

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 30 de Abril 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 ABRIL 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

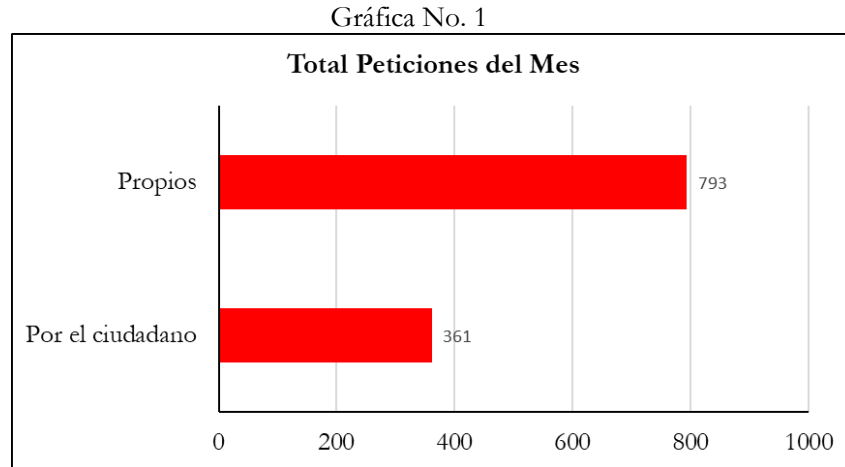
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ABRIL 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 Abril de 2022.

## 1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Abril de 2022, corresponde al registró de 1.154 peticiones ciudadanas (763 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de los peticiones registradas 361 fueron registrados por ciudadanos y 793 registrados por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.

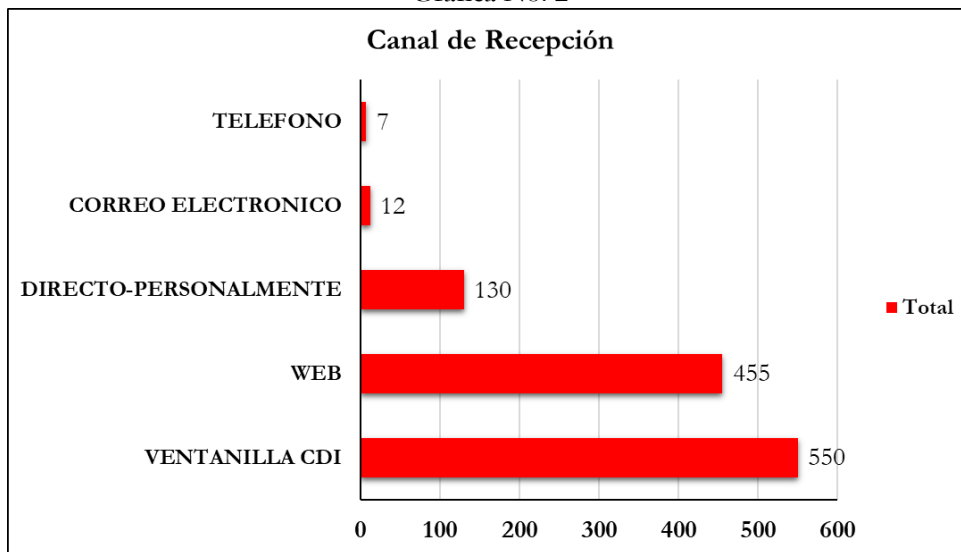
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría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

