

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., junio 2021

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

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

CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	4
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
3.1	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	5
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	5
5.	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.

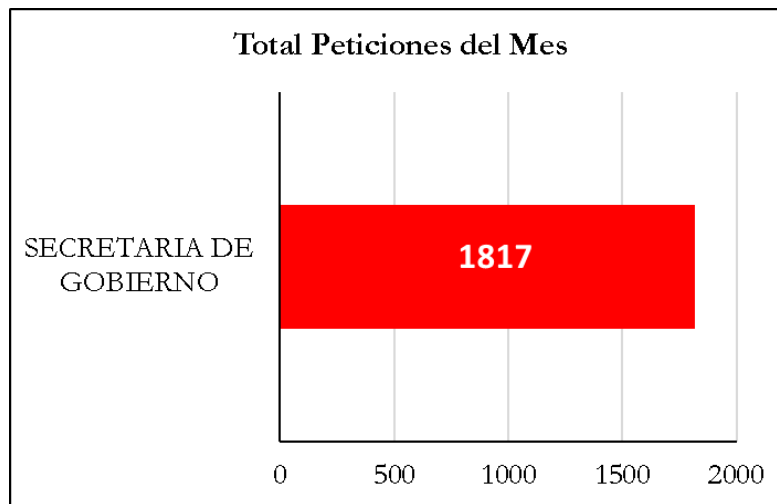
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL JUNIO 2021.**

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

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de junio de 2021.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

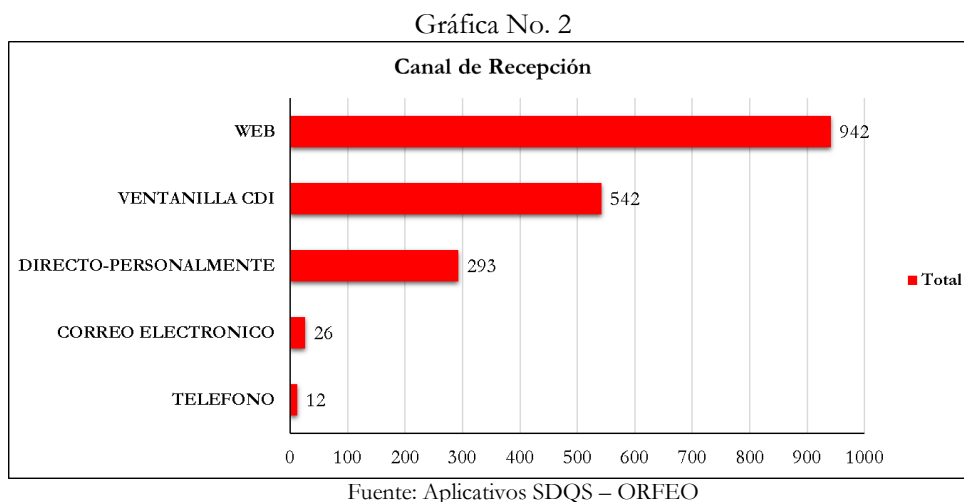
El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en junio de 2021 corresponde a 1.817, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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

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

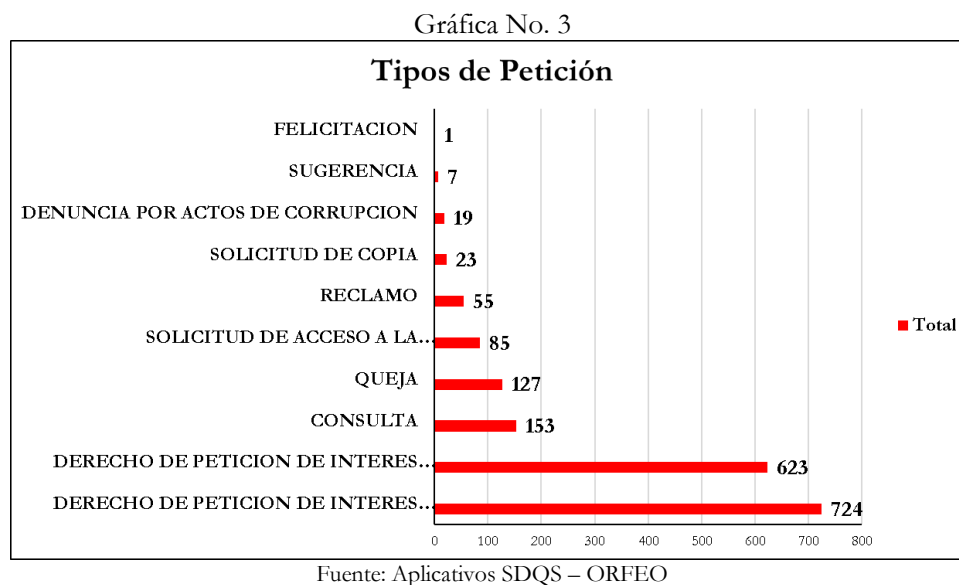
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JUNIO 2021.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 52% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 30% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 24 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías Locales y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda, en tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con 16%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 40% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 34%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 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 2021.**

