

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., agosto 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 AGOSTO 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 PORESTRATO	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.

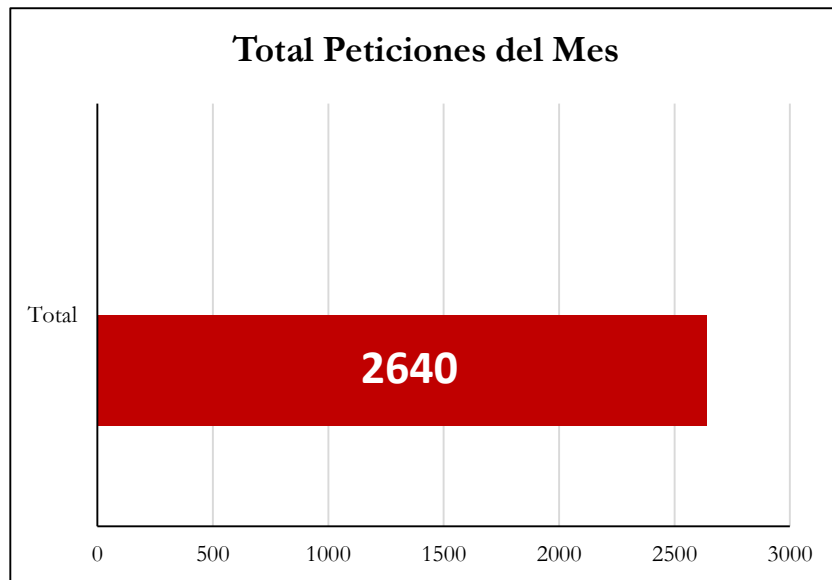
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL AGOSTO 2020.**

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 Agosto de 2020.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Agosto de 2020 corresponde a 2.640, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

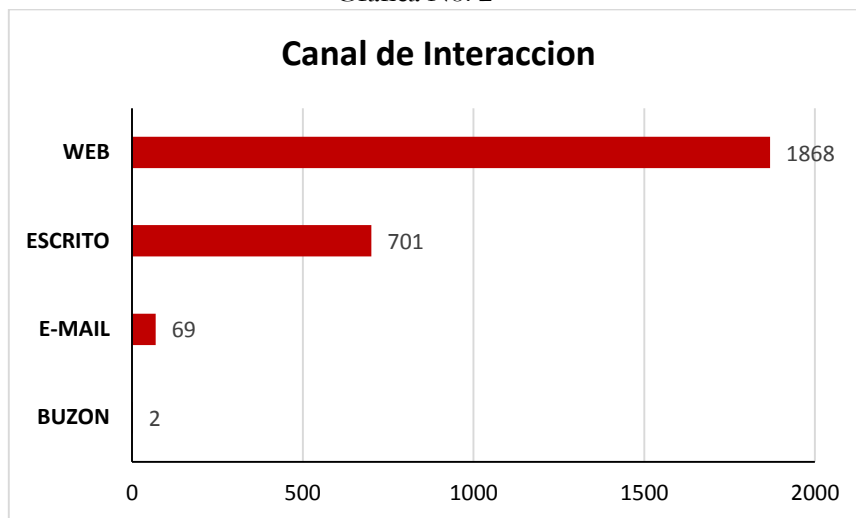
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría 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
AGOSTO 2020.**

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2

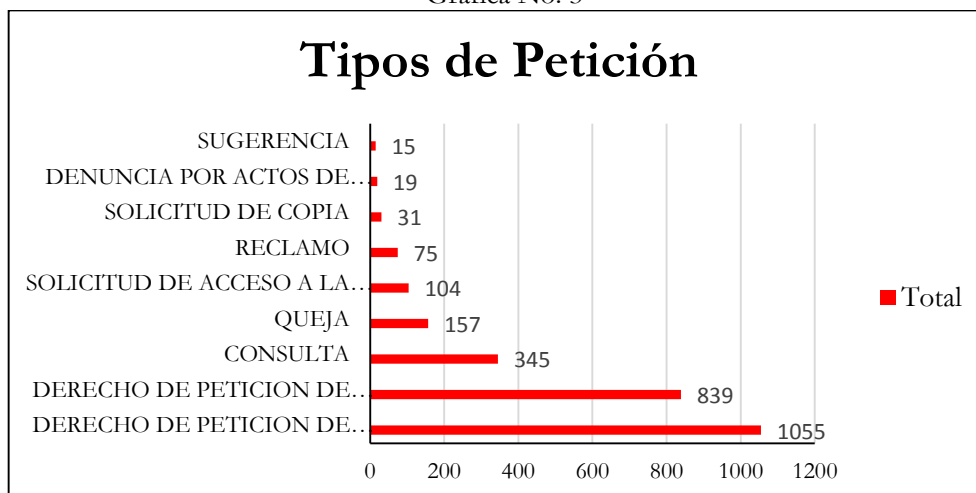


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Agosto 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 71% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 26% 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 3%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – 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.