**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 2022.**

Gráfica No. 2

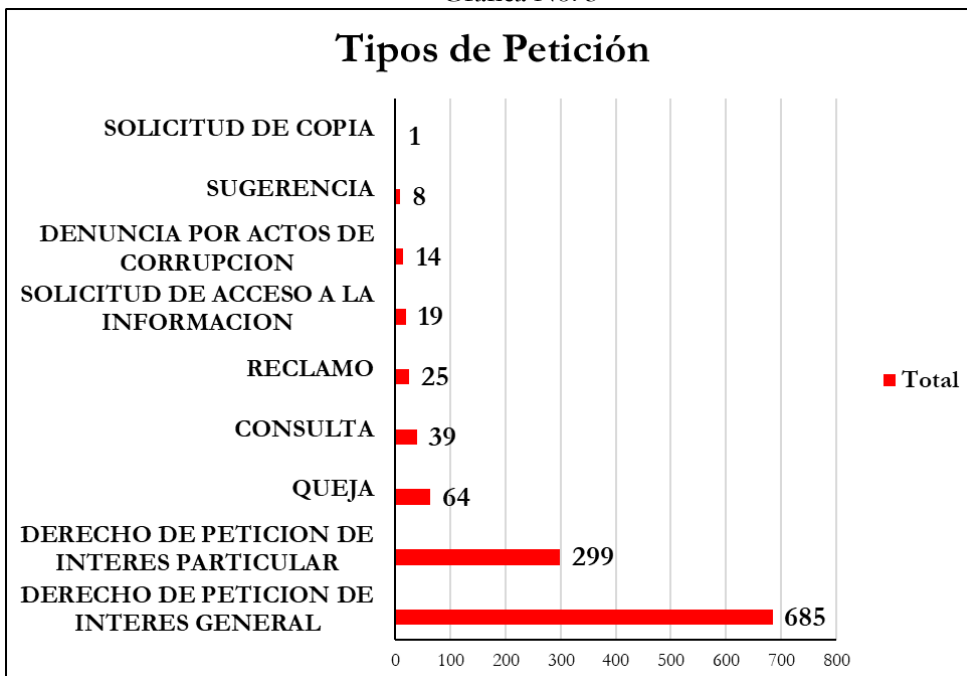


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Abril el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 47,7% 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 39,4%. 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 11,3%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



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

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

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 59% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 26%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 6%.

### 3.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de acceso a la información recibidas por la Entidad, al momento de la radicación:

**Tabla No. 1  
SOLICITUDES DE INFORMACION**

DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	85
Solicitudes trasladadas a otras entidades	6

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Abril de 2022 se registró 85 solicitudes de información, de las cuales 6 fueron 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**

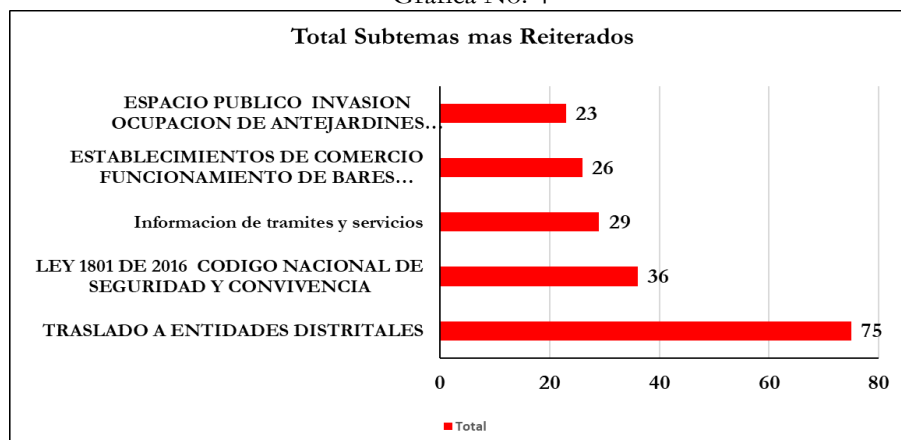
Subtemas	Total	Porcentaje
Traslado A Entidades Distritales	75	6,5
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	36	3,1
Información De Tramites Y Servicios	29	2,5
Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	26	2,3
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	23	2,0
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>189</b>	<b>16%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>965</b>	<b>84%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>1.154</b>	<b>100%</b>

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.

