

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

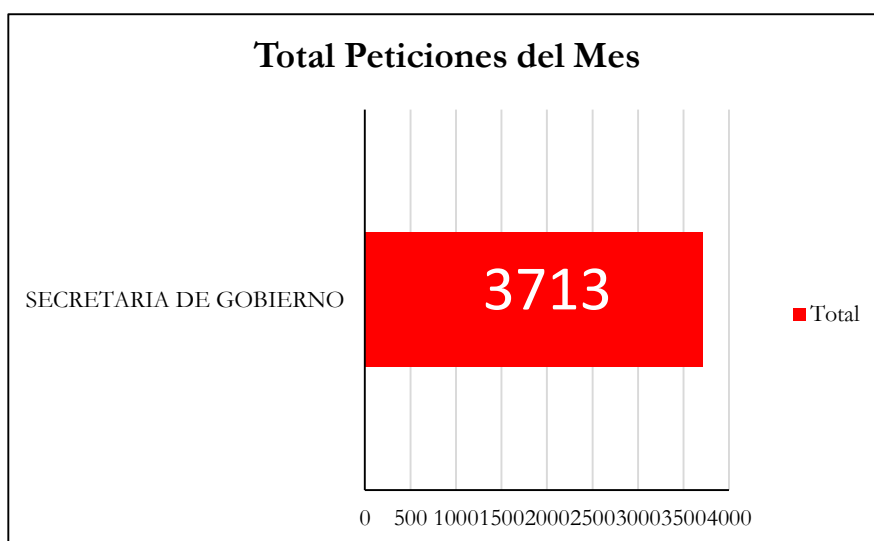
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
JULIO 2020.**

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 Julio de 2020.

**1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO**

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Julio de 2020 corresponde a 3.713, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

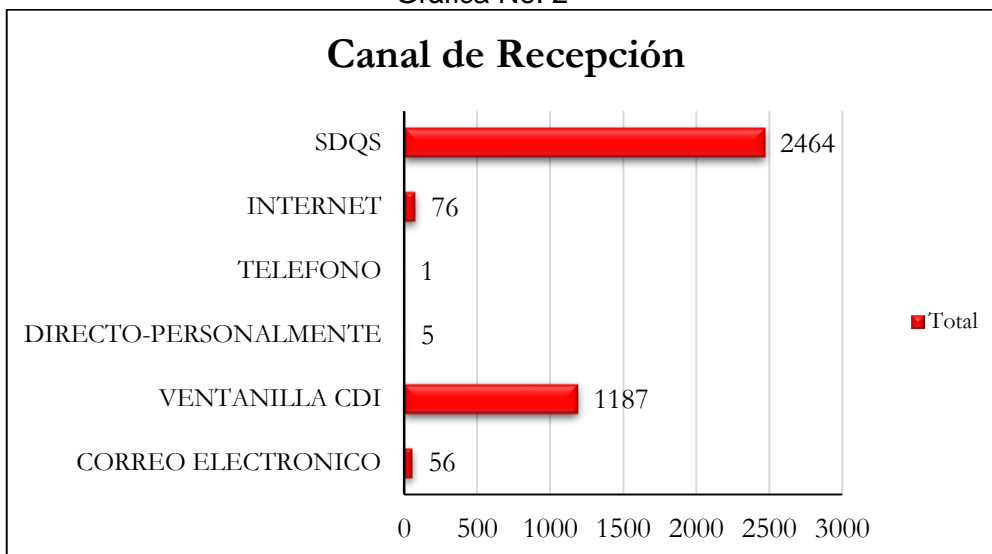
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría 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.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
JULIO 2020.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

