

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL MAYO 2021.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., mayo 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 MAYO 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. TRASLADOS 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.

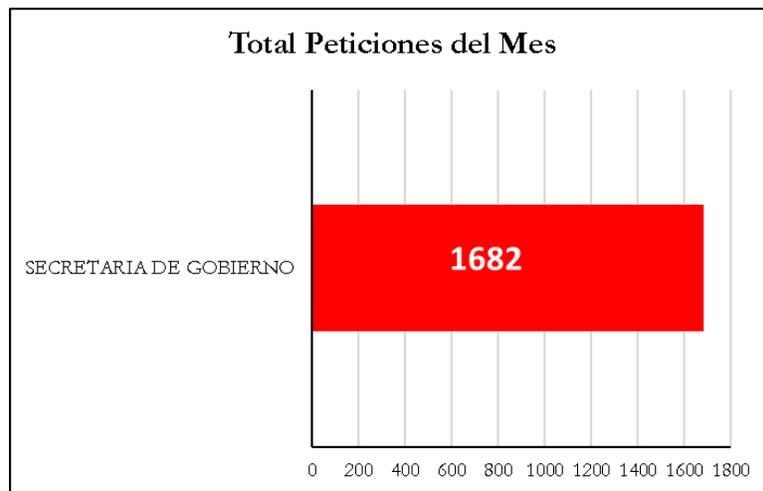
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO  
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL MAYO 2021.**

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 mayo de 2021.

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

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en mayo de 2021 corresponde a 1.682, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

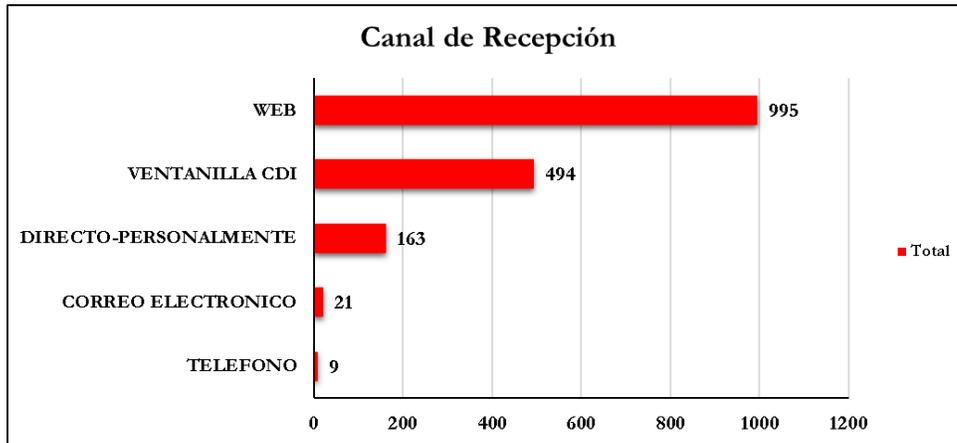
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría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

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2

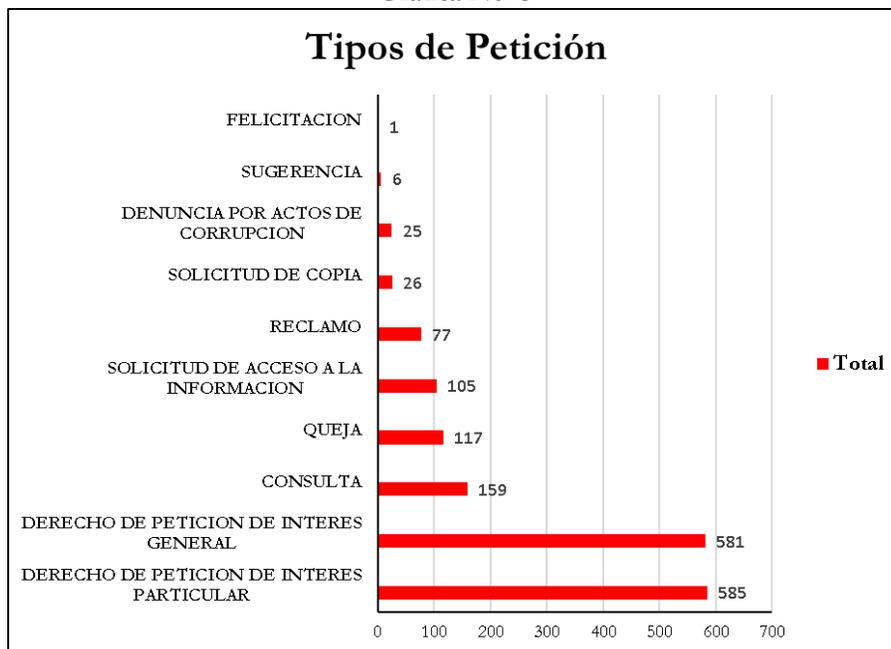


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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 59% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 29% 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 9%.

