

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL JULIO 2022.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 31 de Julio 2022

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 2022.**

CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA 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.	TRASLADOS 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 POR ESTRATO	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.

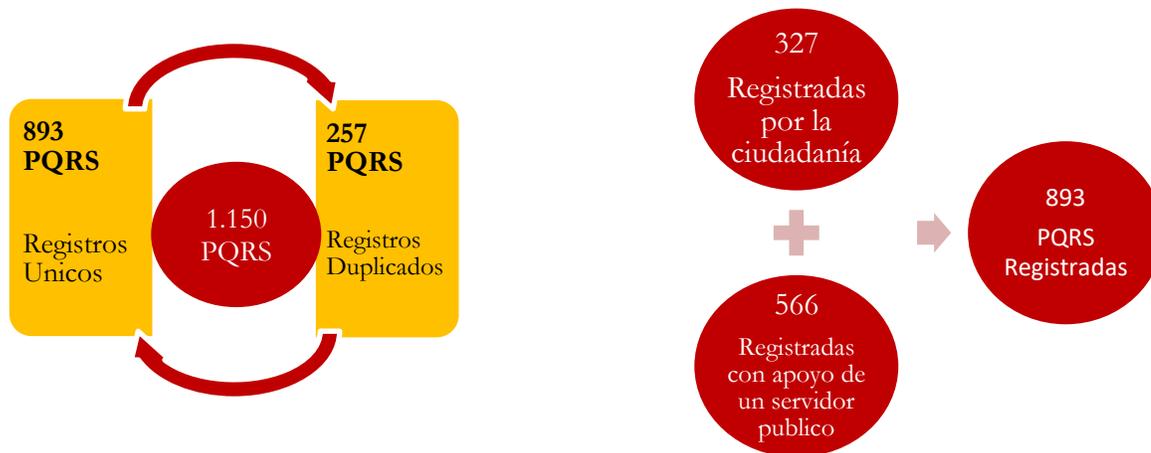
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL JULIO 2022.

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 2022.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARÍA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1 Total Peticiones del Mes



Fuente: Reporte PQRS mes julio 2022. Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Julio del año 2022, de las PQRS sin duplicados corresponde al registro de 893 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 327 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 566 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.

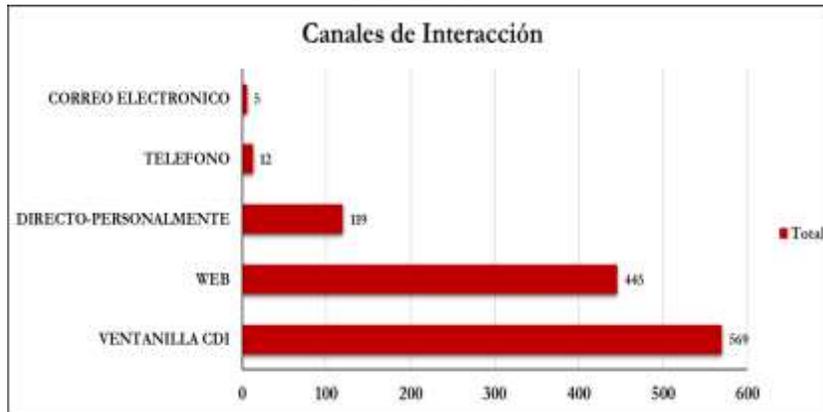
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría 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 2022.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Para el mes de Julio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 49.5% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado 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 un 38.7%. Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 25 puntos de radicación en Alcaldías Locales, cinco (05) SuperCADES 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 el 10.3%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 56.8% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 31.5%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 3.6%.

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 2022.**

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:

Gráfica No. 4 Solicitudes de Información



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Julio de 2022 se registró 108 solicitudes de información, de las cuales 12 fueron 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**

