

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., septiembre 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 SEPTIMBRE 2020.**

CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN	4
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	4
3.1	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	5
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	5
5.	TRALADOS POR NO COMPETENCIA	7
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS.....	8
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	8
7.1.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	9
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)	11
9.	PARTICIPACION PORESTRATO	15
10.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	16
11.	OTROS.....	16
11.1.	ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	16
11.2.	BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.....	18
11.3.	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.....	19
12.	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.

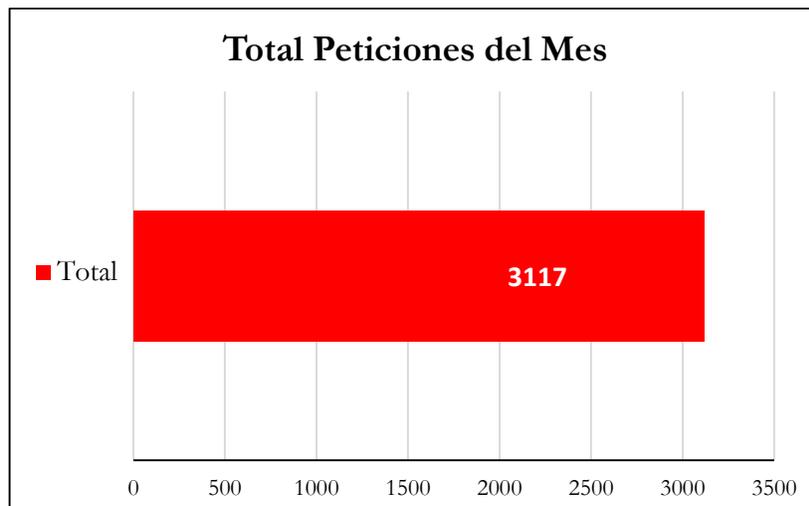
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL SEPTIMBRE 2020.**

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 Septiembre de 2020.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Septiembre de 2020 corresponde a 3.117, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

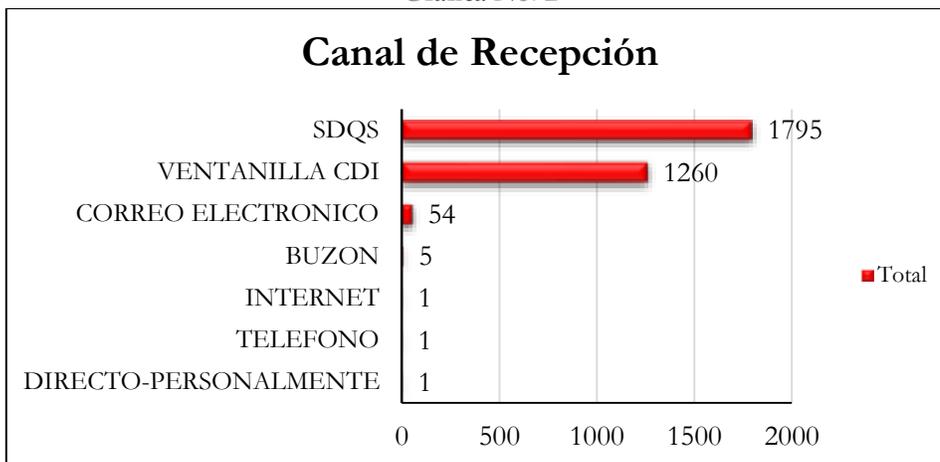
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaria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

