

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., julio 2020

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

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

CONTENIDO

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN	4
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	5
3.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5
4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	6
5. TRALADOS POR NO COMPETENCIA	7
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)	12
10. PARTICIPACION POR ESTRATO	16
11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE	16
12. OTROS.....	16
12.1. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	15
12.2. BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.....	17
12.3. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	19
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20

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

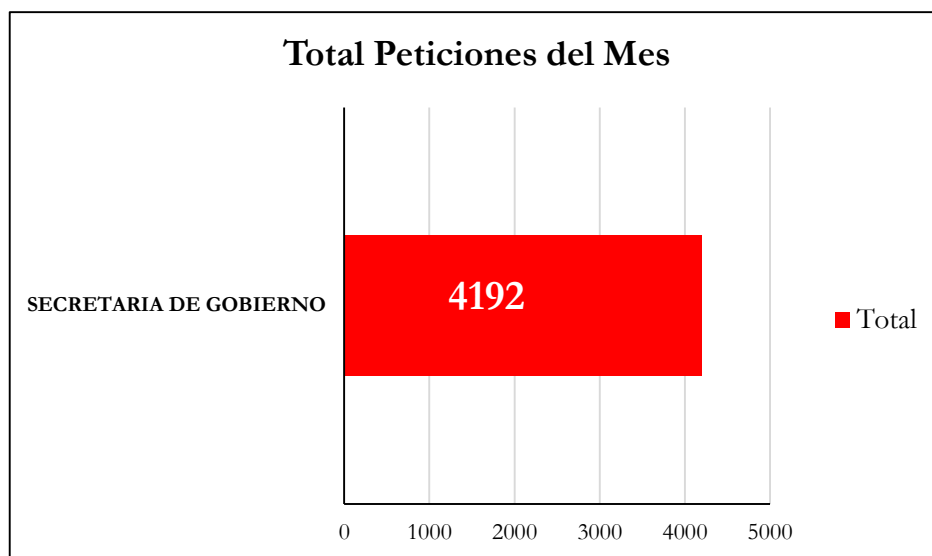
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 2020.**

Ley 1755 de 2015, decreto Ley 1421 de 1993, Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 Decreto Distrital 371 de 2010

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de junio de 2020.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en junio de 2020 corresponde a 4.192, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

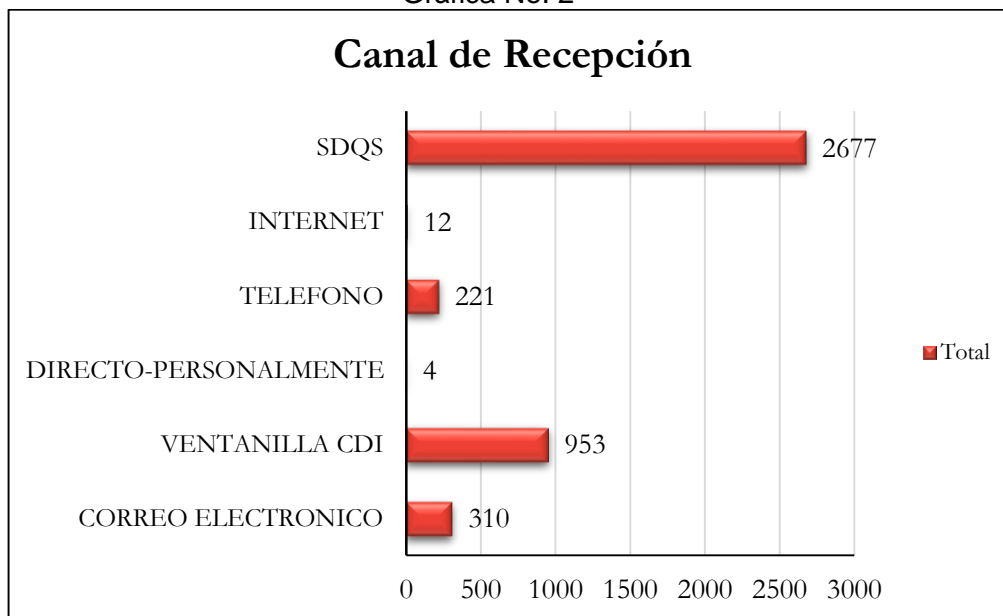
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaria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

