

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL SEPTIEMBRE 2021.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., septiembre 2021

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 2021.**

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	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 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.

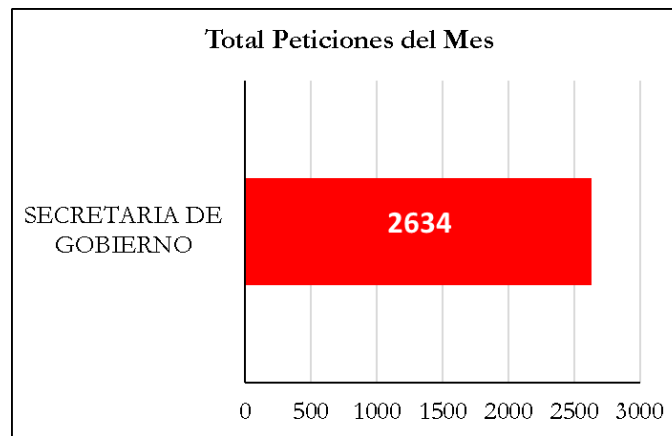
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO
A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL SEPTIEMBRE 2021.**

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 2021.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en septiembre de 2021 corresponde a 2.634, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

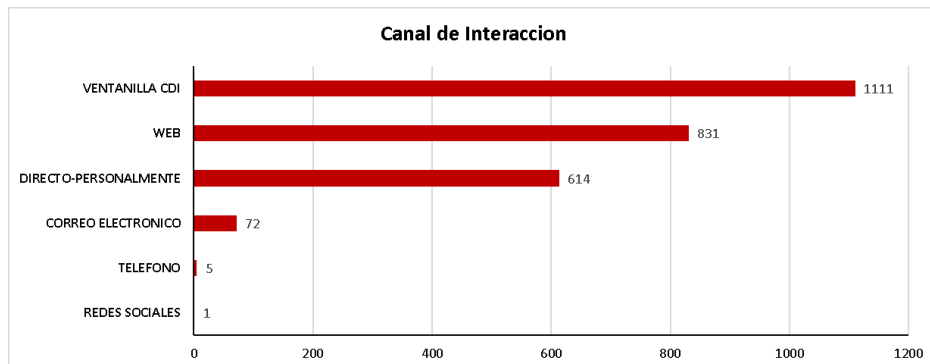
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría de Gobierno, así como en el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, lo que conduce a una mayor gestión de la Entidad frente al particular así como al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

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

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL SEPTIEMBRE 2021.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2

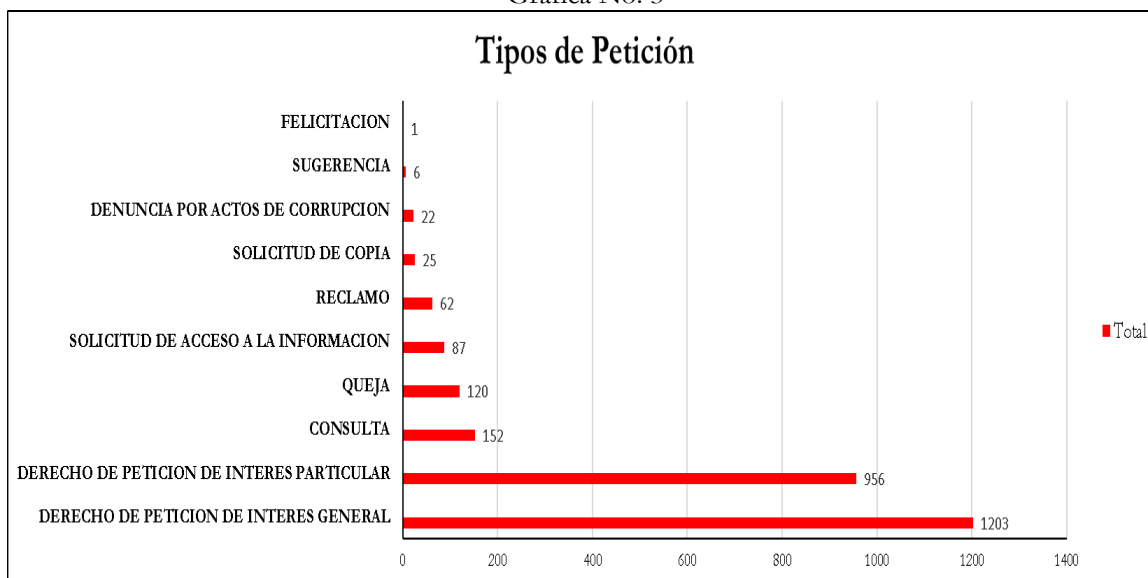


Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de septiembre el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es por medio Escrito o Ventanilla CDI con el 42.2% 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 32%. 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 23%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 46% 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 6%.