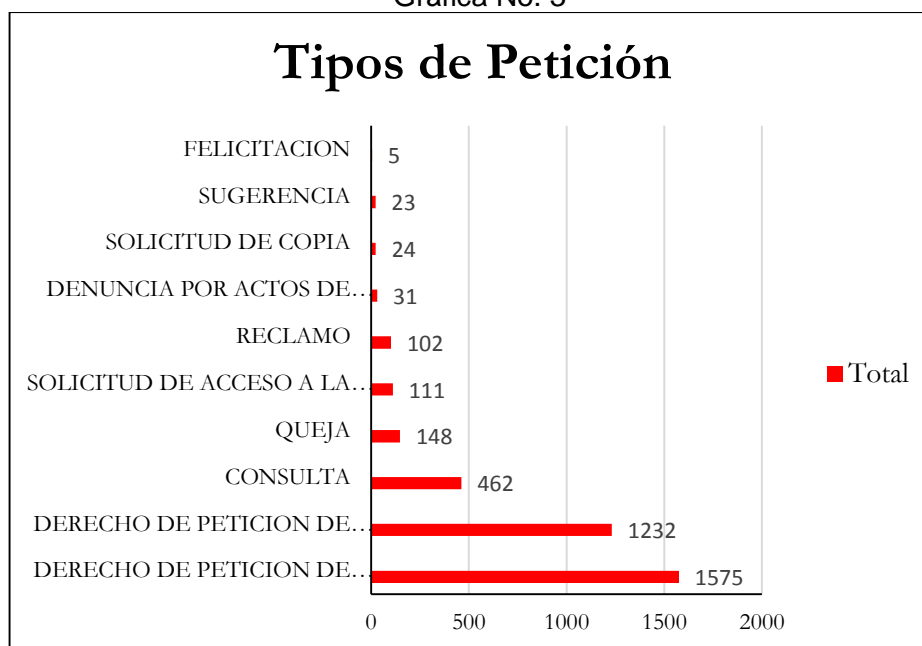
Para el mes de Julio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 66% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 32% 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 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
JULIO 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 42% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 33%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 12%.

**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**

<b>DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>GESTIÓN</b>
Solicitudes de información recibidas	98
Solicitudes trasladadas a otras entidades	13

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Julio de 2020 se recibieron 98 solicitudes de acceso a la información, así mismo, se registra el traslado de 13 solicitudes de información 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.

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

<b>SUBTEMAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
INFORMACION SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS	348	9%
VENTAS AMBULANTES	282	8%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	194	5%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	187	5%
REGIMEN URBANISTICO: PRESUNTA INFRACCION	181	5%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>1192</b>	<b>32%</b>
OTROS SUBTEMAS	2521	68%
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>3713</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

**Gráfica No. 4**



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO - CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “Información sobre trámites y servicios” con 348, luego se encuentra “Ventas Ambulantes” con 282; posteriormente se encuentra que fueron 194 las peticiones relacionadas con “Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasiones del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica”.

**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**

**JULIO 2020.**

**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 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**

<b>SUBTEMAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
INFORMACION SOBRE TRAMITES Y SERVICIOS	9	19%
DATOS ESTADISTICAS E INFORMACION GENERAL DE LA LOCALIDAD	8	17%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CODIGO DE POLICIA	6	13%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	5	11%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	4	9%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>32</b>	<b>68%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>15</b>	<b>32%</b>
<b>TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Julio el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Información sobre Trámites y Servicios” con 9; posteriormente se encuentra “Datos estadísticas e información” con 8; y 6 las peticiones relacionadas con “Contravenciones comunes: código de policía”.

**5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

**Tabla No. 4**

<b>PETICIONES – TRASLADAS POR NO COMPETENCIA</b>	<b>GESTIÓN</b>
Solucionado por traslado - Secretaria de Hacienda	1
Solucionado por traslado – Secretaria de Desarrollo Económico	2
Solucionado por traslado - Secretaria de Salud	2
Solucionado por traslado - Secretaria General	2
Solucionado por traslado - Secretaria de Planeación	3
Solucionado por traslado - Secretaria Jurídica	3
<b>Total</b>	<b>13</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Julio se respondió 3 peticiones solucionadas por traslado a Secretaria de Hacienda, 3 solucionadas por traslado a Secretaria Jurídica, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

**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  
JULIO 2020.**

**6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS**

En el mes de Julio se respondieron 50 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

**Tabla No. 5**

<b>PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS</b>	<b>GESTIÓN</b>
Solicitudes de información recibidas	50
<b>Total</b>	<b>50</b>

