

SECRETARÍA DISTRICTAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL AGOSTO 2022.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 31 de Agosto 2022

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL AGOSTO 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 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 son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

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

CONSIDERACIONES GENERALES

1. El presente informe se elabora en cumplimiento al Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
2. En el informe, se presentan las cifras del reporte de PQRS del periodo, obtenidas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha. Este reporte se puede generar de acuerdo a la periodicidad con la que la entidad requiera realizar el seguimiento (semanal, mensual, etc.)
3. Las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales serán diferentes según el momento de gestión:
 - a. Tipo de Ingreso: Registrada
 - b. Periodo: Periodo Actual
4. Las peticiones registradas son aquellas creadas por la entidad; o aquellas registradas directamente por la ciudadanía y remitido por ésta a la entidad.
5. El periodo actual implica que, las cifras obtenidas tienen como punto de partida el primer día calendario del periodo analizado y como punto de corte el último día calendario del periodo analizado objeto del reporte.
6. No se presenta lo recibido por traslado de otras entidades, pues dichas peticiones serán reportadas por la entidad que la registró inicialmente, evitando doble contabilización.
7. La entidad cuenta con la interoperabilidad del gestor documental ORFEO con el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha, es decir todo lo tramitado por la entidad tiene registro en el Bogotá te escucha, correspondiente al incumplimiento del Decreto 371 de 2010.
8. El tiempo de gestión de las peticiones, corresponde a los días promedio según el número de peticiones con respuesta definitiva por el Bogotá te Escucha, que se atienden por cada dependencia y tipo de petición.
9. Las peticiones trasladadas, corresponden al número de traslados realizados por la entidad, discriminado por entidad de destino. Serán diferentes las cifras con el “tipo de registro: registradas”, porque en esta sección si se incluye las peticiones recibidas y las peticiones de periodos anteriores que se trasladaron por competencia, por la entidad.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

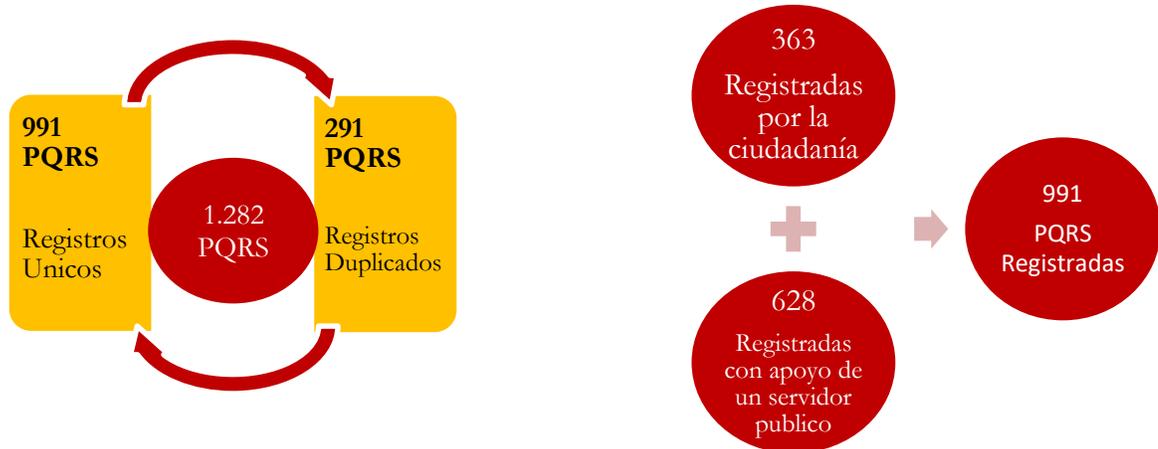
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL AGOSTO 2022.

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 Agosto 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 Agosto del año 2022, de las PQRs sin duplicados corresponde al registró de 991 peticiones ante la Secretaría Distrital de Gobierno, donde 363 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 628 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.