## 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MAYO 2021.**

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 35% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 35%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 9%.

### 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	149
Solicitudes trasladadas a otras entidades	21

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de mayo de 2021 se registró 21 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**

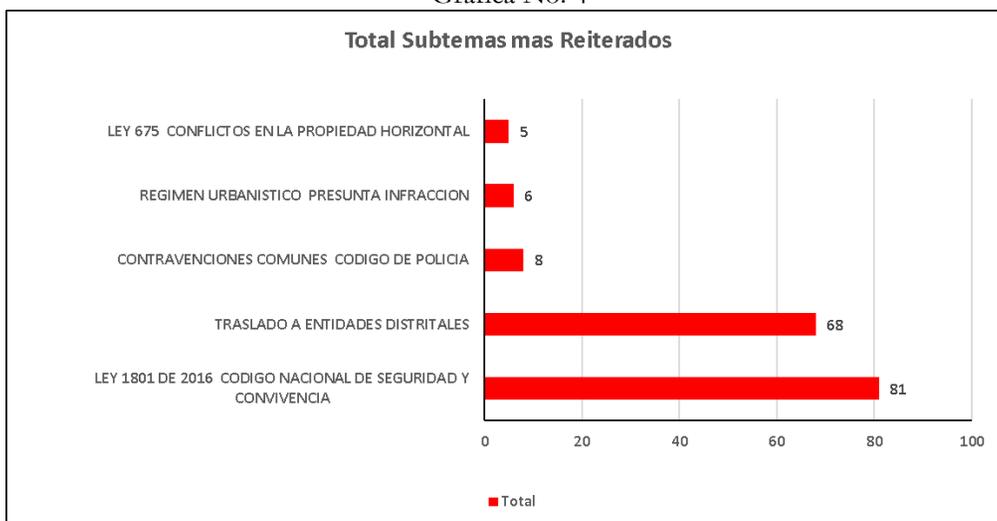
Subtemas	Total	Porcentaje
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	81	5%
Traslado A Entidades Distritales	68	4%
Contravenciones Comunes Código De Policía	8	0,5%
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	6	0,4%
Ley 675 Conflictos En La Propiedad Horizontal	5	0,3%
<b>Total 5 subtemas</b>	<b>168</b>	<b>10%</b>
<b>Otros subtemas</b>	<b>1514</b>	<b>90%</b>
<b>Total peticiones por subtemas</b>	<b>1682</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.

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

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 81 peticiones, luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 68 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 8 las peticiones relacionadas con. “*Contravenciones Comunes Código de Policía*”.

#### 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	435	61
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	41	6
Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho	39	5
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	34	5
Contravenciones Comunes Código De Policía	25	4
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>574</b>	<b>81%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>137</b>	<b>19%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de mayo el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 435 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 41 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 39 las peticiones relacionadas con “*Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho*”.

**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 2021.**

**5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaria De Seguridad	54	16%
Secretaria De Planeación	37	11%
Secretaria De Hacienda	28	9%
Secretaria Del Hábitat	27	8,2%
Secretaria Movilidad	24	7%
Secretaria De Integración Social	19	6%
Secretaria De Salud	15	5%
Secretaria General	15	5%
Secretaria De Desarrollo Económico	13	4%
Secretaria Jurídica	11	3%
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	11	3,3%
IDU	9	3%
UAESP	7	2,1%
Secretaria De Ambiente	6	2%
IDPYBA	5	2%
IDRD	5	1,5%
Secretaria De Educación	4	1%
Capital Salud EPS	4	1%
IDPAC	4	1%
Acueducto - EAB	4	1%
Personería De Bogotá	3	1%
JBB - Jardín Botánico	3	0,9%
IPES	3	1%
Transmilenio	2	0,6%
IDIGER	2	0,6%
Servicio Civil	2	0,6%
Subred Norte	2	0,6%
Defensoría Del Espacio Publico	2	0,6%
Codensa	1	0,3%
IDARTES - Instituto De Las Artes	1	0,3%
Secretaria De Cultura	1	0,3%
Metro De Bogotá S.A.	1	0,3%
IDPC	1	0,3%
Concejo De Bogotá	1	0,3%
IDIPRON	1	0%
Veeduría Distrital	1	0,3%
<b>Total general</b>	<b>329</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Mayo se trasladó el 20% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 16% a la “Secretaria de Seguridad” Planeación”, 11% “Secretaria de Planeación”, 9% “Secretaria de Hacienda”, el 8.2% “Secretaria del Hábitat” y el 7% “Secretaria de Movilidad”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

