

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., junio 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  
MAYO 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  
MAYO 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 mayo de 2020.

**1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO**

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en mayo de 2020 corresponde a 3.593, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

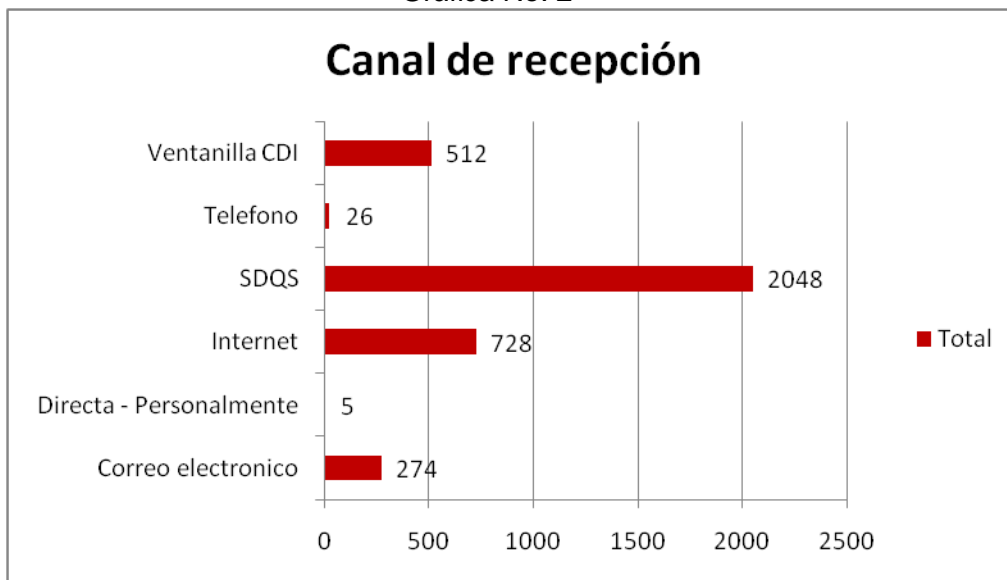
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaria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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

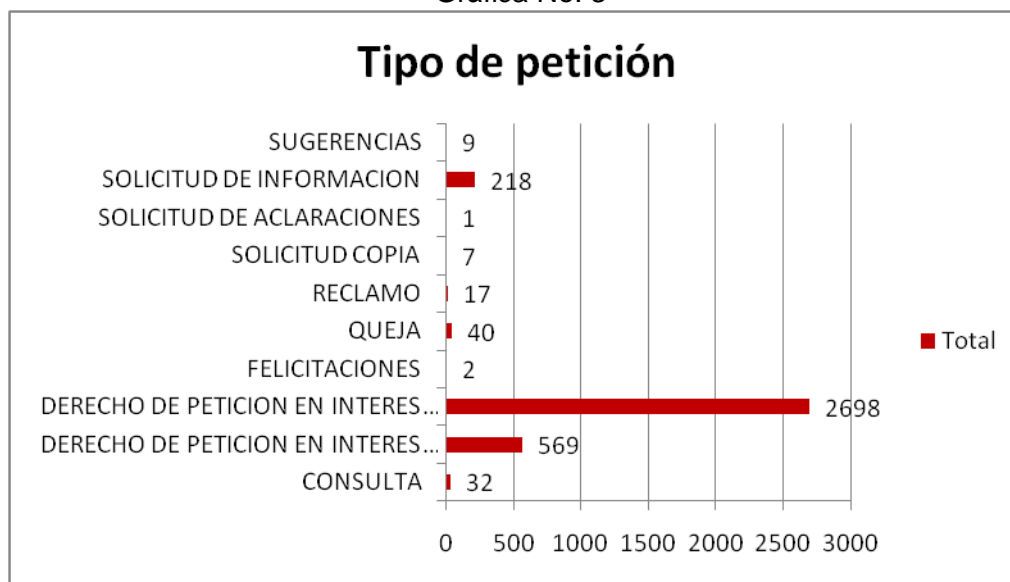
Para el mes de mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 77% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 14% 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 peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en tercer lugar se encuentra el correo electrónico con 8%.