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
SEPTIEMBRE 2020.**

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2

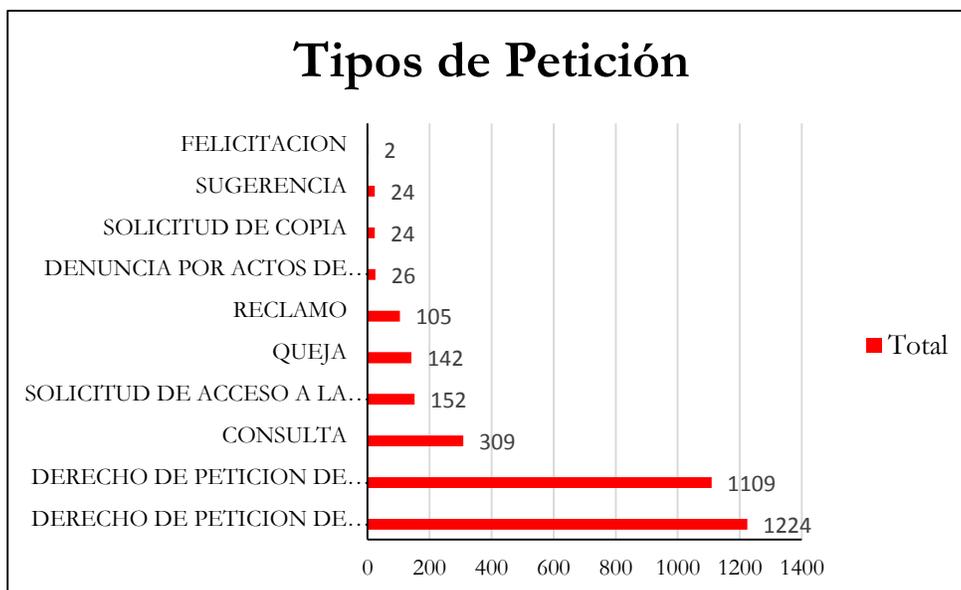


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Septiembre 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 56% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 40% 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 2%.

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
SEPTIEMBRE 2020.**

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 39% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 36%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 10%.

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	151
Solicitudes trasladadas a otras entidades	1

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de Septiembre de 2020 se registró 1 solicitudes de información trasladadas a otra entidad según su competencia Secretaria De Seguridad.

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**

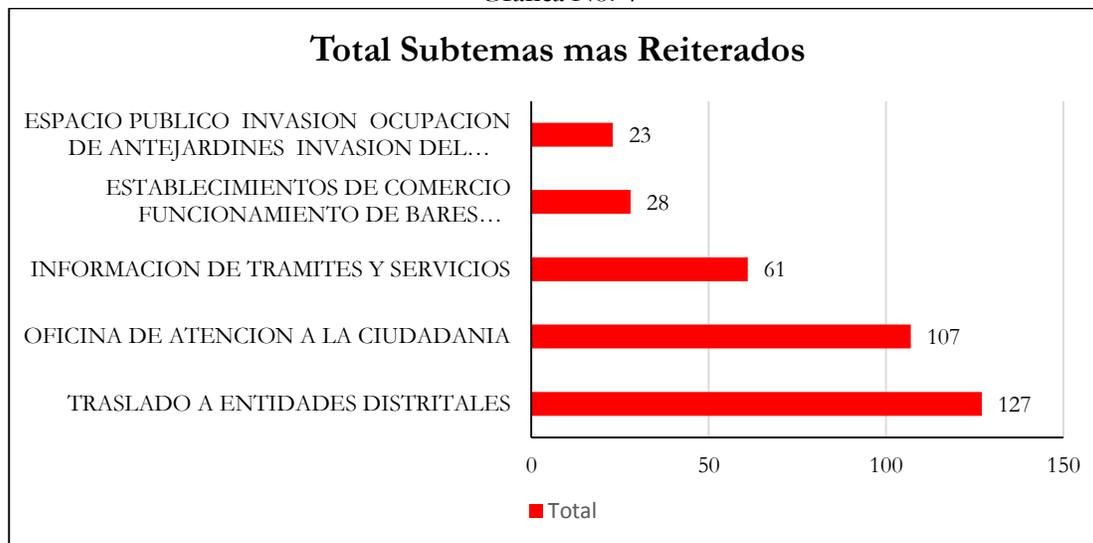
SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	127	4
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	107	3
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	61	2
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO FUNCIONAMIENTO DE BARES DISCOTECAS SUPERMERCADOS TIENDAS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	28	1
ESPACIO PUBLICO INVASION OCUPACION DE ANTEJARDINES INVASION DEL ESPACIO PUBLICO OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	23	1
TOTAL 5 SUBTEMAS	346	11
OTROS SUBTEMAS	2771	89
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	3117	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
SEPTIEMBRE 2020.**

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – CRONOS

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado a Entidades Distritales*” con 127 peticiones, luego se encuentra “*Oficina de Atención a la Ciudadanía*” con 107; posteriormente se encuentra que fueron 61 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
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	357	59
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	52	9
DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	47	8
INFORMACION DE TRAMITES Y SERVICIOS	33	5
CONTRAVENCIONES COMUNES CODIGO DE POLICIA	24	4
TOTAL 5 SUBTEMAS	513	85
OTROS SUBTEMAS	91	15
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	604	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de Septiembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Oficina De Atención a La Ciudadanía*” con 357 peticiones, luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 52; posteriormente se encuentra que fueron 47 las peticiones relacionadas con. “*Dirección Para La Gestión Policiva*”.