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

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 2020.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

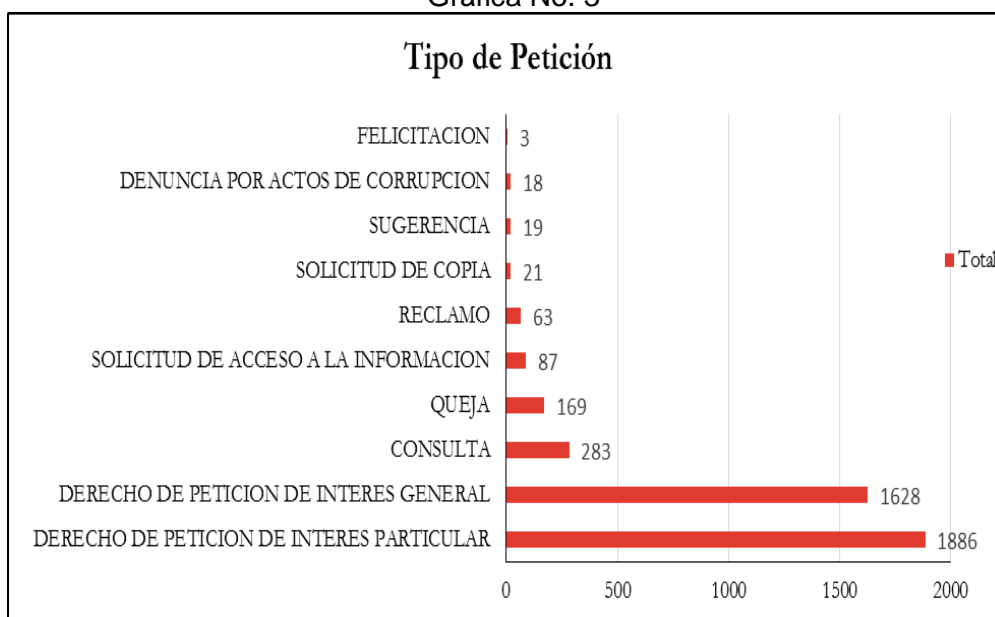
Para el mes de junio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 64% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 23% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en tercer lugar se encuentra el correo electrónico con 8%.

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 2020.**

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 45% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 39%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 7%.

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	84
Solicitudes trasladadas a otras entidades	3

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Junio de 2020 se recibieron 84 solicitudes de acceso a la información, así mismo, se registra el traslado de 3 solicitudes de información a otra entidad según su competencia “DADEP - Defensoría Del Espacio Público”.