**7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO**

A partir de este reporte se observa una gestión del 9% 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**

<b>LOCALIDADES</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>% EN TRAMITE</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% RESPUESTA TOTAL</b>	<b>Total general</b>
ANTONIO NARINO	19	1%	-	0%	19
BARRIOS UNIDOS	89	3%	4	1%	93
BOSA	361	11%	-	0%	361
CANDELARIA	15	0%	1	0%	16
CHAPINERO	47	1%	4	1%	51
CIUDAD BOLIVAR	206	6%	1	0%	207
ENGATIVA	213	6%	20	7%	233
FONTIBON	59	2%	-	0%	59
KENNEDY	150	4%	3	1%	153
MARTIRES	56	2%	6	2%	62
PUENTE ARANDA	34	1%	-	0%	34
RAFAEL URIBE URIBE	99	3%	1	0%	100
SAN CRISTOBAL	227	7%	1	0%	228
SANTAFE	78	2%	2	1%	80
SUBA	269	8%	6	2%	275
SUMAPAZ	2	0%	-	0%	2
TEUSAQUILLO	61	2%	-	0%	61
TUNJUELITO	52	2%	10	4%	62
USAQUEN	256	8%	17	6%	273
SUMAPAZ	0	0%	0	0%	0
NIVEL CENTRAL	1003	30%	262	73%	1265
<b>Total general</b>	<b>3375</b>	<b>91%</b>	<b>338</b>	<b>9%</b>	<b>3713</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Julio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 1% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Julio el 73% del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de

**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  
JULIO 2020.**

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 Julio.

Así mismo en la página web de la entidad [www.gobiernobogota.gov.co](http://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.

**7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

**Tabla No. 7  
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES (MESES  
TRANSCURRIDOS DEL AÑO 2020**

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
ANTONIO NARINO	33	0%	132	1%	165
BARRIOS UNIDOS	87	1%	365	4%	452
BOSA	416	4%	519	6%	935
CANDELARIA	33	0%	97	1%	130
CHAPINERO	204	2%	230	2%	434
CIUDAD BOLIVAR	698	7%	612	6%	1310
ENGATIVA	302	3%	673	7%	975
FONTIBON	383	4%	96	1%	479
KENNEDY	1100	10%	687	7%	1787
MARTIRES	60	1%	254	3%	314
PUENTE ARANDA	103	1%	407	4%	510
RAFAEL URIBE URIBE	344	3%	141	1%	485
SAN CRISTOBAL	794	8%	347	4%	1141
SANTAFE	305	3%	185	2%	490
SUBA	1061	10%	250	3%	1311
SUMAPAZ	2	0%	25	0%	27
TEUSAQUILLO	441	4%	107	1%	548
TUNJUELITO	289	3%	167	2%	456
USAQUEN	570	5%	417	4%	987
SUMAPAZ	0	0%	0	0%	0
NIVEL CENTRAL	3126	30%	3033	32%	6159
<b>Total general</b>	<b>10481</b>	<b>53</b>	<b>9423</b>	<b>47</b>	<b>19904</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la **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  
JULIO 2020.**

Ciudadanía, se registra que, de los **19.904** requerimientos ingresados en el transcurso del año anteriores al periodo actual, un 47% tiene respuesta de fondo, que equivale a **9.423** 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 JULIO 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	4	4	5	7		5	5	6	4		6
Chapinero	3	5	5	5		5	3	7	6	1	5
Santa fe	5		5	5		4	4	6	1		5
San Cristóbal	4	3	5	5		3	3		4	1	5
Usme	2	8	7	5		4	1				5
Tunjuelito	3		6	7		4	5	3		4	6
Bosa	2	1	5	5		5	3		12		5
Kennedy	5	4	6	6		5	3		7	1	6
Fontibón	3	4	4	5		5	4	1	3		4
Engativá	4	2	5	6		5	5		8		5
Suba	5	2	5	5		5	6	9	6	4	5
Barrios Unidos	6		7	6		5	7		7	3	6
Teusaquillo	4	6	6	6		6	7		5	7	6
Mártires	4	5	5	6		4	4				5
Antonio Nariño	10	4	4	4		5					5
Puente Aranda	5	6	5	7		6			5	4	6
Candelaria	2	9	5	5		6	1		5		5
Rafael Uribe	4	5	5	8	1	4	4		2	7	5
Ciudad Bolívar	3	5	5	4		4	5		3	4	4
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nivel central	4	6	5	5	5	4	4	4	5	4	5
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

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.