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
SEPTIEMBRE 2020.**

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE SEGURIDAD	88	9,9%
SECRETARIA JURIDICA	79	8,9%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	76	8,5%
SECRETARIA GENERAL	75	8,4%
SECRETARIA MOVILIDAD	70	7,9%
SECRETARIA DE SALUD	54	6,1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	52	5,8%
IDU	35	3,9%
SECRETARIA DE AMBIENTE	33	3,7%
IPES	31	3,5%
IDRD	28	3,1%
UAESP	27	3,0%
SECRETARIA DE PLANEACION	26	2,9%
IDPYBA	26	2,9%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	25	2,8%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	20	2,2%
PERSONERIA DE BOGOTA	15	1,7%
ACUEDUCTO - EAB	15	1,7%
IDPAC	14	1,6%
SECRETARIA DE EDUCACION	13	1,5%
SECRETARIA DEL HABITAT	12	1,3%
VEEDURIA DISTRITAL	10	1,1%
SUBRED NORTE	10	1,1%
SECRETARIA DE HACIENDA	9	1,0%
SECRETARIA DE CULTURA	6	0,7%
TRANSMILENIO	5	0,6%
SERVICIO CIVIL	4	0,4%
IDIGER	4	0,4%
SUBRED SUR	4	0,4%
CATASTRO	3	0,3%
CODENSA	3	0,3%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	2	0,2%
SUBRED SUR OCCIDENTE	2	0,2%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	2	0,2%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	2	0,2%
CONCEJO DE BOGOTA	2	0,2%
SECRETARIA DE LA MUJER	2	0,2%
GAS NATURAL	1	0,1%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	0,1%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	0,1%
CAPITAL SALUD EPS	1	0,1%
SIM	1	0,1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,1%
IDPC	1	0,1%
Total general	891	100%

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
SEPTIEMBRE 2020.**

En el mes de Septiembre se respondió el 28 % del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo 10% a la Secretaria de Seguridad, 9% Secretaria de Jurídica, 8% Secretaria de Desarrollo Económico y 8% Secretaria General, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de Septiembre se respondieron 49 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	49
Total	49

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	113	4,4%	6	9,7%	119
02 - CHAPINERO	28	1,1%	1	1,6%	29
03 - SANTA FE	31	1,2%	1	1,6%	32
04 - SAN CRISTOBAL	26	1,0%	0	0%	26
05 - USME	17	0,7%	0	0%	17
06 - TUNJUELITO	18	0,7%	0	0%	18
07 - BOSA	34	1,3%	3	4,8%	37
08 - KENNEDY	72	2,8%	2	3,2%	74
09 - FONTIBON	48	1,9%	0	0%	48
10 - ENGATIVA	116	4,6%	4	6,5%	120
11 - SUBA	117	4,6%	2	3,2%	119
12 - BARRIOS UNIDOS	29	1,1%	3	4,8%	32
13 - TEUSAQUILLO	34	1,3%	1	1,6%	35
14 - LOS MARTIRES	31	1,2%	0	0%	31

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
SEPTIEMBRE 2020.**

15 - ANTONIO NARINO	14	0,6%	0	0%	14
16 - PUENTE ARANDA	45	1,8%	1	1,6%	46
17 - LA CANDELARIA	8	0,3%	2	3,2%	10
18 - RAFAEL URIBE URIBE	31	1,2%	1	1,6%	32
19 - CIUDAD BOLIVAR	36	1,4%	1	1,6%	37
SUMAPAZ	0	0%	0	0%	0
NIVEL CENTRAL	1695	66,7%	34	54,8%	1729
Total general	2543	90%	62	10%	2605

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de Septiembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 2% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Septiembre el 55% 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 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.