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

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MAYO 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 75% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 16%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Información 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**

<b>DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>GESTIÓN</b>
Solicitudes de información recibidas	218
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Mayo de 2020 se recibieron 218 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MAYO 2020.**

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

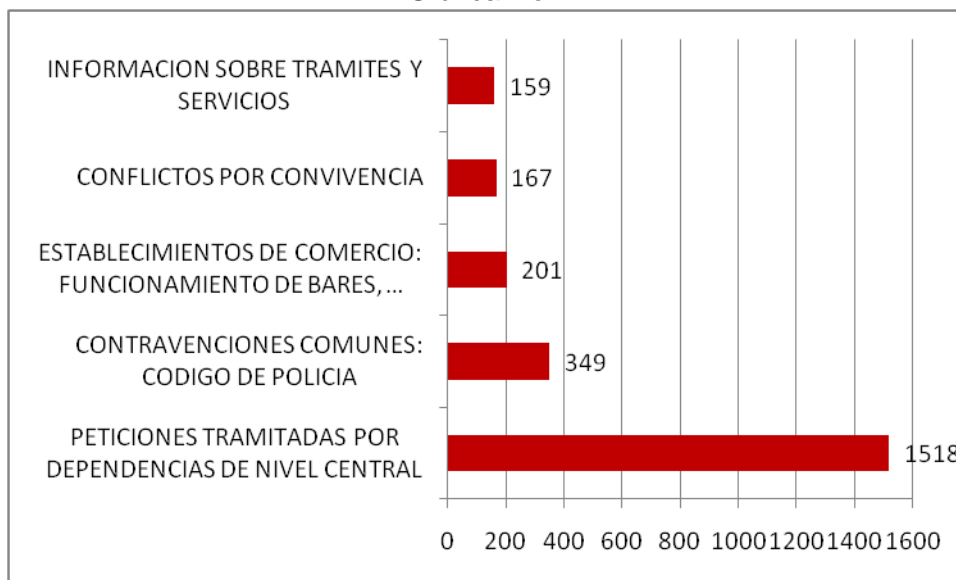
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en 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	1518	42%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CODIGO DE POLICIA	349	10%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	201	6%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	167	5%
INFORMACION SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS	159	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	2394	67%
OTROS SUBTEMAS	1199	33%
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>3593</b>	<b>100%</b>

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 1.518, luego se encuentra **“Contravenciones comunes: código de policía”** con 349; posteriormente se encuentra que fueron 201 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.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MAYO 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
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	71	43%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CODIGO DE POLICIA	17	10%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	13	8%
REGIMEN URBANISTICO: PRESUNTA INFRACCION	9	5%
INFORMACION SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS	9	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	119	72%
OTROS SUBTEMAS	47	28%
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

El subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*” con 71; posteriormente se encuentra que fueron 17 las peticiones relacionadas con “*Contravenciones comunes: Código de Policía*”.

**5. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS**

En el mes de mayo 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**

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
USAQUEN	150	100%	0	0%	150
CHAPINERO	97	100%	0	0%	97