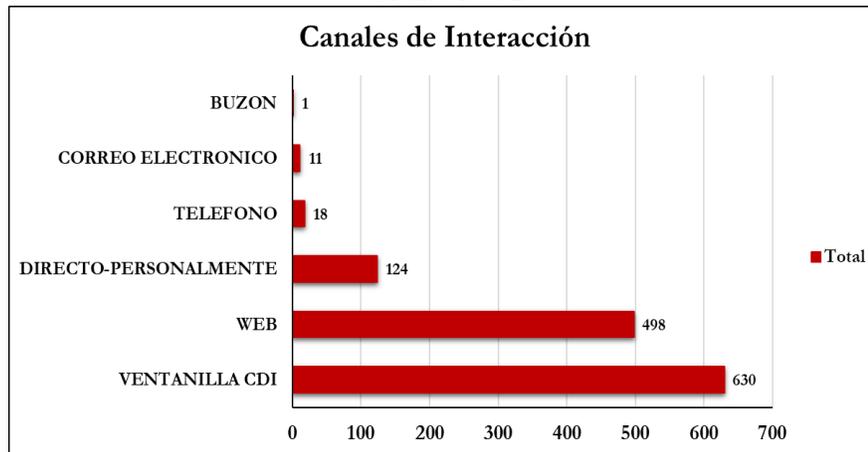
2. CANALES DE INTERACCIÓN

Para el mes de Agosto el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 49.1% 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 38.8%. 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 9.7%.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

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

Gráfica No. 2

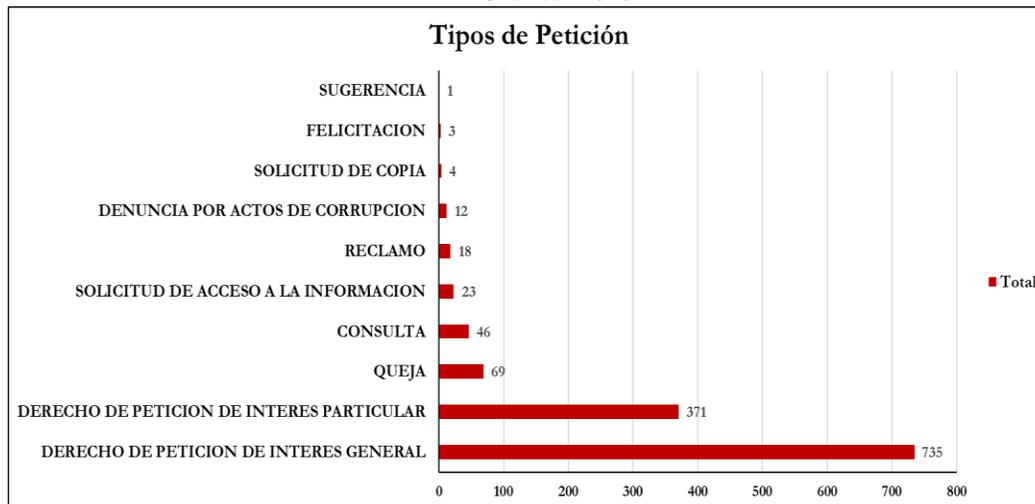


Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 57.3% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 28.9%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 5.4%.

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

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:

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

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

Gráfica No. 4 Solicitudes de Información



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Agosto de 2022 se registró 131 solicitudes de información, de las cuales 9 fueron solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

A continuación, se relaciona las 131 solicitudes de información, por dependencia y gestión en rango de días, tomado del reporte de PQRS del periodo:

**Tabla No. 1
PETICIONES GESTIÓNADAS POR RANDE DE DÍAS**

Dependencia	Número de peticiones por gestión en rango de días					Total Solicitudes de Información
	0-3.	4-5.	6-10.	11-15.	16-30.	
Alcaldía Local de Bosa	-	-	4	2	1	7
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	1	-	2	-	1	4
Alcaldía Local de Engativá	-	-	-	2	-	2
Alcaldía Local de Fontibón	3	2	-	-	1	6
Alcaldía Local de Kennedy	-	-	-	1	-	1
Alcaldía Local de Mártires	-	-	-	-	1	1
Alcaldía Local de Puente Aranda	-	-	-	1	1	2
Alcaldía Local de Rafael Uribe	1	-	-	-	-	1
Alcaldía Local de Santa Fe	-	-	1	-	-	1
Alcaldía Local de Suba	1	-	1	4	-	6
Alcaldía Local de Teusaquillo	-	-	1	1	-	2
Alcaldía Local de Usme	-	-	1	2	1	4
Dependencias Nivel Central	3	1	6	6	-	16
Oficina Asuntos Disciplinarios	-	1	-	-	-	1
Oficina de Atención a la Ciudadanía	69	2	2	4	-	77
Total general	78	23	6	6	18	131

