

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

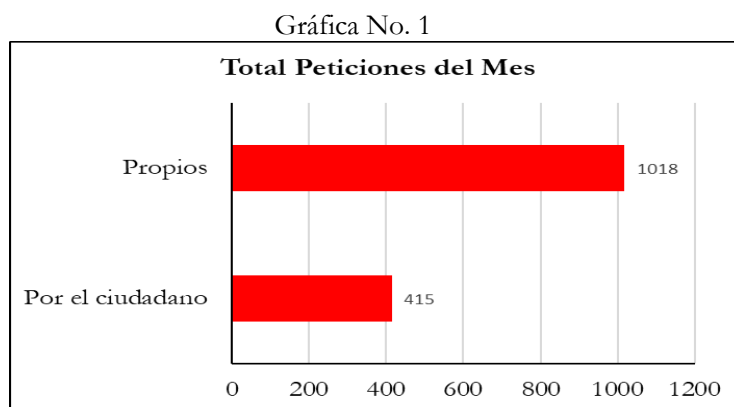
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

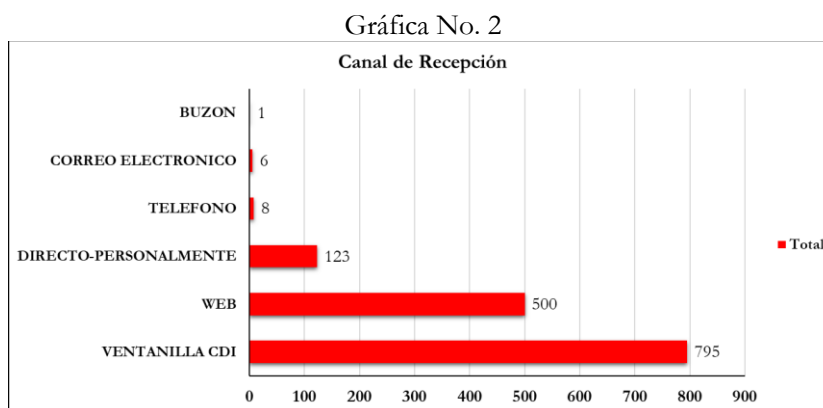


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

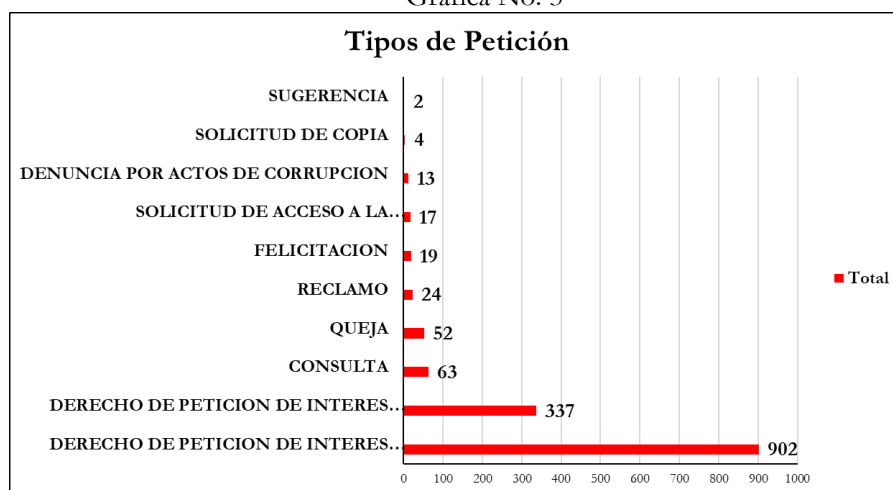
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

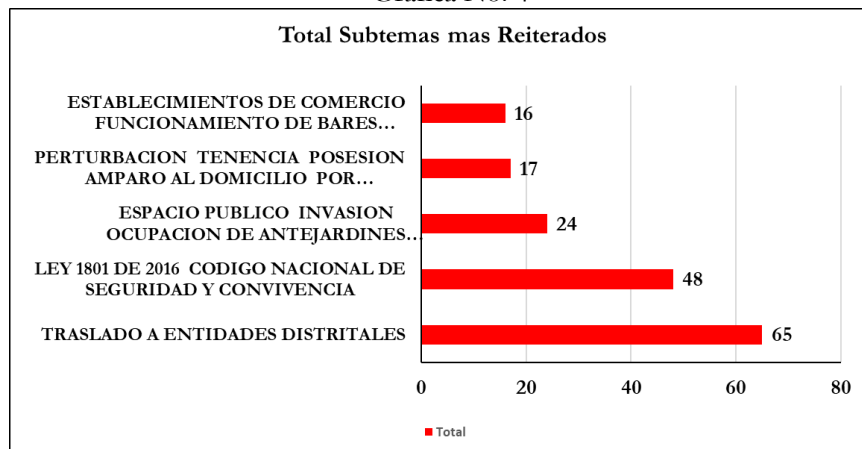
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

