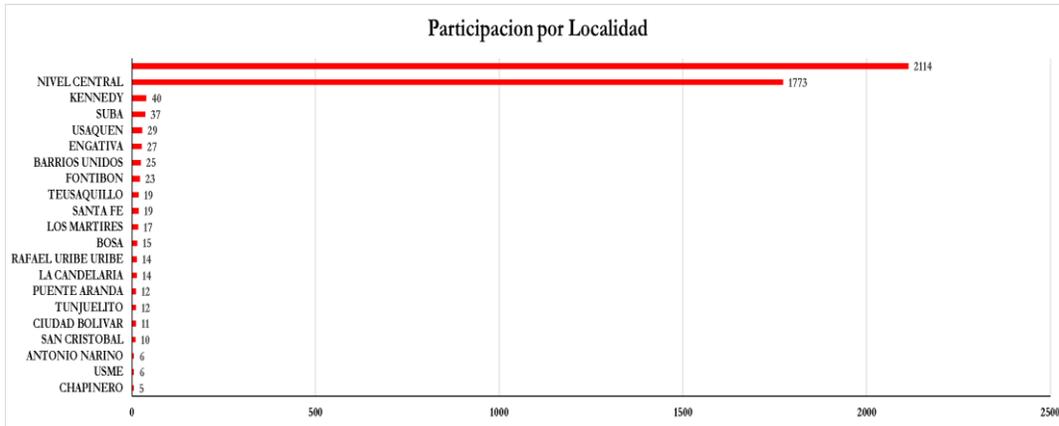
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	29	1,4%	520	39	24	16
CHAPINERO	5	0,2%	238	-	5	-
SANTAFE	19	0,9%	208	33	10	339
SANCRISTOBAL	10	0,5%	462	71	12	-
USME	6	0,3%	476	-	91	-
TUNJUELITO	12	0,6%	246	1	5	-
BOSA	15	0,7%	829	-	32	-
KENNEDY	40	1,9%	1051	130	49	-
FONTIBON	23	1,1%	396	81	10	-
ENGATIVA	27	1,3%	969	53	31	-
SUBA	37	1,8%	1077	96	150	-
BARRIOS UNIDOS	25	1,2%	163	152	22	-
TEUSAQUILLO	19	0,9%	366	96	6	63
MARTIRES	17	0,8%	112	4	1	320
ANTONIO NARIÑO	6	0,3%	102	64	31	-
PUENTE ARANDA	12	0,6%	245	13	5	-
CANDELARIA	14	0,7%	86	5	3	-
RAFAEL URIBE	14	0,7%	369	64	11	-
CIUDAD BOLIVAR	11	0,5%	698	188	23	-
SUMAPAZ	0	0,0%	19	-	1	-
NIVEL CENTRAL	1773	84%	-	443	97	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	5	11,6%	-	-	-	-
SuperCADE Engativa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	4	9,9%	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	28	68,6%	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	2.114	100%	8.632	1.533	619	738

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 ABRIL 2021.

Gráfica No. 5



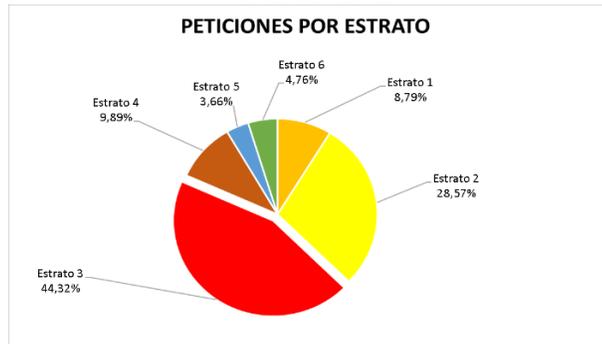
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 44.32% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.57% en el estrato 2 y el 9.89% 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, (89,3%) fueron realizadas por personas naturales y (10,5%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 7



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.