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	275
Solicitudes trasladadas a otras entidades	50

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de junio de 2021 se registró 50 solicitudes de información solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

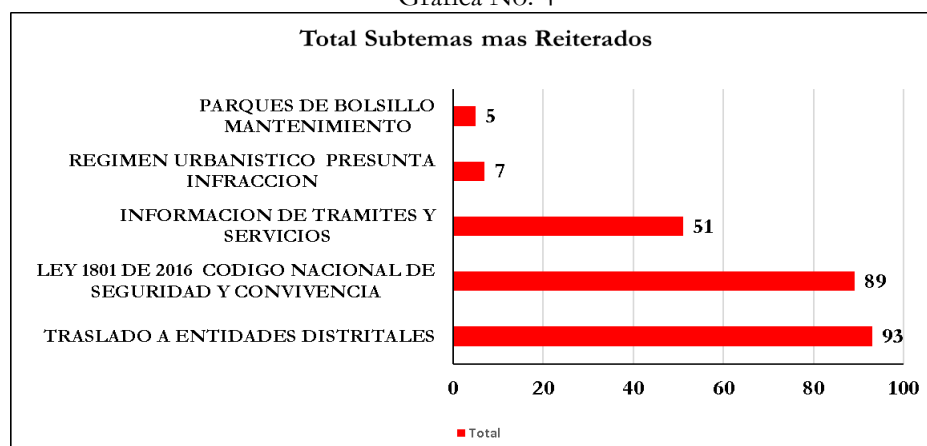
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Subtemas	Total	Porcentaje
Traslado A Entidades Distritales	93	5
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	89	5
Información De Tramites Y Servicios	51	2,8
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	7	0,4
Parques De Bolsillo Mantenimiento	5	0,3
TOTAL 5 SUBTEMAS	245	13
OTROS SUBTEMAS	1572	87
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1817	100

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

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

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

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a Entidades Distritales*” con 93 peticiones, luego se encuentra “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 89 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 51 las peticiones relacionadas con. “*Información de Tramites y Servicios*”.

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

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

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

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	523	54
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación De Una Actividad Económica	38	4
Contravenciones Comunes Código De Policía	33	3
Información De Tramites Y Servicios	28	3
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	25	3
TOTAL 5 SUBTEMAS	647	66
OTROS SUBTEMAS	329	34
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	976	100

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de junio el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 523 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 38 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 33 las peticiones relacionadas con “*Contravenciones Comunes Código De Policía*”.

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Secretaria De Planeación	187	18%
Secretaria De Hacienda	113	11%
Secretaria De Seguridad	98	10%
Secretaria De Integración Social	96	9%
Secretaria De Salud	95	9%
Secretaria Del Hábitat	62	6,1%
Secretaria Movilidad	46	5%
Capital Salud EPS	31	3%
Secretaria De Desarrollo Económico	31	3%
IDU	25	2%
UAESP	23	2,3%
Acueducto - EAB	20	2%
Secretaria General	19	2%
Secretaria De Educación	18	2%