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

**SECRETARIA DISTRAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 2021.**

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	1.594
Solicitudes trasladadas a otras entidades	22

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de septiembre de 2021 se registró 22 solicitudes de información solucionadas por traslado a otra entidad según su competencia.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

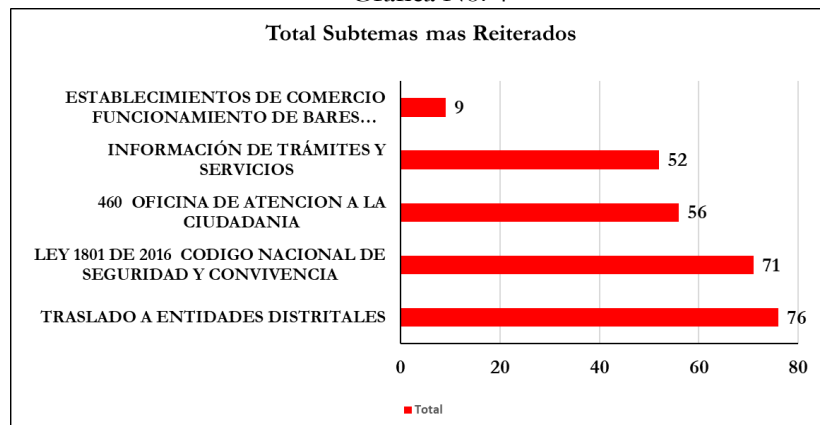
El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en específico, por tanto, su denominación será “*Peticiones tramitadas por dependencias de nivel central*”.

**Tabla No. 2
SUBTEMAS MÁS REITERADOS**

Subtemas	Total	Porcentaje
Traslado A Entidades Distritales	76	2,9%
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	71	2,7%
460 Oficina De Atención A La Ciudadanía	56	2,1%
Información De Tramites Y Servicios	52	2,0%
Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	9	0,3%
TOTAL 5 SUBTEMAS	75	3%
OTROS SUBTEMAS	2.559	97%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	2.634	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – 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 2021.**

El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Traslado A Entidades Distritales*” con 76 peticiones, luego se encuentra “*Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia*” con 71 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 56 las peticiones relacionadas con. “*460 Oficina De Atención A La Ciudadanía*”.

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 Bogotá Te Escucha (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en específico, por tanto, su denominación será “*Peticiones Tramitadas por Dependencias de Nivel Central*”.

**Tabla No. 3
SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA**

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia	565	43%
Ventas Ambulantes	143	11%
Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos	72	5%
Información De Tramites Y Servicios	46	4%
Régimen Urbanístico Presunta Infracción	33	3%
TOTAL 5 SUBTEMAS	859	65%
OTROS SUBTEMAS	453	35%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	1.312	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de septiembre el subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Ley 1801 de 2016 código nacional de seguridad y convivencia*” con 565 peticiones, luego se encuentra “*Ventas ambulantes*” con 143 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 72 las peticiones relacionadas con “*Establecimientos De Comercio Funcionamiento De Bares Discotecas Supermercados Tiendas Establecimientos Turísticos*”.

5. TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
SECRETARIA DE PLANEACION	426	27%
SECRETARIA DE HACIENDA	368	23%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	128	8%
SECRETARIA DEL HABITAT	87	5,5%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	78	5%
CODENSA	65	4,1%
SECRETARIA GENERAL	61	4%
SECRETARIA DE SALUD	54	3%
SECRETARIA MOVILIDAD	38	2%
IDU	32	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	30	2%
UAESP	24	1,5%
PERSONERIA DE BOGOTA	21	1%
SECRETARIA DE EDUCACION	21	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE	20	1%
IDPYBA	14	1%
IDPAC	14	1%