Para el periodo analizado, no se tiene solicitudes de información que se les haya negado respuesta, toda vez que, se encuentra en proceso la expedición de un concepto por parte del administrador del Bogotá te Escucha de la Secretaría General - Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a quien se elevó con oficio Radicado No. 20224608127751 la “solicitud se revise la parametrización del Sistema Bogotá te Escucha, para los reportes de peticiones en el marco de los Decretos 371 de 2010 y 1081 de 2015, revisar dentro del Sistema, los mecanismos de seguimiento a las respuestas Negación de las solicitudes de información”.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

**SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL**

AGOSTO 2022.

Tabla No. 2

DÍAS DE GESTIÓN A SOLICITUDES TRASLADAS A OTRAS ENTIDADES

TRASLADADA A OTRAS ENTIDAD	Número de Peticiones	Días de Gestión
SECRETARIA DE EDUCACION	1	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1	1
SECRETARIA GENERAL	1	1
SECRETARIA JURIDICA	1	1
SECRETARIA MOVILIDAD	1	2
SECRETARIA DE CULTURA	1	1
UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	5
IDU	1	1
NO ES UN DERECHO DE PETICIÓN	1	2
Total general	9	2*

*El total en días de gestión corresponde al promedio del total de solicitudes de información trasladadas a otras entidades por 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. 3
SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtemas	Total	Porcentaje
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad	424	7,4
Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	415	7,2
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	301	5,2
Traslado a Entidades Distritales	288	5,0
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP	204	3,6
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.632	28%
OTROS SUBTEMAS	4.111	72%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	5.743	100%

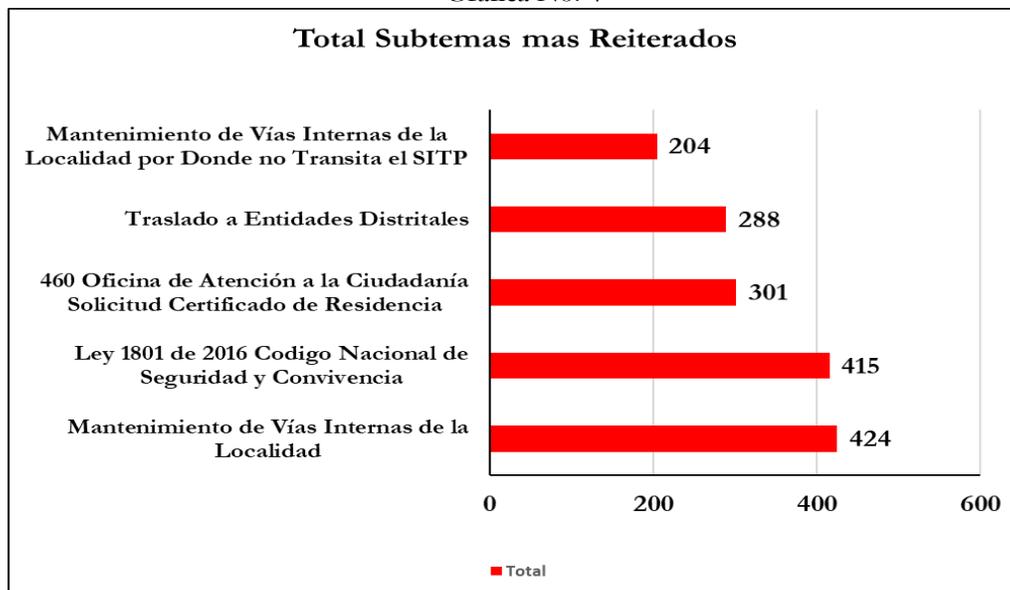
Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad*” con 424 peticiones en comparación con el subtema “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde no Transita el SITP*” con 204 peticiones; luego se encuentra “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 415 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 301 las peticiones relacionadas con “*460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*”