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

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 40% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 32%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 13%.

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	0
Solicitudes trasladadas a otras entidades	5

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Agosto de 2020 se registraron 5 solicitudes de información trasladadas a otras según su competencia Catastro, IDPAC, Secretaria De Seguridad, Secretaria General, Secretaria Movilidad.

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**

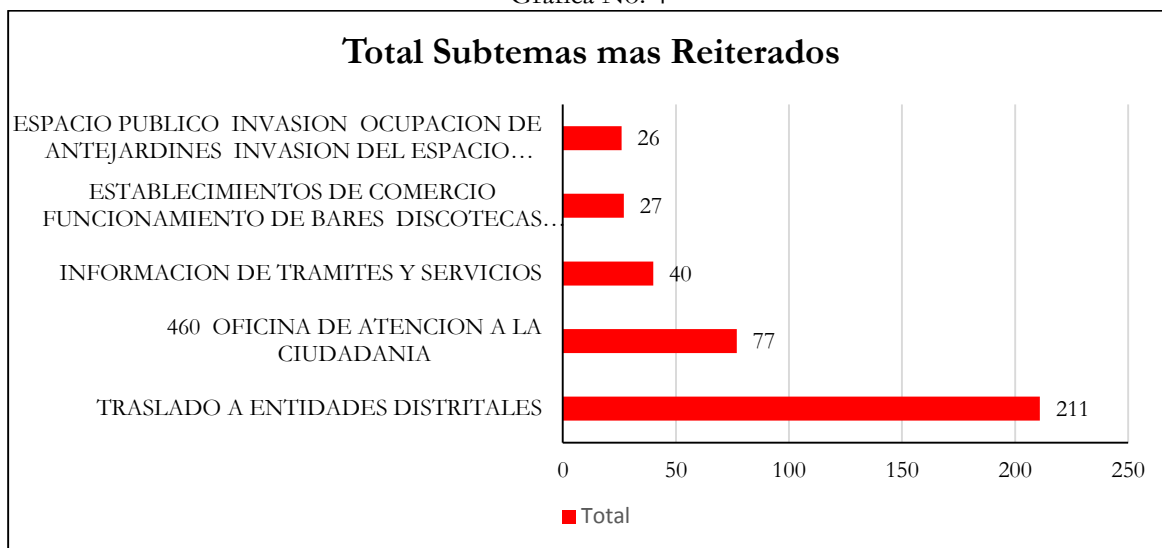
SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	211	8
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	77	3
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	40	2
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	27	1
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	26	1
TOTAL 5 SUBTEMAS	381	14
OTROS SUBTEMAS	2259	86
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2640	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – 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.

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

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO - CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a Entidades Distritales*” con 211 peticiones, luego se encuentra “*Oficina de Atención a la Ciudadanía*” con 77; posteriormente se encuentra que fueron 40 las peticiones relacionadas con. “*Información de Trámites 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 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**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	84	23.7
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	34	9.6
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDA Y ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	30	8.5
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITAN EL SITP	24	6.8
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	23	6.5
TOTAL 5 SUBTEMAS	195	55.1
OTROS SUBTEMAS	159	44.9
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	354	100.00%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Agosto el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Dirección para la Gestión Policiva*” con 84 peticiones, luego se encuentra “*Información de Trámites y Servicios*” con 34; posteriormente se encuentra que fueron 30 las peticiones relacionadas con. “*Establecimientos De Comercio, Funcionamiento De Bares, Discotecas, Supermercados, Tienda, y Establecimientos Turísticos*”.