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 2021.**

Secretaria Jurídica	18	2%
IPES	12	1%
Personería De Bogotá	11	1%
UMV - Unidad De Mantenimiento Vial	11	1,1%
IDRD	10	1,0%
Secretaria De Ambiente	9	1%
IDPYBA	8	1%
Veeduría Distrital	7	0,7%
IDPAC	7	1%
Defensoría Del Espacio Publico	7	0,7%
Transmilenio	7	0,7%
Secretaria De La Mujer	6	0,6%
IDIGER	6	0,6%
Secretaria De Cultura	5	0,5%
Codensa	5	0,5%
Gas Natural	4	0,4%
CVP - Caja De La Vivienda Popular	4	0,4%
Concejo De Bogotá	4	0,4%
Catastro	4	0,4%
JBB - Jardín Botánico	4	0,4%
Servicio Civil	2	0,2%
Subred Sur Occidente	1	0,1%
ERU - Empresa De Renovación Y Desarrollo Urbano	1	0,1%
La Terminal De Transporte	1	0,1%
ETB - Empresa De Teléfonos	1	0,1%
Subred Centro Oriente	1	0,1%
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	1	0,1%
Total general	1021	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de junio se trasladó el 18% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 18% a la “Secretaria de Planeación”, 11% “Secretaria de Hacienda”, 10% “Secretaria de Seguridad”, el 9% “Secretaria de Integración Social” y “Secretaria de Salud”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de junio se respondió 3 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	3
Total	3

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 99% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, de acuerdo con el seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

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 2021.**

Tabla No. 6

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	1	12,5%	25	1,4%	26
02 - CHAPINERO	0	0,0%	11	0,6%	11
03 - SANTA FE	0	0,0%	24	1,3%	24
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	17	0,9%	17
05 - USME	0	0,0%	6	0,3%	6
06 - TUNJUELITO	0	0,0%	6	0,3%	6
07 - BOSA	0	0,0%	20	1,1%	20
08 - KENNEDY	1	12,5%	21	1,2%	22
09 - FONTIBON	0	0,0%	8	0,4%	8
10 - ENGATIVA	0	0,0%	27	1,5%	27
11 - SUBA	0	0,0%	32	1,8%	32
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0,0%	14	0,8%	14
13 - TEUSAQUILLO	0	0,0%	22	1,2%	22
14 - LOS MARTIRES	1	12,5%	7	0,4%	8
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	2	0,1%	2
16 - PUENTE ARANDA	0	0,0%	7	0,4%	7
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	4	0,2%	4
18 - RAFAEL URIBE URIBE	1	12,5%	16	0,9%	17
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	12,5%	22	1,2%	23
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	3	37,5%	1518	83,9%	1521
Total general	8	0,4%	1809	99,6%	1817

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de junio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 16% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de junio el 84% 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
JUNIO 2021.**

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla No. 7

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	730	5,2%	118	2,0%	848
02 - CHAPINERO	126	0,9%	41	0,7%	167
03 - SANTA FE	82	0,6%	59	1,0%	141
04 - SAN CRISTOBAL	39	0,3%	55	0,9%	94
05 - USME	26	0,2%	38	0,6%	64
06 - TUNJUELITO	51	0,4%	12	0,2%	63
07 - BOSA	75	0,5%	65	1,1%	140
08 - KENNEDY	521	3,7%	168	2,8%	689
09 - FONTIBON	336	2,4%	56	0,9%	392
10 - ENGATIVA	98	0,7%	98	1,6%	196
11 - SUBA	877	6,3%	396	6,6%	1273
12 - BARRIOS UNIDOS	47	0,3%	42	0,7%	89
13 - TEUSAQUILLO	125	0,9%	112	1,9%	237
14 - LOS MARTIRES	59	0,4%	39	0,7%	98
15 - ANTONIO NARINO	30	0,2%	20	0,3%	50
16 - PUENTE ARANDA	84	0,6%	57	1,0%	141
17 - LA CANDELARIA	53	0,4%	39	0,7%	92
18 - RAFAEL URIBE URIBE	93	0,7%	29	0,5%	122
19 - CIUDAD BOLIVAR	216	1,6%	49	0,8%	265
20 - SUMAPAZ	2	0,01%	1	0,0%	3
NIVEL CENTRAL	10265	73,6%	4477	75,0%	14742
Total general	13935	70%	5971	30,0%	19906

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 **19.906** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **30%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **5.971** 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 JUNIO 2021.**