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

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado A Entidades Distritales*” con 68 peticiones, luego se encuentra “*Traslado A Entidades Distritales*” con 75 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 (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	253	25
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	131	13
Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	90	9
Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho	89	9
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	60	6
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>623</b>	<b>62%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>374</b>	<b>38%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>997</b>	<b>100%</b>

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 253 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 131 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 90 las peticiones relacionadas con “*Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos*”.

**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 2022.**

**5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	90	14,1%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	72	11,3%
SECRETARIA DE PLANEACION	72	11,3%
SECRETARIA DE HACIENDA	54	8,5%
SECRETARIA MOVILIDAD	40	6,3%
SECRETARIA DEL HABITAT	34	5,3%
IPES	26	4,1%
SECRETARIA DE SALUD	26	4,1%
UAESP	22	3,4%
SECRETARIA GENERAL	22	3,4%
IDPAC	19	3,0%
SECRETARIA DE AMBIENTE	16	2,5%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	14	2,2%
PERSONERIA DE BOGOTA	13	2,0%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	13	2,0%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	10	1,6%
IDU	10	1,6%
SECRETARIA DE EDUCACION	9	1,4%
TRANSMILENIO	8	1,3%
SECRETARIA DE CULTURA	7	1,1%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7	1,1%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	6	0,9%
JBB - JARDIN BOTANICO	5	0,8%
SECRETARIA DE LA MUJER	5	0,8%
SECRETARIA JURIDICA	5	0,8%
IDPYBA	4	0,6%
CAPITAL SALUD EPS	4	0,6%
CATASTRO	3	0,5%
SERVICIO CIVIL	3	0,5%
SUBRED SUR	3	0,5%
IDIPRON	2	0,3%
VEEDURIA DISTRITAL	2	0,3%
CONCEJO DE BOGOTA	2	0,3%
SUBRED CENTRO ORIENTE	2	0,3%
SUBRED NORTE	1	0,2%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,2%
IDRD	1	0,2%
VANTI	1	0,2%
IDIGER	1	0,2%
IDPC	1	0,2%
CANAL CAPITAL	1	0,2%
<b>Total general</b>	<b>877</b>	<b>100%</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  
ABRIL 2022.**

En el mes de Abril se trasladó el 55% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 14.1% a la “*Secretaría de Integración Social*”, 11.3% “*Secretaría de Seguridad*”, el 11.3% “*Secretaría de Planeación*”, 8,5% “*Secretaría de Hacienda*”, y el 6,3% “*Secretaría de Movilidad*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

## 6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

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

**Tabla No. 5**

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	52
<b>Total</b>	<b>52</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.

**Tabla No. 6**

### PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

LOCALIDADES	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	2	6,7%	11	3,0%	13
02 - CHAPINERO	0	0,0%	7	1,9%	7
03 - SANTA FÉ	1	3,3%	3	0,8%	4
04 - SAN CRISTOBAL	1	3,3%	3	0,8%	4
05 - USME	0	0,0%	2	0,6%	2
06 - TUNJUELITO	1	3,3%	2	0,6%	3
07 - BOSA	0	0,0%	8	2,2%	8
08 - KENNEDY	0	0,0%	14	3,9%	14
09 - FONTIBON	0	0,0%	7	1,9%	7
10 - ENGATIVA	3	10,0%	20	5,5%	23
11 - SUBA	2	6,7%	8	2,2%	10
12 - BARRIOS UNIDOS	2	6,7%	20	5,5%	22
13 - TEUSAQUILLO	3	10,0%	5	1,4%	8
14 - LOS MARTIRES	0	0,0%	2	0,6%	2
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	5	1,4%	5
16 - PUENTE ARANDA	0	0,0%	8	2,2%	8
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	1	0,3%	1
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	6,7%	6	1,7%	8
19 - CIUDAD BOLIVAR	2	0,0%	16	4,4%	16
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	13	43,3%	213	59%	226
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>7,7%</b>	<b>361</b>	<b>92,3%</b>	<b>391</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  
ABRIL 2022.**

Durante el mes de Abril las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **89.7%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Abril el **94.2%** 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 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 Abril.

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.

