

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 31 de Mayo 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 MAYO 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 |

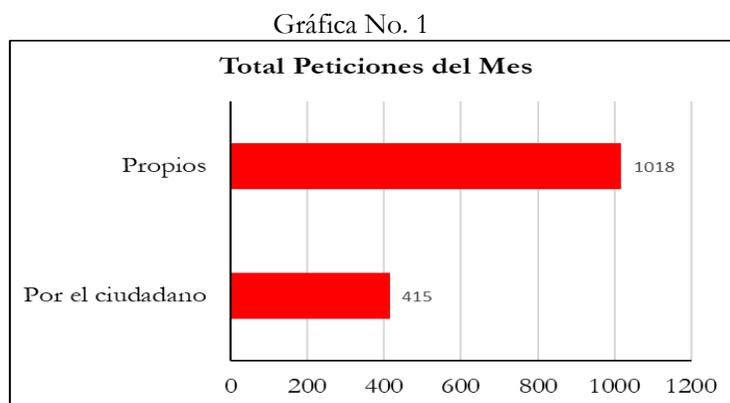
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL MAYO 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

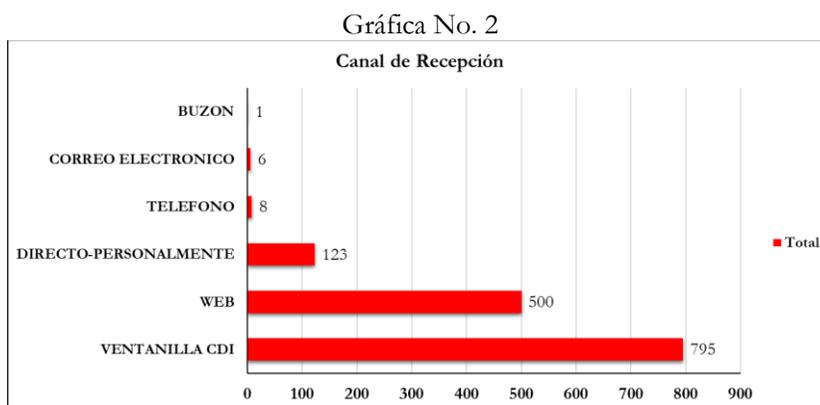


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Mayo de 2022, corresponde al registró de 1.433 peticiones ciudadanas (250 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de los peticiones registradas 415 fueron registrados por ciudadanos y 1.018 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



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

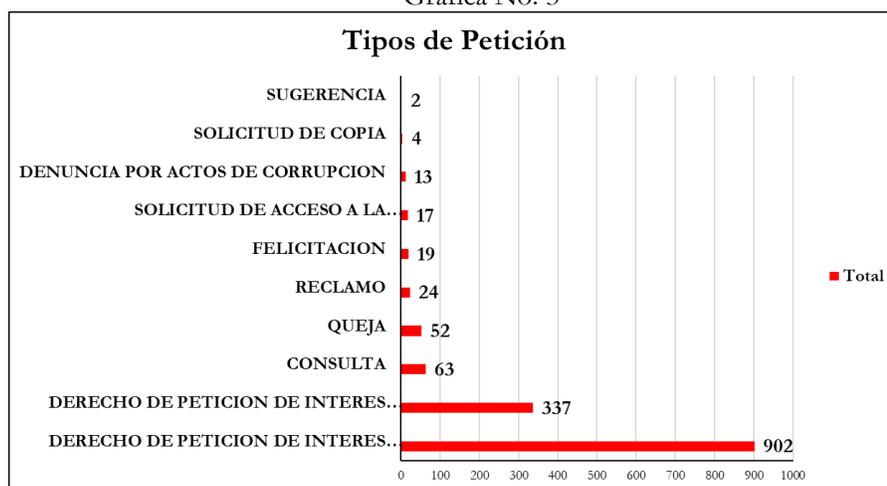
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

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

Para el mes de Mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 55,5% 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 34,9%. 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 8,6%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 63% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 24%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consulta con un 4%.

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 | 116 |
| Solicitudes trasladadas a otras entidades | 10 |

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Mayo de 2022 se registró 116 solicitudes de información, de las cuales 10 fueron solucionadas por traslado a otra entidad 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.