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

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

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

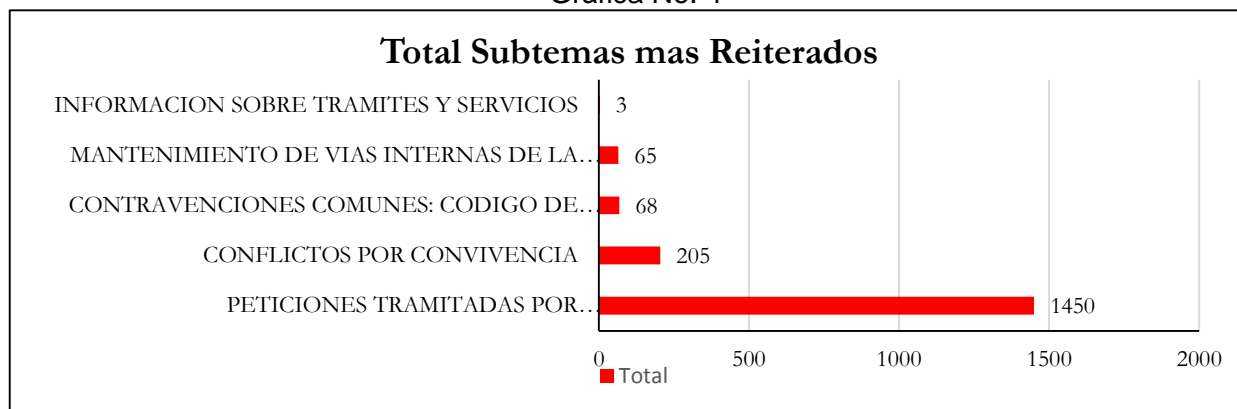
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	1450	35%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CODIGO DE POLICIA	68	2%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	65	2%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	205	5%
INFORMACION SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS	3	0,7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1791	43%
OTROS SUBTEMAS	2401	57%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	4192	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue *“Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central”* con 1.450, luego se encuentra *“Conflictos por Convivencia”* con 205; posteriormente se encuentra que fueron 68 las peticiones relacionadas con *“Contravenciones Comunes: Código de Policía”*.

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

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

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

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

dentro de un subtema en específico, por tanto, su denominación será **“Peticiónes Tramitadas por Dependencias de Nivel Central”**.

**Tabla No. 3
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
INFORMACION SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS	10	7,19%
CONTRAVENCIONES ESPECIALES: DESACATO ORDEN DE POLICIA, REINSIDENCIA CONTRAVENCIONES	8	5,76%
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	6	4,32%
PLANEACION LOCAL: PROYECTOS	5	3,60%
CONTROL SOCIAL: SEGUIMIENTO A LA GESTION POR COMUNIDADES ORGANIZADAS	5	3,60%
TOTAL 5 SUBTEMAS	34	24,5%
OTROS SUBTEMAS	105	75,50%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	139	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de junio el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Información sobre Trámites y Servicios” con 10; posteriormente se encuentra “Contravenciones Especiales: Desacato Orden de Policía, Reincidencia Contravenciones” con 8; y 5 las peticiones relacionadas con “Conflictos Por Convivencia”.

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

PETICIONES – TRASLADAS POR NO COMPETENCIA	GESTIÓN
Solicitud Solucionada - Por traslado DADEP	1
Total	1

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de junio se respondió 1 petición solucionada por traslado al DADEP, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de junio no se respondieron peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 36% 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.

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

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

MAYO 2020.

Tabla No. 5

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
USAQUEN	137	3,28	2	1,44%	139
CHAPINERO	62	1,48	2	1,44%	64
SANTA FE	54	1,29	0	0,00%	54
SAN CRISTOBAL	61	1,46	2	1,44%	63
USME	21	0,50	7	5,04%	28
TUNJUELITO	34	0,81	2	1,44%	36
BOSA	44	1,05	7	5,04%	51
KENNEDY	158	3,78	6	4,32%	164
FONTIBON	59	1,41	0	0,00%	59
ENGATIVA	138	3,30	2	1,44%	140
SUBA	216	5,17	1	0,72%	217
BARRIOS UNIDOS	45	1,08	11	7,91%	56
TEUSAQUILLO	110	2,63	0	0,00%	110
MARTIRES	47	1,12	1	0,72%	48
ANTONIO NARIÑO	11	0,26	6	4,32%	17
PUENTE ARANDA	44	1,05	3	2,16%	47
CANDELARIA	13	0,31	0	0,00%	13
RAFAEL URIBE URIBE	56	1,34	1	0,72%	57
CIUDAD BOLIVAR	53	1,27	5	3,60%	58
SUMAPAZ	6	0,14	3	2,16%	9
NIVEL CENTRAL	2684	64,24	78	56,12%	2762
Total general	4053	97%	139	3%	4192

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Junio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 3% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Junio el 56% del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de la herramienta “CRONOS” dispuesta por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, realiza el seguimiento de la gestión, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado en trámite o 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.