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanos Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

**SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
AGOSTO 2022.**

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

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. 4
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia	406	15%
460 Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia	210	8%
Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad Por Donde No Transita el SITP	203	8%
Contravenciones Comunes Código de Policía	164	6%
Espacio Público Invasión Ocupación De Antejardines Invasión Del Espacio Público Ocupación Por Ventas Ambulantes Por Prolongación de una Actividad Económica	162	6%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.145	43%
OTROS SUBTEMAS	1.541	57%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2.686	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Agosto el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 406 peticiones, luego se encuentra “*460_Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” con 210 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 164 las peticiones relacionadas con “*Contravenciones Comunes Código de Policía*”.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

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

Tabla No. 5

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	42	11,5%
SECRETARIA DE HACIENDA	37	10,2%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	36	9,9%
SECRETARIA MOVILIDAD	29	8,0%
SECRETARIA DE PLANEACION	23	6,3%
SECRETARIA DE EDUCACION	15	4,1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	14	3,8%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	14	3,8%
IDPAC	13	3,6%
PERSONERIA DE BOGOTA	13	3,6%
SECRETARIA DE AMBIENTE	12	3,3%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	11	3,0%
SECRETARIA GENERAL	11	3,0%
IDU	10	2,7%
IPES	9	2,5%
UAESP	9	2,5%
SECRETARIA DEL HABITAT	7	1,9%
IDRD	7	1,9%
TRANSMILENIO	6	1,6%
SECRETARIA DE SALUD	6	1,6%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6	1,6%
CATASTRO	4	1,1%
JBB - JARDIN BOTANICO	4	1,1%
METRO DE BOGOTA S.A.	3	0,8%
SECRETARIA JURIDICA	3	0,8%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	2	0,5%
CONCEJO DE BOGOTA	2	0,5%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	2	0,5%
GRUAS Y PATIOS	2	0,5%
IDIGER	2	0,5%
CAPITAL SALUD EPS	1	0,3%
FONCEP	1	0,3%
SUBRED NORTE	1	0,3%
VEEDURIA DISTRITAL	1	0,3%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,3%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0,3%
CODENSA	1	0,3%
IDPYBA	1	0,3%
SERVICIO CIVIL	1	0,3%
IDT	1	0,3%
Total general	604	100%

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

En el mes de Agosto se trasladó el 37% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Las entidades con mayor número de peticiones a quienes se realizó traslados fueron: el 11.5% a la “Secretaría de Integración Social”, el 10.2% a la “Secretaría de Hacienda”, el 9.9% a la “Secretaría de Seguridad”, el 8.0% a la “Secretaría de Movilidad”, y el 6.3% “Secretaría de Planeación”, clasificadas dentro de las

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

**SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
AGOSTO 2022.**

peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Agosto se respondieron 79 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 6

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Repuesta Definitiva	79
Total	79

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 76,7% 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. 7

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	1	0,1%	0	0,0%	1
Alcaldía Local de Barrios Unidos	13	1,3%	8	0,2%	21
Alcaldía Local de Bosa	47	4,8%	39	1,2%	86
Alcaldía Local de Candelaria	20	2,0%	10	0,3%	30
Alcaldía Local de Chapinero	14	1,4%	20	0,6%	34
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	40	4,1%	21	0,6%	61
Alcaldía Local de Engativá	25	2,6%	31	1,0%	56
Alcaldía Local de Fontibón	22	2,2%	23	0,7%	45
Alcaldía Local de Kennedy	85	8,7%	95	2,9%	180
Alcaldía Local de Mártires	17	1,7%	19	0,6%	36
Alcaldía Local de Puente Aranda	8	0,8%	16	0,5%	24
Alcaldía Local de Rafael Uribe	25	2,6%	22	0,7%	47
Alcaldía Local de San Cristóbal	87	8,9%	122	3,8%	209
Alcaldía Local de Santa Fe	42	4,3%	20	0,6%	62
Alcaldía Local de Suba	101	10,3%	23	0,7%	124
Alcaldía Local de Sumapaz	5	0,5%	1	0,0%	6
Alcaldía Local de Teusaquillo	18	1,8%	20	0,6%	38
Alcaldía Local de Tunjuelito	10	1,0%	5	0,2%	15
Alcaldía Local de Usaquén	33	3,4%	21	0,6%	54
Alcaldía Local de Usme	52	5,3%	32	1,0%	84
Dependencias Nivel Central	314	10,5%	2.683	89,5%	2.997
Total general	979	2,2%	873	97,8%	893

Fuente: Aplicativos Bogotá Te Escucha – ORFEO.