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla No. 7
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES (MESES
TRANSCURRIDOS DEL AÑO 2020**

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	659	4,0%	7	1,4%	666
02 - CHAPINERO	211	1,3%	5	1,0%	216
03 - SANTA FE	186	1,1%	3	0,6%	189
04 - SAN CRISTOBAL	255	1,6%	8	1,6%	263
05 - USME	137	0,8%	14	2,7%	151
06 - TUNJUELITO	126	0,8%	2	0,4%	128
07 - BOSA	289	1,8%	3	0,6%	292
08 - KENNEDY	743	4,5%	21	4,1%	764
09 - FONTIBON	383	2,3%	12	2,4%	395

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
SEPTIEMBRE 2020.**

10 - ENGATIVA	352	2,2%	17	3,3%	369
11 - SUBA	918	5,6%	20	3,9%	938
12 - BARRIOS UNIDOS	138	0,8%	4	0,8%	142
13 - TEUSAQUILLO	429	2,6%	3	0,6%	432
14 - LOS MARTIRES	160	1,0%	4	0,8%	164
15 - ANTONIO NARINO	84	0,5%	6	1,2%	90
16 - PUENTE ARANDA	243	1,5%	6	1,2%	249
17 - LA CANDELARIA	51	0,3%	1	0,2%	52
18 - RAFAEL URIBE URIBE	225	1,4%	6	1,2%	231
19 - CIUDAD BOLIVAR	266	1,6%	9	1,8%	275
20 - SUMAPAZ	4	0,0%	0	0%	4
NIVEL CENTRAL	10475	64.1%	359	70,4%	10834
Total general	16334	98%	533	2%	16.844

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 **16.844** requerimientos ingresados en el transcurso del año anteriores al periodo actual, un 2% tiene respuesta de fondo, que equivale a **533** respuestas efectivas.

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

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

Tabla No. 7

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIAS	Total general
Usaquén	6	3	5	6	0	7	5	7	0	11	6
Chapinero	7	3	6	7	0	7	4	6	8	0	6
Santa fe	5	0	5	5	0	5	6	10	0	0	5
San Cristóbal	5	2	6	5	7	7	4	6	0	0	6
Usme	8	8	3	5	0	7	2	0	0	8	5
Tunjuelito	3	0	5	5	0	10	6	0	0	0	6
Bosa	7	0	6	6	0	8	8	11	6	1	6
Kennedy	6	3	7	5	0	8	6	0	0	0	6
Fontibón	3	0	7	5	0	10	5	9	13	0	6
Engativá	4	5	6	6	0	7	7	5	1	0	6
Suba	6	5	6	5	0	8	5	8	3	1	6
Barrios Unidos	5	2	6	7	0	8	2	4	14	0	7
Teusaquillo	6	0	6	4	0	8	3	5	0	0	5
Mártires	4	8	7	6	0	8	11	7	2	0	6
Antonio Nariño	7	0	7	6	0	4	1	0	0	0	6
Puente Aranda	6	10	5	6	0	9	10	5	11	1	6
Candelaria	3	6	9	5	0	7	1	4	0	0	6
Rafael Uribe	2	7	6	7	0	5	4	4	0	1	6
Ciudad Bolívar	6	4	6	5	0	7	0	4	0	8	6
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nivel central	4	6	6	5	9	5	4	5	4	4	5
Total general	4	6	5	5	8	6	4	5	5	4	5

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 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, se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular. 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
Septiembre	3.117	60.351	5
Total General	27.928	1.800.736	26

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 26 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
Septiembre	2.576	3.054	5
Total General	11.158	175.752	21

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
SEPTIEMBRE 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	35	1,1%	187	0	22	0
CHAPINERO	13	0,4%	120	0	10	0
SANTAFE	20	0,6%	93	0	2	0
SANCRISTOBAL	16	0,5%	153	0	3	0
USME	9	0,3%	111	0	17	0
TUNJUELITO	12	0,4%	62	0	3	0
BOSA	20	0,6%	213	0	8	0
KENNEDY	25	0,8%	452	0	18	0
FONTIBON	17	0,5%	144	0	4	0
ENGATIVA	40	1,3%	185	0	17	0
SUBA	50	1,6%	596	0	28	0
BARRIOS UNIDOS	21	0,7%	47	0	3	0
TEUSAQUILLO	17	0,5%	100	0	13	0
MARTIRES	7	0,2%	71	0	2	0
ANTONIO NARIÑO	2	0,1%	37	0	0	0
PUENTE ARANDA	14	0,4%	75	0	3	0
CANDELARIA	17	0,5%	22	0	0	0
RAFAEL URIBE	18	0,6%	223	0	5	0
CIUDAD BOLIVAR	15	0,5%	286	0	4	0
SUMAPAZ	0	0%	1	0	0	0
NIVEL CENTRAL	2749	88,2%	0	0	66	0
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	3.117	100%	3.178	0	228	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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 2020.