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 2021.**

UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	13	0,8%
IPES	10	1%
ACUEDUCTO - EAB	9	1%
SECRETARIA DE LA MUJER	9	0,6%
TRANSMILENIO	8	0,5%
CAPITAL SALUD EPS	8	1%
SECRETARIA JURIDICA	8	1%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7	0,4%
IDRD	6	0,4%
SUBRED CENTRO ORIENTE	5	0,3%
JBB - JARDIN BOTANICO	5	0,3%
SECRETARIA DE CULTURA	4	0,3%
SUBRED SUR OCCIDENTE	4	0,3%
SERVICIO CIVIL	3	0,2%
CATASTRO	3	0,2%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTÁ	2	0,1%
IDIPRON	2	0,1%
IDIGER	2	0,1%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	2	0,1%
CONCEJO DE BOGOTÁ	1	0,1%
SIM	1	0,1%
GAS NATURAL	1	0,1%
Total general	1.594	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

En el mes de septiembre se trasladó el 61% del total de las peticiones recibidas, de la SDG a otras entidades por no competencia. Se hizo el 27% a la “*Secretaría de Planeación*”, 23% “*Secretaría de Hacienda*”, el 8% “*Secretaría de Integración Social*”, 5.5% “*Secretaría del Hábitat*”, y el 5% “*Secretaría de Seguridad*”, clasificada dentro peticiones trasladadas que se recibieron a través de Bogotá Te Escucha.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el mes de septiembre se respondió 7 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

Tabla No. 5

PETICIONES – SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	GESTIÓN
Solucionado por Respuesta Definitiva	7
Total	7

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 98,7% 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.

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 2021.**

Tabla No. 6

PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
01 - USAQUEN	1	2,9%	17	0,7%	18
02 - CHAPINERO	1	2,9%	9	0,3%	10
03 - SANTA FE	0	0,0%	30	1,2%	30
04 - SAN CRISTOBAL	1	2,9%	16	0,6%	17
05 - USME	0	0,0%	8	0,3%	8
06 - TUNJUELITO	0	0,0%	7	0,3%	7
07 - BOSA	4	11,4%	9	0,3%	13
08 - KENNEDY	0	0,0%	31	1,2%	31
09 - FONTIBON	0	0,0%	7	0,3%	7
10 - ENGATIVA	3	8,6%	28	1,1%	31
11 - SUBA	2	5,7%	19	0,7%	21
12 - BARRIOS UNIDOS	1	2,9%	18	0,7%	19
13 - TEUSAQUILLO	1	2,9%	22	0,8%	23
14 - LOS MARTIRES	0	0,0%	17	0,7%	17
15 - ANTONIO NARINO	0	0,0%	13	0,5%	13
16 - PUENTE ARANDA	2	5,7%	10	0,4%	12
17 - LA CANDELARIA	1	2,9%	56	2,2%	57
18 - RAFAEL URIBE URIBE	2	5,7%	12	0,5%	14
19 - CIUDAD BOLIVAR	1	0,0%	17	0,7%	17
20 - SUMAPAZ	0	0,0%	0	0,0%	0
NIVEL CENTRAL	16	45,7%	2253	86,7%	2269
Total general	35	1,3%	2.599	98,7%	2634

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Durante el mes de septiembre las Alcaldías Locales cerraron en promedio el **13%** del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de septiembre el **87%** 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.

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 2021.**

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

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

LOCALIDAD	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	TOTAL GENERAL
01 - USAQUEN	109	1,9%	152	3,6%	261
02 - CHAPINERO	41	0,7%	48	1,1%	89
03 - SANTA FE	40	0,7%	33	0,8%	73
04 - SAN CRISTOBAL	27	0,5%	17	0,4%	44
05 - USME	8	0,1%	31	0,7%	39
06 - TUNJUELITO	30	0,5%	14	0,3%	44
07 - BOSA	20	0,3%	46	1,1%	66
08 - KENNEDY	213	3,6%	91	2,2%	304
09 - FONTIBON	230	3,9%	73	1,7%	303
10 - ENGATIVA	32	0,5%	74	1,8%	106
11 - SUBA	340	5,8%	156	3,7%	496
12 - BARRIOS UNIDOS	23	0,4%	38	0,9%	61
13 - TEUSAQUILLO	64	1,1%	62	1,5%	126
14 - LOS MARTIRES	14	0,2%	19	0,5%	33
15 - ANTONIO NARINO	11	0,2%	15	0,4%	26
16 - PUENTE ARANDA	24	0,4%	39	0,9%	63
17 - LA CANDELARIA	20	0,3%	33	0,8%	53
18 - RAFAEL URIBE URIBE	29	0,5%	30	0,7%	59
19 - CIUDAD BOLIVAR	93	1,6%	61	1,5%	154
20 - SUMAPAZ	2	0,0%	0	0,0%	2
NIVEL CENTRAL	4.486	76,6%	3.143	75,3%	7629
Total general	5.856	58.4%	4.175	41.6%	10.031