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
AGOSTO 2020.**

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	15	8%
SECRETARIA DEL HABITAT	7	4%
IDPYBA	1	1%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	19	10%
SECRETARIA MOVILIDAD	20	10%
SECRETARIA DE AMBIENTE	8	4%
UAESP	8	4%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	2%
SECRETARIA DE SALUD	13	7%
ACUEDUCTO - EAB	6	3%
IDIGER	1	1%
IDRD	2	1%
CODENSA	2	1%
SECRETARIA GENERAL	13	7%
PERSONERIA DE BOGOTA	2	1%
SECRETARIA DE HACIENDA	2	1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	13	7%
SECRETARIA JURIDICA	18	9%
IDPAC	2	1%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3	2%
IDU	3	2%
CATASTRO	5	3%
IPES	5	3%
SUBRED NORTE	3	2%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	3%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	1%
SUBRED SUR	1	1%
IDIPRON	1	1%
SERVICIO CIVIL	2	1%
TRANSMILENIO	1	1%
Total general	193	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Agosto se respondió el 7 % del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo 10% a la Secretaria de Movilidad, 10% Secretaria de Seguridad, 9% Secretaria Jurídica y 8% Secretaria de Integración Social, 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
AGOSTO 2020.**

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Agosto se respondieron 1 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	1
Total	1

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 10% 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 TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	0	0%	2	0.8%	2
02 - CHAPINERO	0	0%	2	0.8%	2
03 - SANTA FE	0	0%	4	1.5%	4
04 - SAN CRISTOBAL	0	0%	1	0.4%	1
05 - USME	0	0%	2	0.8%	2
06 - TUNJUELITO	0	0%	4	1.5%	4
07 - BOSA	1	20%	4	1.5%	5
08 - KENNEDY	0	0%	8	3.1%	8
09 - FONTIBON	0	0%	3	1.1%	3
10 - ENGATIVA	0	0%	7	2.7%	7
11 - SUBA	0	0%	8	3.1%	8
12 - BARRIOS UNIDOS	0	0%	1	0.4%	1
13 - TEUSAQUILLO	0	0%	6	2.3%	6
14 - LOS MARTIRES	0	0%	1	0.4%	1
15 - ANTONIO NARINO	0	0%	0	0%	0
16 - PUENTE ARANDA	0	0%	5	1.9%	5
17 - LA CANDELARIA	0	0%	0	0%	0

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
AGOSTO 2020.**

18 - RAFAEL URIBE URIBE	0	0%	0	0%	0
19 - CIUDAD BOLIVAR	0	0%	3	1.1%	3
SUMAPAZ	0	0%	0	0%	0
NIVEL CENTRAL	3	1.5%	200	76.6%	203
Total general	4	1.5%	261	98.5%	265

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Agosto las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 1.5% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Agosto el 76.6% 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 Agosto.

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 PERIÓDOS ANTERIORES (MESES
TRANSCURRIDOS DEL AÑO 2020**

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
ANTONIO NARINO	0	0%	5	0.3%	5
BARRIOS UNIDOS	1	2.8%	35	2.1%	36
BOSA	1	25%	3	0.2%	4
CANDELARIA	0	0%	7	0.4%	7
CHAPINERO	0	0%	34	2.1%	34
CIUDAD BOLIVAR	1	4.2%	21	1.3%	22
ENGATIVA	0	0%	128	7.8%	128
FONTIBON	0	0%	9	0.5%	9
KENNEDY	0	0%	69	4.2%	69
MARTIRES	0	0%	19	1.2%	19
PUENTE ARANDA	0	0%	15	0.9%	15
RAFAEL URIBE URIBE	3	2.8%	31	1.9%	34
SAN CRISTOBAL	0	0%	13	0.8%	13

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
AGOSTO 2020.**

SANTAFE	0	0%	27	1.6%	27
SUBA	0	0%	52	3.2%	52
SUMAPAZ	0	0%	4	0.2%	4
TEUSAQUILLO	0	0%	18	1.1%	18
TUNJUELITO	0	0%	33	2.0%	33
USAQUEN	1	2.9%	33	2%	34
USME	0	0%	4	0.2%	4
NIVEL CENTRAL	3	0.1%	1089	66%	1092
Total general	10	0.6%	1.649	99.4%	1.659