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

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
31	Antonio Nariño	4,9	0,2	4,6
22	Barrios Unidos	4,3	0,2	
32	Bosa	4,1	0,2	
5	Chapinero	3,6	0,0	
23	Ciudad Bolívar	4,1	0,2	
31	Engativá	4,8	0,2	
10	Fontibón	3,6	0,1	
49	Kennedy	4,3	0,3	
3	La Candelaria	3,3	0,0	
1	Mártires	5,0	0,0	
5	Puente Aranda	3,4	0,0	
11	Rafael Uribe Uribe	4,3	0,1	
12	San Cristóbal	4,0	0,1	
10	Santa Fe	4,6	0,1	
150	Suba	4,7	1,1	
1	Sumapaz	2,2	0,0	
6	Teusaquillo	3,2	0,0	
5	Tunjuelito	5,0	0,0	
24	Usaquén	3,5	0,1	
91	Usme	5,0	0,7	
97	Nivel Central	5,0	0,8	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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:

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 2021.**

Tabla No. 12

CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL VIRTUAL

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,1	4,1	4,1	3,9
Documentos Extraviados	4,6	4,6	4,6	
Otro	3,2	2,9	3,1	
Propiedad Horizontal	2,8	2,7	2,8	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	4,9	5,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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 buena 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 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	4,8	4,9	4,9	4,1
Inspección de Policía	1,5	1,0	1,3	
CDI	5,0	4,5	4,8	
Subsidio C	5,0	4,0	4,5	
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 Abril de 2021 es de **4,4** esto equivale al **90%** 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 Abril se recibieron 738 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.

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 2021.**

Por otra parte, en la vigencia 2021 en el mes de Abril se entregaron 8 documentos extraviados a la ciudadanía correspondientes a cédulas de ciudadanía, entregados directamente al titular.

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	6
Febrero	10
Marzo	13
Abril	8
TOTALES	37

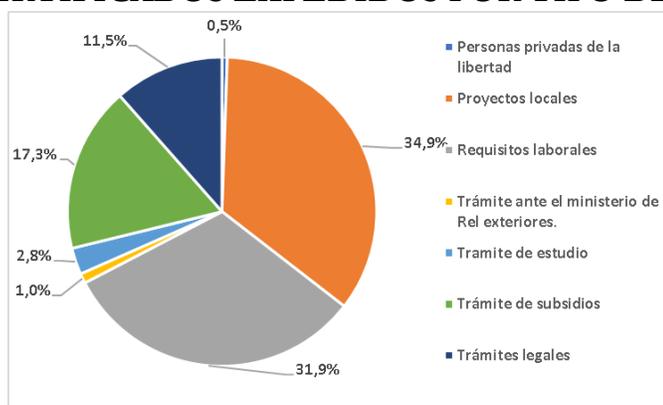
Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 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 34.9% respecto al total, seguido de un 31.9% para Requisitos Laborales, el 17.3% para Trámites de Subsidio, 11.5% para Trámites Legales, 2.8% para Trámites de Estudio, 1.0% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,5% para Personas Privadas de la Libertad.

Gráfica No. 8

TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRAMITE



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 8.632, 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 2021.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Kennedy, Engativá, Bosa y Ciudad Bolívar que expedieron un total de 3.547 certificaciones, representando el 41% 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 2021.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Abril de 2021 corresponde a 2.114, 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 Abril 2021 ha sido de 93 días.
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 61% de Solicitudes ciudadanas; un 28% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 10%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 36% 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 9%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia”* con 247 peticiones, luego se encuentra *“Contravenciones Comunes Código de Policía”* con 222 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 97 las peticiones relacionadas con *“Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica”*.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Kennedy, Suba, Usaquén, Engativá y Barrios Unidos.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 44.32% se ubicó dentro del estrato 3, el 28.57% en el estrato 2 y el 9.89% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Abril se recibieron 738 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 Abril se entregaron 8 documentos extraviados a la ciudadanía correspondientes a cédulas de ciudadanía.
9. Para el mes de Abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 34.9% respecto al total, seguido de un 31.9% para Requisitos Laborales, el 17.3% para Trámites de Subsidio, 11.5% para Trámites Legales, 2.8% para Trámites de Estudio, 1.0% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,5% para Personas Privadas de la Libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Abril de 2021 es de 4,4 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.