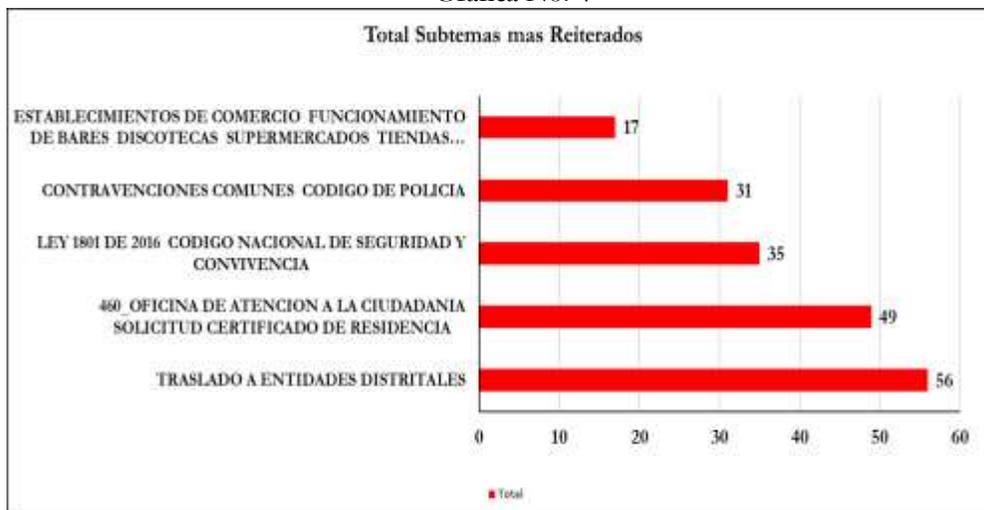
Subtemas	Total	Porcentaje
Traslado A Entidades Distritales	56	4.9%
460_Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia	49	4.3%
Ley 1801 De 2016 Codigo Nacional De Seguridad Y Convivencia	35	3.0%
Contravenciones Comunes Codigo De Policía	31	2.7%
Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	17	1.5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	188	16%
OTROS SUBTEMAS	962	84%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.024	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

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 2022.**

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado A Entidades Distritales*” con 56 peticiones, luego se encuentra “*460_Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia*” con 49 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 35 las peticiones relacionadas con “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia*”

4.1. SUBTEMAS MÁS REITERADOS 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	261	21%
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	145	11%
Contravenciones Comunes Código de Policía	143	11%
Espacio Público Invasión Ocupación de Antejardines, Invasión del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes, Por Prolongación de una Actividad Económica	112	9%
Perturbación Tenencia Posesión Amparo al Domicilio Por Ocupación de Hecho	84	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	745	59%
OTROS SUBTEMAS	521	41%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.266	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

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 261 peticiones, luego se encuentra “*460_Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” con 145 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 143 las

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 2022.**

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 INTEGRACION SOCIAL	95	15,7%
SECRETARIA DE PLANEACION	56	9,3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	49	8,1%
SECRETARIA DE HACIENDA	43	7,1%
SECRETARIA MOVILIDAD	34	5,6%
UAESP	32	5,3%
SECRETARIA DE SALUD	28	4,6%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	22	3,6%
SECRETARIA GENERAL	21	3,5%
SECRETARIA DE AMBIENTE	21	3,5%
SECRETARIA DEL HABITAT	20	3,3%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	17	2,8%
SECRETARIA DE EDUCACION	17	2,8%
IDU	13	2,2%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	12	2,0%
IPES	12	2,0%
TRANSMILENIO	10	1,7%
PERSONERIA DE BOGOTA	9	1,5%
SECRETARIA DE LA MUJER	8	1,3%
CODENSA	8	1,3%
SECRETARIA JURIDICA	7	1,2%
IDPAC	7	1,2%
IDRD	7	1,2%
SUBRED CENTRO ORIENTE	6	1,0%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	5	0,8%
IDIGER	5	0,8%
CATASTRO	4	0,7%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	4	0,7%
CAPITAL SALUD EPS	4	0,7%
IDPYBA	3	0,5%
GRUAS Y PATIOS	3	0,5%
SUBRED NORTE	3	0,5%
SECRETARIA DE CULTURA	2	0,3%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	2	0,3%
FONCEP	2	0,3%
VEEDURIA DISTRITAL	2	0,3%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	0,3%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	0,2%
IDT	1	0,2%
VANTI	1	0,2%
SUBRED SUR OCCIDENTE	1	0,2%
IDIPRON	1	0,2%
CONCEJO DE BOGOTA	1	0,2%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,2%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0,2%
Total general	604	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

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 2022.**

En el mes de Julio se trasladó el 53% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 15.7% a la “*Secretaría de Integración Social*”, 9.3% “*Secretaría de Planeación*”, el 8.1% “*Secretaría de Seguridad*”, 7.1% “*Secretaría de Hacienda*”, y el 5.6% “*Secretaría de Movilidad*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Julio se respondieron 40 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	40
Total	40