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

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

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla No. 6
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES (MESES
TRANSCURRIDOS DEL AÑO 2020**

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
USAQUEN	555	6,21%	250	3,89%	805
CHAPINERO	179	2,00%	140	2,18%	319
SANTA FE	219	2,45%	122	1,90%	341
SAN CRISTOBAL	741	8,30%	224	3,49%	965
USME	116	1,30%	498	7,75%	614
TUNJUELITO	242	2,71%	124	1,93%	366
BOSA	314	3,52%	395	6,15%	709
KENNEDY	926	10,37%	539	8,39%	1465
FONTIBON	314	3,52%	69	1,07%	383
ENGATIVA	329	3,68%	424	6,60%	753
SUBA	842	9,43%	118	1,84%	960
BARRIOS UNIDOS	152	1,70%	204	3,18%	356
TEUSAQUILLO	338	3,78%	67	1,04%	405
MARTIRES	44	0,49%	193	3,00%	237
ANTONIO NARIÑO	50	0,56%	77	1,20%	127
PUENTE ARANDA	71	0,79%	349	5,43%	420
CANDELARIA	18	0,20%	81	1,26%	99
RAFAEL URIBE URIBE	295	3,30%	79	1,23%	374
CIUDAD BOLIVAR	453	5,07%	449	6,99%	902
SUMAPAZ	3	0,03%	14	0,22%	17
NIVEL CENTRAL	2731	30,58%	2008	31,26%	4739
Total general	8932	58%	6424	42%	15356

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 **15.356** requerimientos ingresados en el transcurso del año anteriores al periodo actual, un 42% tiene respuesta de fondo, que equivale a **6.424** respuestas efectivas.

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

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

Tabla No. 7

1. 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 COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	Total general
Usaquén	23	0	20	19	0	27	21	19	0	0	20
Chapinero	21	28	20	20	0	17	12	19	28	25	20
Santa fe	23	0	20	22	0	17	0	27	0	0	21
San Cristóbal	21	0	22	21	0	22	24	26	0	13	21
Usme	28	0	23	19	0	19	0	29	0	0	22
Tunjuelito	22	0	21	20	0	24	0	0	0	0	21
Bosa	25	0	22	22	0	21	0	22	27	0	22
Kennedy	24	21	21	22	0	21	21	29	24	29	22
Fontibón	20	0	21	20	0	26	0	21	0	0	21
Engativá	22	0	21	20	0	20	18	0	0	26	20
Suba	21	0	20	22	0	20	27	28	0	20	21
Barrios Unidos	16	0	21	20	0	23	0	27	0	0	21
Teusaquillo	21	0	22	20	0	24	20	20	0	0	21
Mártires	25	0	19	19	0	14	28	0	0	0	19
Antonio Nariño	0	0	21	21	0	0	22	0	0	0	21
Puente Aranda	20	20	23	21	0	22	0	0	0	0	21
Candelaria	27	0	24	22	0	24	21	0	0	0	23
Rafael Uribe	25	0	22	18	0	26	0	18	0	0	19
Ciudad Bolívar	24	16	21	21	0	13	19	25	0	0	21
Sumapaz	0	0	22	0	0	0	0	0	0	0	22
Nivel central	21	20	20	20	19	19	22	21	23	17	20
Total general	21	21	21	20	19	20	22	22	23	19	21

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 ABRIL
2020.**

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por el decreto 491 de 2020, se cumplió con el plazo estimado para dar respuesta a 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, no se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular,; por tanto, es necesario hacer mayores esfuerzos para dar respuesta a las peticiones en los tiempos establecidos por ley. Lo anterior, debido a los tiempos de respuesta establecidos por el decreto 491 de 2020, en el contexto de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19.

