

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., julio 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 JULIO 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.

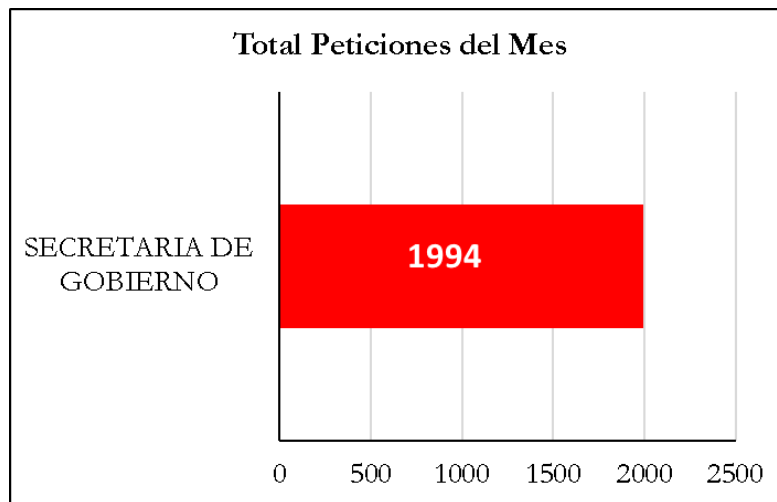
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL JULIO 2021.**

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 julio de 2021.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

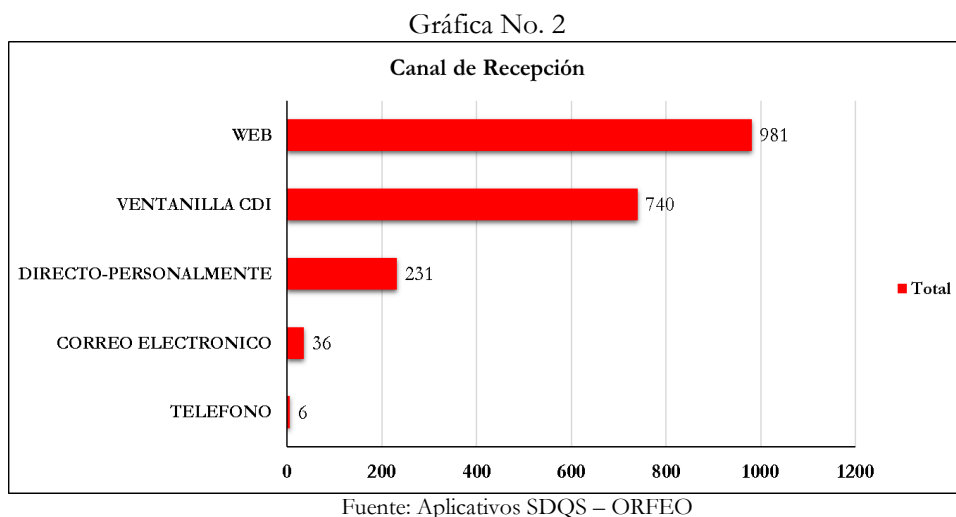
El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en julio de 2021 corresponde a 1.994, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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.

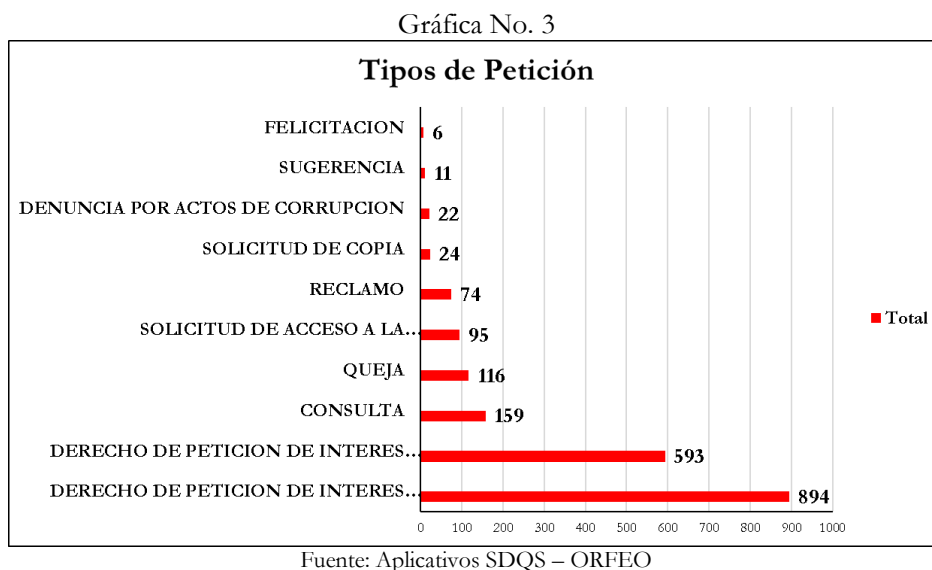
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JULIO 2021.**