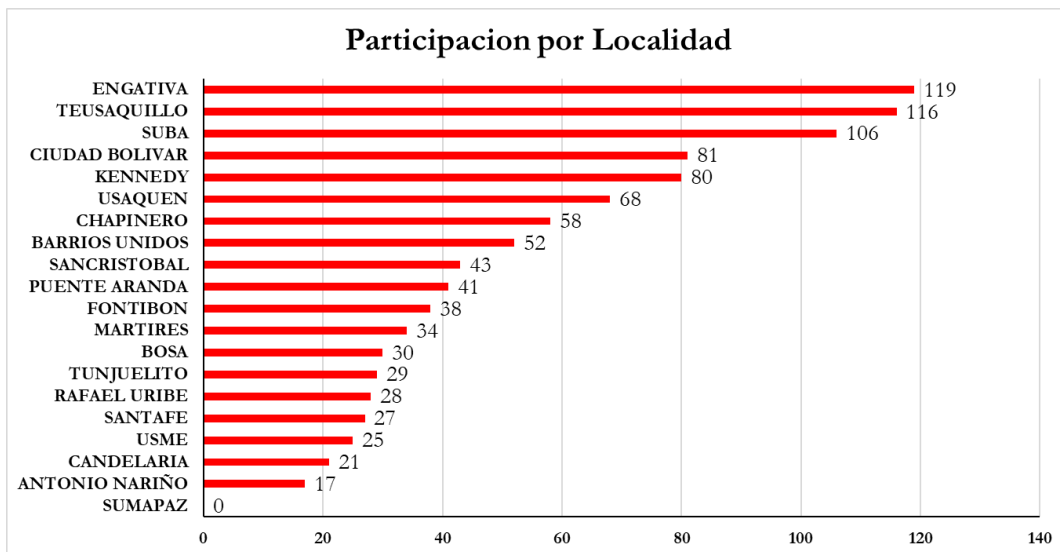
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	68	1,3%	531	459	14	23
CHAPINERO	58	1,1%	239	270	5	113
SANTA FÉ	27	0,5%	156	333	8	489
SANCRISTOBAL	43	0,8%	897	332	95	-
USME	25	0,5%	514	103	213	-
TUNJUELITO	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



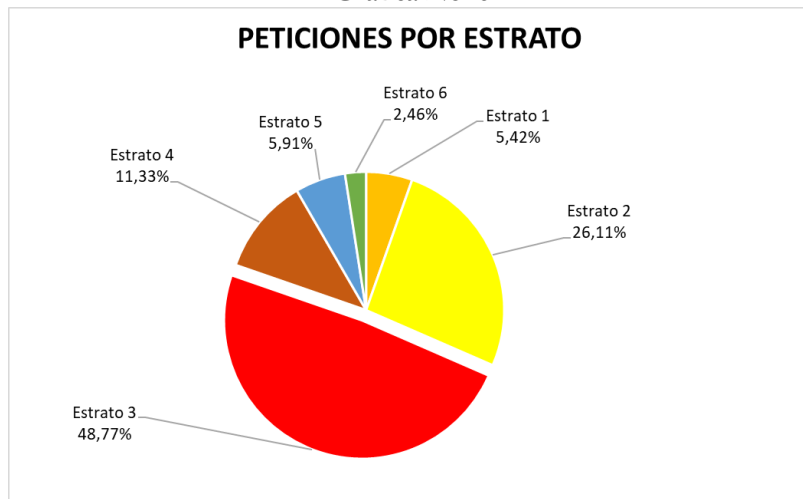
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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.

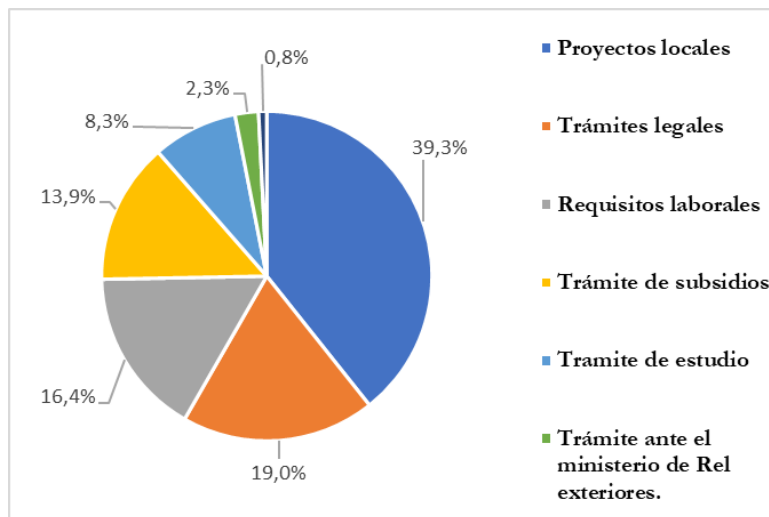
Para el mes de Mayo el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámite de Requisitos Proyectos locales con una participación del 39.3% respecto al total, seguido de un 19% para Trámites Legales, el 16.4% para Requisitos Laborales, el 13.9% para Trámite de Subsidios, 8.3% para Trámites 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 DISTRIAL 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 Distrial 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.