SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JUNIO 2017.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 10 de Julio de 2017

CONTENIDO

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO..... 3
2. CANALES DE INTERACCIÓN..... 4
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES 5
3.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 5
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO 6
5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA..... 7
6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS..... 8
7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO 8
8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES..... 10
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) 11
10. PARTICIPACION POR ESTRATO..... 13
11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE 13
12. CONLUSIONES Y RECOMENDACIONES 15

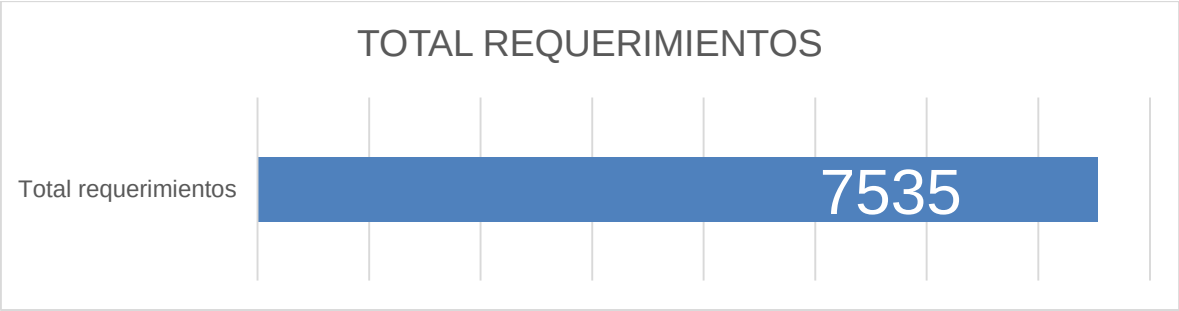
SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JUNIO 2017

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 junio de 2017.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia junio de 2017, corresponde a 7.535, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

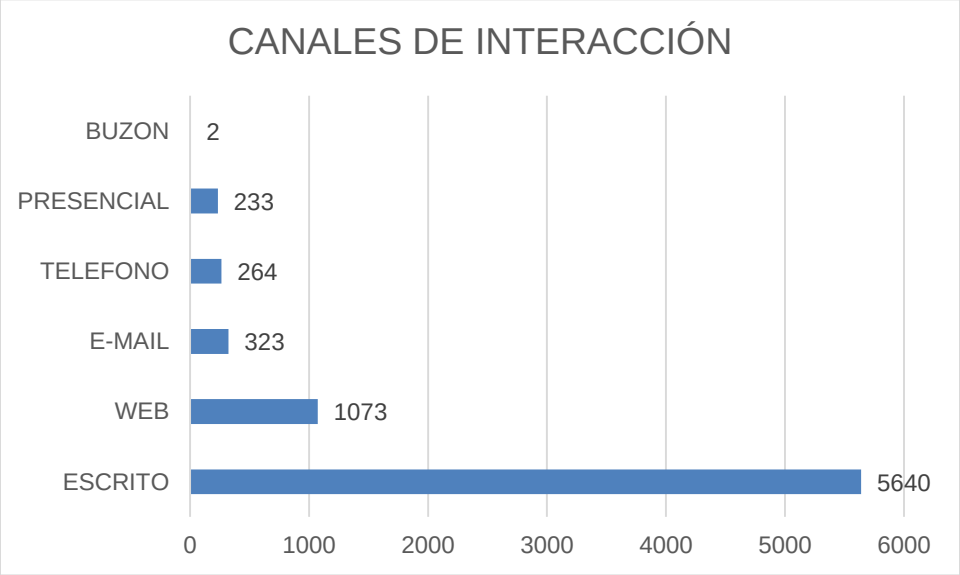
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la secretaria de Gobierno, así como en el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, lo que conduce a una mayor gestión de la Entidad frente al particular así como al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

Los requerimientos ingresados en el SDQS y allegados a la Entidad fueron remitidos en línea a través del aplicativo Distrital, lo cual fortalece el trámite para garantizar mejores tiempos en la respuesta al peticionario. Del total de los requerimientos, (89%) fueron

recibidos y tramitados en las Alcaldías Locales, y (11%) fueron recibidos y tramitados en el nivel central.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