Durante el mes de Agosto las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **45.2%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Agosto el **98.9%** del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

**SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
AGOSTO 2022.**

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 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. 8
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIÓDOS ANTERIORES**

DEPENDENCIA Y/O ALCALDÍA	EN TRÁMITE	% EN TRÁMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
Alcaldía Local de Antonio Nariño	1	1,1%	6	0,4%	7
Alcaldía Local de Barrios Unidos	0	0,0%	12	0,8%	12
Alcaldía Local de Bosa	1	1,1%	56	3,9%	57
Alcaldía Local de Candalaria	0	0,0%	23	1,6%	23
Alcaldía Local de Chapinero	0	0,0%	15	1,0%	15
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	0	0,0%	59	4,1%	59
Alcaldía Local de Engativá	1	1,1%	48	3,3%	49
Alcaldía Local de Fontibón	6	6,4%	33	2,3%	39
Alcaldía Local de Kennedy	24	25,5%	96	6,7%	120
Alcaldía Local de Mártires	0	0,0%	29	2,0%	29
Alcaldía Local de Puente Aranda	3	3,2%	21	1,5%	24
Alcaldía Local de Rafael Uribe	8	8,5%	28	1,9%	36
Alcaldía Local de San Cristóbal	1	1,1%	132	9,2%	133
Alcaldía Local de Santa Fe	2	2,1%	29	2,0%	31
Alcaldía Local de Suba	17	18,1%	119	8,3%	136
Alcaldía Local de Sumapaz	1	1,1%	5	0,3%	6
Alcaldía Local de Teusaquillo	0	0,0%	39	2,7%	39
Alcaldía Local de Tunjuelito	8	8,5%	28	1,9%	36
Alcaldía Local de Usaquén	0	0,0%	38	2,6%	38
Alcaldía Local de Usme	1	1,1%	43	3,0%	44
Dependencias Nivel Central	20	3,3%	580	96,7%	600
Total general	94	6.1%	1.439	93,9%	1.533

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 **1.533** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **93.9%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **1.439** respuestas efectivas.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión son extraídas directamente del aplicativo de gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, así mismo, las cifras presentadas obedecen a la aplicación de los filtros relacionados en la Guía para la generación y manejo del “Reporte Gestión de Peticiones”, donde los totales sin duplicados serán diferentes según el momento de gestión del periodo.

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

Tabla No. 9

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	0	26	18	0	0	0	0	12	0	22
BARRIOS UNIDOS	7	26	18	15	0	0	0	0	9	0	16
BOSA	16	20	17	13	0	16	16	18	0	0	16
CANDELARIA	23	24	13		0			11	0	0	13
CHAPINERO		0	11	19	0	19	18	57	17	0	15
CIUDAD BOLIVAR	22	0	15	16	0	17	17	16	0	0	16
ENGATIVA	16	0	13	13	0	10		12	0	0	13
FONTIBON	21	0	16	18	0	21	16	23	0	0	17
KENNEDY	0	0	17	23	0	20	20	23	13	0	18
MARTIRES	0	0	15	9	0	5	9	19	0	0	14
PUENTE ARANDA	0	0	13	14	0	0	9	13	0	0	13
RAFAEL URIBE	31	0	24	16	0	24	0	0	0	0	24
SAN CRISTOBAL	0	0	15	13	0	13	0	14	0	0	14
SANTA FÉ	0	0	11	8	0	0	0	0	0	0	10
SUBA	13	0	22	20	0	22	19	19	0	0	21
SUMAPAZ	0	0	20	17	0		16	0	0	0	18
TEUSAQUILLO	0	0	11	15	0	16	16	11	0	0	12
TUNJUELITO	49	0	19	21	0	0	57	27	21	0	22
USAQUEN	6	0	16	17	0	0	30	17	17	0	17
USME	0	0	13	14	0	0	12	14	0	0	13
NIVEL CENTRAL	8	12	2	3	1	2	3	8	5	1	3
Total general	12	13	10	7	1	4	10	15	10	1	9