**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  
MAYO 2020.**

SANTA FE	45	92%	4	8%	49
SAN CRISTOBAL	176	100%	0	0%	176
USME	139	87%	20	13%	159
TUNJUELITO	28	97%	1	3%	29
BOSA	138	98%	3	2%	141
KENNEDY	218	98%	4	2%	222
FONTIBON	65	98%	1	2%	66
ENGATIVA	144	92%	13	8%	157
SUBA	220	99%	3	1%	223
BARRIOS UNIDOS	90	92%	8	8%	98
TEUSAQUILLO	100	99%	1	1%	101
MARTIRES	37	93%	3	8%	40
ANTONIO NARIÑO	15	75%	5	25%	20
PUENTE ARANDA	61	73%	23	27%	84
CANDELARIA	14	74%	5	26%	19
RAFAEL URIBE URIBE	61	100%	0	0%	61
CIUDAD BOLIVAR	179	100%	0	0%	179
SUMAPAZ	3	75%	1	25%	4
NIVEL CENTRAL	1447	95%	71	5%	1518
<b>Total general</b>	<b>3427</b>	<b>95%</b>	<b>166</b>	<b>5%</b>	<b>3593</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Mayo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 8% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Mayo el 5% 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 Mayo.

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

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



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

**7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

**Tabla No. 6**

**PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES (MESES  
TRANSCURRIDOS DEL AÑO 2020**

<b>LOCALIDAD</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>% EN TRAMITE</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% RESPUESTA TOTAL</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
USAQUEN	625	81%	148	19%	773
CHAPINERO	207	67%	104	33%	311
SANTA FE	250	78%	71	22%	321
SAN CRISTOBAL	832	89%	105	11%	937
USME	184	33%	376	67%	560
TUNJUELITO	216	71%	90	29%	306
BOSA	369	55%	298	45%	667
KENNEDY	936	67%	461	33%	1397
FONTIBON	336	88%	47	12%	383
ENGATIVA	456	64%	259	36%	715
SUBA	851	93%	65	7%	916
BARRIOS UNIDOS	235	73%	85	27%	320
TEUSAQUILLO	343	88%	48	12%	391
MARTIRES	57	26%	161	74%	218
ANTONIO NARIÑO	52	43%	68	57%	120
PUENTE ARANDA	94	25%	288	75%	382
CANDELARIA	23	25%	68	75%	91
RAFAEL URIBE URIBE	327	89%	40	11%	367
CIUDAD BOLIVAR	489	56%	389	44%	878
SUMAPAZ	6	35%	11	65%	17
NIVEL CENTRAL	3437	74%	1231	26%	4668
<b>Total general</b>	<b>10325</b>	<b>70%</b>	<b>4413</b>	<b>30%</b>	<b>14738</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 **14.738** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 30% tiene respuesta de fondo, que equivale a **4.413** 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 MAYO 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		30	25				24		27		27
Chapinero	5	32	25	12	29	57	6		29		29
Santa fe		20	21	7	12		13	50	24		21
San Cristóbal		30	27								27
Usme		27	22			80			72		23
Tunjuelito		25	33				53		60		31
Bosa	18	33	27		14	27			15	9	29
Kennedy	30	43	32	44		19			34		38
Fontibón	12	35	37		17	16	36	10	26	59	35
Engativá		14	14		19				22		14
Suba	23	27	20	23	32	21	21	19	24	26	22
Barrios Unidos	16	9	19			5	7		17		19
Teusaquillo			37						77		37
Mártires		66	41		38				30		45
Antonio Nariño		46	47	54			61		37		46
Puente Aranda	52	46	36		9	59	39		25	26	39
Candelaria		21	33						7		24
Rafael Uribe	43	41	26				76		19		36
Ciudad Bolívar		45	46						23		42
Sumapaz	55	45	34		53	54	48	46	44		39
Nivel central		22	19	25	17		8		14		20
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>30</b>

*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.**

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, así como para dar respuesta a consultas; por otra parte, no se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta a Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos, Solicitud de aclaraciones y Sugerencias; 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**

<b>Mes</b>	<b>Total Peticiones</b>	<b>Suma de días gestión</b>	<b>Promedio de días</b>
Enero	1007	44.414	44
Febrero	2.723	119.250	44
Marzo	3.634	137.349	38
Abril	3.781	96.911	26
Mayo	3.593	37.493	10
<b>Total General</b>	<b>14.738</b>	<b>435.417</b>	<b>30</b>

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en la vigencia 2020 ha sido de 30 días.