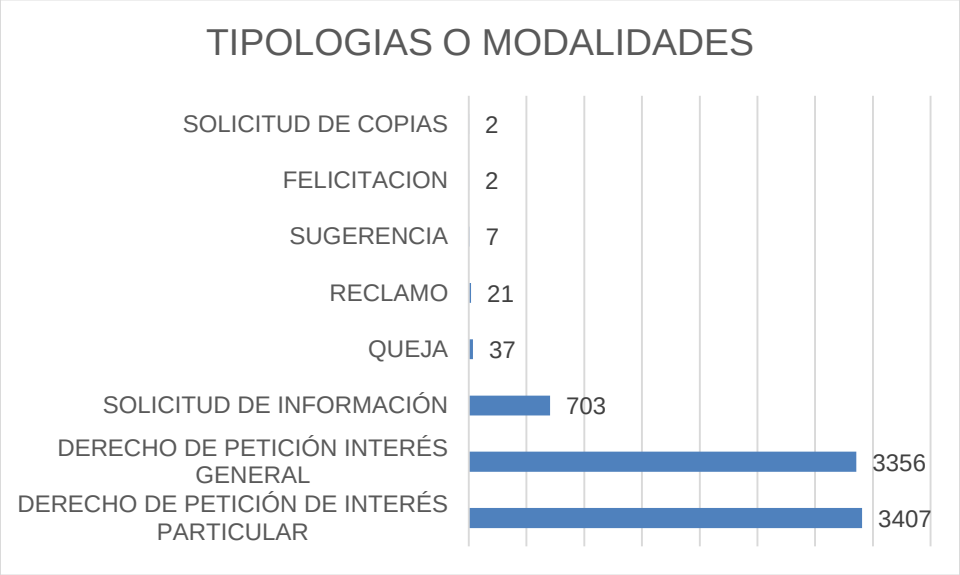
Para el mes de junio sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos la radicación escrita ante los Centros de Documentación e Información – CDI, ya que, del total de los canales existentes, un 74% ingresa por medio escrito.

Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en el nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 14 %. Derechos de petición. No menos importante es la recepción vía correo electrónico (4%) y telefónicamente un (0.03%).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés General” con un 45% y el “derecho de petición de interés particular” con un 44%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la solicitud de información 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 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	703
Solicitudes trasladas a otras entidades	7
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	12 días
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 703 solicitudes de información recibidas para el periodo, 7 solicitudes fueron trasladadas por competencia a otras entidades. El tiempo promedio de cada solicitud es de 12 días y no se negó información en ninguna de ellas:

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.

a. Nivel Local: Total requerimientos: 6.749
b. Nivel central: Total requerimientos: 786
c. Total requerimientos: 7.535

Tabla No. 2
SUBTEMAS NIVEL LOCAL

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	1159	17%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	567	8%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	554	8%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	526	8%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN[1]	470	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	3276	49%
OTROS SUBTEMAS	3473	51%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	6.749	

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4

[1] El 15-06-2017 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor eliminó de los subtemas aquel correspondiente a "Solicitudes de información", así las cosas, para el próximo mes ya no se evidenciará dicho subtema, sin embargo, el primero de julio se creó el subtema "Ley 1755: copias, certificados laborales, información general, esto con el propósito de clasificar aquellas solicitudes de información que no se enmarcan dentro de ningún otro subtema.

Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “ley 675: certificado de propiedad horizontal” con un total de 1159, las cuáles quedan identificadas tal como lo establece la ley 1712 de 2015, con lo cual se garantiza el derecho a la información por parte de los ciudadanos.

Las peticiones por espacio público y los temas de establecimientos de comercio son los que después de los certificados de propiedad horizontal tienen mayor representatividad en el nivel local para el periodo del presente informe, con un 8% del total respectivamente. Se explica la demanda en materia de propiedad horizontal toda vez que en la Ciudad se ha incrementado la población residente que habitan en propiedades con éste régimen.