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

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

**6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS**

En el mes de mayo se respondió 16 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

**Tabla No. 5**

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	16
<b>Total</b>	<b>16</b>

**7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO**

A partir de este reporte se observa una gestión del 99% 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%	24	1,4%	24
02 - CHAPINERO	0	0,0%	6	0,4%	6
03 - SANTA FE	2	8,7%	19	1,1%	21
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	11	0,7%	11
05 - USME	1	4,3%	13	0,8%	14
06 - TUNJUELITO	0	0,0%	5	0,3%	5
07 - BOSA	1	4,3%	13	0,8%	14
08 - KENNEDY	1	4,3%	23	1,4%	24
09 - FONTIBON	0	0,0%	5	0,3%	5
10 - ENGATIVA	1	4,3%	18	1,1%	19
11 - SUBA	2	8,7%	24	1,4%	26
12 - BARRIOS UNIDOS	1	4,3%	12	0,7%	13
13 - TEUSAQUILLO	1	4,3%	15	0,9%	16
14 - LOS MARTIRES	1	4,3%	7	0,4%	8
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	5	0,3%	5
16 - PUENTE ARANDA	0	0,0%	5	0,3%	5
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	12	0,7%	12
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0,0%	8	0,5%	8
19 - CIUDAD BOLIVAR	0	0,0%	9	0,5%	9
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	12	52,2%	1425	85,9%	1437
<b>Total general</b>	<b>23</b>	<b>1%</b>	<b>1659</b>	<b>99%</b>	<b>1682</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Mayo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 14% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Mayo el 86% 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

**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 2021.**

“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 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.

**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	779	4,5%	200	4,7%	979
02 - CHAPINERO	133	0,8%	43	1,0%	176
03 - SANTA FE	122	0,7%	60	1,4%	182
04 - SAN CRISTOBAL	73	0,4%	50	1,2%	123
05 - USME	33	0,2%	39	0,9%	72
06 - TUNJUELITO	55	0,3%	9	0,2%	64
07 - BOSA	93	0,5%	38	0,9%	131
08 - KENNEDY	571	3,3%	118	2,8%	689
09 - FONTIBON	369	2,1%	57	1,3%	426
10 - ENGATIVA	130	0,8%	74	1,7%	204
11 - SUBA	1194	6,9%	214	5,0%	1408
12 - BARRIOS UNIDOS	72	0,4%	31	0,7%	103
13 - TEUSAQUILLO	190	1,1%	59	1,4%	249
14 - LOS MARTIRES	72	0,4%	20	0,5%	92
15 - ANTONIO NARINO	44	0,3%	13	0,3%	57
16 - PUENTE ARANDA	111	0,6%	23	0,5%	134
17 - LA CANDELARIA	66	0,4%	20	0,5%	86
18 - RAFAEL URIBE URIBE	115	0,7%	34	0,8%	149
19 - CIUDAD BOLIVAR	219	1,3%	42	1,0%	261
20 - SUMAPAZ	3	0,02%	2	0,0%	5
NIVEL CENTRAL	12743	74,1%	3103	73,0%	15846
<b>Total general</b>	<b>17187</b>	<b>80%</b>	<b>4249</b>	<b>19,8%</b>	<b>21436</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 **21.436** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **20%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **4.249** 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE  
GESTIÓN  
MENSUAL MAYO 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
ANTONIO NARINO	27	-	74	55	-	-	-	-	-	-	58
BARRIOS UNIDOS	71	91	48	55	-	28	33	38	12	-	49
BOSA	47	259	53	127	-	136	43	48	233	-	67
CANDELARIA	-	-	74	92	-	-	-	140	-	-	87
CHAPINERO	42	-	67	67	-	71	38	-	96	-	66
CIUDAD BOLIVAR	-	-	122	161	-	97	-	207	-	-	130
ENGATIVA	26	-	37	40	-	127	26	31	19	-	39
FONTIBON	147	-	135	150	-	219	-	-	193	-	144
KENNEDY	59	162	150	181	-	191	178	270	-	-	165
MARTIRES	50	-	44	64	-	63	56	-	18	-	50
PUENTE ARANDA	-	-	23	22	-	-	-	211	-	-	35
RAFAEL URIBE	58	62	152	250	-	271	210	40	-	-	181
SAN CRISTOBAL	199	-	127	198	-	172	248	172	27	-	146
SANTA FE	186	375	182	291	-	170	143	81	152	-	205
SUBA	268	327	433	376	-	406	346	307	168	-	399
SUMAPAZ	-	-	45	38	-	-	-	-	-	-	44
TEUSAQUILLO	-	-	228	156	-	414	135	73	188	-	194
TUNJUELITO	72	-	132	51	-	28	-	42	-	-	57
USAQUEN	146	387	343	268	-	300	365	158	42	276	305
USME	274	234	228	237	-	235	-	227	-	-	230
NIVEL CENTRAL	149	173	48	122	135	41	66	154	166	125	96
<b>Total general</b>	<b>155</b>	<b>224</b>	<b>169</b>	<b>170</b>	<b>135</b>	<b>110</b>	<b>135</b>	<b>149</b>	<b>137</b>	<b>145</b>	<b>162</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.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
MAYO 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 Mayo 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**