8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2020

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2020, se tienen las siguientes cifras:

**Tabla No. 8
Localidades y Nivel Central**

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	1.030	51.040	50
Febrero	2.746	137.186	50
Marzo	3.394	171.358	47
Abril	3.503	141.393	37
Mayo	3.593	97.296	24
Junio	4.192	28.047	9
Total General	18.458	626.320	34

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 2020 ha sido de 34 días.

**Tabla No. 9
Nivel Central**

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	128	4.960	39
Febrero	321	10.410	32
Marzo	1.174	45.148	38
Abril	1.525	55.769	37
Mayo	1.591	38.760	24
Junio	1.045	9.684	9
Total General	5.784	164.731	28

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2020 ha sido de 28 días.

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ABRIL
2020.**

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

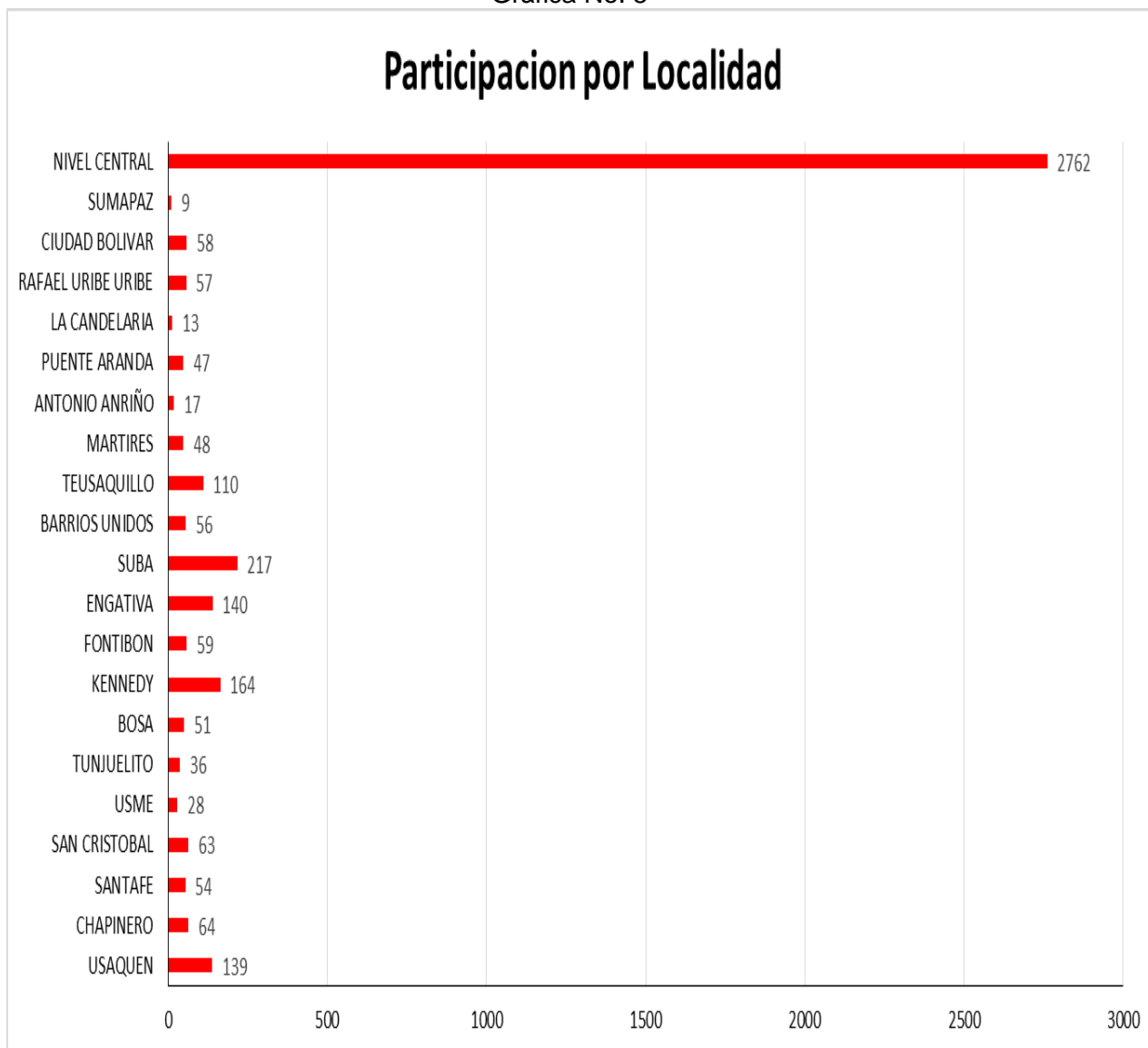
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	139	3,32%	406	0	23	0
CHAPINERO	64	1,53%	254	0	11	0
SANTAFE	54	1,29%	194	0	7	0
SANCRISTOBAL	63	1,50%	311	0	10	0
USME	28	0,67%	246	0	4	0
TUNJUELITO	36	0,86%	121	0	2	0
BOSA	51	1,22%	767	0	29	0
KENNEDY	164	3,91%	623	0	30	0
FONTIBON	59	1,41%	261	0	6	0
ENGATIVA	140	3,34%	500	0	17	0
SUBA	217	5,18%	1167	0	25	0
BARRIOS UNIDOS	56	1,34%	119	0	7	0
TEUSAQUILLO	110	2,62%	335	0	5	0
MARTIRES	48	1,15%	89	0	2	0
ANTONIO NARIÑO	17	0,41%	101	0	2	0
PUENTE ARANDA	47	1,12%	127	0	2	0
CANDELARIA	13	0,31%	86	0	0	0
RAFAEL URIBE	57	1,36%	313	0	6	0
CIUDAD BOLIVAR	58	1,38%	441	0	10	0
SUMAPAZ	9	0,21%	10	0	0	0
NIVEL CENTRAL	2762	65,89%	-	0	0	10
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	4.192	100%	6.471	0	198	10