Gráfica No. 5



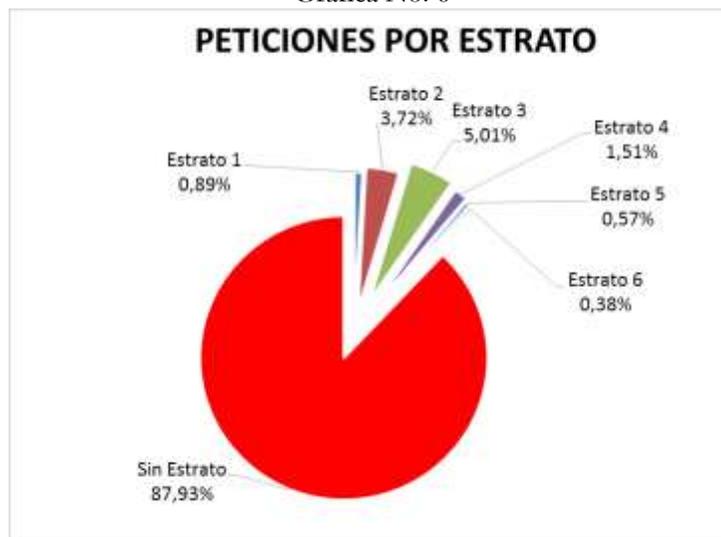
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. 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

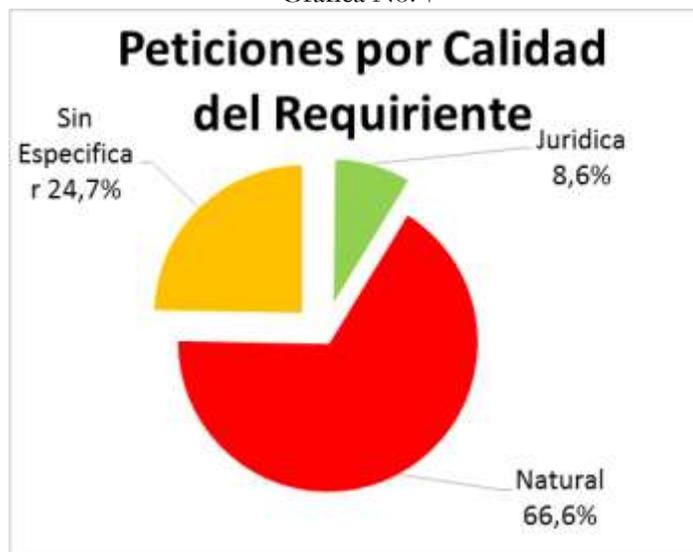
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

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

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (67%) fueron realizadas por personas naturales y (9%) por personas jurídicas.

Gráfica No. 7



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

11. OTROS ITEMS:

11.1 Encuestas de percepción del servicio

La encuesta de percepción del servicio es una herramienta aplicada por la entidad para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía respecto de los diferentes trámites y servicios brindados por la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el nivel local como central de la entidad y en los canales presencial y virtual.

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de las localidades y del nivel central en 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	3,75
3	Barrios Unidos	3,6	0,05	
8	Bosa	4,6	0,16	
10	Chapinero	2,1	0,09	
4	Ciudad Bolívar	4,8	0,08	

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
SEPTIEMBRE 2020.**

17	Engativá	3,6	0,27
4	Fontibón	2,1	0,04
18	Kennedy	3,2	0,26
0	La Candelaria	0,0	0,00
2	Mártires	3,6	0,03
3	Puente Aranda	3,4	0,04
5	Rafael Uribe Uribe	3,7	0,08
3	San Cristóbal	1,6	0,02
2	Santa Fe	3,0	0,03
28	Suba	2,1	0,26
13	Teusaquillo	3,4	0,20
3	Tunjuelito	2,8	0,04
22	Usaquén	3,2	0,31
17	Usme	4,7	0,35
0	Sumapaz	0,00	0,00
66	Nivel Central	5,00	1,45

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

La calificación obtenida equivale a “Adecuada”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel adecuado en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta a nivel local no fue óptima de cara al ciudadano; en el nivel central fue Satisfactoria cumpliendo con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

Para el periodo de evaluación, los resultados de percepción y satisfacción de los trámites y servicios calificados en el canal virtual son los siguientes:

Tabla No. 12

CALIFICACION NIVEL CENTRAL CANAL VIRTUAL

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	3,8	3,8	3,8	4,37
Documentos Extraviados	4,9	4,6	4,7	
Otro	4,2	4,1	4,1	
Propiedad Horizontal	2,4	2,2	2,3	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5,0	5,0	5,0	
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	5,0	5,0	5,0	

Fuente: Aplicativo 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.