<b>Mes</b>	<b>Total Peticiones</b>	<b>Suma de días gestión</b>	<b>Promedio de días</b>
Enero	2.335	144	71
Febrero	2.282	131	96
Marzo	2.379	2.256	133
Abril	2.114	861	93
Mayo	1.682	14.314	162
<b>Total General</b>	<b>10.792</b>	<b>17.431</b>	<b>129</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 2021 ha sido de 129 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

**Tabla No. 9  
Nivel Central**

<b>Mes</b>	<b>Total Peticiones Pendientes</b>	<b>Promedio de días</b>
Enero	24.290	71
Febrero	21.415	96
Marzo	19.188	133
Abril	18.325	93
Mayo	16.695	162
<b>Promedio General</b>		<b>129</b>

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 129 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  
MAYO 2021.**

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

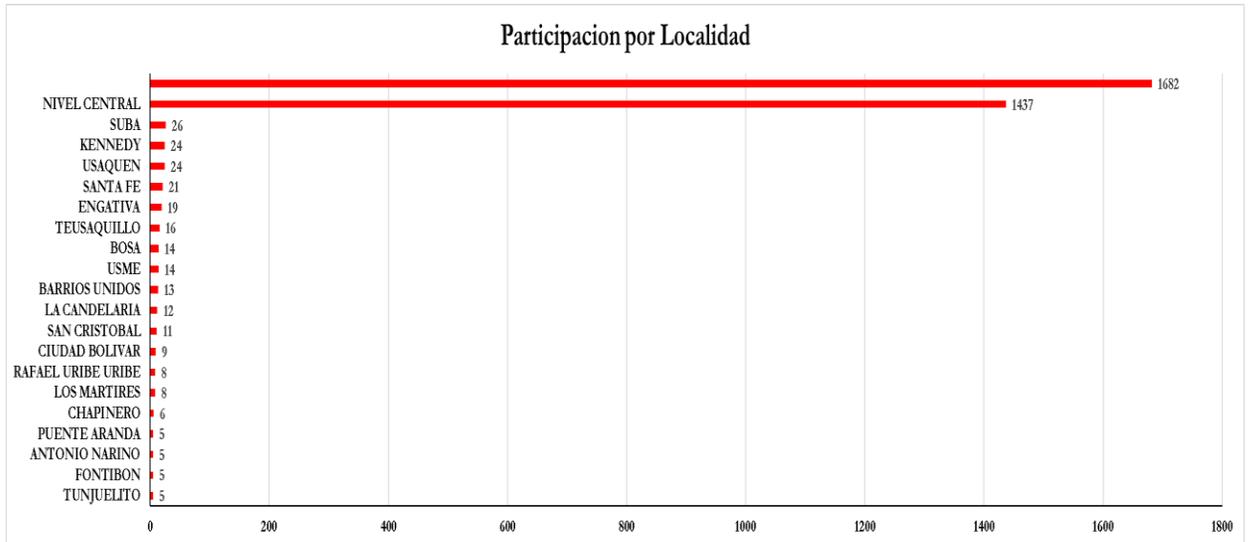
<b>ALCALDIA LOCAL</b>	<b>PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CERT. RESIDENCIA</b>	<b>ORIENTACIONES</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>DOC.EXT.</b>
USAQUEN	24	1,4%	301	392	24	-
CHAPINERO	6	0,4%	139	-	5	-
SANTAFE	21	1,2%	153	4	10	4
SANCRISTOBAL	11	0,7%	394	8	12	-
USME	14	0,8%	334	12	91	-
TUNJUELITO	5	0,3%	195	-	5	11
BOSA	14	0,8%	496	-	32	-
KENNEDY	24	1,4%	899	149	49	118
FONTIBON	5	0,3%	267	103	10	43
ENGATIVA	19	1,1%	459	66	31	177