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los **19.904** requerimientos ingresados en el transcurso del año anteriores al periodo actual, un 8.3% tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.649** 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 AGOSTO 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	5	5	5	4	0	5	6	0	9	4	4
Chapinero	3	9	3	4	0	6	3	0	2	0	4
Santa fe	2	9	3	3	0	4	0	4	0	0	3
San Cristóbal	1	3	4	4	0	2	4	0	4	0	4
Usme	4	0	4	5	0	6	2	0	0	0	4
Tunjuelito	1	0	4	4	0	3	1	0	0	0	4
Bosa	2	4	5	5	0	6	2	2	5	1	5
Kennedy	4	4	4	4	0	4	3	3	0	0	4
Fontibón	5	4	5	3	0	1	2	9	4	1	4
Engativá	4	1	5	3	0	4	3	0	5	3	4
Suba	5	2	4	4	0	5	7	0	7	0	4
Barrios Unidos	7	1	4	3	0	5	2	0	0	6	4
Teusaquillo	4	0	6	4	0	5	11	5	0	0	5
Mártires	1	0	5	5	0	3	4	0	6	1	5
Antonio Nariño	0	0	3	5	0	7	4	0	2	0	4
Puente Aranda	3	2	4	3	0	5	2	1	4	0	4
Candelaria	0	0	6	5	0	0	0	0	7	0	5
Rafael Uribe	0	1	5	5	0	4	4	0	6	0	4
Ciudad Bolívar	8	0	4	3	0	4	5	0	9	0	4
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nivel central	3	3	4	4	0	4	3	4	3	3	4
Total general	3	4	4	4	0	4	3	4	3	3	4

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

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por el decreto 491 de 2020, se cumplió con el plazo estimado para dar respuesta a los Derechos de petición en interés general, así como para dar respuesta a las Consultas, Solicitudes de Información, Quejas, Reclamos, Denuncias por actos de Corrupción y Sugerencias; por otra parte, no se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular; por tanto, es necesario hacer mayores esfuerzos para dar respuesta a las peticiones en los tiempos establecidos por ley. Lo anterior, debido a los tiempos de respuesta establecidos por el decreto 491 de 2020, en el contexto de la emergencia sanitaria por el virus COVID-19.

8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2020

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

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

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	1.030	51.040	50
Febrero	2.746	137.186	50
Marzo	3.394	171.358	47
Abril	3.503	141.393	37
Mayo	3.593	97.296	24
Junio	4.192	28.047	9
Julio	3.713	47.737	12
Agosto	2.640	18.538	4
Total General	24.811	692.595	29

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 29 días.

**Tabla No. 9
Nivel Central**

Mes	Total Peticiones	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	128	4.960	39
Febrero	321	10.410	32
Marzo	1.174	45.148	38
Abril	1.525	55.769	37
Mayo	1.591	38.760	24
Junio	1.045	9.684	9
Julio	1.245	1.245	5
Agosto	1.553	6.722	4
Total General	8.582	172.698	23

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el en el nivel central en la vigencia 2020 ha sido de 23 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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
AGOSTO 2020.**