### 7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

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

LOCALIDAD	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	4	0,6%	25	0,6%	29
02 - CHAPINERO	4	0,6%	17	0,6%	21
03 - SANTA FÉ	3	0,5%	15	0,5%	18
04 - SAN CRISTOBAL	1	0,2%	10	0,2%	11
05 - USME	1	0,2%	9	0,2%	10
06 - TUNJUELITO	3	0,5%	9	0,5%	12
07 - BOSA	2	0,3%	12	0,3%	14
08 - KENNEDY	3	0,5%	28	0,5%	31
09 - FONTIBON	3	0,5%	6	0,5%	9
10 - ENGATIVA	3	0,5%	16	0,5%	19
11 - SUBA	14	2,2%	35	2,2%	49
12 - BARRIOS UNIDOS	3	0,5%	20	0,5%	23
13 - TEUSAQUILLO	1	0,2%	16	0,2%	17
14 - LOS MARTIRES	5	0,8%	10	0,8%	15
15 - ANTONIO NARINO		0,0%	6	0,0%	6
16 - PUENTE ARANDA	5	0,8%	8	0,8%	13
17 - LA CANDELARIA	2	0,3%	3	0,3%	5
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	0,3%	6	0,3%	8
19 - CIUDAD BOLIVAR	8	1,3%	14	1,3%	22
20 - SUMAPAZ	0	0,00%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	564	89,4%	2.050	89,4%	2.614
<b>Total general</b>	<b>631</b>	<b>21,4%</b>	<b>2.315</b>	<b>78,6%</b>	<b>2.946</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 **2.946** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **78.6%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **2.315** 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 ABRIL 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	0	0	23	24	0	0	0	0	0	0	24
BARRIOS UNIDOS	0	0	18	12	0	0	19	15	0	0	15
BOSA	7	0	24	24	0	29	20	13	0	0	24
CANDELARIA	0	0	27	29	0	26	0	0	0	0	27
CHAPINERO	21	32	22	31	0	0	17	13	0	0	23
CIUDAD BOLIVAR	0	36	27	25	0	0	12	0	0	0	27
ENGATIVA	26	0	19	15	0	14	13	21	0	12	17
FONTIBON	30	0	14	20	0	0	33	0	0	0	17
KENNEDY	38	20	19	27	0	21	17	10	0	0	19
MARTIRES	42	0	30	23	0	130	2	81	0	0	31
PUENTE ARANDA	0	17	8	65	0	0	19	21	0	0	18
RAFAEL URIBE	0	0	32	70	0	0	21	0	0	0	39
SAN CRISTOBAL	47	0	27	20	0	30	32	21	0	34	26
SANTA FÉ	0	22	20	20	0	0	0	23	0	0	20
SUBA	28	35	27	25	32	26	40	24	6	0	26
SUMAPAZ	0	0	15	18	0	0	0	0	0	0	17
TEUSAQUILLO	0	0	22	25	0	20	18	17	0	22	22
TUNJUELITO	6	0	19	35	0	0	14	19	21	24	32
USAQUEN	20	0	17	20	0	28	14	21	0	15	19
USME	10	0	14	39	0	0	17	18	0	0	15
NIVEL CENTRAL	17	7	3	6	3	3	13	49	10	5	17
<b>Total general</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>16</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  
ABRIL 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 Abril 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	1.930	18
Febrero	1.404	3.520	16
Marzo	2.452	2.007	15
Abril	1.154	763	16
<b>Total General</b>	<b>6.120</b>	<b>8.220</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	6	0	24
BARRIOS UNIDOS	50	5	15
BOSA	431	10	24
CANDELARIA	152	2	27
CHAPINERO	66	1	23
CIUDAD BOLIVAR	53	4	27
ENGATIVA	29	2	17
FONTIBON	25	3	17
KENNEDY	220	23	19
MARTIRES	29	5	31
PUENTE ARANDA	10	5	18
RAFAEL URIBE	35	0	39
SAN CRISTOBAL	94	8	26
SANTA FÉ	105	10	20
SUBA	102	3	26
SUMAPAZ	1	1	17
TEUSAQUILLO	84	8	22
TUNJUELITO	113	3	32
USAQUEN	67	7	19
USME	85	32	15
NIVEL CENTRAL	339	864	17
<b>Promedio General</b>	<b>2.096</b>	<b>996</b>	<b>16</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS mes Abril 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**