SUBA	26	1,5%	646	198	150	106
BARRIOS UNIDOS	13	0,8%	84	66	22	-
TEUSAQUILLO	16	1,0%	164	164	6	-
MARTIRES	8	0,5%	44	-	1	353
ANTONIO NARIÑO	5	0,3%	86	40	31	-
PUENTE ARANDA	5	0,3%	128	21	5	-
CANDELARIA	12	0,7%	51	2	3	-
RAFAEL URIBE	8	0,5%	495	44	11	-
CIUDAD BOLIVAR	9	0,5%	635	120	23	4
SUMAPAZ	0	0,0%	26	-	1	-
NIVEL CENTRAL	1437	85,4%	-	607	97	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	2	0,001%	-	-	-	-
SuperCADE Engativa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	2	0,001%	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	18	0,01%	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1.682</b>	<b>100%</b>	<b>5.996</b>	<b>1.996</b>	<b>619</b>	<b>816</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.

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

Gráfica No. 5



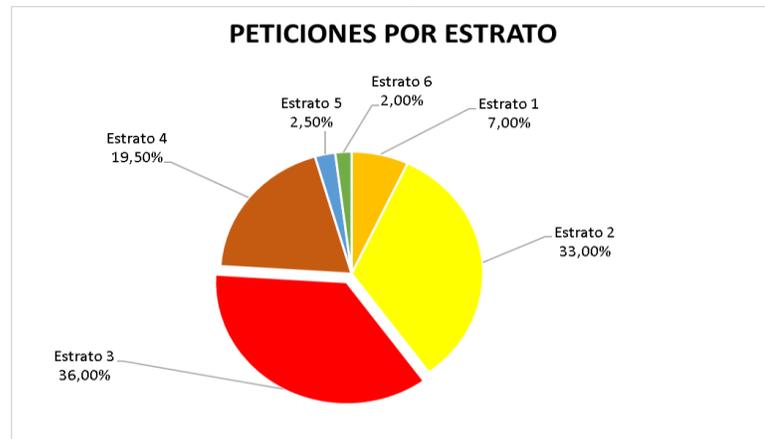
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

### 9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 36% se ubicó dentro del estrato 3, el 32% en el estrato 2 y el 19.5% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

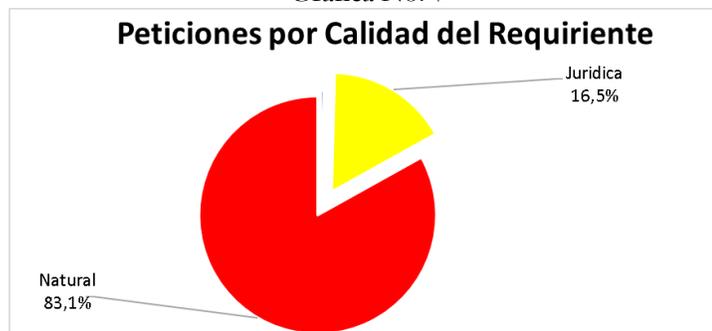
### 10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (83%) fueron realizadas por personas naturales y (16.5%) 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  
MAYO 2021.**