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

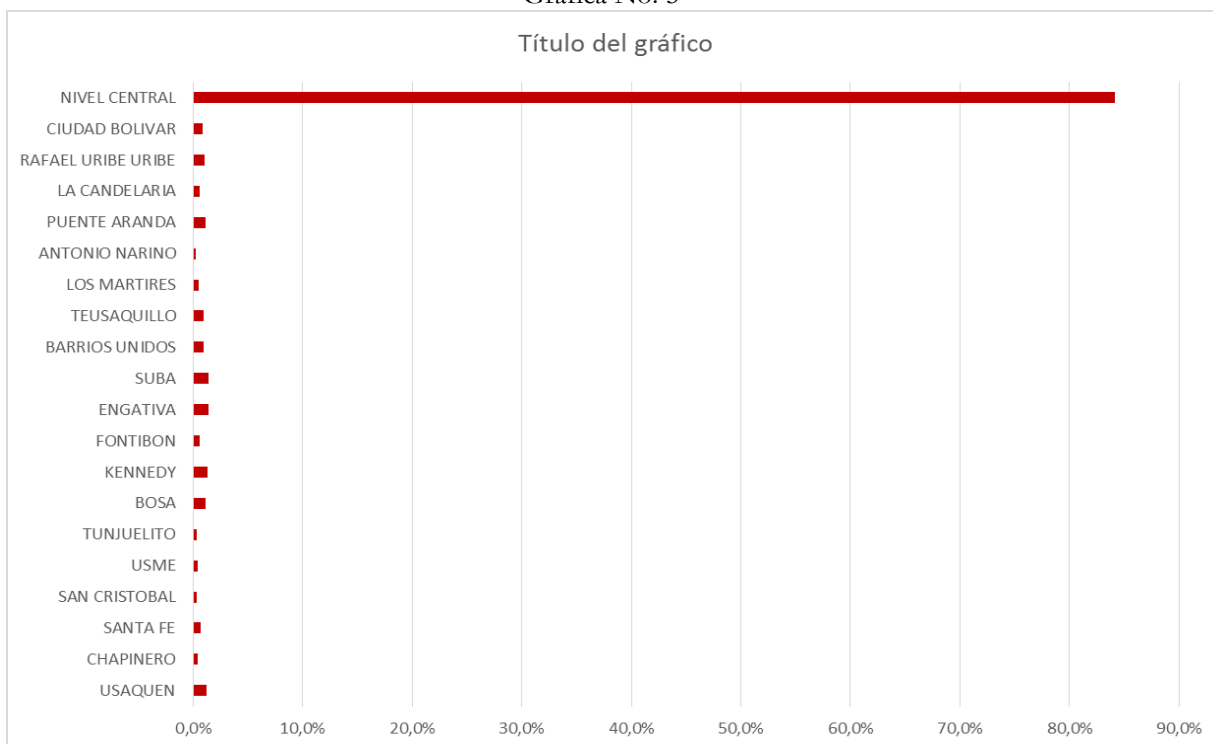
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	33	1,3%	195	0	9	0
CHAPINERO	11	0,4%	139	0	1	0
SANTAFE	18	0,7%	87	0	1	0
SANCRISTOBAL	9	0,3%	131	0	0	0
USME	12	0,5%	182	0	0	0
TUNJUELITO	8	0,3%	75	0	2	0
BOSA	30	1,1%	325	0	0	0
KENNEDY	36	1,4%	492	0	3	0
FONTIBON	17	0,6%	120	0	5	0
ENGATIVA	37	1,4%	232	0	10	0
SUBA	37	1,4%	445	0	20	0
BARRIOS UNIDOS	26	1,0%	46	0	1	0
TEUSAQUILLO	26	1,0%	89	0	1	0
MARTIRES	14	0,5%	20	0	2	0
ANTONIO NARIÑO	7	0,3%	16	0	0	0
PUENTE ARANDA	31	1,2%	62	0	1	0
CANDELARIA	15	0,6%	28	0	1	0
RAFAEL URIBE	28	1,1%	149	0	0	0
CIUDAD BOLIVAR	24	0,9%	274	0	2	0
SUMAPAZ	0	0%	3	0	0	0
NIVEL CENTRAL	2221	84,1%	0	0	37	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	2.640	100%	3.110	0	96	0

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
AGOSTO 2020.**

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 88% no se ubicó dentro de ningún estrato, 5% se ubicó dentro del estrato 3, el 4% en el estrato 2 y el 2% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



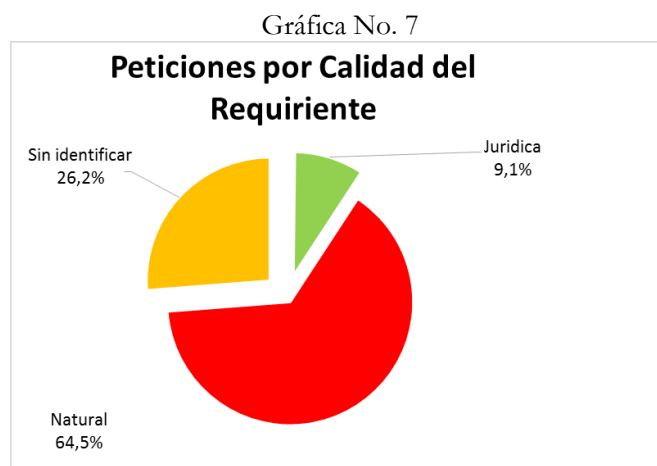
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (65%) fueron realizadas por personas naturales y (9%) por personas jurídicas.



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.