2. CANALES DE INTERACCIÓN



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 49% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 37% 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 12%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 45% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 30%; 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
JULIO 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	288
Solicitudes trasladadas a otras entidades	46

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de julio de 2021 se registró 46 solicitudes de información solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

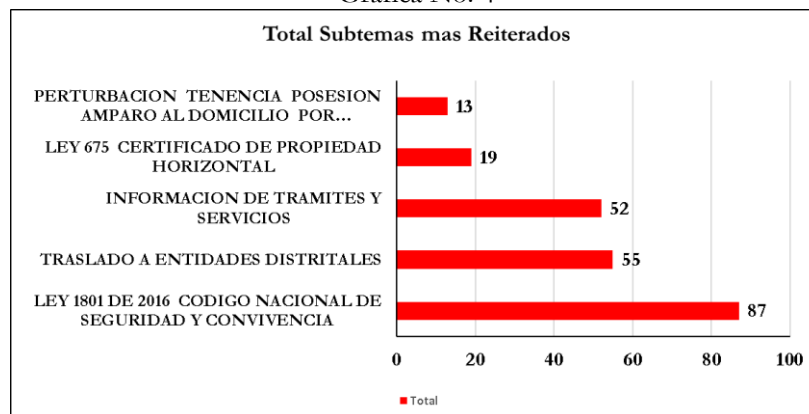
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en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

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Subtemas	Total	Porcentaje
LEY 1801 DE 2016 CODIGO NACIONAL DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	87	4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	55	2,8%
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	52	2,6%
LEY 675 CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	19	1%
PERTURBACION TENENCIA POSESION AMPARO AL DOMICILIO POR OCUPACION DE HECHO	13	1%
TOTAL 5 SUBTEMAS	226	11%
OTROS SUBTEMAS	1.768	89%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.994	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
JULIO 2021.**

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 87 peticiones, luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 55 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 52 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	551	52
Perturbación Tenencia Posesión Amparo al Domicilio Por Ocupación de Hecho	76	7
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de Una Actividad Económica	76	7
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	42	4
Ventas Ambulantes	34	3
TOTAL 5 SUBTEMAS	779	74
OTROS SUBTEMAS	279	26
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1058	100

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de julio el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 551 peticiones, luego se encuentra “*Perturbación Tenencia Posesión Amparo al Domicilio Por Ocupación de Hecho*” con 76 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 76 las peticiones relacionadas con “*Espacio público invasión ocupación de antejardines invasión del espacio público ocupación por ventas ambulantes por prolongación de una actividad económica*”.

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	169	18%
SECRETARIA DE HACIENDA	131	14%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	91	10%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	91	10%
SECRETARIA DE SALUD	80	8%
SECRETARIA DEL HABITAT	43	4,6%
CAPITAL SALUD EPS	28	3%
SECRETARIA GENERAL	26	3%
IDU	25	3%
PERSONERIA DE BOGOTA	25	3%
SECRETARIA DE EDUCACION	24	3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	24	3%
SECRETARIA MOVILIDAD	23	2%
UAESP	20	2,1%
ACUEDUCTO - EAB	14	1%

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

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

SECRETARIA JURIDICA	14	1%
IPES	12	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE	11	1%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	11	1,2%
IDPAC	10	1%
IDRD	9	1,0%
TRANSMILENIO	8	0,8%
IDPYBA	7	1%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6	0,6%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	4	0,4%
VEEDURIA DISTRITAL	4	0,4%
CONCEJO DE BOGOTA	4	0,4%
SUBRED NORTE	3	0,3%
SECRETARIA DE LA MUJER	3	0,3%
SUBRED CENTRO ORIENTE	3	0,3%
SERVICIO CIVIL	3	0,3%
METRO DE BOGOTA S.A.	3	0,3%
SECRETARIA DE CULTURA	3	0,3%
IDIGER	3	0,3%
CODENSA	2	0,2%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	0,2%
SUBRED SUR	1	0,1%
CATASTRO	1	0,1%
IDPC	1	0,1%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	0,1%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0,1%
Total general	944	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de julio se trasladó el 47% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 18% a la “*Secretaría de Planeación*”, 14% “*Secretaría de Hacienda*”, 10% “*Secretaría de Seguridad*”, el 10% “*Secretaría de Integración Social*” y el 8% “*Secretaría de Salud*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de julio se respondió 17 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	17
Total	17