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS – SI ACTUA

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

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

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

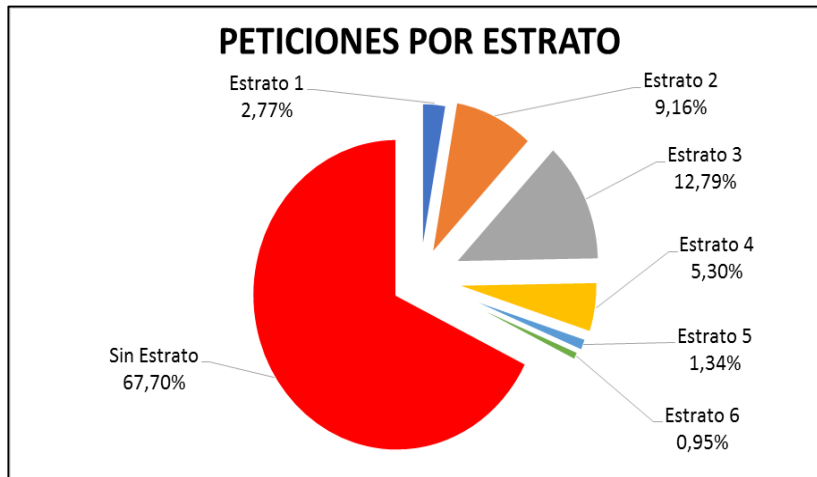
En este aspecto se encuentra que el 58% no se ubicó dentro de ningún estrato, 20% se ubicó dentro del estrato 3, el 13% en el estrato 2 y el 5% en el estrato 4.

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

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL

ABRIL 2020.