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

<b>Mes</b>	<b>Total Peticiones</b>	<b>Suma de días gestión</b>	<b>Promedio de días</b>
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
Julio	3.713	47.737	12
<b>Total General</b>	<b>22.171</b>	<b>674.057</b>	<b>33</b>

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 33 días.

**Tabla No. 9  
Nivel Central**

<b>Mes</b>	<b>Total Peticiones</b>	<b>Suma de días gestión</b>	<b>Promedio de días</b>
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
Julio	1.245	1.245	5
<b>Total General</b>	<b>7.029</b>	<b>165.976</b>	<b>26</b>

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 26 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 JULIO  
2020.**

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

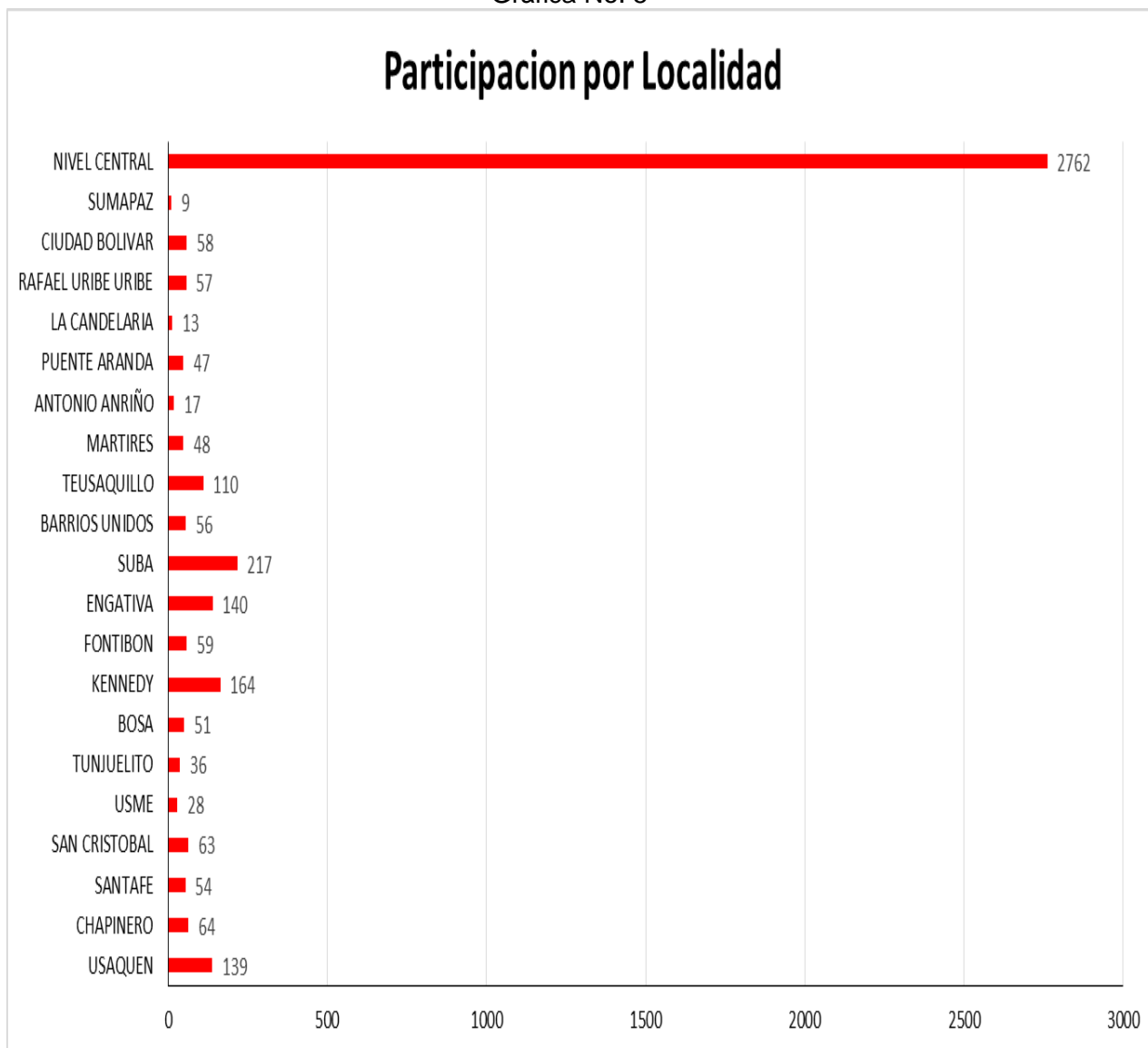
<b>ALCALDIA LOCAL</b>	<b>PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CERT. RESIDENCIA</b>	<b>ORIENTACIONES</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>DOC.EXT.</b>
USAQUEN	78	2%	211	0	19	0
CHAPINERO	22	1%	113	0	2	0
SANTAFE	24	1%	82	0	3	0
SANCRISTOBAL	18	0%	130	0	2	0
USME	8	0%	98	0	2	0
TUNJUELITO	19	1%	55	0	1	0
BOSA	21	1%	362	0	9	0
KENNEDY	47	1%	478	0	4	0
FONTIBON	21	1%	113	0	2	0
ENGATIVA	45	1%	271	0	14	0
SUBA	73	2%	512	0	30	1
BARRIOS UNIDOS	16	0%	48	0	2	0
TEUSAQUILLO	23	1%	163	0	6	1
MARTIRES	21	1%	40	0	1	0
ANTONIO NARIÑO	7	0%	33	0	1	0
PUENTE ARANDA	18	0%	74	0	4	0
CANDELARIA	11	0%	30	0	1	0
RAFAEL URIBE	28	1%	365	0	8	0
CIUDAD BOLIVAR	27	1%	184	0	3	0
SUMAPAZ	0	0%	8	0	0	0
NIVEL CENTRAL	3186	86%	4	0	21	13
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.713</b>	<b>100%</b>	<b>3.374</b>	<b>0</b>	<b>135</b>	<b>15</b>