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 97,8% 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

LOCALIDADES	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	2	10,0%	14	1,6%	16
02 - CHAPINERO	0	0,0%	6	0,7%	6
03 - SANTA FÉ	1	5,0%	5	0,6%	6
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	6	0,7%	6
05 - USME	1	5,0%	2	0,2%	3
06 - TUNJUELITO	0	0,0%	2	0,2%	2
07 - BOSA	0	0,0%	4	0,5%	4
08 - KENNEDY	4	20,0%	19	2,2%	23
09 - FONTIBON	1	5,0%	12	1,4%	13
10 - ENGATIVA	1	5,0%	24	2,7%	25
11 - SUBA	0	0,0%	16	1,8%	16
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0,0%	4	0,5%	4
13 - TEUSAQUILLO	0	0,0%	12	1,4%	12
14 - LOS MARTIRES	0	0,0%	4	0,5%	4
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	1	0,1%	1
16 - PUENTE ARANDA	1	5,0%	11	1,3%	12
17 - LA CANDELARIA	0	0,0%	3	0,3%	3
18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0,0%	2	0,2%	2
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	5,0%	12	1,4%	13
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	1	0,1%	1
NIVEL CENTRAL	8	40,0%	713	81,7%	721
Total general	20	2,2%	873	97,8%	893

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de Julio las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **93%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Julio **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 2022.**

el **98.9%** 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 interoperabilidad del Bogotá Te Escucha y el gestor documental ORFEO, realizado por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, 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.

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla No. 7
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

LOCALIDAD	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	1	0,5%	16	1,2%	17
02 - CHAPINERO	0	0,0%	11	0,8%	11
03 - SANTA FÉ	1	0,5%	5	0,4%	6
04 - SAN CRISTOBAL	0	0,0%	15	1,1%	15
05 - USME	0	0,0%	8	0,6%	8
06 - TUNJUELITO	4	2,0%	3	0,2%	7
07 - BOSA	0	0,0%	14	1,0%	14
08 - KENNEDY	9	4,4%	27	2,0%	36
09 - FONTIBON	4	2,0%	14	1,0%	18
10 - ENGATIVA	1	0,5%	30	2,2%	31
11 - SUBA	8	3,9%	39	2,8%	47
12 - BARRIOS UNIDOS	1	0,5%	14	1,0%	15
13 - TEUSAQUILLO	2	1,0%	9	0,7%	11
14 - LOS MARTIRES	4	2,0%	12	0,9%	16
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	6	0,4%	6
16 - PUENTE ARANDA	2	1,0%	4	0,3%	6
17 - LA CANDELARIA	2	1,0%	2	0,1%	4
18 - RAFAEL URIBE URIBE	3	1,5%	8	0,6%	11
19 - CIUDAD BOLIVAR	0	0,0%	11	0,8%	11
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	161	79,3%	1133	82,0%	1294
Total general	203	13%	1381	87,2%	1584

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **1.584** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **87.2%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.381** 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE
GESTIÓN
MENSUAL JULIO 2022.**

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	0	31	16	24	0	28	0	0	0	37	22
BARRIOS UNIDOS	0	20	18	8	0	0	0	9	0	0	17
BOSA	10	0	25	18	0	0	13	16	9	0	24
CANDELARIA	0	0	17	15	0	0	0	0	32	0	17
CHAPINERO	10	0	17	24	0	19	11	0	17	0	18
CIUDAD BOLIVAR	18	0	17	22	0	30	0	24	0	0	19
ENGATIVA	0	0	13	14	0	19	14	10	0	0	13
FONTIBON	26	0	16	14	0	25	0	27	39	0	17
KENNEDY	30	0	22	25	0	19	20	18	21	0	22
MARTIRES	0	0	13	13	0	12	0	0	0	0	13
PUENTE ARANDA	13	0	12	17	0	23	10	0	0	0	14
RAFAEL URIBE	0	0	20	17	0	20	22	0	0	20	20
SAN CRISTOBAL	30	0	17	16	0	25	28	28	0	28	17
SANTA FÉ	0	0	15	19	0	18	7	13	14	0	15
SUBA	23	0	22	20	0	26	4	20	0	0	21
SUMAPAZ	8	27	13	13	0	13	1	0	0	0	13
TEUSAQUILLO	0	0	19	0	0	0	0	33	22	0	20
TUNJUELITO	13	20	16	13	0	12	17	13	0	0	15
USAQUEN	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0	13
USME	19	0	16	13	0	0	0	21	2	0	15
NIVEL CENTRAL	4	8	2	2	1	1	2	29	7	7	3
Total general	10	13	12	8	1	4	9	22	15	19	11