**ABRIL 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 16 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

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

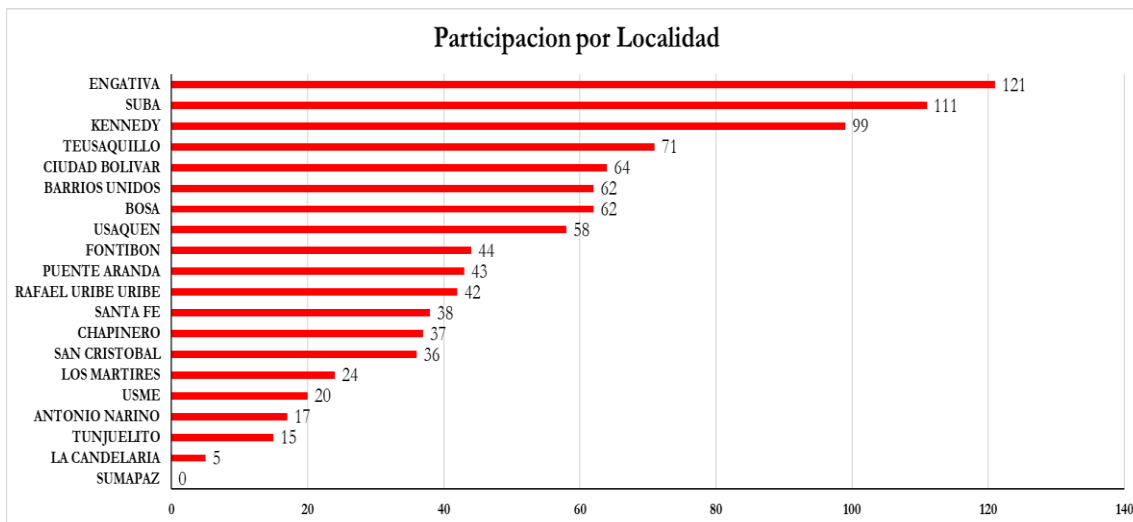
<b>ALCALDIA LOCAL</b>	<b>PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CERT. RESIDENCIA</b>	<b>ORIENTACIONES</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>DOC. EXT.</b>
USAQUEN	58	1,4%	531	418	14	9
CHAPINERO	37	0,9%	254	32	6	3675
SANTA FÉ	38	0,9%	140	252	7	394
SANCRISTOBAL	36	0,9%	543	173	196	-
USME	20	0,5%	770	106	58	-
TUNJUELITO	15	0,4%	419	72	14	-
BOSA	62	1,5%	984	178	27	17
KENNEDY	99	2,4%	1444	356	28	0
FONTIBON	44	1,1%	579	171	6	0
ENGATIVA	121	3,0%	987	644	22	132
SUBA	111	2,7%	1221	159	155	59
BARRIOS UNIDOS	62	1,5%	149	180	19	0
TEUSAQUILLO	71	1,7%	208	109	2	1063
MARTIRES	24	0,6%	95	16	10	20
ANTONIO NARIÑO	17	0,4%	77	35	0	0
PUENTE ARANDA	43	1,1%	212	253	6	-
CANDELARIA	5	0,1%	29	11	0	0
RAFAEL URIBE	42	1,0%	814	133	53	-
CIUDAD BOLIVAR	64	1,6%	1255	332	57	0
SUMAPAZ	0	0,0%	28	0	0	-
NIVEL CENTRAL	3116	76.3%	-	564	0	36
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	35	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	12	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	2	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>4.085</b>	<b>100%</b>	<b>10.739</b>	<b>4.194</b>	<b>680</b>	<b>5.405</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  
ABRIL 2022.**