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  
JULIO 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 Usaqué.

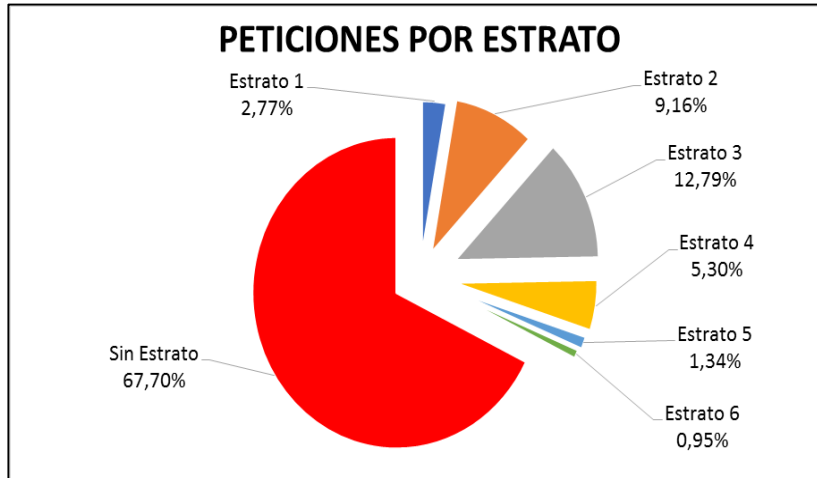
## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO

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  
JULIO 2020.