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO

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 2022.**

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por la Ley 1755-2015, en el mes de julio se cumplió el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general y particular, así como para dar respuesta a las Consultas, Quejas, Reclamos y Denuncias por actos de Corrupción; por otra parte, la entidad debe realizar acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Solicitudes de acceso a la información y Sugerencias.

8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2022

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2022, se tienen las siguientes cifras:

Tabla No. 8 Localidades y Nivel Central

Mes	Total Peticiones Registradas	Total Peticiones Duplicadas	Promedio días de gestión
Enero	1.110	1.930	18
Febrero	1.404	3.520	16
Marzo	2.452	2.007	15
Abril	1.154	763	16
Mayo	1.433	4.121	14
Junio	1.024	3.628	11
Julio	1.150	4.013	11
Total General	9.727	19.982	14

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en la vigencia 2022 ha sido de 14 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

Tabla No. 9. Nivel Central

Dependencia	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Anterior	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Actual	Promedio días de gestión
ANTONIO NARINO	12	0	22
BARRIOS UNIDOS	16	6	17
BOSA	132	10	24
CANDELARIA	27	17	17
CHAPINERO	25	13	18
CIUDAD BOLIVAR	73	12	19
ENGATIVA	44	21	13
FONTIBON	30	15	17
KENNEDY	112	25	22
MARTIRES	12	17	13
PUENTE ARANDA	11	6	14
RAFAEL URIBE	34	7	20
SAN CRISTOBAL	146	69	17
SANTA FÉ	24	4	15
SUBA	85	7	21
SUMAPAZ	0	0	0
TEUSAQUILLO	30	12	13
TUNJUELITO	19	6	20
USAQUEN	45	14	15
USME	30	24	13
NIVEL CENTRAL	210	981	23
Promedio General	1.117	1.266	11

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO mes Julio 2022

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 2022.

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2022 ha sido de 11 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

**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	89	1,9%	640	455	1	-
CHAPINERO	38	0,8%	184	143	0	-
SANTA FÉ	23	0,5%	113	289	1	-
SANCRISTOBAL	55	1,2%	545	210	11	-
USME	27	0,6%	762	145	1	-
TUNJUELITO	20	0,4%	266	38	0	-
BOSA	54	1,2%	971	225	2	-
KENNEDY	144	3,1%	1050	204	3	-
FONTIBON	65	1,4%	331	44	0	-
ENGATIVA	146	3,1%	540	548	0	-
SUBA	101	2,2%	1158	161	1	-
BARRIOS UNIDOS	49	1,0%	108	152	1	-
TEUSAQUILLO	57	1,2%	134	80	0	-
MARTIRES	29	0,6%	44	24	0	160
ANTONIO NARIÑO	13	0,3%	68	38	0	-
PUENTE ARANDA	49	1,0%	168	243	0	-
CANDELARIA	19	0,4%	15	0	1	-
RAFAEL URIBE	42	0,9%	376	105	0	-
CIUDAD BOLIVAR	70	1,5%	1177	381	2	-
SUMAPAZ	6	0,1%	12	0	0	-
NIVEL CENTRAL	3590	-	-	503	38	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	147	-	-
SuperCADE CAD	19	-	-	145	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	46	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	59	-	-
SuperCADE Suba	5	-	-	140	-	-
SuperCADE Virtual	2	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	4.686	23%	8.662	3.988	62	160

Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO– BIZAGI- 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JULIO 2022.**