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
AGOSTO 2022.**

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por ley 1755 de 2015, decreto 491-2020 derogado por la ley 2207 del 17 de mayo 2022, en el mes de agosto 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. 10 Localidades y Nivel Central

Mes	Total Peticiones Registradas	Suma de días gestión	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
Agosto	1.282	6.312	9
Total General	11.009	26.294	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. 11. Nivel Central

Dependencia	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Anterior	Peticiones Solucionadas con Respuesta Definitiva - Periodo Actual	Promedio días de gestión
ANTONIO NARINO	6	0	22
BARRIOS UNIDOS	12	7	16
BOSA	56	33	16
CANDELARIA	23	8	13
CHAPINERO	13	15	15
CIUDAD BOLIVAR	59	16	16
ENGATIVA	48	14	13
FONTIBON	33	17	17
KENNEDY	96	64	18
MARTIRES	29	17	14
PUENTE ARANDA	21	13	13
RAFAEL URIBE	27	7	24
SAN CRISTOBAL	131	115	14
SANTA FÉ	28	18	10
SUBA	119	9	21
SUMAPAZ	5	1	18
TEUSAQUILLO	39	20	12
TUNJUELITO	27	4	22
USAQUEN	38	10	17
USME	43	31	13
NIVEL CENTRAL	295	1161	3
Promedio General	1.148	1.580	9

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
AGOSTO 2022.**

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en la entidad para el periodo analizado ha sido de 9 días, tiempo que cumple los términos de respuesta.

**Tabla No. 12
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS
REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO**

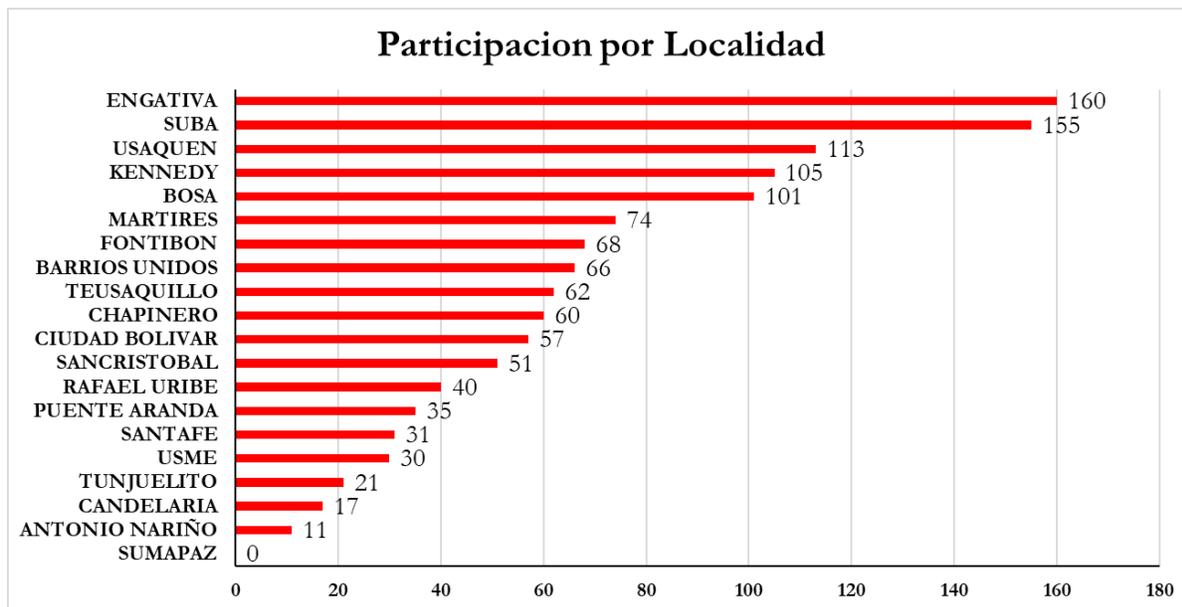
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	113	2,1%	594	510	-	25
CHAPINERO	60	1,1%	188	343	-	5
SANTA FÉ	31	0,6%	109	231	-	52
SANCRISTOBAL	51	1,0%	724	241	7	-
USME	30	0,6%	1001	52	-	-
TUNJUELITO	21	0,4%	146	15	-	-
BOSA	101	1,9%	1006	176	-	-
KENNEDY	105	2,0%	860	276	-	-
FONTIBON	68	1,3%	323	-	-	1406
ENGATIVA	160	3,0%	588	538	-	116
SUBA	155	2,9%	1216	150	-	-
BARRIOS UNIDOS	66	1,3%	192	197	-	-
TEUSAQUILLO	62	1,2%	183	118	-	1050
MARTIRES	74	1,4%	122	20	-	-
ANTONIO NARIÑO	11	0,2%	70	62	-	-
PUENTE ARANDA	35	0,7%	159	253	-	-
CANDELARIA	17	0,3%	36	116	-	-
RAFAEL URIBE	40	0,8%	366	112	-	-
CIUDAD BOLIVAR	57	1,1%	942	409	-	-
SUMAPAZ	0	0,0%	21	-	-	-
NIVEL CENTRAL	4014	76,1%	1	421	1	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	138	-	-
SuperCADE CAD	19	-	-	116	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	74	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	77	-	-
SuperCADE Suba	3	-	-	197	-	-
SuperCADE Virtual	7	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	5.271	24%	8.847	4.842	8	2.654