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
38	Antonio Nariño	4,3	0,3	4,3
9	Barrios Unidos	4,1	0,1	
18	Bosa	3,7	0,1	
4	Chapinero	3,2	0,0	
21	Ciudad Bolívar	3,9	0,1	
10	Engativá	4,5	0,1	
10	Fontibón	4,0	0,1	
26	Kennedy	3,9	0,2	
2	La Candelaria	2,4	0,0	
5	Mártires	4,5	0,0	
1	Puente Aranda	3,0	0,0	
8	Rafael Uribe Uribe	4,3	0,1	
13	San Cristóbal	4,0	0,1	
1	Santa Fe	4,1	0,0	
306	Suba	4,3	2,1	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
5	Teusaquillo	3,6	0,0	
2	Tunjuelito	4,4	0,0	
17	Usaquén	4,1	0,1	
110	Usme	4,5	0,8	
34	Nivel Central	5,0	0,3	

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.

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

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:

**Tabla No. 12  
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL VIRTUAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,5	4,4	4,4	4,1
Documentos Extraviados	4,8	4,8	4,8	
Otro	4,1	4,0	4,0	
Propiedad Horizontal	2,8	2,7	2,7	
Supervisión delegados sorteos y concursos	3,7	3,8	3,8	
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	4,3	4,0	4,2	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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 optima 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	5,0	4,9	4,1
Subsecretaría de Gestión Local	5,0	5,0	5,0	
Recepción	2,5	3,5	3,0	
CDI	5,0	5,0	5,0	
Despacho Alcalde Local	3,0	4,3	3,7	
Obras	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Almacén	1,5	1,0	1,3	

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.

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

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Mayo de 2021 es de **4,5** esto equivale al **89%** 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 Mayo se recibieron 816 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 la vigencia 2021 en el mes de Mayo se entregaron 10 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
Mayo	10
<b>TOTALES</b>	<b>47</b>

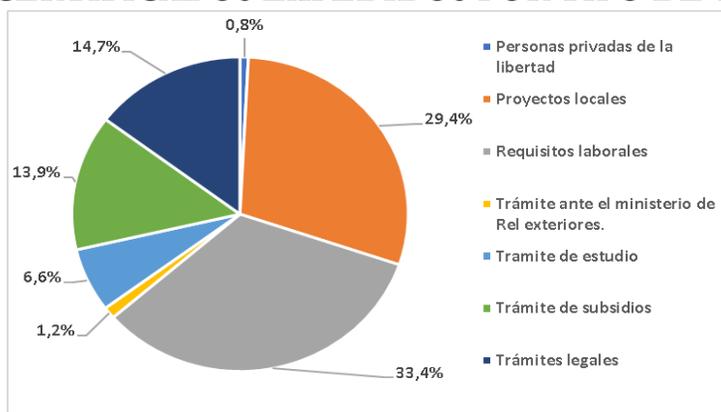
Fuente: Aplicativo SIDE

**11.3 Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de Mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 33.4% respecto al total, seguido de un 29.4% para Proyectos Locales, el 14.7% para Trámites Legales, 13.9% para Trámites de Subsidio, 6.6% para Trámites de Estudio, 1.2% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,8% para Personas Privadas de la Libertad.

Gráfica No. 8

**TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRAMITE**



Fuente: Aplicativo BIZAGI

**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 2021.**

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 5.996, 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, Suba, Ciudad Bolívar, Bosa y Rafael Uribe Uribe que expidieron un total de 3.171 certificaciones, representando el 53% 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  
MAYO 2021.**

**12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Mayo de 2021 corresponde a 1.682, 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 Mayo 2021 ha sido de 162 días.
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 59% de Solicitudes ciudadanas; un 29% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 9%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 35% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 35%; 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 435 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 41 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 39 las peticiones relacionadas con “*Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Kennedy, Suba, Kennedy, Usaquén, Santafé, Engativá y Teusaquillo.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 36% se ubicó dentro del estrato 3, el 32% en el estrato 2 y el 19.5% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Mayo se recibieron 816 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 Mayo se entregaron 10 documentos extraviados a la ciudadanía correspondientes a cédulas de ciudadanía.
9. Para el mes de Mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 33.4% respecto al total, seguido de un 29.4% para Proyectos Locales, el 14.7% para Trámites Legales, 13.9% para Trámites de Subsidio, 6.6% para Trámites de Estudio, 1.2% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,8% para Personas Privadas de la Libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Mayo de 2021 es de 4,5 esto equivale al 89% 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.