**Nivel Central**

<b>Mes</b>	<b>Total Peticiones</b>	<b>Suma de días gestión</b>	<b>Promedio de días</b>
Enero	127	4.328	34
Febrero	321	9.525	30
Marzo	1.175	35.235	30
Abril	1.527	38.115	25
Mayo	1.518	15.029	10
<b>Total General</b>	<b>4.668</b>	<b>102.232</b>	<b>22</b>

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2020 ha sido de 22 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 DISTRIAL 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**

<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	150	4%	365	0	0	0
CHAPINERO	97	3%	243	0	0	0
SANTAFE	49	1%	176	0	0	0
SANCRISTOBAL	176	5%	283	0	0	0
USME	159	4%	173	0	0	0
TUNJUELITO	29	1%	132	0	0	0
BOSA	141	4%	411	0	0	0
KENNEDY	222	6%	598	0	0	0
FONTIBON	66	2%	247	0	1	0
ENGATIVA	157	4%	432	0	0	0
SUBA	223	6%	696	0	0	0
BARRIOS UNIDOS	98	3%	128	0	0	0
TEUSAQUILLO	101	3%	404	0	0	0
MARTIRES	40	1%	61	0	1	0
ANTONIO NARIÑO	20	1%	80	0	0	0
PUENTE ARANDA	84	2%	198	0	0	0
CANDELARIA	19	1%	81	0	0	0
RAFAEL URIBE	61	2%	307	0	1	0
CIUDAD BOLIVAR	179	5%	407	0	1	0
SUMAPAZ	4	0%	-	0	0	0
NIVEL CENTRAL	1518	42%	-	0	0	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.593</b>	<b>100%</b>	<b>5.423</b>	<b>506</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

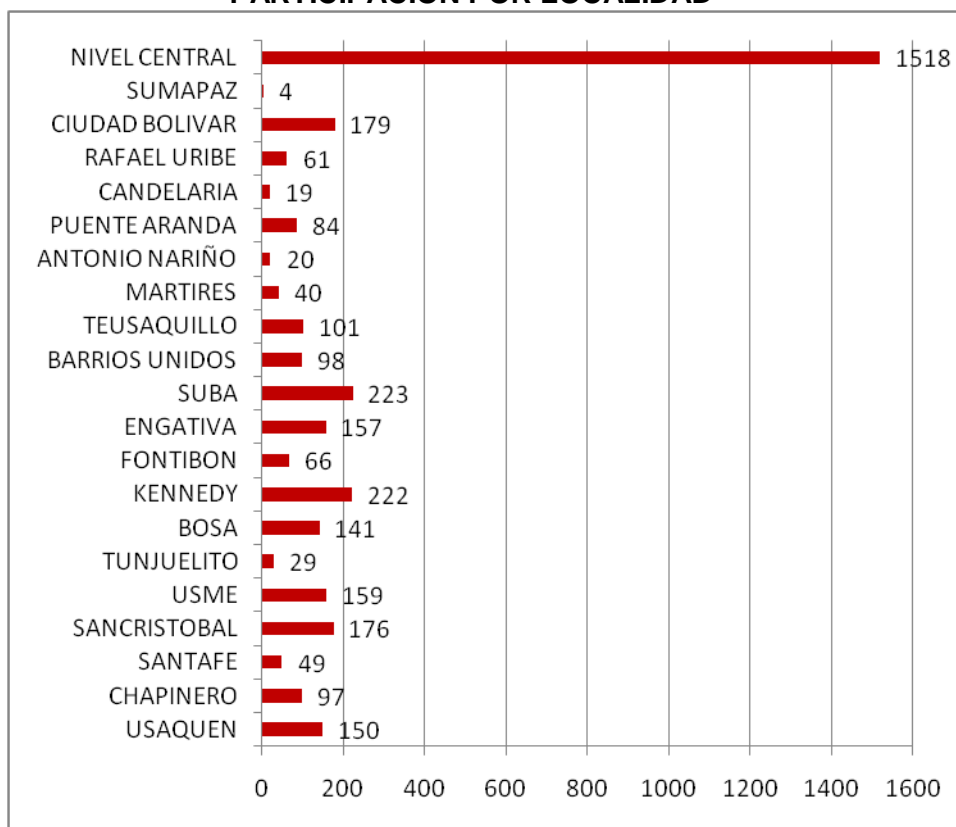
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