Tabla No. 3
SUBTEMAS NIVEL CENTRAL

SUBTEMAS NIVEL CENTRAL	TOTAL	PORCENTAJE
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	96	12%
450: DIRECCION DE CONTRATACION	49	6%
180: DIRECCION JURIDICA	48	6%
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	43	5%
320: DIRECCION DE CONVIVENCIA Y DIALOGO SOCIAL	39	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	275	35%
OTROS SUBTEMAS	511	65%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL CENTRAL	786	

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el análisis de los subtemas del nivel central, la Dirección de Gestión del Talento Humano es la que más requerimientos por gestión realiza, seguida de la Dirección de Contratación, la Dirección Jurídica, la Oficina de Asuntos Disciplinarios y Dirección de Convivencia y Dialogo Social, Los otros subtemas representan el 65% del total equivalente a 511 requerimientos.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	394	6%

Se realizaron en el mes de junio 394 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 6% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

Tabla No. 4
PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARIA MOVILIDAD	90	23%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	30	8%
POLICIA METROPOLITANA	30	8%
SECRETARIA DE SALUD	26	7%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	23	6%

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	21	5%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	18	5%
SECRETARIA DEL HABITAT	18	5%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	13	3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	13	3%
SECRETARIA GENERAL	11	3%
TRANSMILENIO	7	2%
ACUEDUCTO - EAB	6	2%
TOTAL OTROS TRASLADOS	306	
OTROS SUBTEMAS	88	22%
TOTAL GENERAL	394	

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 23% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia corresponde están en la Secretaría Distrital de Movilidad, y el 8% a la Secretaría de Seguridad. Teniendo en cuenta que el SDQS opera en línea, se facilita la remisión en tiempo real a las Entidades competentes, con lo cual se aporta en una gestión eficiente a nivel de Distrito, de cara al ciudadano y a la garantía de sus derechos.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

Este punto no aplica para la Entidad, en tanto no se tiene registro ni en la gestión documental, ni en el SDQS, de los requerimientos allegados por veedurías ciudadanas constituidas tal como lo establece la norma.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 22% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición. Lo anterior, de acuerdo al seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

Tabla No. 5
PETICIONES CERRADAS PERIODO ACTUAL

ALCALDIA LOCAL	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS JUNIO	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
Usaquen	882	47	5%
Chapinero	408	127	31%
Santafé	266	14	5%
San Cristóbal	466	139	30%
Usme	296	126	43%

Tunjuelito	241	44	18%
Bosa	185	4	2%
Kennedy	821	27	3%
Fontibón	271	63	23%
Engativá	317	35	11%
Suba	615	10	2%
Barrios Unidos	303	30	10%
Teusaquillo	198	74	37%
Mártires	97	69	71%
Antonio Nariño	165	4	2%
Puente Aranda	204	6	3%
Candelaria	220	78	35%
Rafael Uribe	337	10	3%
Ciudad Bolívar	445	45	10%
Sumapaz	12	10	83%
Dependencias	786	684	87%
TOTAL	**7535**	**1646**	**22%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

Durante el mes de junio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 21% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias responden durante el mes de junio el 87% 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 “Reporte Preventivo” dispuesta por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, realiza el seguimiento de la gestión, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado con respuesta de fondo para el mes de junio.

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.

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla No. 6
PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