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

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

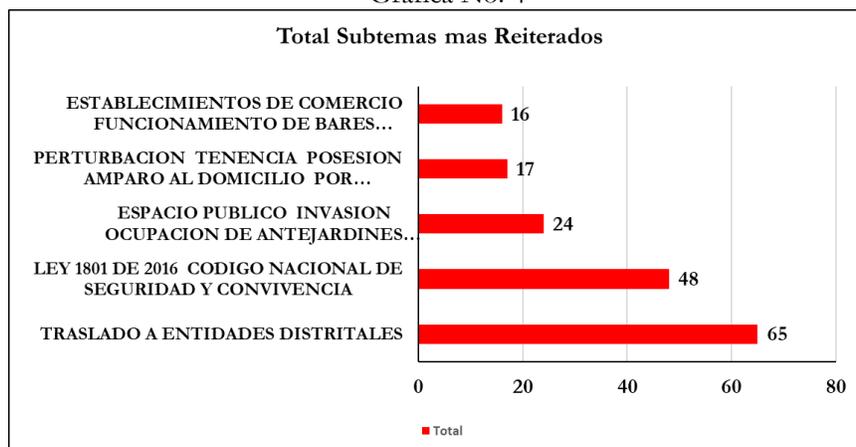
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en 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 | 65 | 4,5% |
| Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia | 48 | 3,3% |
| Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica | 24 | 1,7% |
| Perturbación Tenencia Posesión Amparo al Domicilio por Ocupación de Hecho | 17 | 1,2% |
| Establecimientos de Comercio Funcionamiento de Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos | 16 | 1,1% |
| TOTAL 5 SUBTEMAS | 170 | 12% |
| OTROS SUBTEMAS | 1.263 | 88% |
| TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS | 1.433 | 100% |

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Traslado A Entidades Distritales”* con 65 peticiones, luego se encuentra *“Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia”* con 48 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 24 las peticiones relacionadas con *“Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación por Ventas Ambulantes por Prolongación de una Actividad Económica”*

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

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del 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”*.

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**

MAYO 2022.

Tabla No. 3

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

| SUBTEMAS | TOTAL | PORCENTAJE |
|---|--------------|-------------|
| Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia | 296 | 26 |
| Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica | 133 | 12 |
| Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho | 86 | 8 |
| Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos | 45 | 4 |
| Régimen Urbanístico Presunta Infracción | 60 | 6 |
| TOTAL 5 SUBTEMAS | 603 | 53% |
| OTROS SUBTEMAS | 535 | 47% |
| TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS | 1.138 | 100% |

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 296 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 133 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 86 las peticiones relacionadas con “*Perturbación Tenencia Posesión Amparo Al Domicilio Por Ocupación De Hecho*”.

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

| ENTIDAD | TOTAL | PORCENTAJE |
|------------------------------------|-------|------------|
| SECRETARIA DE PLANEACION | 93 | 12,9% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 85 | 11,8% |
| SECRETARIA DE SEGURIDAD | 62 | 8,6% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 57 | 7,9% |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 41 | 5,7% |
| SECRETARIA DE SALUD | 38 | 5,3% |
| UAESP | 32 | 4,5% |
| SECRETARIA MOVILIDAD | 29 | 4,0% |
| UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL | 22 | 3,1% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 22 | 3,1% |
| IDU | 20 | 2,8% |
| IPES | 20 | 2,8% |
| SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO | 18 | 2,5% |
| SECRETARIA GENERAL | 15 | 2,1% |
| SECRETARIA DE EDUCACION | 15 | 2,1% |
| SECRETARIA DE LA MUJER | 13 | 1,8% |
| IDRD | 13 | 1,8% |
| IDPAC | 10 | 1,4% |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 10 | 1,4% |
| ACUEDUCTO - EAAB-ESP | 10 | 1,4% |
| CAPITAL SALUD EPS | 8 | 1,1% |
| IDIGER | 8 | 1,1% |
| DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 8 | 1,1% |