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

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

Calificación Canal Virtual				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
0	Antonio Nariño	0,0	0,00	3,45
1	Barrios Unidos	5,0	0,05	
0	Bosa	0,0	0,00	
1	Chapinero	3,1	0,03	
2	Ciudad Bolívar	2,7	0,06	
10	Engativá	2,3	0,24	
5	Fontibón	2,3	0,12	
3	Kennedy	3,9	0,12	

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
AGOSTO 2020.**

1	La Candelaria	5,0	0,05	
2	Mártires	4,9	0,10	
1	Puente Aranda	1,0	0,01	
0	Rafael Uribe Uribe	0,0	0,00	
0	San Cristóbal	0,0	0,00	
1	Santa Fe	5,0	0,05	
20	Suba	2,3	0,47	
1	Teusaquillo	1,3	0,01	
2	Tunjuelito	1,2	0,02	
9	Usaquén	1,9	0,17	
0	Usme	0,0	0,00	
0	Sumapaz	0,00	0,00	
37	Nivel Central	5,00	1,93	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

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:

**Tabla No. 12
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL VIRTUAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	5,0	5,0	5,0	5,00
Documentos Extraviados	5,0	5,0	5,0	
Otro	5,0	5,0	5,0	
Propiedad Horizontal	5,0	5,0	5,0	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5,0	5,0	5,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactoria”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta 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.

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
AGOSTO 2020.**

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Agosto de 2020 es de **4,0** esto equivale al **79%** 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 Agosto 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 Agosto se entregaron 8 documentos extraviados, de los cuales 5 fueron cédulas de ciudadanía (62% del total), 1 Licencia de Transito, 1 Libreta Militar y 1 Licencias de Conducción (12,6% cada una).

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
AGOSTO 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
Agosto	8
TOTALES	45

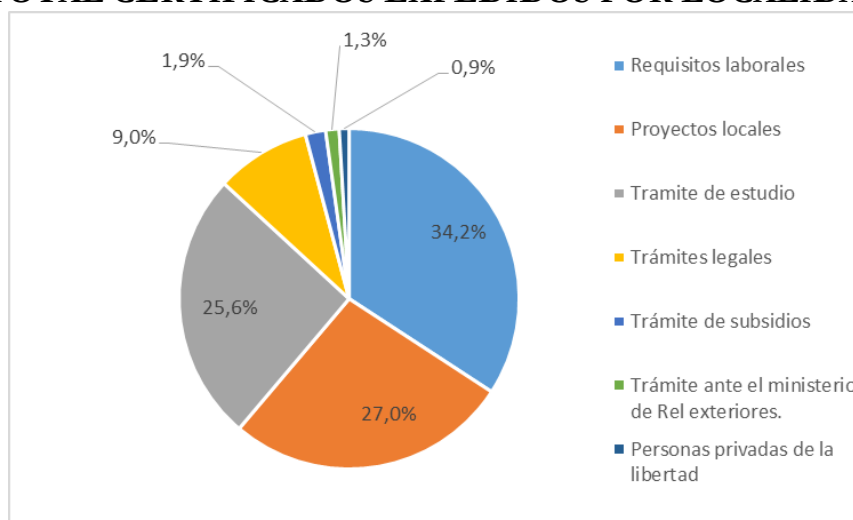
Fuente: Aplicativo SIDE

12.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 34% respecto al total, seguido de un 27% para Proyectos Locales, el 26% para Trámites de Estudio, 9% para Trámites Legales, 2% para Trámites de Subsidio, 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,9% para Personas Privadas de la Libertad.

Gráfica No. 8

TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR LOCALIDAD



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 3.110, 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
AGOSTO 2020.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Engativá y Usaquén que expedieron un total de 1.963 certificaciones, representando el 63% 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
AGOSTO 2020.**

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Agosto de 2020 corresponde a 2.640, 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 Agosto 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 y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 71% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 26% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI, en tercer lugar se encuentra el correo electrónico con 3%.
 4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 40% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 32%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 13%.
 5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a Entidades Distritales*” con 211 peticiones, luego se encuentra “*Oficina de Atención a la Ciudadanía*” con 77; posteriormente se encuentra que fueron 40 las peticiones relacionadas con. “*Información de Trámites y Servicios*”.
 6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Suba, Engativá, Kennedy y Usaquén.
 7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 88% no se ubicó dentro de ningún estrato, 5% se ubicó dentro del estrato 3, el 4% en el estrato 2 y el 2% en el estrato 4.
 8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Agosto, 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 8 documentos extraviados a la ciudadanía de los cuales 5 fueron Cédulas de Ciudadanía, 1 Licencia de Transito, 1 Libreta Militar y 1 Licencias de Conducción.
- Para el mes de Agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 34% respecto al total, seguido de un 27% para Proyectos Locales, el 26% para Trámites de Estudio, 9% para Trámites Legales, 2% para Trámites de Subsidio, 1% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 0,9% para Personas Privadas de la Libertad.
9. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Agosto de 2020 es de 4,0 esto equivale al 79% 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.