Tabla No. 7

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIAS	Total general
ANTONIO NARINO	61	-	72	178	-	-	-	-	34	-	119
BARRIOS UNIDOS	39	31	65	85	87	53	-	33	26	-	67
BOSA	39	-	83	133	-	104	171	43	-	-	89
CANDELARIA	113	-	39	33	-	-	48	37	-	-	42
CHAPINERO	42	-	70	95	-	99	-	50	-	-	78
CIUDAD BOLIVAR	157	-	115	154	-	216	268	-	-	136	131
ENGATIVA	27	-	42	51	-	78	-	54	34	-	45
FONTIBON	86	321	216	281	-	268	120	191	-	-	239
KENNEDY	135	183	210	195	-	154	170	168	202	255	200
MARTIRES	36	-	57	65	8	-	-	24	-	-	52
PUENTE ARANDA	102	191	42	104	-	48	23	189	89	12	56
RAFAEL URIBE	-	-	284	214	-	207	276	-	-	-	253
SAN CRISTOBAL	-	46	118	132	-	158	126	63	60	-	120
SANTA FE	80	672	106	269	-	151	650	223	74	-	148
SUBA	204	329	267	288	-	278	304	283	139	97	274
SUMAPAZ	-	-	33	-	-	-	-	-	-	-	33
TEUSAQUILLO	114	-	174	173	-	156	171	65	33	-	159
TUNJUELITO	-	-	24	155	-	-	-	56	23	-	70
USAQUEN	75	371	530	403	-	326	375	83	65	369	459
USME	92	-	90	74	-	85	97	83	82	-	88
NIVEL CENTRAL	140	51	44	113	89	44	97	133	150	139	97
Total general	137	107	138	154	75	98	139	126	118	141	140

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
JUNIO 2021.**

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por la ley 1755-2015 y el decreto 491 de 2020, en el mes de Junio se supero 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 realizo acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular y Derechos de petición de interés general.

8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2021

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2021, se tienen las siguientes cifras:

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

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	2.335	144	71
Febrero	2.282	131	96
Marzo	2.379	2.256	133
Abril	2.114	861	93
Mayo	1.682	14.314	162
Junio	1.817	2.985	140
Total General	12.609	20.691	116

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en la vigencia 2021 ha sido de 116 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

**Tabla No. 9
Nivel Central**

Mes	Total Peticiones Pendientes	Promedio de días
Enero	24.290	71
Febrero	21.415	96
Marzo	19.188	133
Abril	18.325	93
Mayo	16.695	162
Junio	13.035	140
Promedio General		116

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el en el nivel central en la vigencia 2021 ha sido de 116 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

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

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

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

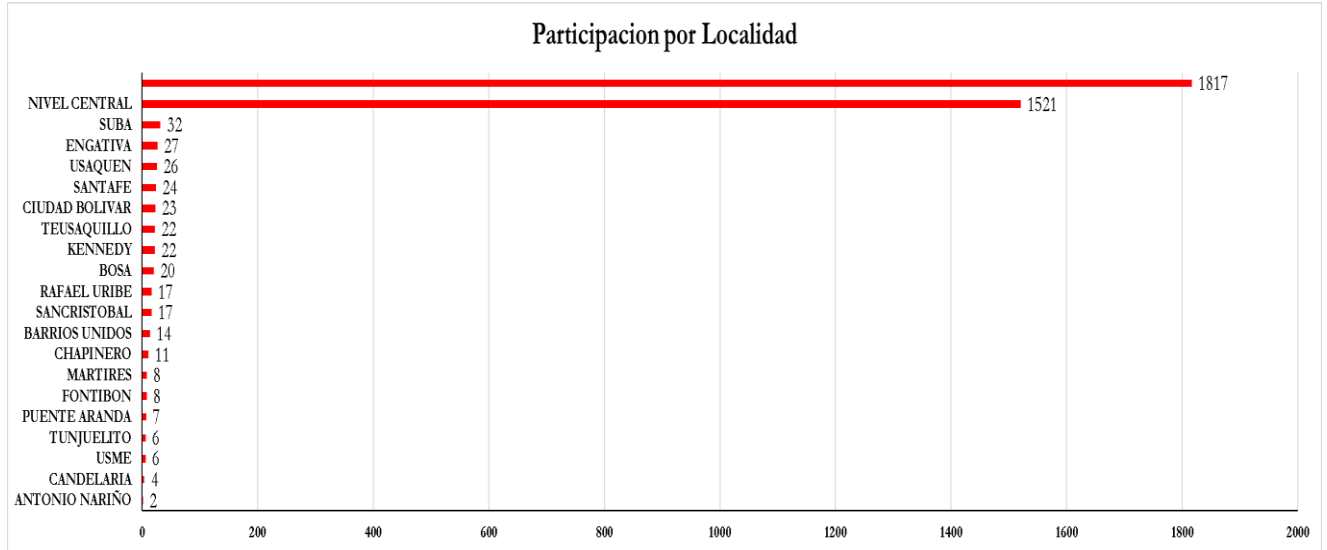
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	26	1,4%	329	-	18	18
CHAPINERO	11	0,6%	204	-	5	15
SANTAFE	24	1,3%	181	-	1	6
SANCRISTOBAL	17	0,9%	349	-	8	326
USME	6	0,3%	362	-	167	-
TUNJUELITO	6	0,3%	408	-	4	10
BOSA	20	1,1%	540	-	14	-
KENNEDY	22	1,2%	999	-	25	578
FONTIBON	8	0,4%	305	-	5	1661
ENGATIVA	27	1,5%	428	-	12	44
SUBA	32	1,8%	729	-	135	-
BARRIOS UNIDOS	14	0,8%	104	-	16	29
TEUSAQUILLO	22	1,2%	201	-	6	64
MARTIRES	8	0,4%	64	-	2	-
ANTONIO NARIÑO	2	0,1%	104	-	47	-
PUENTE ARANDA	7	0,4%	157	-	2	-
CANDELARIA	4	0,2%	41	-	19	97
RAFAEL URIBE	17	0,9%	447	-	8	13
CIUDAD BOLIVAR	23	1,3%	590	-	37	19
SUMAPAZ	0	0,0%	2	-	0	-
NIVEL CENTRAL	1521	83,7%	-	-	62	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	1	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	2	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	1.817	100%	6.544	0	593	2.880