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
MAYO 2022.**

| | | |
|---|------------|-------------|
| JBB - JARDIN BOTANICO | 7 | 1,0% |
| UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA | 5 | 0,7% |
| CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR | 5 | 0,7% |
| IDPYBA | 5 | 0,7% |
| CODENSA | 5 | 0,7% |
| TRANSMILENIO | 4 | 0,6% |
| SUBRED CENTRO ORIENTE | 4 | 0,6% |
| CATASTRO | 4 | 0,6% |
| SECRETARIA DE CULTURA | 3 | 0,4% |
| LA TERMINAL DE TRANSPORTE | 2 | 0,3% |
| SUBRED NORTE | 2 | 0,3% |
| UNIVERSIDAD DISTRITAL | 2 | 0,3% |
| SECRETARIA JURIDICA | 2 | 0,3% |
| SUBRED SUR | 2 | 0,3% |
| FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE | 1 | 0,1% |
| LOTERIA DE BOGOTA | 1 | 0,1% |
| IDT | 1 | 0,1% |
| SUBRED SUR OCCIDENTE | 1 | 0,1% |
| CONCEJO DE BOGOTA | 1 | 0,1% |
| VEEDURIA DISTRITAL | 1 | 0,1% |
| IDCBIS | 1 | 0,1% |
| IDIPRON | 1 | 0,1% |
| INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP | 1 | 0,1% |
| IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES | 1 | 0,1% |
| VANTI | 1 | 0,1% |
| ETB - EMPRESA DE TELEFONOS | 1 | 0,1% |
| FONCEP | 1 | 0,1% |
| METRO DE BOGOTA S.A. | 1 | 0,1% |
| ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO | 1 | 0,1% |
| OFB - ORQUESTA FILARMONICA | 1 | 0,1% |
| IDPC | 1 | 0,1% |
| SERVICIO CIVIL | 1 | 0,1% |
| Total general | 719 | 100% |

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Mayo se trasladó el 50% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 12.9% a la “*Secretaría de Planeación*”, 11.8% “*Secretaría de Integración Social*”, el 8.6% “*Secretaría de Seguridad*”, 7.9% “*Secretaría de Hacienda*”, y el 5.7% “*Secretaría del Hábitat*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Mayo se respondió 11 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

| PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS | GESTIÓN |
|---|-----------|
| Solucionado por Repuesta Definitiva | 11 |
| Total | 11 |

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
MAYO 2022.**

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 97,8% 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 | 0 | 0,0% | 7 | 0,6% | 7 |
| 02 - CHAPINERO | 0 | 0,0% | 10 | 0,9% | 10 |
| 03 - SANTA FÉ | 0 | 0,0% | 6 | 0,5% | 6 |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 0 | 0,0% | 5 | 0,4% | 5 |
| 05 - USME | 0 | 0,0% | 4 | 0,3% | 4 |
| 06 - TUNJUELITO | 0 | 0,0% | 5 | 0,4% | 5 |
| 07 - BOSA | 0 | 0,0% | 2 | 0,2% | 2 |
| 08 - KENNEDY | 0 | 0,0% | 7 | 0,6% | 7 |
| 09 - FONTIBON | 0 | 0,0% | 4 | 0,3% | 4 |
| 10 - ENGATIVA | 3 | 11,5% | 26 | 2,2% | 29 |
| 11 - SUBA | 2 | 7,7% | 17 | 1,5% | 19 |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 2 | 7,7% | 9 | 0,8% | 11 |
| 13 - TEUSAQUILLO | 0 | 0,0% | 9 | 0,8% | 9 |
| 14 - LOS MARTIRES | 0 | 0,0% | 4 | 0,3% | 4 |
| 15 - ANTONIO NARINO | 1 | 3,8% | 4 | 0,3% | 5 |
| 16 - PUENTE ARANDA | 0 | 0,0% | 7 | 0,6% | 7 |
| 17 - LA CANDELARIA | 0 | 0,0% | 4 | 0,3% | 4 |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 0 | 0,0% | 5 | 0,4% | 5 |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 0 | 0,0% | 15 | 1,3% | 15 |
| 20 - SUMAPAZ | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 |
| NIVEL CENTRAL | 18 | 69,2% | 1.007 | 87% | 1.025 |
| Total general | 26 | 2,2% | 1.157 | 97,8% | 1.183 |

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Mayo las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **94.9%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Mayo el **98.2%** 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 Mayo.