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
AGOSTO 2022.**

Gráfica No. 5



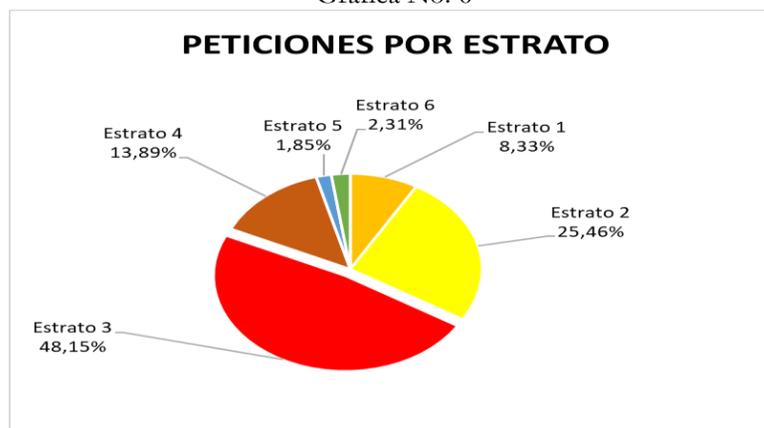
Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 48% se ubicó dentro del estrato 3, el 25% en el estrato 2 y el 14% en el estrato 4.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos Bogotá te Escucha – ORFEO.

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.

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 2022.**

Gráfica No. 7



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.

Los resultados de percepción y satisfacción de las localidades y del nivel central en los canales presencial y virtual son los siguientes:

**Tabla No. 13
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	5.0
0	Barrios Unidos	0,0	0,0	
0	Bosa	0,0	0,0	
0	Chapinero	0,0	0,0	
0	Ciudad Bolívar	0,0	0,0	
0	Engativá	0,0	0,0	
0	Fontibón	0,0	0,0	
0	Kennedy	0,0	0,0	
0	La Candelaria	0,0	0,0	
0	Los Mártires	0,0	0,0	
0	Puente Aranda	0,0	0,0	
0	Rafael Uribe Uribe	0,0	0,0	
7	San Cristóbal	5,0	4,3	
0	Santa Fe	0,0	0,0	
0	Suba	0,0	0,0	
0	Sumapaz	0,0	0,0	
0	Teusaquillo	0,0	0,0	
0	Tunjuelito	0,0	0,0	
0	Usaquén	0,0	0,0	
0	Usme	0,0	0,0	
1	Nivel Central	5,0	0,6	

Fuente: Aplicación Encuestas de Percepción

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

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

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, cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano. Para el periodo de evaluación, se está aplicando el nuevo formato SAC-F010 para todos los servicios que oferta la entidad a la ciudadanía, en el proceso de puesta en producción y apropiación de la herramienta, se adelanta la socialización del formato y capacitación en el diligenciamiento del formato en línea, por esta razón el número de encuestas aplicadas es bajo 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.

