SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL SEPTIEMBRE 2017.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., 13 de octubre de 2017

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. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA..... 7
6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS..... 8
7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO 8
8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES..... 10
9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) ……12
10. PARTICIPACION POR ESTRATO..... 14
11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE 14
12. CONLUSIONES Y RECOMENDACIONES 16

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL SEPTIEMBRE 2017

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 septiembre de 2017.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1

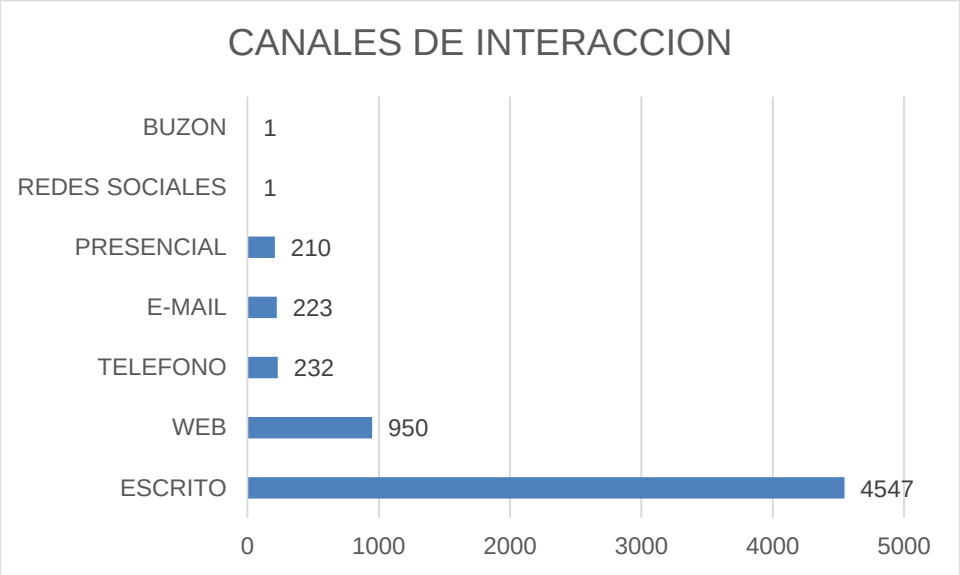
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia septiembre de 2017, corresponde a 6.164, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y 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 secretaria 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

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

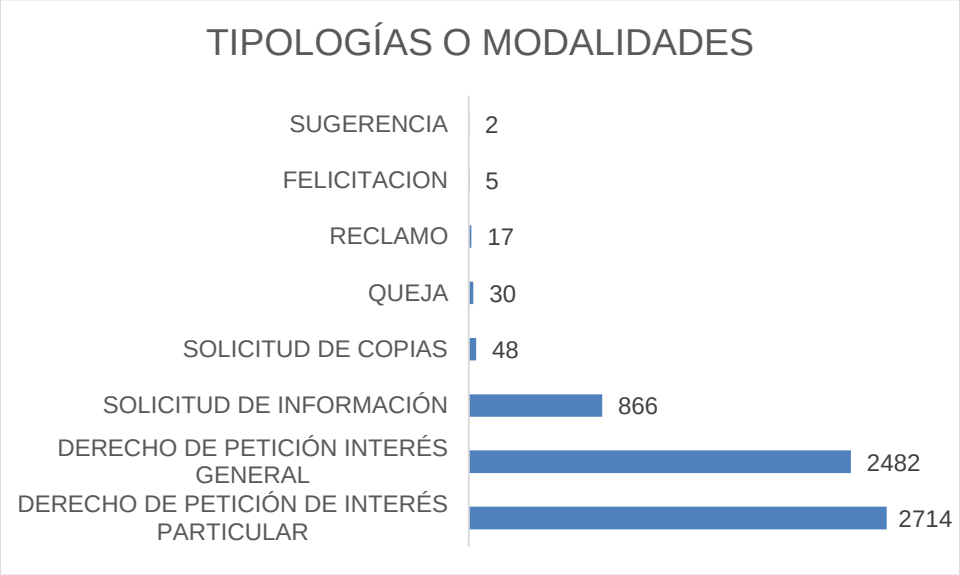
Para el mes de septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos sigue siendo la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 73% ingresa por medio escrito.

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 el nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 15 %. Derechos de petición. No menos importante es la recepción vía correo electrónico y telefónico con un (3%).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de requerimientos el “Derecho de Petición de Interés General” con un 45% y el “derecho de petición de interés particular” con un 40%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la solicitud de información con un 14%.

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 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	866
Solicitudes trasladas a otras entidades	12
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	13 días
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 866 solicitudes de información recibidas para el periodo, 12 solicitudes fueron trasladadas por competencia a otras entidades. El tiempo promedio de cada solicitud es de 13 días y no se negó información en ninguna de ellas.