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

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

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

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 | 2 | 0,8% | 23 | 0,6% | 25 |
| 02 - CHAPINERO | 0 | 0,0% | 13 | 0,6% | 13 |
| 03 - SANTA FÉ | 4 | 1,6% | 7 | 0,5% | 11 |
| 04 - SAN CRISTOBAL | 3 | 1,2% | 13 | 0,2% | 16 |
| 05 - USME | 0 | 0,0% | 7 | 0,2% | 7 |
| 06 - TUNJUELITO | 1 | 0,4% | 6 | 0,5% | 7 |
| 07 - BOSA | 1 | 0,4% | 16 | 0,3% | 17 |
| 08 - KENNEDY | 5 | 2,0% | 29 | 0,5% | 34 |
| 09 - FONTIBON | 0 | 0,0% | 11 | 0,5% | 11 |
| 10 - ENGATIVA | 3 | 1,2% | 33 | 0,5% | 36 |
| 11 - SUBA | 4 | 1,6% | 44 | 2,2% | 48 |
| 12 - BARRIOS UNIDOS | 0 | 0,0% | 13 | 0,5% | 13 |
| 13 - TEUSAQUILLO | 2 | 0,8% | 20 | 0,2% | 22 |
| 14 - LOS MARTIRES | 0 | 0,0% | 10 | 0,8% | 10 |
| 15 - ANTONIO NARINO | 2 | 0,8% | 2 | 0,0% | 4 |
| 16 - PUENTE ARANDA | 1 | 0,4% | 16 | 0,8% | 17 |
| 17 - LA CANDELARIA | 1 | 0,4% | 5 | 0,3% | 6 |
| 18 - RAFAEL URIBE URIBE | 3 | 1,2% | 15 | 0,3% | 18 |
| 19 - CIUDAD BOLIVAR | 5 | 2,0% | 23 | 1,3% | 28 |
| 20 - SUMAPAZ | 0 | 0,00% | 0 | 0,0% | 0 |
| NIVEL CENTRAL | 212 | 89,4% | 1.485 | 89,4% | 1.697 |
| Total general | 249 | 12,2% | 1.791 | 87,8% | 2.040 |

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 **2.040** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **87.8%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.791** 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 MAYO 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 | 10 | 39 | 0 | 0 | 24 | 0 | 0 | 0 | 18 |
| BARRIOS UNIDOS | 0 | 0 | 22 | 25 | 0 | 0 | 10 | 23 | 0 | 0 | 22 |
| BOSA | 0 | 0 | 26 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 26 |
| CANDELARIA | 0 | 0 | 25 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| CHAPINERO | 47 | 11 | 23 | 25 | 0 | 18 | 19 | 0 | 0 | 17 | 23 |
| CIUDAD BOLIVAR | 0 | 0 | 27 | 29 | 0 | 30 | 0 | 15 | 0 | 0 | 27 |
| ENGATIVA | 0 | 0 | 13 | 13 | 0 | 15 | 13 | 15 | 0 | 0 | 13 |
| FONTIBON | 28 | 0 | 16 | 25 | 0 | 45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| KENNEDY | 44 | 0 | 24 | 23 | 0 | 15 | 17 | 30 | 0 | 0 | 24 |
| MARTIRES | 10 | 0 | 22 | 28 | 0 | 0 | 0 | 26 | 0 | 0 | 23 |
| PUENTE ARANDA | 16 | 0 | 15 | 14 | 31 | 34 | 14 | 15 | 0 | 0 | 15 |
| RAFAEL URIBE | 0 | 0 | 19 | 26 | 0 | 45 | 12 | 17 | 0 | 0 | 21 |
| SAN CRISTOBAL | 45 | 0 | 22 | 24 | 0 | 29 | 0 | 0 | 23 | 0 | 22 |
| SANTA FÉ | 19 | 0 | 23 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 23 |
| SUBA | 21 | 0 | 25 | 23 | 0 | 26 | 31 | 18 | 14 | 22 | 24 |
| SUMAPAZ | 0 | 0 | 23 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 21 |
| TEUSAQUILLO | 15 | 0 | 15 | 20 | 0 | 26 | 18 | 0 | 0 | 0 | 16 |
| TUNJUELITO | 0 | 0 | 25 | 42 | 0 | 19 | 14 | 29 | 0 | 0 | 34 |
| USAQUEN | 22 | 0 | 18 | 19 | 0 | 25 | 19 | 18 | 0 | 0 | 19 |
| USME | 19 | 0 | 16 | 13 | 0 | 0 | 0 | 21 | 2 | 0 | 15 |
| NIVEL CENTRAL | 12 | 19 | 3 | 5 | 9 | 2 | 3 | 20 | 8 | 1 | 4 |
| Total general | 16 | 18 | 15 | 11 | 12 | 5 | 11 | 21 | 12 | 17 | 14 |