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
JULIO 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%	24	1,2%	25
02 - CHAPINERO	0	0,0%	4	0,2%	4
03 - SANTA FE	0	0,0%	26	1,3%	26
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	12	0,6%	12
05 - USME	1	0,0%	4	0,2%	5
06 - TUNJUELITO	2	0,0%	4	0,2%	6
07 - BOSA	0	0,0%	12	0,6%	12
08 - KENNEDY	0	12,5%	33	1,7%	33
09 - FONTIBON	0	0,0%	13	0,7%	13
10 - ENGATIVA	0	0,0%	48	2,4%	48
11 - SUBA	4	0,0%	31	1,6%	35
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0,0%	16	0,8%	16
13 - TEUSAQUILLO	1	0,0%	25	1,3%	26
14 - LOS MARTIRES	0	12,5%	14	0,7%	14
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	4	0,2%	4
16 - PUENTE ARANDA	0	0,0%	4	0,2%	4
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	6	0,3%	6
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	12,5%	7	0,4%	7
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	12,5%	16	0,8%	17
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	11	37,5%	1670	84,6%	1681
Total general	21	1,1%	1973	98,9%	1994

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de julio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 15% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de julio el 85% 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 julio.

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
JULIO 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	209	2,3%	574	8,7%	783
02 - CHAPINERO	100	1,1%	44	0,7%	144
03 - SANTA FE	71	0,8%	39	0,6%	110
04 - SAN CRISTOBAL	24	0,3%	29	0,4%	53
05 - USME	14	0,2%	24	0,4%	38
06 - TUNJUELITO	42	0,5%	17	0,3%	59
07 - BOSA	38	0,4%	58	0,9%	96
08 - KENNEDY	382	4,1%	209	3,2%	591
09 - FONTIBON	309	3,3%	45	0,7%	354
10 - ENGATIVA	69	0,7%	78	1,2%	147
11 - SUBA	661	7,1%	295	4,5%	956
12 - BARRIOS UNIDOS	19	0,2%	43	0,6%	62
13 - TEUSAQUILLO	84	0,9%	68	1,0%	152
14 - LOS MARTIRES	35	0,4%	32	0,5%	67
15 - ANTONIO NARINO	19	0,2%	16	0,2%	35
16 - PUENTE ARANDA	51	0,6%	46	0,7%	97
17 - LA CANDELARIA	36	0,4%	29	0,4%	65
18 - RAFAEL URIBE URIBE	64	0,7%	47	0,7%	111
19 - CIUDAD BOLIVAR	157	1,7%	85	1,3%	242
20 - SUMAPAZ	1	0,0%	1	0,0%	2
NIVEL CENTRAL	6874	74,2%	4837	73,1%	11711
Total general	9259	58.3%	6616	41.7%	15875

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 **15.875** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **41.7%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **6616** 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE
GESTIÓN
MENSUAL JULIO 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	30	0	184	166	0	0	0	34	0	0	140
BARRIOS UNIDOS	82	32	184	227	0	184	731	374	0	0	210
BOSA	59	0	87	138	0	130	58	62	0	0	93
CANDELARIA	0	0	39	34	0	0	0	122	0	0	44
CHAPINERO	81	62	148	131	0	224	70	58	59	0	135
CIUDAD BOLIVAR	97	11	155	350	0	340	334	84	103	0	190
ENGATIVA	27	636	154	135	732	167	732	12	38	0	164
FONTIBON	247	0	257	273	0	361	230	173	0	0	263
KENNEDY	222	224	222	269	0	206	198	369	392	182	239
MARTIRES	15	0	60	14	0	30	13	27	0	0	44
PUENTE ARANDA	137	109	87	181	0	70	102	103	0	0	111
RAFAEL URIBE	61	39	102	108	0	89	259	92	112	0	103
SAN CRISTOBAL	0	0	114	229	0	316	0	0	0	0	146
SANTA FE	165	339	73	163	0	18	0	388	0	0	121
SUBA	210	460	351	332	234	336	448	215	157	160	335
SUMAPAZ	146	0	71	190	0	0	0	10	0	0	88
TEUSAQUILLO	202	0	205	193	0	251	112	41	44	0	179
TUNJUELITO	52	0	106	72	0	73	29	97	23	0	86
USAQUEN	209	365	440	354	108	426	380	224	224	206	395
USME	42	0	42	107	0	40	30	45	29	0	48
NIVEL CENTRAL	137	37	52	90	315	21	95	131	103	110	75
Total general	155	154	215	203	347	142	233	154	141	150	201

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
JULIO 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 Julio se superó el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general, así como para dar respuesta a las Consultas, Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos, Denuncias por actos de Corrupción y Sugerencias; por otra parte, la entidad realizó acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular y Derechos de petición de interés general.