ALCALDIA LOCAL	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERÍODOS ANTERIORES	PORCENTAJE
Usaquén	3387	1429	42%
Chapinero	2024	1052	52%
Santafé	1694	1067	63%
San Cristóbal	2345	2145	91%
Usme	1281	1269	99%
Tunjuelito	930	774	83%
Bosa	629	97	15%
Kennedy	3612	2051	57%
Fontibón	1360	946	70%
Engativá	1685	1024	61%
Suba	2491	607	24%
Barrios Unidos	1370	549	40%
Teusaquillo	1296	998	77%
Mártires	455	455	100%
Antonio Nariño	603	250	41%
Puente Aranda	1394	788	57%
Candelaria	1061	985	93%
Rafael Uribe	1584	516	33%
Ciudad Bolívar	2100	1860	89%
Sumapaz	159	159	100%
Dependencias	4150	4097	99%
TOTAL	**35610**	**23118**	**65%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los 35.610 requerimientos ingresados con corte al mes de junio, un 65% tiene respuesta de fondo, que equivale a 23.118 respuestas efectivas.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIAS
USAQUEN	6.4	7.5	-	-	-	5	-	-
CHAPINERO	3.4	9.4	-	-	-	3.8	-	-
SANTAFE	1.3	1.5	-	-	-	2	-	-
SAN CRISTOBAL	8.2	9	-	-	-	12.1	-	-
USME	10.6	8.3	-	-	-	11.4	-	-
TUNJUELITO	6.5	4.2	-	-	-	6.4	-	-
BOSA	-	-	-	-	-	-	-	-
KENNEDY	21.2	15.7	-	-	1	1	-	
FONTIBON	1	3.4	-	-	-	5.8	-	-
ENGATIVA	17	13	-	-	-	5	-	-
SUBA	1	1	-	-	-	6	-	-
BARRIOS UNIDOS	-	4.5	-	-	-	4	-	-
TEUSAQUILLO	4.5	7.9	-	-	-	3.5	-	-
MARTIRES	10.1	7.6	-	-	-	-	-	-
ANTONIO NARIÑO	7.5	-	-	-	-	4	-	-
PUENTE ARANDA	3.2	-	-	-	--	4	-	-
CANDELARIA	5.5	5.6	-	-	-	1.2	-	-
RAFAEL URIBE	8.5	6	-	-	-	21.5	-	-
CIUDAD BOLIVAR	8	6	-	-	-	7.1	-	-
SUMAPAZ	5	6	-	-	-	6.2	-	-
NIVEL CENTRAL	2	1.5	1	6.3	7	5	2	-