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
MAYO 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 |
| Mayo | 1.433 | 4.121 | 14 |
| Total General | 7.553 | 12.341 | 16 |

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 | 3 | 2 | 18 |
| BARRIOS UNIDOS | 23 | 7 | 22 |
| BOSA | 157 | 35 | 26 |
| CANDELARIA | 60 | 8 | 25 |
| CHAPINERO | 32 | 9 | 23 |
| CIUDAD BOLIVAR | 82 | 10 | 27 |
| ENGATIVA | 31 | 18 | 13 |
| FONTIBON | 14 | 5 | 21 |
| KENNEDY | 117 | 22 | 24 |
| MARTIRES | 25 | 4 | 23 |
| PUENTE ARANDA | 37 | 15 | 15 |
| RAFAEL URIBE | 24 | 3 | 21 |
| SAN CRISTOBAL | 61 | 21 | 22 |
| SANTA FÉ | 67 | 15 | 23 |
| SUBA | 95 | 12 | 24 |
| SUMAPAZ | 3 | 1 | 21 |
| TEUSAQUILLO | 22 | 10 | 16 |
| TUNJUELITO | 56 | 2 | 34 |
| USAQUEN | 68 | 27 | 19 |
| USME | 67 | 26 | 15 |
| NIVEL CENTRAL | 388 | 886 | 22 |
| Promedio General | 1.432 | 1.138 | 14 |

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS mes Mayo 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
MAYO 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 14 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