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 **10.031** requerimientos ingresados en el transcurso de vigencias anteriores al periodo actual, un **41.6%** tiene respuesta de fondo, que equivale a **4.175** 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 2021.**

Tabla No. 7

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACION	SOLICITUD COPIA	SUGERENCIAS	Total general
ANTONIO NARINO	232	0	189	155	0	68	0	0	69	0	156
BARRIOS UNIDOS	0	0	54	37	0	0	28	27	19	0	44
BOSA	28	0	26	58	39	0	12	139	0	0	30
CANDELARIA	400	0	42	229	0	0	0	359	0	0	108
CHAPINERO	189	220	235	220	0	128	269	245	0	0	221
CIUDAD BOLIVAR	160	146	140	136	0	234	22	0	67	0	140
ENGATIVA	37	0	46	47	15	12	14	69	39	57	44
FONTIBON	121	0	117	323	0	160	63	70	97	110	163
KENNEDY	130	0	175	217	0	223	375	155	766	34	196
MARTIRES	0	0	77	87	0	19	47	197	0	0	90
PUENTE ARANDA	85	0	72	63	0	96	48	25	45	54	72
RAFAEL URIBE	76	0	164	361	0	274	49	310	0	0	237
SAN CRISTOBAL	43	0	46	77	0	0	0	27	0	0	51
SANTA FE	329	0	71	119	0	0	0	11	0	0	85
SUBA	133	336	258	253	0	315	257	117	44	47	247
SUMAPAZ	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	14
TEUSAQUILLO	28	0	36	48	0	40	20	36	0	0	38
TUNJUELITO	160	0	74	148	0	9	0	29	29	0	83
USAQUEN	164	139	197	224	0	138	192	103	118	77	196
USME	0	0	22	20	0	0	48	17	0	0	22
NIVEL CENTRAL	88	131	119	110	139	114	118	117	34	67	107
Total general	90	83	79	111	48	53	85	101	89	39	88

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.

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 2021.**

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por la ley 1755-2015 y el decreto 491 de 2020, en el mes de septiembre se superó 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, la entidad realizó acciones de mejora para alcanzar el cumplimiento de los tiempos estipulados para dar respuesta a Derechos de petición en interés particular y Derechos de petición de interés general.

8.1. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA ACUMULADO 2021

De acuerdo con las cifras acumuladas en los meses transcurridos del año 2021, se tienen las siguientes cifras:

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

Mes	Total Peticiones Recibidas	Suma de días gestión	Promedio de días
Enero	2.335	144	71
Febrero	2.282	131	96
Marzo	2.379	2.256	133
Abril	2.114	861	93
Mayo	1.682	14.314	162
Junio	1.817	2.985	140
Julio	1.994	9.421	201
Agosto	2.348	5.167	143
Septiembre	2.634	1.828	88
Total General	19.585	37.107	125

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 2021 ha sido de 125 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

**Tabla No. 9
Nivel Central**

Mes	Total Peticiones Pendientes	Promedio de días
Enero	24.290	71
Febrero	21.415	96
Marzo	19.188	133
Abril	18.325	93
Mayo	16.695	162
Junio	13.035	140
Julio	8.538	201
Agosto	6.270	143
Septiembre	5.793	88
Promedio General		125

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas en el nivel central en la vigencia 2021 ha sido de 125 días, tiempo que excede los términos de respuesta.