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.

a. Nivel Local: Total requerimientos: 5.473
b. Nivel central: Total requerimientos: 691
c. Total requerimientos: 6.164

Tabla No. 2
SUBTEMAS NIVEL LOCAL

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACIÓN	824	15%
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	606	11%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	522	9%
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	497	9%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	438	8
TOTAL 5 SUBTEMAS	2.887	52%
OTROS SUBTEMAS	2.586	48%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	5.473	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4

Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “ley 675: certificado de propiedad horizontal” con un total de 824, las cuáles quedan identificadas tal como lo establece la ley 1712 de 2015, con lo cual se garantiza el derecho a la información por parte de los ciudadanos.

Las peticiones por espacio público y certificación de la propiedad horizontal son los que tienen mayor representatividad en el nivel local para el periodo del presente informe, con un 11% y 9% del total respectivamente. Se explica la demanda en materia de propiedad horizontal toda vez que en la ciudad se ha incrementado la población residente que habitan en propiedades con éste régimen.

Tabla No. 3
SUBTEMAS NIVEL CENTRAL

SUBTEMAS NIVEL CENTRAL	TOTAL	PORCENTAJE
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	66	9%
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	65	9%
180: DIRECCION JURIDICA	62	9%
200: SUBSECRETARIA DE GESTION LOCAL	39	5%
170: DIRECCION DE RELACIONES POLITICAS	32	4%
TOTAL 5 SUBTEMAS	264	36%
OTROS SUBTEMAS	427	64%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL CENTRAL	691	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el análisis de los subtemas del nivel central, la Oficina de Asuntos Disciplinarios es la que más requerimientos por gestión realiza, seguida de la Dirección de Gestión del Talento Humano, la Dirección Jurídica, Los otros subtemas representan el 64% del total equivalente a 691 requerimientos.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	250	4%

Se realizaron en el mes de junio 250 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 4% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

Tabla No. 4
PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	CANTIDAD
SECRETARIA MOVILIDAD	43
POLICIA METROPOLITANA	26
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	21
SECRETARIA DE AMBIENTE	21
SECRETARIA DE SALUD	17

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	13
SECRETARIA GENERAL	13
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	11
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	10
ACUEDUCTO - EAB	10
SECRETARIA DEL HABITAT	8
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7
IPES	6
SECRETARIA DE PLANEACION	5
TRANSMILENIO	5
IDPAC	4
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	3
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	3
CODENSA	3
SECRETARIA DE CULTURA	3
SECRETARIA DE EDUCACION	3
CONCEJO DE BOGOTA	2
SECRETARIA DE LA MUJER	2
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1
SECRETARIA DE HACIENDA	1
FOPAE - IDIGER	1
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES, PERSONERIA DISTRITAL	1
METRO BOGOTA S.A.	1
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	1
CATASTRO	1
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	1
ENTIDADES NACIONALES	1
PERSONERIA DISTRITAL	1
Total general	**250**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 17% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia corresponde están en la Secretaría Distrital de Movilidad, y el 10% a la Policía Metropolitana. Teniendo en cuenta que el SDQS opera en línea, se facilita la remisión en tiempo real a las Entidades competentes, con lo cual se aporta en una gestión eficiente a nivel de Distrito, de cara al ciudadano y a la garantía de sus derechos.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

Este punto no aplica para la Entidad, en tanto no se tiene registro ni en la gestión documental, ni en el SDQS, de los requerimientos allegados por veedurías ciudadanas constituidas tal como lo establece la norma.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 22% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición. Lo anterior, de acuerdo al 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. 5
PETICIONES CERRADAS PERIODO ACTUAL

ALCALDIA LOCAL	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS JUNIO	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	PORCENTAJE
Usaquén	677	33	5%
Chapinero	333	10	3%
Santafé	216	76	35%
San Cristóbal	445	131	29%
Usme	292	63	22%
Tunjuelito	209	63	3%
Bosa	275	1	0
Kennedy	671	49	7%
Fontibón	249	51	20%
Engativá	238	4	2%
Suba	372	80	22%
Barrios Unidos	233	0	0
Teusaquillo	95	30	32%
Mártires	79	34	43%
Antonio Nariño	139	11	8%
Puente Aranda	190	5	3%
Candelaria	225	117	52%
Rafael Uribe	127	1	1%
Ciudad Bolívar	392	79	20%
Sumapaz	26	20	77%
Dependencias	691	492	71%
TOTAL	**6164**	**1350**	**22%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

Durante el mes de septiembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 26% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias responden durante el mes de septiembre el 71% 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 “Reporte Preventivo” 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 con respuesta de fondo para el mes de septiembre.

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.