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

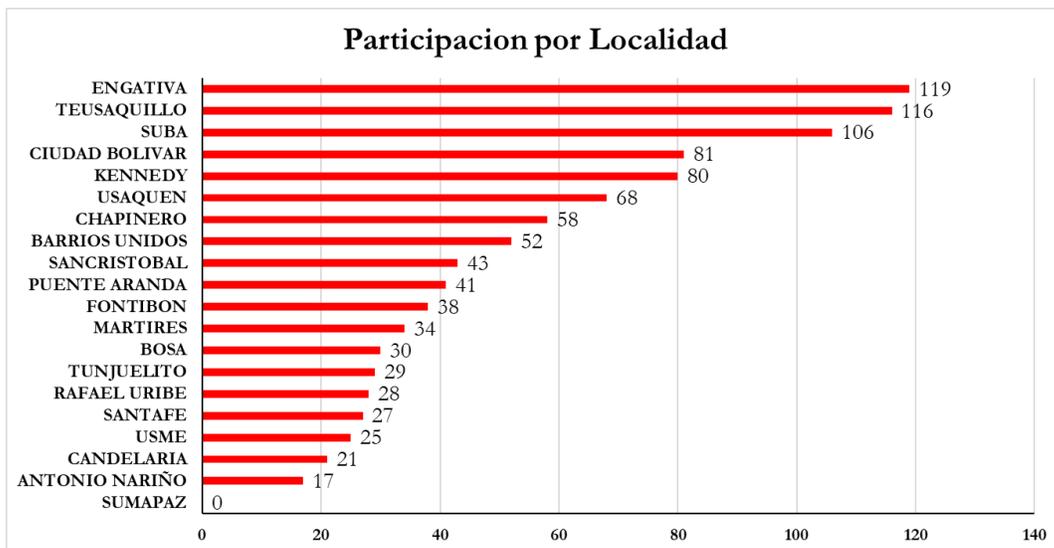
| ALCALDIA LOCAL | PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS | PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN | CERT. RESIDENCIA | ORIENTACIONES | ENCUESTAS | DOC. EXT. |
|----------------------|--|-----------------------------|------------------|---------------|------------|--------------|
| USAQUEN | 68 | 1,3% | 531 | 459 | 14 | 23 |
| CHAPINERO | 58 | 1,1% | 239 | 270 | 5 | 113 |
| SANTA FÉ | 27 | 0,5% | 156 | 333 | 8 | 489 |
| SANCRISTOBAL | 43 | 0,8% | 897 | 332 | 95 | - |
| USME | 25 | 0,5% | 514 | 103 | 213 | - |
| TUNJUELITO | 29 | 0,6% | 317 | 62 | 12 | - |
| BOSA | 30 | 0,6% | 756 | 152 | 40 | 465 |
| KENNEDY | 80 | 1,5% | 1160 | 420 | 32 | 18 |
| FONTIBON | 38 | 0,7% | 1402 | 116 | 10 | 98 |
| ENGATIVA | 119 | 2,3% | 1247 | 1111 | 26 | - |
| SUBA | 106 | 2,0% | 1024 | 134 | 195 | 34 |
| BARRIOS UNIDOS | 52 | 1,0% | 216 | 216 | 7 | - |
| TEUSAQUILLO | 116 | 2,2% | 212 | 208 | 3 | 125 |
| MARTIRES | 34 | 0,7% | 105 | 17 | 5 | 1 |
| ANTONIO NARIÑO | 17 | 0,3% | 75 | 82 | 3 | - |
| PUENTE ARANDA | 41 | 0,8% | 165 | 268 | 4 | 162 |
| CANDELARIA | 21 | 0,4% | 34 | 15 | 2 | - |
| RAFAEL URIBE | 28 | 0,5% | 625 | 174 | 16 | - |
| CIUDAD BOLIVAR | 81 | 1,6% | 1231 | 335 | 34 | - |
| SUMAPAZ | 0 | 0,0% | 39 | - | - | - |
| NIVEL CENTRAL | 4181 | 80,5% | | 623 | 7 | 45 |
| SuperCADE Bosa | - | - | - | 100 | - | - |
| SuperCADE CAD | 12 | - | - | 9 | - | - |
| SuperCADE Engativá | - | - | - | 74 | - | - |
| SuperCADE Manitas | - | - | - | 59 | - | - |
| SuperCADE Suba | 7 | - | - | 242 | - | - |
| SuperCADE Virtual | - | - | - | - | - | - |
| SuperCADE Social | - | - | - | - | - | - |
| TOTAL GENERAL | 5.194 | 100% | 10.945 | 5.914 | 731 | 1.573 |

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
MAYO 2022.**

Gráfica No. 5



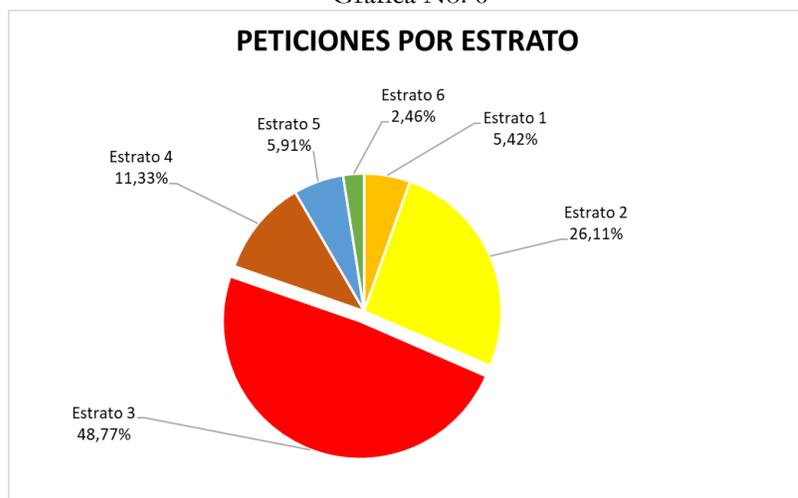
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 48.77% se ubicó dentro del estrato 3, el 26.11% en el estrato 2 y el 11.33% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