Durante este mes analizado, solo se aplicaron encuestas de percepción y satisfacción por el canal presencial; los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y servicios calificados en el canal presencial son los siguientes:

**Tabla No. 14
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL**

TRÁMITE REALIZADO	Número de Encuestas	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION PREGUNTA3	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Atención a la Ciudadanía	8	4,5	5,0	4,9	4,8

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Agosto de 2022 es de **4,9** esto equivale al **98%** de percepción positiva del servicio.

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 Agosto de la vigencia 2022 se entregaron 21 documentos extraviados directamente al titular y 1.192 documentos devueltos a la entidad que emitió el documento.

Tabla No. 15

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
Agosto	2.654	1.213
TOTALES	12.693	8.395

Fuente: Aplicativo SIDE

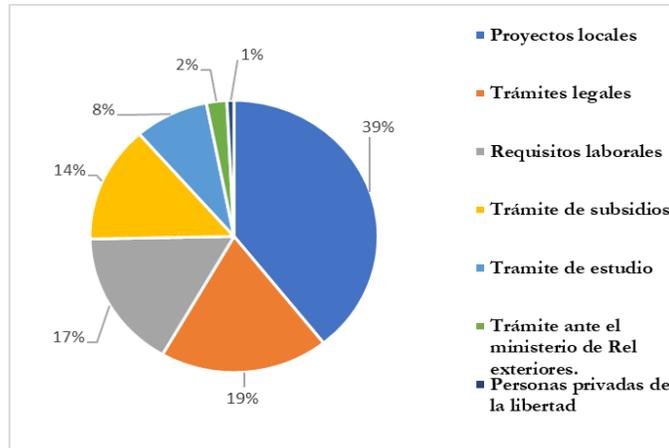
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

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

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos locales con una participación del 25.3% respecto al total, seguido de un 20.3% para Trámites Legales, el 19.9% para Requisitos Laborales, el 19.1% para Trámite de Subsidios, 11.6% para Trámites de Estudio, 2.7% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 0.8% para Personas privadas de la libertad.

Gráfica No. 8
TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRÁMITE



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 8.847, 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: Suba, Bosa, Usme, Ciudad Bolívar, Kennedy, San Cristóbal y Usaquén que expidieron un total de 6.343 certificaciones, representando el 72% 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
AGOSTO 2022.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Agosto de 2022 corresponde a 1.282 peticiones ciudadanas registradas (291 registros son duplicados), de las PQRS sin duplicados corresponde al registró de 363 peticiones fueron registradas por la ciudadanía y 628 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 Agosto 2022 ha sido de 9 días.
3. Para el mes de Agosto el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es Escrito o Ventanilla CDI con el 49.1% 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 con un 38.8%. En tercer lugar, se encuentra el canal de atención presencial con el 9.7%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 57.3% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 28.9%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Queja con un 5.4%
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas “*Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia*” con 406 peticiones, luego se encuentra “*460_Oficina de Atención a la Ciudadanía Solicitud Certificado de Residencia*” con 210 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 164 las peticiones relacionadas con “*Contravenciones Comunes Codigo de Policía*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Engativá, Suba, Usaquén, Kennedy, Bosa, Mártires y Fontibón.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 48% se ubicó dentro del estrato 3, el 25% en el estrato 2 y el 14% en el estrato 4.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Agosto se entregaron 21 documentos extraviados directamente al titular y 1.192 documentos devueltos a la entidad que emitió el documento.
9. Para el mes de Agosto el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos locales con una participación del 25.3% respecto al total, seguido de un 20.3% para Trámites Legales, el 19.9% para Requisitos Laborales, el 19.1% para Trámite de Subsidios, 11.6% para Trámites de Estudio, 2.7% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores, y el 0.8% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Agosto de 2022 es de 4.9 esto equivale al 98% 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.