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

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 satisfactoria 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.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Septiembre de 2020 es de **4,1** esto equivale al **82%** de percepción positiva del servicio.

11.2 Banco de documentos extraviados.

Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaria Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 25 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas que han extraviado estos documentos.

Entre los meses de junio a agosto se recibieron 1.443 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19.

Por otra parte, en el mes de Septiembre se entregaron 7 documentos extraviados, de los cuales 5 fueron cédulas de ciudadanía (72% del total), 1 Pasaporte y 1 Licencias de Conducción (14% cada una).

En la vigencia 2020 con corte al 30 de Septiembre se han devuelto a los ciudadanos 52 documentos extraviados.

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	4
Febrero	7
Marzo	7
Abril	0
Mayo	9
Julio	10
Agosto	8
Septiembre	7
TOTALES	45

Fuente: Aplicativo SIDE

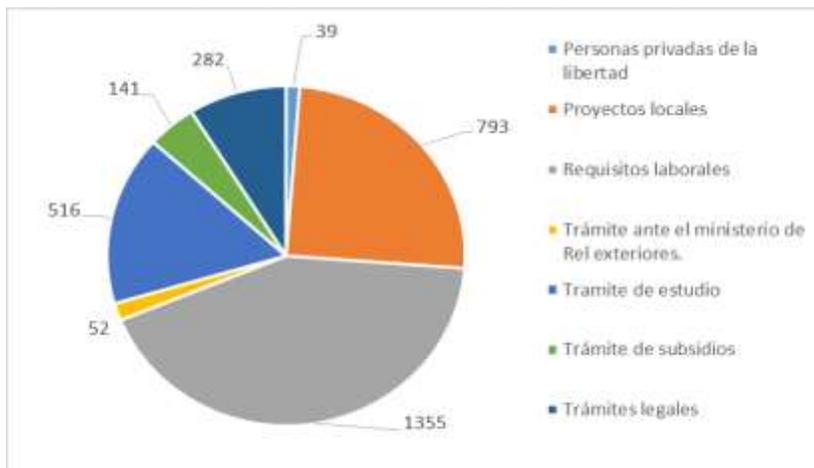
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

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

11.3 Expedición certificados de residencia.

Para el mes de Septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 43% respecto al total, seguido de un 25% para Proyectos Locales, el 16% para Trámites de Estudio, 9% para Trámites Legales, 4% para Trámites de Subsidio, 1,6% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 1,2% para Personas Privadas de la Libertad.

Gráfica No. 8
TOTAL CERTIFICADOS EXPEDIDOS POR TIPO DE TRAMITE



Fuente: Aplicativo BIZAGI

El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en el periodo asciende a 3.178, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Kennedy, Suba, Bosa, Ciudad Bolívar, Engativá y Usaquén que expidieron 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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 2020.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Septiembre de 2020 corresponde a 3.117, 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 Septiembre 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 56% de Solicitudes ciudadanas; el segundo canal más utilizado es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 40% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI, en tercer lugar se encuentra el correo electrónico con 2%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 39% y el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 36%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Consultas con un 10%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Oficina De Atención a La Ciudadanía*” con 357 peticiones, luego se encuentra “*Traslado a Entidades Distritales*” con 52; posteriormente se encuentra que fueron 47 las peticiones relacionadas con. “*Dirección Para La Gestión Políciva*”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de Suba, Engativá, Usaquén y Kennedy.
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 entre los meses de junio a agosto se recibieron 1.443 documentos extraviados en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo anterior, debido a las restricciones de movilidad establecidas para la ciudadanía a través de los decretos expedidos por el gobierno nacional y distrital a causa de la emergencia sanitaria producida por el virus Covid-19. Por otra parte, en el mes de Septiembre se entregaron 7 documentos extraviados, de los cuales 5 fueron cédulas de ciudadanía (72% del total), 1 Pasaporte y 1 Licencias de Conducción (14% cada una).
9. Para el mes de Septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 43% respecto al total, seguido de un 25% para Proyectos Locales, el 16% para Trámites de Estudio, 9% para Trámites Legales, 4% para Trámites de Subsidio, 1,6% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el 1,2% para Personas Privadas de la Libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Septiembre de 2020 es de 4,1 esto equivale al 82% de percepción positiva del servicio.

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