Gráfica No. 5



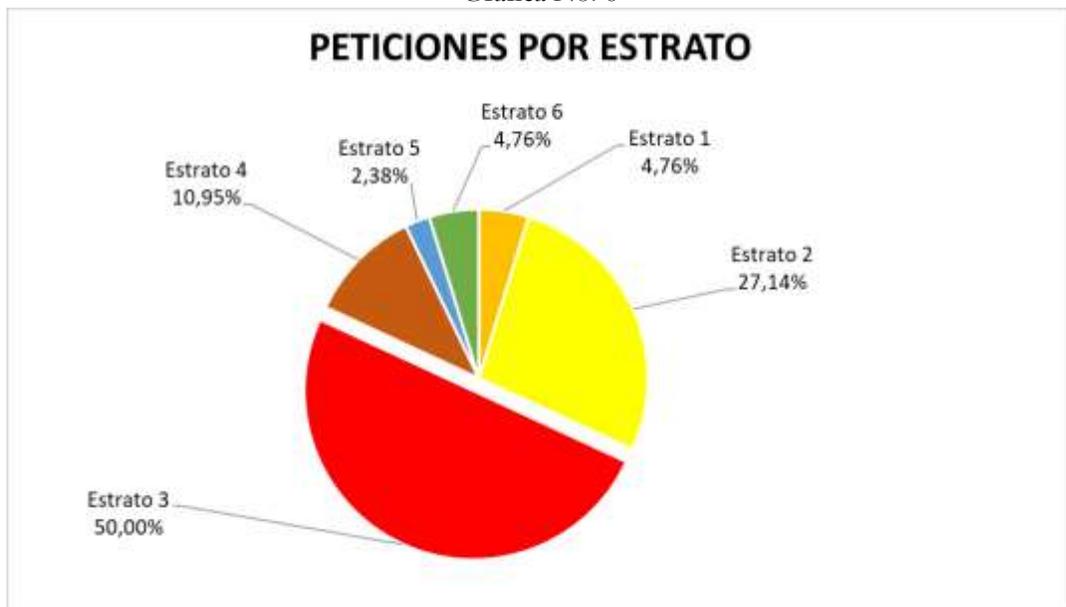
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 50% se ubicó dentro del estrato 3, el 27% en el estrato 2 y el 11% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



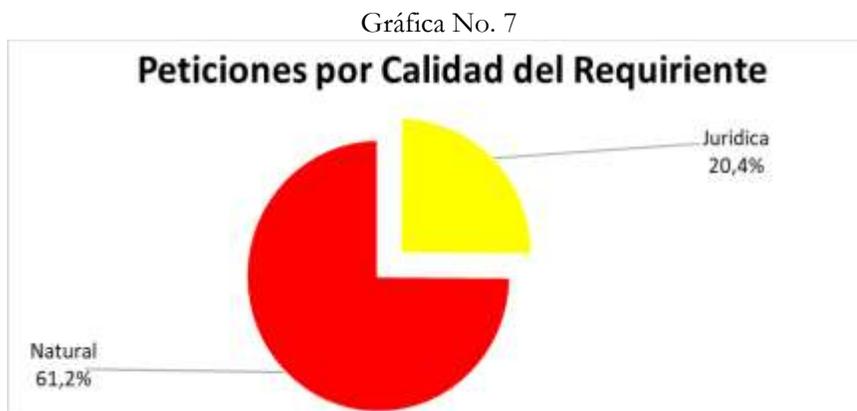
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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 2022.**

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (61.2%) fueron realizadas por personas naturales y (20.4%) por personas jurídicas.



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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
0	Antonio Nariño	0,0	0,0	4.1
1	Barrios Unidos	3,0	0,0	
2	Bosa	2,5	0,1	
0	Chapinero	0,0	0,0	
2	Ciudad Bolívar	4,7	0,2	
0	Engativá	0,0	0,0	
0	Fontibón	0,0	0,0	
3	Kennedy	3,2	0,2	
1	La Candelaria	5,0	0,1	
0	Los Mártires	0,0	0,0	
0	Puente Aranda	0,0	0,0	
0	Rafael Uribe Uribe	0,0	0,0	
11	San Cristóbal	4,9	0,9	
1	Santa Fe	3,7	0,1	
1	Suba	4,3	0,1	

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JULIO 2022.**

0	Sumapaz	0,0	0,0	
0	Teusaquillo	0,0	0,0	
0	Tunjuelito	0,0	0,0	
1	Usaquén	1,0	0,0	
1	Usme	4,3	0,1	
38	Nivel Central	4,1	2,5	