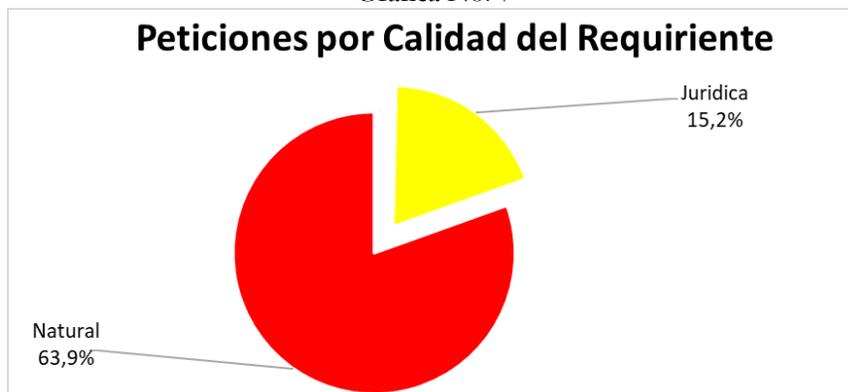
10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (63.9%) fueron realizadas por personas naturales y (15.2%) 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.

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

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 |
| 3 | Antonio Nariño | 4,5 | 0,0 | 4.2 |
| 7 | Barrios Unidos | 4,3 | 0,0 | |
| 40 | Bosa | 4,3 | 0,2 | |
| 5 | Chapinero | 4,2 | 0,0 | |
| 34 | Ciudad Bolívar | 4,1 | 0,2 | |
| 26 | Engativá | 3,7 | 0,1 | |
| 10 | Fontibón | 4,1 | 0,1 | |
| 32 | Kennedy | 3,5 | 0,2 | |
| 2 | La Candelaria | 3,6 | 0,0 | |
| 5 | Mártires | 3,2 | 0,0 | |
| 4 | Puente Aranda | 4,1 | 0,0 | |
| 16 | Rafael Uribe Uribe | 3,5 | 0,1 | |
| 95 | San Cristóbal | 4,3 | 0,6 | |
| 8 | SANTA FÉ | 3,5 | 0,0 | |
| 195 | Suba | 4,3 | 1,1 | |
| 0 | Sumapaz | 0,0 | 0,0 | |
| 3 | Teusaquillo | 3,9 | 0,0 | |
| 12 | Tunjuelito | 4,4 | 0,1 | |
| 14 | Usaquén | 2,9 | 0,1 | |
| 213 | Usme | 4,5 | 1,3 | |
| 7 | Nivel Central | 4,9 | 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
MAYO 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 continuar los esfuerzos 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 | 4,4 | 4,3 | 4,3 | 4,1 |
| Documentos Extraviados | 4,5 | 4,4 | 4,5 | |
| Otro | 4,2 | 3,9 | 4,0 | |
| Propiedad Horizontal | 3,2 | 3,1 | 3,2 | |
| Supervisión delegados sorteos y concursos | 5,0 | 5,0 | 5,0 | |
| Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados | 3,7 | 4,0 | 3,8 | |
| Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados | 4,3 | 3,5 | 3,9 | |

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 cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere continuar los esfuerzos 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 |
|---|------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|
| Almacén | 5,0 | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Atención a la Ciudadanía | 4,9 | 4,9 | 4,9 | |
| CDI | 5,0 | 5,0 | 5,0 | |
| Contratación | 5,0 | 5,0 | 5,0 | |
| Despacho Alcalde Local | 5,0 | 5,0 | 5,0 | |
| Despacho Secretario Distrital de Gobierno | 5,0 | 5,0 | 5,0 | |
| Dirección Administrativa | 5,0 | 5,0 | 5,0 | |
| Gestión del Riesgo y Ambiental | 5,0 | 5,0 | 5,0 | |