**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, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 58% no se ubicó dentro de ningún estrato, 20% se ubicó dentro del estrato 3, el 13% en el estrato 2 y el 5% en el estrato 4.

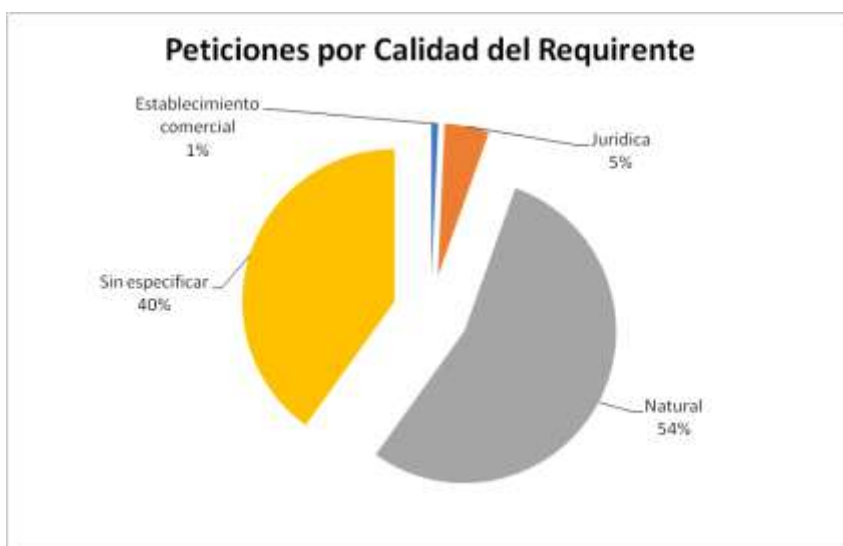
**Nota:** Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia 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, (54%) fueron realizadas por personas naturales y (5%) 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
0	Usaquén	0	0,0	3,7
0	Chapinero	0	0,0	
0	Santa Fe	0	0,0	
0	San Cristóbal	0	0,0	
0	Usme	0	0,0	
0	Tunjuelito	0	0,0	
0	Bosa	0	0,0	
0	Kénnedy	0	0,0	
1	Fontibón	1,0	0,3	
0	Engativá	0	0,0	
0	Suba	0	0,0	
0	Barrios Unidos	0	0,0	
0	Teusaquillo	0	0,0	
1	Mártires	3,75	0,9	
0	Antonio Nariño	0	0,0	
0	Puente Aranda	0	0,0	
0	Candelaria	0	0,0	
1	Rafael Uribe Uribe	5,0	1,3	
1	Ciudad Bolívar	5,0	1,3	
0	Sumapaz	0	0,0	
0	Nivel Central	0	0,0	

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.

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y

**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.**

servicios calificados en el canal virtual son los siguientes:

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

<b>TRÁMITE REALIZADO</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA1</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA2</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL</b>
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	<b>3,94</b>
Certificado de Residencia	3,8	3,9	3,9	
Documentos Extraviados	4,4	4,3	4,3	
Otro	3,7	3,4	3,6	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,1	4,0	4,1	
Propiedad Horizontal	2,2	2,0	2,1	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	4,3	4,6	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactoria”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta aceptable 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 Mayo de 2020 es de **3,9**, esto equivale al **78%** 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 mayo no se recibieron 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.