Gráfica No. 5



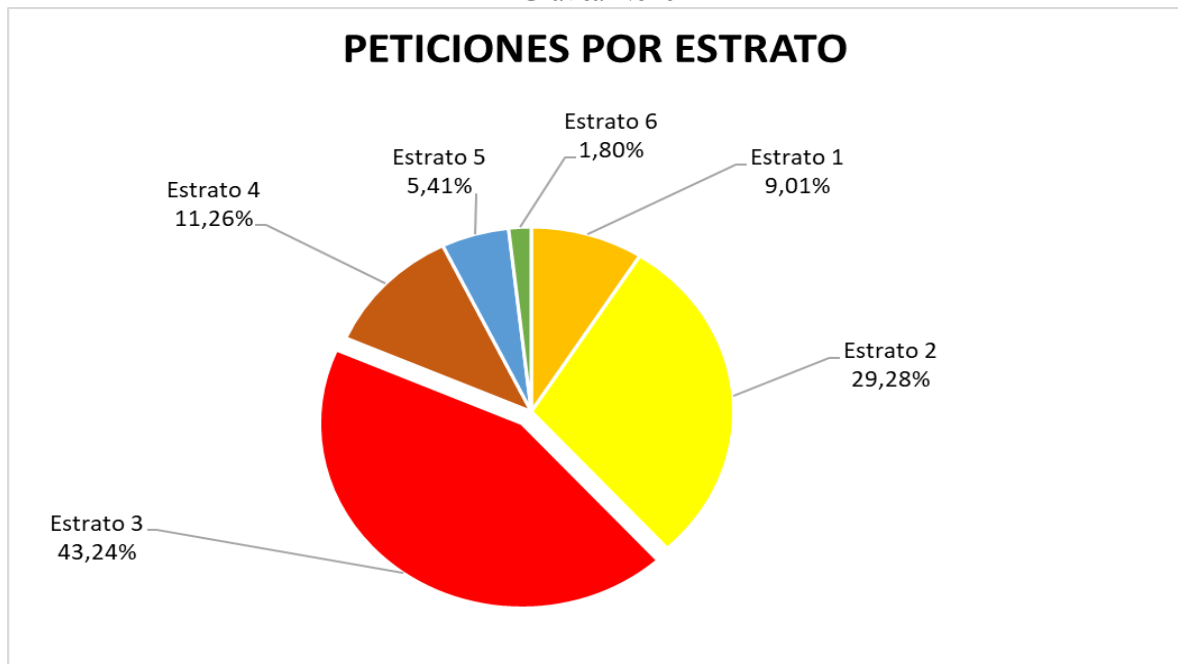
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

**9. PARTICIPACION POR ESTRATO**

En este aspecto se encuentra que el 43.24% se ubicó dentro del estrato 3, el 29.28% en el estrato 2 y el 11.26% en el estrato 4.

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  
ABRIL 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
0	Antonio Nariño	0,0	0,0	4.2
19	Barrios Unidos	4,5	0,1	
27	Bosa	3,6	0,1	
6	Chapinero	3,6	0,0	
57	Ciudad Bolívar	4,0	0,3	
22	Engativá	4,3	0,1	
6	Fontibón	3,7	0,0	
28	Kennedy	4,2	0,2	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
10	Mártires	4,2	0,1	
6	Puente Aranda	3,9	0,0	
53	Rafael Uribe Uribe	4,2	0,3	
196	San Cristóbal	4,4	1,3	
7	SANTA FÉ	2,7	0,0	
155	Suba	4,4	1,0	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
2	Teusaquillo	1,6	0,0	
14	Tunjuelito	4,0	0,1	
14	Usaquén	3,8	0,1	
58	Usme	4,4	0,4	
0	Nivel Central	0,0	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  
ABRIL 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	4,3	4,3	4,3	4,3
Documentos Extraviados	4,5	4,5	4,5	
Otro	4,0	4,0	4,0	
Propiedad Horizontal	3,5	3,5	3,5	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	

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	5,0
CDI	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	4,9	4,9	4,9	
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	
Recepción	5,0	5,0	5,0	
Obras	5,0	4,9	4,9	

**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.

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

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	
Participación ciudadana	4,9	4,9	4,9	
Almacén	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 2022 es de **4,5** 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 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 Abril de la vigencia 2022 se entregaron 6 documentos extraviados entregados directamente al titular.