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 2021.**

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

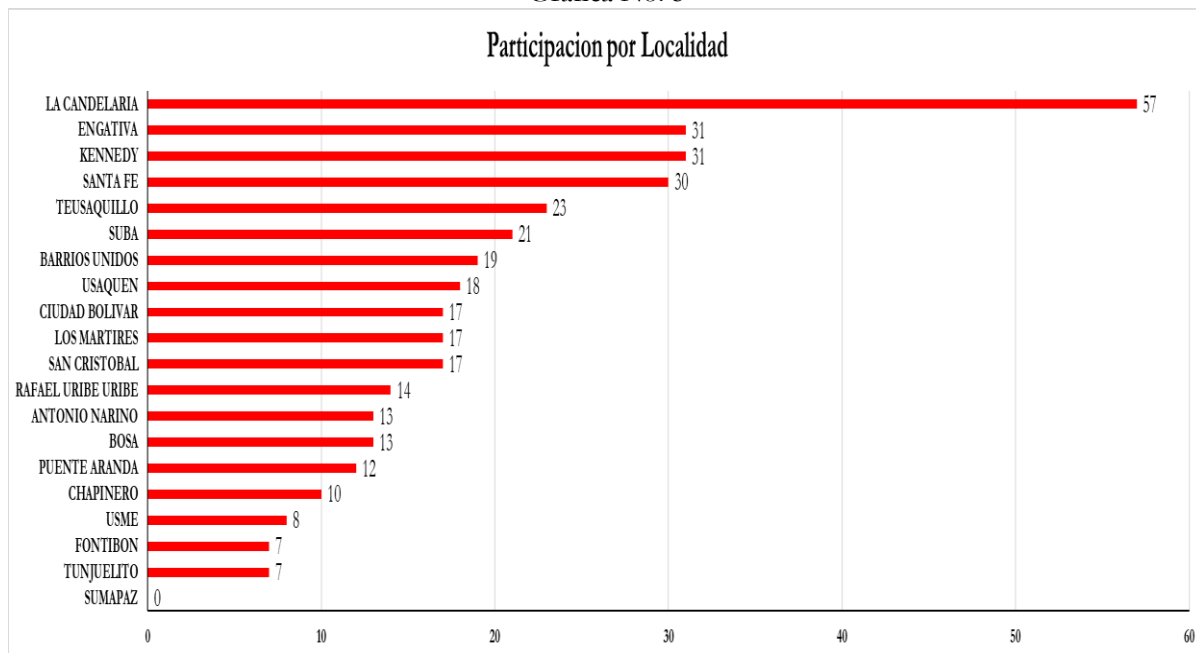
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC. EXT.
USAQUEN	18	0,7%	451	370	19	16
CHAPINERO	10	0,4%	139	-	227	-
SANTAFE	30	1,1%	138	-	7	7
SANCRISTOBAL	17	0,6%	446	49	14	15
USME	8	0,3%	651	27	39	-
TUNJUELITO	7	0,3%	138	-	3	-
BOSA	13	0,5%	920	-	16	-
KENNEDY	31	1,2%	1446	381	36	623
FONTEBON	7	0,3%	359	-	13	-
ENGATIVA	31	1,2%	767	-	18	-
SUBA	21	0,8%	1180	168	329	-
BARRIOS UNIDOS	19	0,7%	231	196	33	-
TEUSAQUILLO	23	0,9%	246	288	7	183
MARTIRES	17	0,6%	131	10	15	-
ANTONIO NARIÑO	13	0,5%	111	92	46	53
PUENTE ARANDA	12	0,5%	376	63	5	-
CANDELARIA	57	2,2%	41	9	38	-
RAFAEL URIBE	14	0,5%	603	81	11	-
CIUDAD BOLIVAR	17	0,6%	883	157	61	-
SUMAPAZ	0	0,0%	364	-	3	-
NIVEL CENTRAL	2269	86,1%	2	1398	58	-
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Engativá	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Manitas	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Suba	7	-	-	-	-	-
SuperCADE Virtual	-	-	-	-	-	-
SuperCADE Social	-	-	-	-	-	-
TOTAL GENERAL	2.634	100%	9.623	3.289	998	897

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS – SI ACTUA

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

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL SEPTIEMBRE 2021.