8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 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
Julio	1.994	9.421	201
Total General	14.603	30.112	125

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 125 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
Julio	8.538	201
Promedio General		125

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 2021 ha sido de 125 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
JULIO 2021.**

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

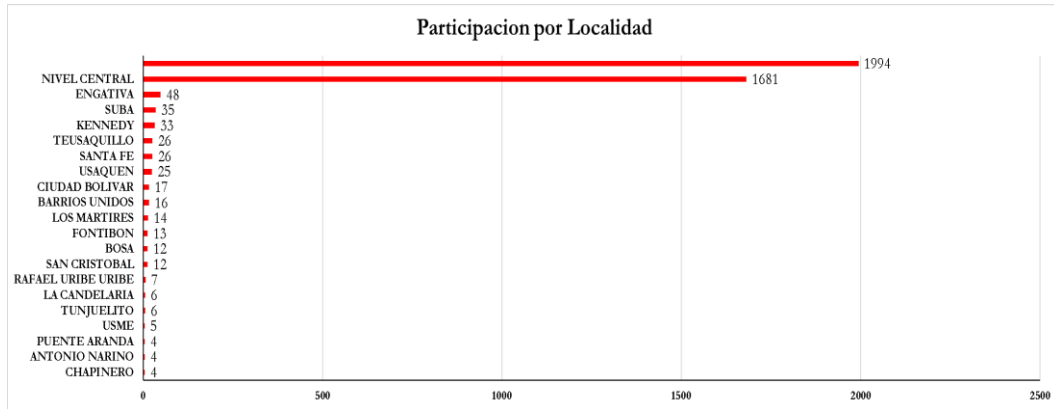
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	26	1,4%	727	508	16	19
CHAPINERO	11	0,6%	123	0	4	0
SANTAFE	24	1,3%	143	0	2	10
SANCRISTOBAL	17	0,9%	1022	75	9	0
USME	6	0,3%	620	20	165	0
TUNJUELITO	6	0,3%	269	7	5	0
BOSA	20	1,1%	964	0	29	8
KENNEDY	22	1,2%	1964	277	40	675
FONTIBON	8	0,4%	555	0	13	8
ENGATIVA	27	1,5%	1409	17	27	0
SUBA	32	1,8%	1813	216	266	0
BARRIOS UNIDOS	14	0,8%	291	156	41	0
TEUSAQUILLO	22	1,2%	114	247	15	104
MARTIRES	8	0,4%	99	16	39	0
ANTONIO NARIÑO	2	0,1%	198	40	26	0
PUENTE ARANDA	7	0,4%	391	26	4	12
CANDELARIA	4	0,2%	39	16	0	0
RAFAEL URIBE	17	0,9%	570	43	11	0
CIUDAD BOLIVAR	23	1,3%	1570	177	20	1
SUMAPAZ	0	0,0%	3	0	0	0
NIVEL CENTRAL	1521	83,7%	0	680	1	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	1.994	100%	12.884	2.521	733	837

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
JULIO 2021.**

Gráfica No. 5



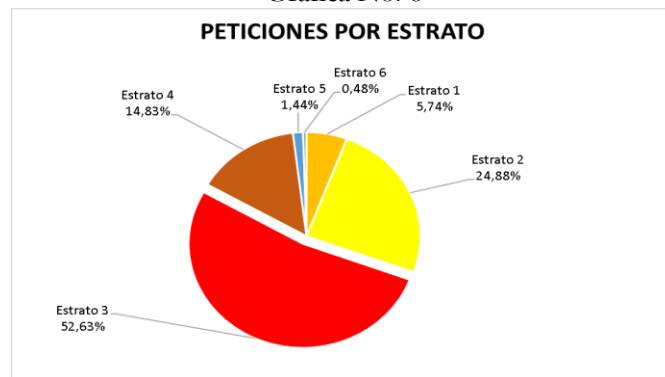
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 53% se ubicó dentro del estrato 3, el 25% en el estrato 2 y el 15% en el estrato 4.