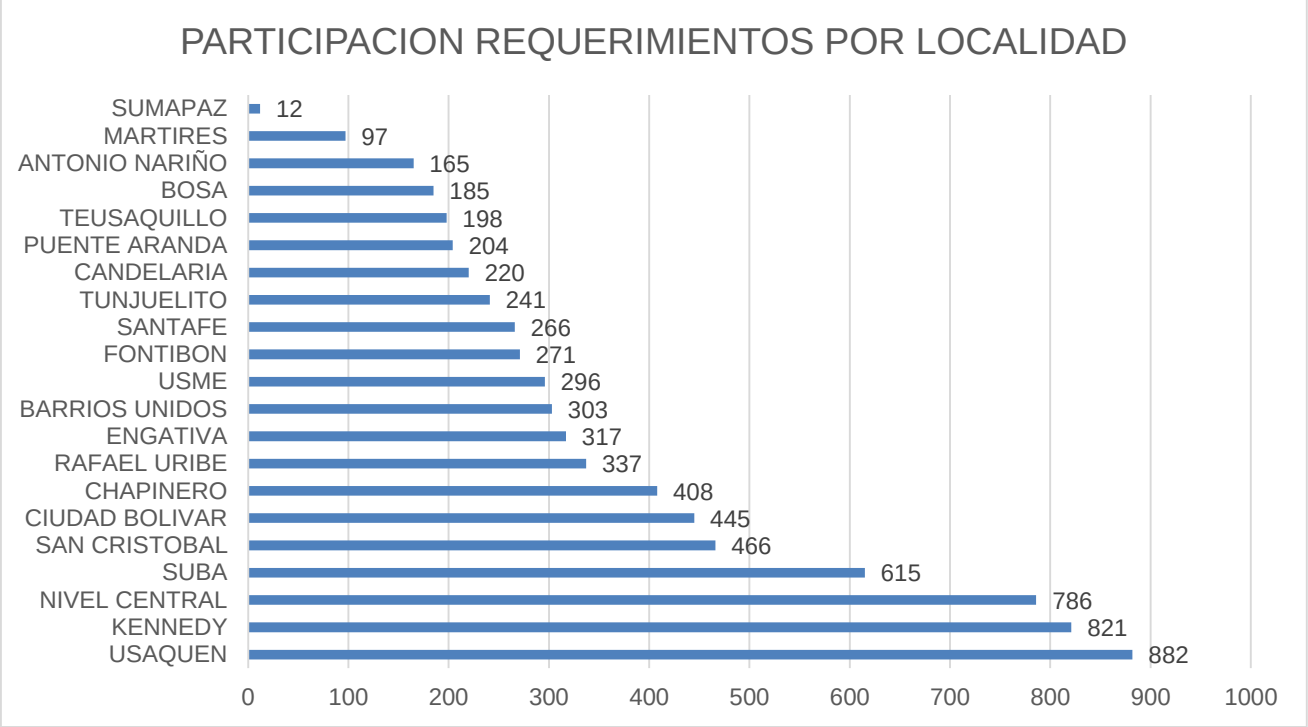
De acuerdo con las tipologías que maneja la secretaría de Gobierno se evidencia que del total de respuestas de fondo emitidas en el periodo y registradas en la herramienta "Reporte Preventivo" que el tiempo de respuesta a las solicitudes de información es de 6.5 días; así también del total de requerimientos, las que mayor tiempo promedio emplea en la respuesta son las quejas, las cuáles son tramitadas desde la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Tabla No. 8
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	EXPEDICIÓN CERT. RESIDENCIA	ATENCIONES	DOC. EXT
USAQUEN	882	12%	226	208	-
KENNEDY	821	11%	708	113	-
NIVEL CENTRAL	786	10%	277	463	1360
SUBA	615	8%	957	331	-
SAN CRISTOBAL	466	6%	386	305	-
CIUDAD BOLIVAR	445	6%	486	20	-
CHAPINERO	408	5%	82	129	-
RAFAEL URIBE	337	4%	1047	29	16
ENGATIVA	317	4%	641	285	-
BARRIOS UNIDOS	303	4%	80	3	-
USME	296	4%	267	51	-
FONTIBON	271	4%	208	51	-
SANTAFE	266	4%	152	190	34
TUNJUELITO	241	3%	141	102	-
CANDELARIA	220	3%	103	0	-
PUENTE ARANDA	204	3%	237	101	-
TEUSAQUILLO	198	3%	252	39	-
BOSA	185	2%	1779	48	-
ANTONIO NARIÑO	165	2%	149	437	-
MARTIRES	97	1%	199	14	-
SUMAPAZ	12	0%	3	0	-
TOTAL GENERAL	7535	100%	8380	2919	1410

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de requerimientos son Usaquén, Kennedy, Nivel Central y Suba.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

No se tiene desagregada la información por estrato socioeconómico de los ciudadanos, toda vez que en el SDQS dicho campo no es de diligenciamiento obligatorio, y muchos ciudadanos prefieren no dar información al respecto.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

PERSONA NATURAL: 7026

PERSONA JURÍDICA: 509

Gráfica No. 6

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 7.535 requerimientos del mes de junio de 2017, el 93% equivalente a 7.026 fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 509 requerimientos equivalentes al 7% del total.

Tabla No. 9
TIPO DE REQUIRIENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1332	18%
FEMINIMO	2689	36%
MASCULINO	3005	40%
PERSONA JURÍDICA	509	7%
TOTAL	7535	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que un 18% de los derechos de petición son interpuestos de manera anónima, y el 76% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Independientemente de la calidad del requirente. Del total de peticionarios el 36% corresponde a mujeres y el 40% a hombres.

12. CONLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de los requerimientos presentados ante la Secretaría Distrital de Gobierno son ingresados al SDQS y articulados automáticamente al aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.

2. A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna.

3. Hay un número importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS que no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico; de ser necesario el reporte, se sugiere a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor hacer dicho campo obligatorio cuando se registra el ciudadano como usuario del SDQS.

4. Los requerimientos de mayor impacto para la entidad durante este período corresponden a temas relacionados con la ley 675

5. Las Alcaldías con un mayor número de requerimientos recibidos son: Usaquén, Kennedy y Suba. Siendo importante el número de Derechos de Petición ingresados en el Nivel central específicamente a la Dirección del Talento Humano.