Gráfica No. 5



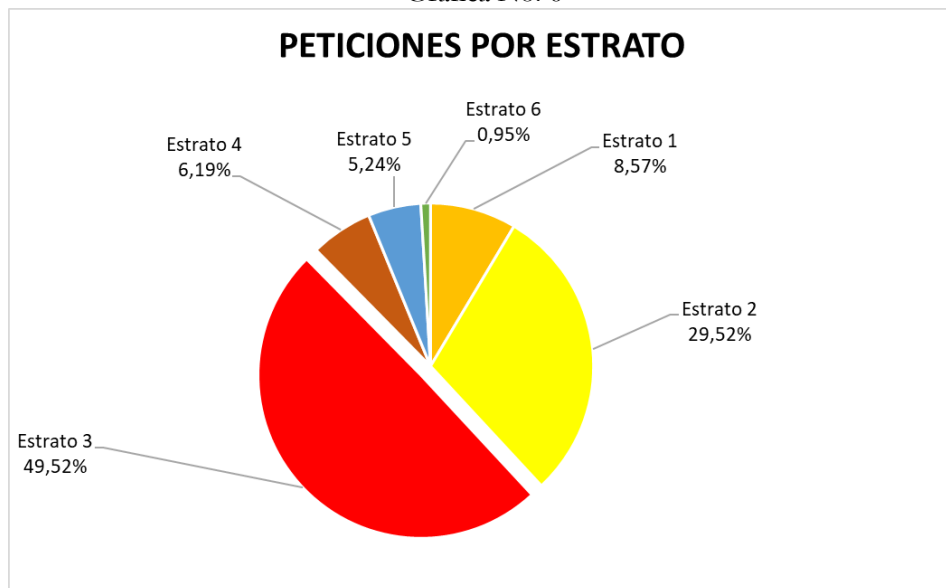
Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

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

9. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 49% se ubicó dentro del estrato 3, el 30% en el estrato 2 y el 9% en el estrato 1.

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y CRONOS

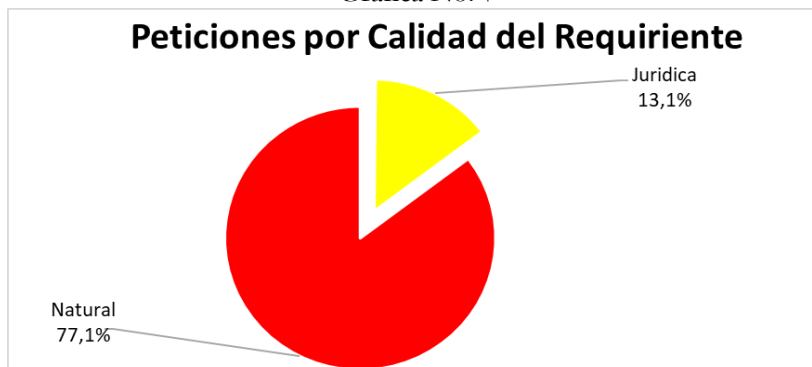
Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto de las cifras generadas por el SDQS Bogotá Te Escucha, ya que en el presente informe se contabilizan las peticiones recibidas por la entidad producto del traslado de peticiones desde otras entidades hacia la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

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 2021.**

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, (74.7%) fueron realizadas por personas naturales y (12.4%) 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 los canales presencial y virtual son los siguientes:

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

Calificación				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Localidades
46	Antonio Nariño	4,4	0,2	4.3
33	Barrios Unidos	4,5	0,1	
16	Bosa	4,0	0,1	
227	Chapinero	4,5	1,0	
61	Ciudad Bolívar	4,4	0,3	
18	Engativá	3,7	0,1	
13	Fontibón	3,4	0,0	
36	Kennedy	3,3	0,1	
38	La Candelaria	4,3	0,2	
15	Mártires	4,2	0,1	
5	Puente Aranda	3,0	0,0	
11	Rafael Uribe Uribe	4,0	0,0	
14	San Cristóbal	3,6	0,1	
7	Santa Fe	4,2	0,0	
329	Suba	4,4	1,5	
3	Sumapaz	3,9	0,0	
7	Teusaquillo	3,1	0,0	
3	Tunjuelito	4,3	0,0	
19	Usaquén	3,1	0,1	
39	Usme	4,3	0,2	
58	Nivel Central	5,0	0,3	

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 2021.**

La calificación obtenida equivale a “Satisfactoria”, esto implica que cuando la ciudadanía accedió a los canales de atención de la entidad, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere de mayor esfuerzo para cumplir con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

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

**Tabla No. 12
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL VIRTUAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,3	4,2	4,3	3,9
Documentos Extraviados	4,4	4,3	4,3	
Otro	3,5	3,6	3,5	
Propiedad Horizontal	2,3	2,5	2,4	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	5,0	5,0	5,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuada”, Este nivel de calificación implica que, respecto al atributo evaluado y calificado, la ciudadanía obtuvo una respuesta adecuada en su forma y fondo, a su vez evidenció que se cumplió con los esfuerzos para que la respuesta sea buena de cara al ciudadano, y por tanto requiere de mayor esfuerzo para cumplir con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios de manera virtual en la entidad.