Gráfica No. 6

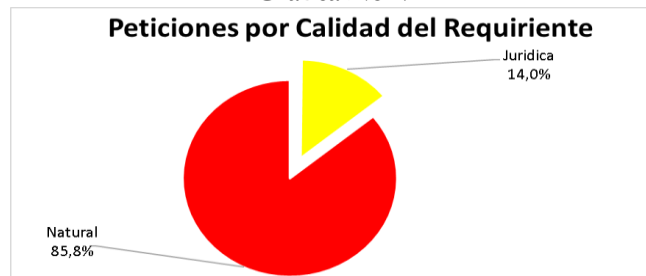


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (85.8%) fueron realizadas por personas naturales y (14.0%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 7



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 2021.**

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
26	Antonio Nariño	4,5	0,2	4,2
41	Barrios Unidos	4,3	0,2	
29	Bosa	3,9	0,2	
4	Chapinero	2,9	0,0	
20	Ciudad Bolívar	3,2	0,1	
27	Engativá	3,7	0,1	
13	Fontibón	3,2	0,1	
40	Kennedy	4,1	0,2	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
39	Mártires	4,3	0,2	
4	Puente Aranda	3,2	0,0	
11	Rafael Uribe Uribe	4,4	0,1	
9	San Cristóbal	2,8	0,0	
2	Santa Fe	4,3	0,0	
266	Suba	4,4	1,6	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
15	Teusaquillo	4,2	0,1	
5	Tunjuelito	3,9	0,0	
16	Usaquén	2,3	0,1	
165	Usme	4,5	1,0	
1	Nivel Central	5,0	0,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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:

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 2021.**

Tabla No. 12

CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL VIRTUAL

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,3	4,2	4,3	3,9
Documentos Extraviados	4,6	4,5	4,6	
Otro	4,8	4,8	4,8	
Propiedad Horizontal	3,2	3,0	3,1	
Supervisión delegados sorteos y concursos	1,0	1,0	1,0	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	5,0	5,0	5,0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,3	4,5	4,4	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuada”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta optima en su forma y fondo, a su vez evidenció que 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	4,6
CDI	4,8	4,5	4,7	
Despacho Alcalde Local	1,5	3,5	2,5	
Jurídica	4,8	4,8	4,8	
Planeación	5,0	5,0	5,0	
Inspección de Policía	5,0	5,0	5,0	
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 Julio 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 DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JULIO 2021.**

11.2 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.

En el mes de Julio se recibieron 837 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 Julio se entregaron 27 documentos extraviados a la ciudadanía correspondientes a 25 cédulas de ciudadanía, 1 tarjeta de identidad y 1 licencia de conducción, entregados directamente al titular.

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	6
Febrero	10
Marzo	13
Abril	8
Mayo	10
Junio	19
Julio	27
TOTALES	93

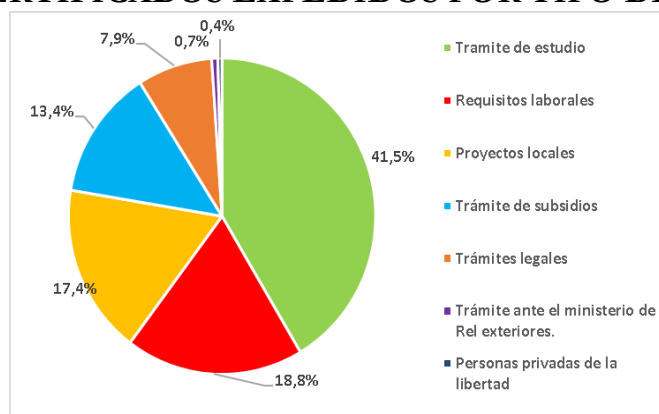
Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Julio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite de estudio con una participación del 41.5% respecto al total, seguido de un 18.8% para Requisitos laborales, el 17.4% para Proyectos locales, 13.4% para Trámite de subsidios, 7.9% para Trámites legales, 0.7% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,4% 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.

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

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 12.884, 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, Engativá y San Cristóbal que expidieron un total de 7.778 certificaciones, representando el 60% 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 2021.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Julio de 2021 corresponde a 1.994, 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 Julio 2021 ha sido de 201 días.
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 49% de Solicitudes ciudadanas; un 37% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 12%.
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 Julio 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 Julio se entregaron 19 documentos extraviados a la ciudadanía correspondientes a cédulas de ciudadanía.
9. Para el mes de Julio 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 Julio 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.