Gráfica No. 6

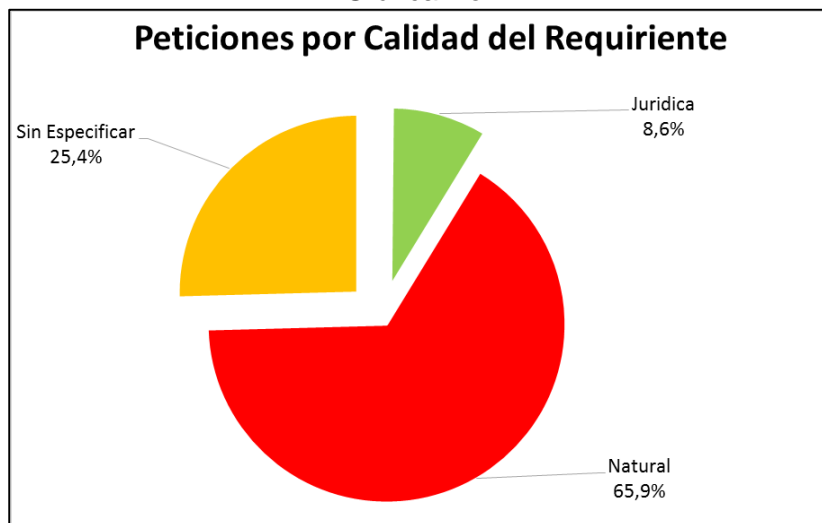


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (66%) fueron realizadas por personas naturales y (9%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

12. OTROS ITEMS:

12.1. Encuestas de percepción del servicio

La encuesta de percepción del servicio es una herramienta aplicada por la entidad para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los diferentes trámites y servicios brindados por la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el nivel local como central de la entidad y en los canales presencial y virtual.

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ABRIL 2020.**

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de las localidades y del nivel central en el canal presencial son los siguientes:

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

Calificación Canal Presencial				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
0	Usaquén	0	0,0	3,5
0	Chapinero	0	0,0	
0	Santa Fe	0	0,0	
0	San Cristóbal	0	0,0	
0	Usme	0	0,0	
0	Tunjuelito	0	0,0	
0	Bosa	0	0,0	
0	Kénnedy	0	0,0	
1	Fontibón	1,0	0,3	
0	Engativá	0	0,0	
0	Suba	0	0,0	
0	Barrios Unidos	0	0,0	
0	Teusaquillo	0	0,0	
1	Mártires	3,0	0,8	
0	Antonio Nariño	0	0,0	
0	Puente Aranda	0	0,0	
0	Candelaria	0	0,0	
1	Rafael Uribe Uribe	5,0	1,3	
1	Ciudad Bolívar	5,0	1,3	
0	Sumapaz	0	0,0	
0	Nivel Central	0	0,0	

Fuente: Aplicativo SIDE

La calificación obtenida equivale a “Satisfactorio”, esto implica que cuando la ciudadanía se acercó a las instalaciones de la entidad de manera presencial, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel sobresaliente en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue óptima de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y servicios calificados en el canal virtual son los siguientes:

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ABRIL 2020.
Tabla No. 12
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL VIRTUAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	3,96
Certificado de Residencia	4,1	4,1	4,1	
Documentos Extraviados	4,4	4,4	4,4	
Otro	3,6	3,6	3,6	
Propiedad Horizontal	2,3	2,3	2,3	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,0	4,0	4,0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,3	4,3	4,3	

Fuente: Aplicativo SIDE

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactoria”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta aceptable en su forma y fondo, a su vez evidenció que la respuesta fue óptima de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios de manera virtual en la entidad.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Junio de 2020 es de **3,96** esto equivale al **78%** de percepción positiva del servicio.

12.2. Banco de documentos extraviados.

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaria Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 25 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas que han extraviado estos documentos.

Durante el mes de junio no se recibieron documentos en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19.

Por otra parte, en el mes de junio se entregaron 10 documentos extraviados, de los cuales 9 fueron cédulas de ciudadanía (90% del total) y 1 Licencias de Conducción (10% del total).