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS – SI ACTUA

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

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

Gráfica No. 5



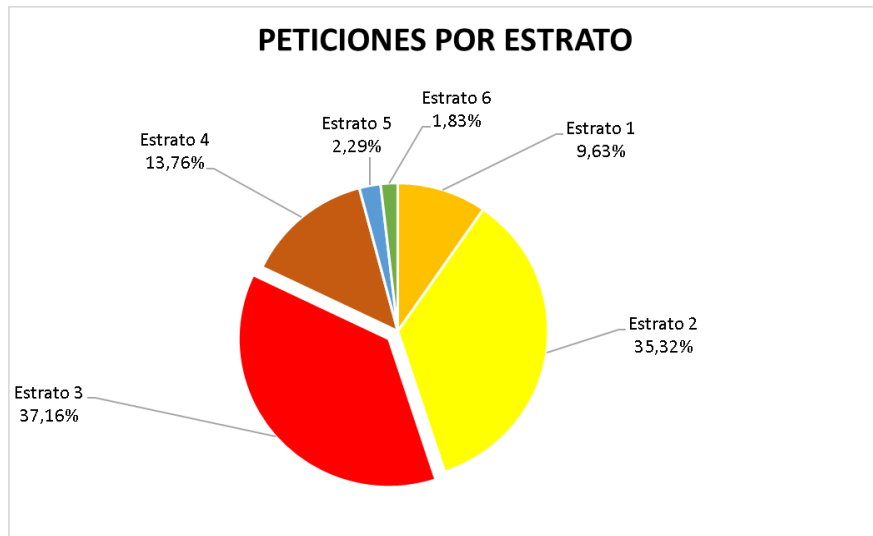
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 37% se ubicó dentro del estrato 3, el 35% en el estrato 2 y el 13.7% 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, (87%) fueron realizadas por personas naturales y (12.5%) por personas jurídicas.

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

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

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

11. OTROS ITEMS:

11.1 Encuestas de percepción del servicio

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

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

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

Calificación				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
47	Antonio Nariño	4,2	0,3	4,0
16	Barrios Unidos	4,3	0,1	
14	Bosa	3,3	0,1	
5	Chapinero	4,5	0,0	
37	Ciudad Bolívar	2,0	0,1	
12	Engativá	4,2	0,1	
5	Fontibón	4,3	0,0	
25	Kennedy	1,1	0,0	
19	La Candelaria	3,8	0,1	
2	Mártires	4,5	0,0	
2	Puente Aranda	2,3	0,0	
8	Rafael Uribe Uribe	3,4	0,0	
8	San Cristóbal	2,6	0,0	
1	Santa Fe	3,7	0,0	
135	Suba	4,3	1,0	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
6	Teusaquillo	3,4	0,0	
4	Tunjuelito	2,6	0,0	
18	Usaquén	2,3	0,1	
167	Usme	4,4	1,2	
62	Nivel Central	5,0	0,5	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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