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla No. 6
PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

ALCALDIA LOCAL	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERÍODOS ANTERIORES	PORCENTAJE
Usaquén	5378	2843	53%
Chapinero	3214	2555	79%
Santafé	2476	1910	77%
San Cristóbal	3632	2393	66%
Usme	2100	1917	91%
Tunjuelito	1618	1201	74%
Bosa	1012	249	25%
Kennedy	6051	2039	34%
Fontibón	2100	1094	52%
Engativá	2487	1678	67%
Suba	3983	2026	51%
Barrios Unidos	2114	988	47%
Teusaquillo	1731	1014	59%
Mártires	753	697	93%
Antonio Nariño	1049	84	8%
Puente Aranda	2056	971	47%
Candelaria	1711	1383	81%
Rafael Uribe	2485	991	40%
Ciudad Bolívar	3400	2249	66%
Sumapaz	217	186	86%
Dependencias	6616	6333	96%

TOTAL	**56183**	**34801**	**62%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los 56.183 requerimientos ingresados con corte al mes de septiembre, un 62% tiene respuesta de fondo, que equivale a 34.801 respuestas efectivas.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIAS
ENGATIVA	21	18	-	-	-	20	-	-
PUENTE ARANDA	19	20	-	-	9	20	-	20
BARRIOS UNIDOS	18	27	-	-	-	18	-	-
RAFAEL URIBE	18	21	-	-	-	19	-	14
ANTONIO NARIÑO	20	17	-	-	-	17		4
USAQUEN	18	18		-	17	17	-	23
KENNEDY	17	18	-	-	-	15	-	17
CHAPINERO	16	14	-	-	-	19	-	-
BOSA	16	16	-	-	19	10	-	-
CIUDAD BOLIVAR	18	14	-	-	-	13	-	18
SUBA	16	14	9	-	-	16	-	-
USME	15	12		-	-	13	-	10
FONTIBON	12	16	-	-		15	-	15
TUNJUELITO	14	12	-	-	-	10	2	11
SAN CRISTOBAL	12	13	-		-	12	-	-
TEUSAQUILLO	11	13	-	--	8	12	-	-
SANTAFE	12	11		-	-	12	-	-
MARTIRES	11	12	-		-	11	-	-
CANDELARIA	10	8	-	-	-	11	-	-
SUMAPAZ	6	3	-	-	-	10	-	6
DEPENDENCIAS	6	6	7	5	8	8	1	10

De acuerdo con las tipologías que maneja la secretaría de Gobierno se evidencia que del total de respuestas de fondo emitidas en el periodo y registradas en la herramienta "Reporte Preventivo" que el tiempo de respuesta a las solicitudes de información es de 15 días.

Tabla No. 8
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	EXPEDICIÓN CERT. RESIDENCIA	ATENCIONES	DOC. EXT
Usaquén	677	11%	127	499	-
Chapinero	333	5%	125	251	4
Santafé	216	4%	47	315	21
San Cristóbal	445	7%	199	426	-
Usme	292	5%	112	310	-
Tunjuelito	209	3%	70	186	53
Bosa	275	4%	829	361	-
Kennedy	671	11%	246	168	-
Fontibón	249	4%	354	38	-
Engativá	238	4%	210	500	653
Suba	372	6%	555	203	-
Barrios Unidos	233	4%	35	73	-
Teusaquillo	95	2%	56	97	132
Mártires	79	1%	57	21	-
Antonio Nariño	139	2%	26	499	-
Puente Aranda	190	3%	50	84	-
Candelaria	225	4%	117	125	-
Rafael Uribe	127	2%	434	91	-
Ciudad Bolívar	382	6%	186	372	-
Sumapaz	26	0%	0	0	-
Dependencias	691	11%	0	329	1534
TOTAL	**6164**	**100%**	**85**	**4.948**	**2495**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

Gráfica No. 5

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de requerimientos son Usaquén, Kennedy, Nivel Central y Suba.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

No se tiene desagregada la información por estrato socioeconómico de los ciudadanos, toda vez que en el SDQS dicho campo no es de diligenciamiento obligatorio, y muchos ciudadanos prefieren no dar información al respecto.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

PERSONA NATURAL: 5634

PERSONA JURÍDICA: 530

Gráfica No. 6

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 6.164 requerimientos del mes de septiembre de 2017, el 91% fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 9% requerimientos.

Tabla No. 9
TIPO DE REQUIRIENTE

NOMBRE PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANÓNIMO	1173	19%
FEMINIMO	2105	34%
MASCULINO	2356	39%
PERSONA JURÍDICA	530	8%
TOTAL	6164	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que un 19% de los derechos de petición fueron interpuestos de manera anónima, y el 73% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Independientemente de la calidad del requirente. Del total de peticionarios el 34% corresponde a mujeres y el 39% a hombres.

12. CONLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de los requerimientos presentados ante la Secretaría Distrital de Gobierno son ingresados al SDQS y articulados automáticamente al aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.

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. Hay un número importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS que no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico; de ser necesario el reporte, se sugiere a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor hacer dicho campo obligatorio cuando se registra el ciudadano como usuario del SDQS.

4. Los requerimientos de mayor impacto para la entidad durante este período corresponden a temas relacionados con solicitudes de información

5. Las Alcaldías con un mayor número de requerimientos recibidos son: Usaquén, Kennedy y Suba.