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
MAYO 2022.**

| | | | |
|------------------------------------|-----|-----|-----|
| Grupo de Gestión Policiva | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Grupo Gestión del Desarrollo Local | 5,0 | 4,0 | 4,5 |
| Infraestructura | 4,8 | 4,8 | 4,8 |
| Jurídica | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Obras | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Oficina Asesora de Planeación | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Oficina de Prensa | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Participación ciudadana | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Planeación | 4,9 | 5,0 | 5,0 |
| Recepción | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| Subsidio C | 5,0 | 5,0 | 5,0 |
| 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 Mayo de 2022 es de **4,6** esto equivale al **92%** 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 de la vigencia 2022 se entregaron 19 documentos extraviados entregados directamente al titular.

Tabla No. 13

| MES | CANTIDAD |
|----------------|-----------------|
| Enero | 5 |
| Febrero | 3.020 |
| Marzo | 0 |
| Abril | 5.405 |
| Mayo | 1.573 |
| TOTALES | 10.003 |

Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

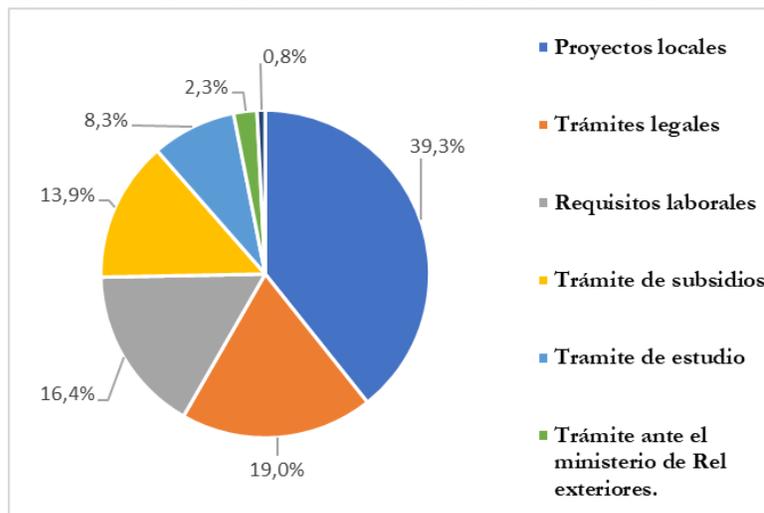
Para el mes de Mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 39.3% respecto al total, seguido de un 19% para Trámites Legales, el 16.4% para Requisitos Laborales, el 13.9% para Trámite de Subsidios, 8.3% para Trámites de Estudio, 2.3% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 0.8% 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
MAYO 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 10.945, 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: Ciudad Bolívar, Kennedy, Engativá, Fontibón, Suba y Bosa, que expidieron un total de 6.820 certificaciones, representando el 62% 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
MAYO 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:

| Respuestas analizadas | Respuestas con observación | % índice de cumplimiento mayo | % Índice de cumplimiento acumulado 2022 |
|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|--|
| 32 | 10 (31%) | 69% | 72% |

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
MAYO 2022.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Mayo de 2022 corresponde a 1.433 peticiones ciudadanas (250 registros duplicados) ante la Secretaría Distrital de Gobierno, de los peticiones registradas 415 fueron registrados por ciudadanos y 1.018 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 Mayo 2022 ha sido de 16 días.
3. Para el mes de Mayo el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 55,5% 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 34,9%, en tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con el 8,6%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 63% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 24%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consulta con un 4%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 296 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 133 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 86 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 Engativá, Teusaquillo, Suba, Ciudad Bolívar, Kennedy y Usaquén.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 48.77% se ubicó dentro del estrato 3, el 26.11% en el estrato 2 y el 11.33% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Mayo se entregaron 19 documentos extraviados entregados directamente al titular.
9. Para el mes de Mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 39.3% respecto al total, seguido de un 19% para Trámites Legales, el 16.4% para Requisitos Laborales, el 13.9% para Trámite de Subsidios, 8.3% para Trámites de Estudio, 2.3% 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 2022 es de 4,6 esto equivale al 92% de percepción positiva del servicio.

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