Por otra parte, en el mes de mayo se entregaron 9 documentos extraviados, de los cuales 7 fueron cédulas de ciudadanía (78% del total) y 2 Licencias de Conducción (22% 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ABRIL 2020.**

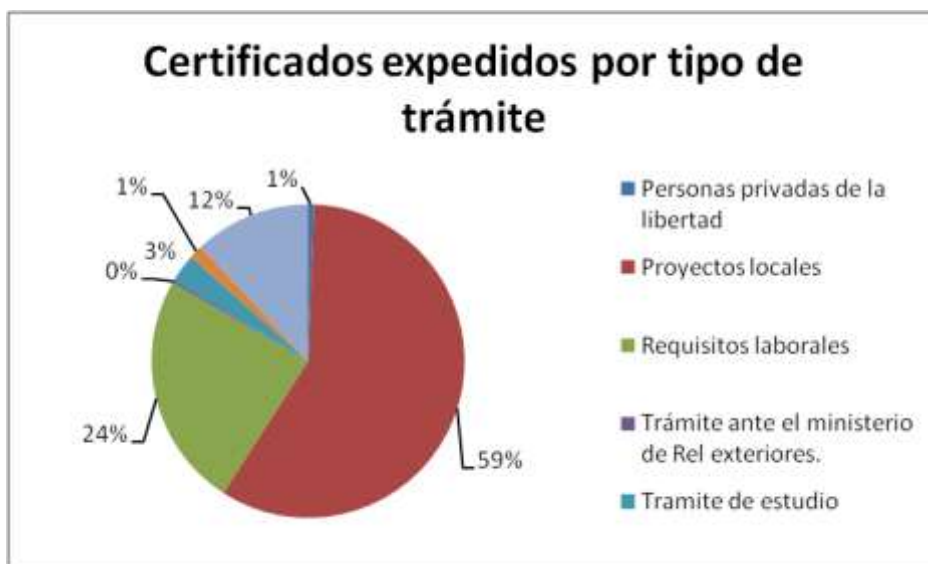
En la vigencia 2020 con corte al 30 de Mayo se han devuelto a los ciudadanos 18 documentos extraviados.

MES	CANTIDAD
Enero	4
Febrero	7
Marzo	7
Abril	0
Mayo	9
<b>TOTALES</b>	<b>27</b>

**12.3. Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de Mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 58% respecto al total, seguido de un 24% para Requisitos Laborales, el 12% para Trámites Legales, 3% para Tramites de estudio, 1% para Trámites de Subsidios, 1% para Personas Privadas de la Libertad y el 0,3% 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 5.423, 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, Engativá Bosa y Ciudad Bolívar que expidieron un total de 2.544 certificaciones, representando el 54% 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 Mayo de 2020 corresponde a 5.423, 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 mayo 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 77% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 14% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI, en tercer lugar se encuentra el correo electrónico con 8%..

4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 75% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 16%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Información con un 6%.

5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*” con 1.518, luego se encuentra “*Contravenciones comunes: código de policía*” con 349; posteriormente se encuentra que fueron 201 las peticiones relacionadas con “*Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos*”.

6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de, Nivel Central, Suba, Kennedy y Ciudad Bolívar.

7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 58% no se ubicó dentro de ningún estrato, 20% se ubicó dentro del estrato 3, el 13% en el estrato 2 y el 5% en el estrato 4.

8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Mayo, no se recibieron 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; por otra parte, se entregaron 9 documentos extraviados a la ciudadanía de los cuales 7 fueron Cédulas de Ciudadanía y 2 Licencias de Conducción.

9. Para el mes de Mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 58% respecto al total, seguido de un 24% para Requisitos Laborales, el 12% para Trámites Legales, 3% para Tramites de estudio,

**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.**

1% para Trámites de Subsidios, 1% para Personas Privadas de la Libertad y el 0,3% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Mayo de 2020 es de 3,9 esto equivale al 78% 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.