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

**Tabla No. 13
CALIFICACION NIVEL LOCAL CANAL PRESENCIAL**

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Atención a la Ciudadanía	5,0	5,0	5,0	4,1
CDI	5,0	5,0	5,0	
Jurídica	5,0	5,0	5,0	
Inspección de Policía	4,5	5,0	4,8	
Subsidio C	1,0	1,0	1,0	

Fuente: Aplicativo Encuestas de Percepción

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Septiembre de 2021 es de **4,6** esto equivale al **92%** 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.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
SEPTIEMBRE 2021.**

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.

En el mes de Septiembre se recibieron 897 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 la vigencia 2021 en el mes de Septiembre se entregaron 22 documentos extraviados entregados directamente al titular, se devolvieron 5.492 documentos a las entidades emisoras,

Tabla No. 13

MES	CANTIDAD
Enero	6
Febrero	7
Marzo	13
Abril	788
Mayo	10
Junio	19
Julio	27
Agosto	22
Septiembre	5514
TOTALES	6.406

Fuente: Aplicativo SIDE

11.3 Expedición certificados de residencia.

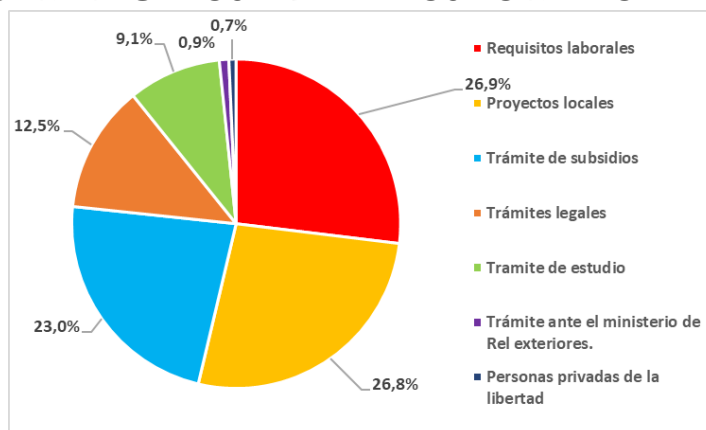
Para el mes de Septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite Requisitos laborales con una participación del 26.9% respecto al total, seguido de un 26.8% para Proyectos locales, el 23% para Trámite de subsidios, 12.5% para Trámite legales, 9.1% para Trámites de estudio, 0.9% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,7% para Personas privadas de la libertad.

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 2021.**

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 9.621, 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, Usme y Rafael Uribe Uribe que expidieron un total de 6.450 certificaciones, representando el 67% 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 2021.**

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Septiembre de 2021 corresponde a 2.634 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, Por tanto, se puede concluir que el promedio de días de gestión de peticiones ciudadanas por toda la entidad en el periodo Septiembre 2021 ha sido de 88 días.
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 42.2% de Solicitudes ciudadanas; un 32% fue registrado por el medio Escrito o Ventanilla CDI. No menos importante es el canal de atención presencial con 23%.
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés General” con un 46% 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 6%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas ““Traslado A Entidades Distritales” con 76 peticiones, luego se encuentra “Ley 1801 De 2016 Código Nacional De Seguridad Y Convivencia” con 71 peticiones; posteriormente se encuentra que fueron 56 las peticiones relacionadas con. “460 Oficina De Atención A La Ciudadanía”.
6. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son Nivel Central y las localidades de La Candelaria, Engativá, Kennedy, Santafé, Teusaquillo y Suba.
7. En cuanto a la identificación ciudadana dentro de algún estrato socioeconómico, se encuentra que el 49% se ubicó dentro del estrato 3, el 30% en el estrato 2 y el 9% en el estrato 1.
8. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que en el mes de Septiembre se recibieron 897 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 22 documentos extraviados entregados directamente al titular, se devolvieron 5.492 documentos a las entidades emisoras.
9. Para el mes de Septiembre el mayor número de expedición de certificados se realizó para Tramite Requisitos laborales con una participación del 26.9% respecto al total, seguido de un 26.8% para Proyectos locales, el 23% para Trámite de subsidios, 12.5% para Trámite legales, 9.1% para Trámites de estudio, 0.9% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones exteriores. y el 0,7% para Personas privadas de la libertad.
10. El puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Septiembre de 2021 es de 4,6 esto equivale al 92% 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.