Gráfica No. 6

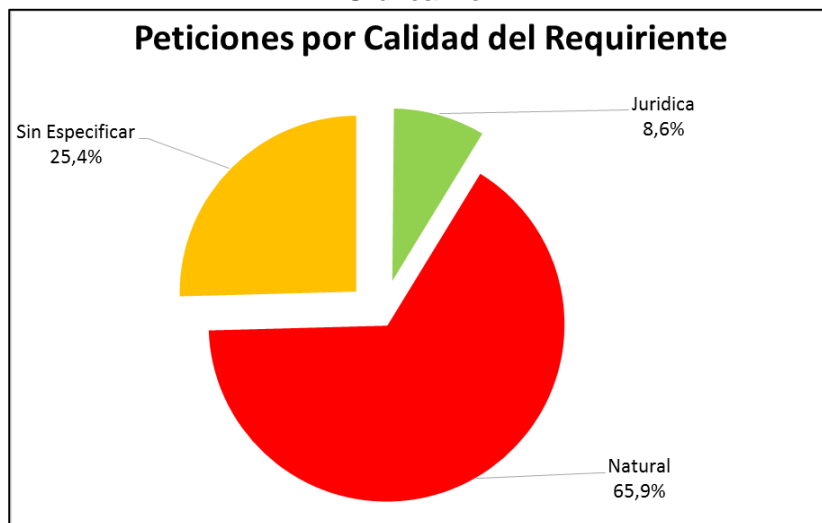


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

## 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  
JULIO 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**

<b>Calificación Canal Presencial</b>				
<b>Numero de encuestas realizadas</b>	<b>Localidad</b>	<b>Calificación obtenida</b>	<b>Aporte a la Calificación total</b>	<b>Calificación Canal Presencial Localidades</b>
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  
JULIO 2020.  
Tabla No. 12  
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL VIRTUAL**

<b>TRÁMITE REALIZADO</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA1</b>	<b>CALIFICACION PREGUNTA2</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL</b>
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	<b>3,96</b>
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 Julio 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 Julio 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 Julio 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  
JULIO 2020.**

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

**Tabla No. 13**

MES	CANTIDAD
Enero	4
Febrero	7
Marzo	7
Abril	0
Mayo	9
Julio	10
<b>TOTALES</b>	<b>37</b>

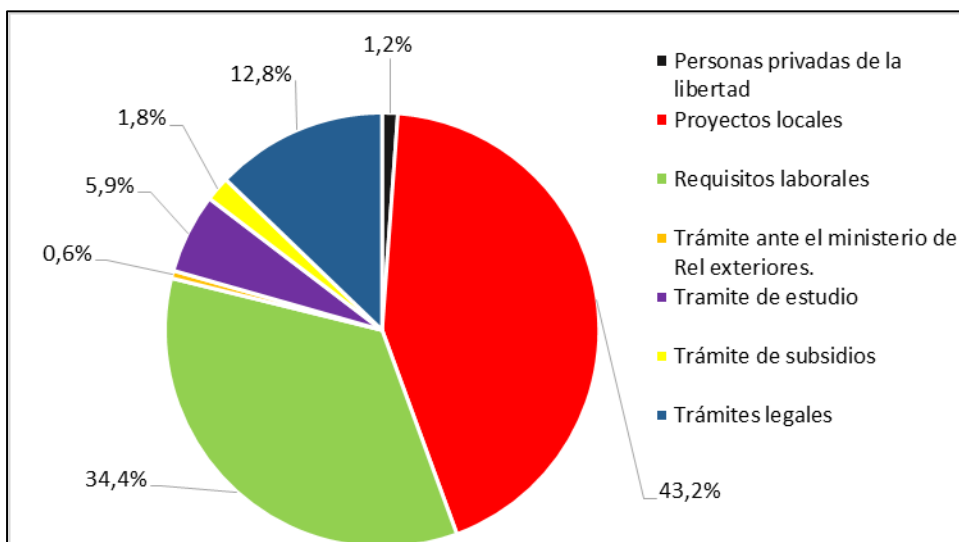
Fuente: Aplicativo SIDE

**12.3. Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de Julio 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  
JULIO 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.

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

**JULIO 2020.**

**13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Julio 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 Julio 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 Julio, 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 Julio 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 Julio 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.