**Tabla No. 13**

<b>MES</b>	<b>CANTIDAD</b>
Enero	5
Febrero	3.020
Marzo	0
Abril	5.405
<b>TOTALES</b>	<b>8.430</b>

Fuente: Aplicativo SIDE

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

Para el mes de Abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 39.2% respecto al total, seguido de un 17.4% para Requisitos Laborales, el 16.8% para Trámites Legales, 15.7% para Trámite de Subsidios, 8.8% para Trámites de Estudio, 1.7% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 0.6% para Personas privadas de la libertad.

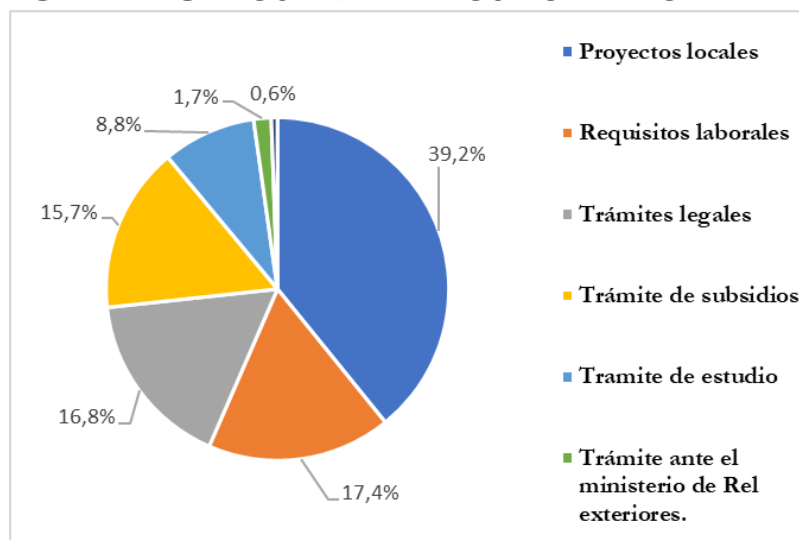
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia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



**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ABRIL 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 10.739, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Ciudad Bolívar, Suba, Bosa, Engativá, Usme y Rafael Uribe Uribe, que expedieron un total de 9.422 certificaciones, representando el 70% del Total.

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

**SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ABRIL 2022.**

**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 abril</b>	<b>% Índice de cumplimiento acumulado 2022</b>
33	7 (21%)	79%	73%

**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 2022.**

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Abril de 2022 corresponde a 1.154 peticiones ciudadanas (391 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de los peticiones registradas 361 fueron registrados por ciudadanos y 793 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 Abril 2022 ha sido de 16 días.
3. Para el mes de Abril el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 47,7% 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 39,4%. 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 11,3%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 59% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 26%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 6%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas “*Traslado A Entidades Distritales*” con 68 peticiones, luego se encuentra “*Traslado A Entidades Distritales*” con 75 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, Teusaquillo y Ciudad Bolívar.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 43.24% se ubicó dentro del estrato 3, el 29.28% en el estrato 2 y el 11.26% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Abril se entregaron 6 documentos extraviados entregados directamente al titular.
9. Para el mes de Abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 39.2% respecto al total, seguido de un 17.4% para Requisitos Laborales, el 16.8% para Trámites Legales, 15.7% para Trámite de Subsidios, 8.8% para Trámites de Estudio, 1.7% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 0.6% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Abril de 2022 es de 4,5 esto equivale al 90% 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.