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ABRIL 2020.**

En la vigencia 2020 con corte al 30 de Junio se han devuelto a los ciudadanos 37 documentos extraviados.

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	4
Febrero	7
Marzo	7
Abril	0
Mayo	9
Junio	10
TOTALES	37

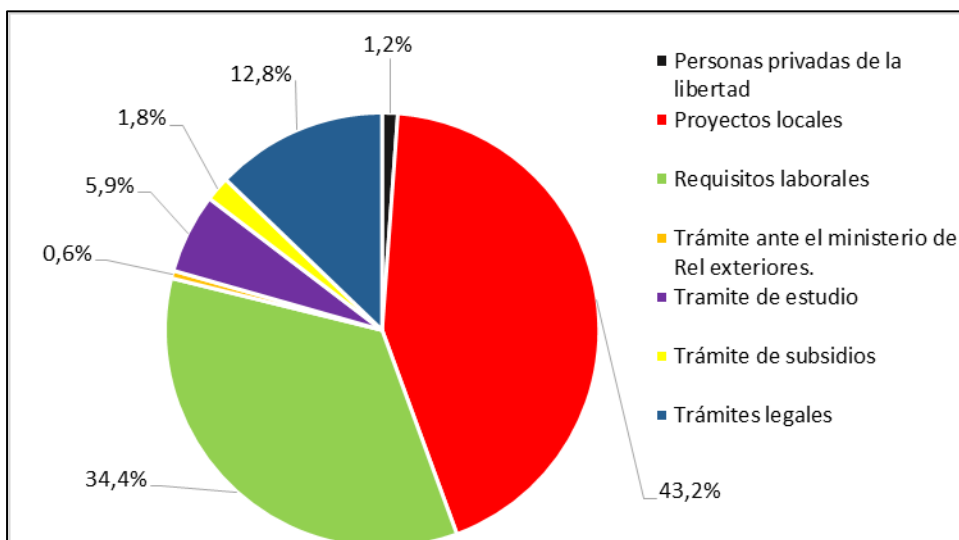
Fuente: Aplicativo SIDE

12.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 43% respecto al total, seguido de un 34% para Requisitos Laborales, el 13% para Trámites Legales, 6% para Trámites de estudio, 2% para Trámites de estudio, 1% para Personas Privadas de la Libertad y el 0,6% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Gráfica No. 8

TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR LOCALIDAD



Fuente: Aplicativo SIDE

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 6.471, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

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

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
ABRIL 2020.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Suba, Bosa, Kennedy, Engativá y Ciudad Bolívar que expidieron un total de 3.498 certificaciones, representando el 54% del Total.

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

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

ABRIL 2020.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Junio de 2020 corresponde a 4.192, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.
2. A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna.
3. Para el mes de junio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 65% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 21% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI, en tercer lugar se encuentra el correo electrónico con 7%..
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 45% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 39%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 4%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*” con 1.450, luego se encuentra “*Conflictos por Convivencia*” con 205; posteriormente se encuentra que fueron 68 las “*Contravenciones Comunes: Código de Policía*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de, Nivel Central, Suba, Kennedy, Engativá y Usaquén.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 68% no se ubicó dentro de ningún estrato, 13% se ubicó dentro del estrato 3, el 9% en el estrato 2 y el 5% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Junio, no se recibieron documentos en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19; por otra parte, se entregaron 10 documentos extraviados a la ciudadanía de los cuales 9 fueron Cédulas de Ciudadanía y 1 Licencias de Conducción.
9. Para el mes de Junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 43% respecto al total, seguido de un 34% para Requisitos Laborales, el 12% para Trámites Legales, 6% para Tramites de estudio, 2% para Trámites de Subsidios, 1% para Personas Privadas de la Libertad y el 0,6% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Junio de 2020 es de 3,9 esto equivale al 78% de percepción positiva del servicio.

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