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

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel óptimo en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta a nivel local fue óptima de cara al ciudadano; en el nivel central fue óptima cumpliendo con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

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

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

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,5	4,4	4,4	4,1
Documentos Extraviados	4,5	4,6	4,5	
Otro	4,8	4,8	4,8	
Propiedad Horizontal	2,7	2,5	2,6	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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

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

**Tabla No. 13
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Atención a la Ciudadanía	4,9	5,0	5,0	3,8
CDI	5,0	5,0	5,0	
Despacho Alcalde Local	1,5	1,5	1,5	
Jurídica	3,8	3,4	3,6	
Planeación	5,0	4,0	4,5	
Inspección de Policía	1,0	1,0	1,0	
Subsidio C	5,0	5,0	5,0	
Infraestructura	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 Junio de 2021 es de **4,5** esto equivale al **89%** de percepción positiva del servicio.

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

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

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 Junio se recibieron 2.880 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19.

Por otra parte, en la vigencia 2021 en el mes de Junio se entregaron 19 documentos extraviados a la ciudadanía correspondientes a cédulas de ciudadanía, entregados directamente al titular.

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	6
Febrero	10
Marzo	13
Abril	8
Mayo	10
Junio	19
TOTALES	66

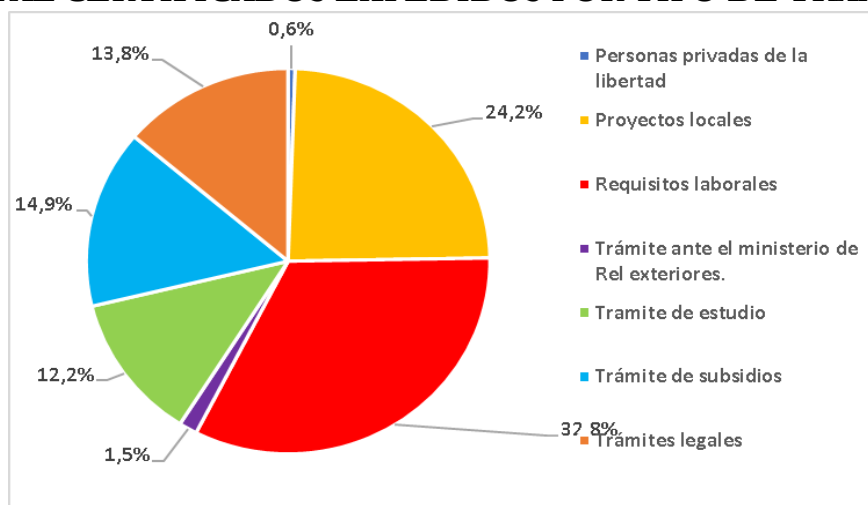
Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 33% respecto al total, seguido de un 24% para Proyectos Locales, el 15% para Trámites de Subsidios, 14% para Trámites Legales, 12% para Trámites de Estudio, 1,5 para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,6% para Personas Privadas de la Libertad.

Gráfica No. 8

TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRAMITE



Fuente: Aplicativo BIZAGI

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

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JUNIO 2021.

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 6.544, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Ciudad Bolívar, Bosa y Rafael Uribe Uribe que expedieron un total de 3.305 certificaciones, representando el 51% 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
JUNIO 2021.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Junio de 2021 corresponde a 1.817, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.
2. A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna, Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en el periodo Junio 2021 ha sido de 140 días.
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 52% de Solicitudes ciudadanas; un 30% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 16%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 40% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 34%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 8%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 523 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 38 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 33 las peticiones relacionadas con “*Contravenciones Comunes Código De Policía*”
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Suba, Engativá, Usaquén, Santafé, Ciudad Bolívar y Teusaquillo.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 37% se ubicó dentro del estrato 3, el 35% en el estrato 2 y el 13.7% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Junio se recibieron 2.880 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19. Por otra parte, en el mes de Junio se entregaron 19 documentos extraviados a la ciudadanía correspondientes a cédulas de ciudadanía.
9. Para el mes de Junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 33% respecto al total, seguido de un 24% para Proyectos Locales, el 15% para Trámites de Subsidios, 14% para Trámites Legales, 12% para Trámites de Estudio, 1.5 para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,6% para Personas Privadas de la Libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Junio de 2021 es de 4,5 esto equivale al 89% de percepción positiva del servicio.

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