Fuente: Aplicación 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 adecuada 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 continuar los esfuerzo para cumplir 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	Número de Encuestas	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION PREGUNTA3	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	16	4,2	3,9	4,1	3.9
Documentos Extraviados	3	3,8	3,0	3,0	
Otro	7	4,4	4,9	4,9	
Propiedad Horizontal	5	3,3	2,2	2,4	
Registro de Objeciones Comparendos CNSCC	2	4,5	4,5	5,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuado”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta buena en su forma y fondo, a su vez evidenció que se requieren continuar los esfuerzos 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	Número de Encuestas	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION PREGUNTA3	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Atención a la Ciudadanía	29	4,2	4,4	4,1	4,2

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Julio de 2022 es de **4,1** esto equivale al **82%** 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JULIO 2022.**

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 Julio de la vigencia 2022 se entregaron 4 documentos extraviados directamente al titular y 2.859 documentos devueltos a la entidad que emitió el documento.

Tabla No. 13

MES	Cant. Recibidos	Cant. Entregados
Enero	437	5
Febrero	0	3.020
Marzo	0	215
Abril	5.405	6
Mayo	1.573	19
Junio	2.464	1.054
Julio	160	2.863
TOTALES	10.039	7.182

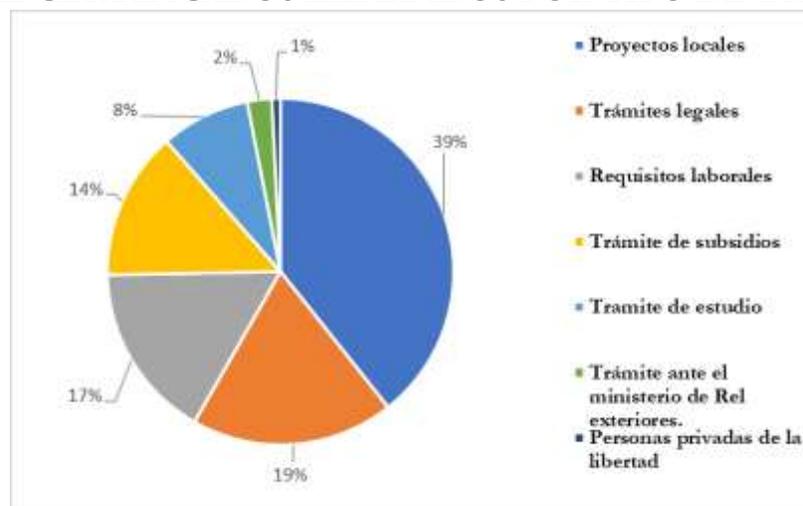
Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Julio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámites Legales con una participación del 24.4% respecto al total, seguido de un 20.1% para Requisitos Laborales, el 17.9% para Proyectos locales, el 17.0% para Trámite de Subsidios, 15.3% para Trámites de Estudio, 4.3% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 1.1% para Personas privadas de la libertad.

Gráfica No. 8

TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRÁMITE



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 JULIO 2022.

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 8.662, 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, Ciudad Bolívar, Suba, Bosa, Usme y Usaquén que expidieron un total de 5.758 certificaciones, representando el 66% 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
JULIO 2022.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Julio de 2022 corresponde a 1.150 peticiones ciudadanas registradas (257 registros son duplicados), de las PQRS sin duplicados corresponde al registro de 893 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 327 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 566 peticiones fueron registradas por medios propios, es decir con apoyo de un servidor público.
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 2022 ha sido de 11 días.
3. Para el mes de Julio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 49.5% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS – con un 38.7%. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con el 10.3%
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 56.8% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 31.5%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 3.6%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas *“Traslado A Entidades Distritales” con 56 peticiones, luego se encuentra “460_Oficina De Atención A La Ciudadanía Solicitud Certificado De Residencia” con 49 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 35 las peticiones relacionadas con “Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia”*
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, Kennedy, Suba, Usaquén, Ciudad Bolívar y Fontibón.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 50% se ubicó dentro del estrato 3, el 27% en el estrato 2 y el 11% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Julio se entregaron 4 documentos extraviados directamente al titular y 2.859 documentos devueltos a la entidad que emitió el documento.
9. Para el mes de Julio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámites Legales con una participación del 24.4% respecto al total, seguido de un 20.1% para Requisitos Laborales, el 17.9% para Proyectos locales, el 17.0% para Trámite de Subsidios, 15.3% para Trámites de Estudio, 4.3% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 1.1% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Julio de 2022 es de 4.1 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.