

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN ANUAL
AÑO 2019.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., febrero 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 ANUAL
AÑO 2019.**

CONTENIDO

1.	TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO.....	3
2.	CANALES DE INTERACCIÓN.....	4
3.	TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.....	5
	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	6
4.	SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO	6
5.	TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	8
6.	SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS	10
7.	PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.....	10
7.1.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	12
8.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)	13
10.	PARTICIPACION POR ESTRATO	15
11.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	14
12.	OTROS.....	15
	ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	15
	BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.....	17
	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	18
13.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20

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

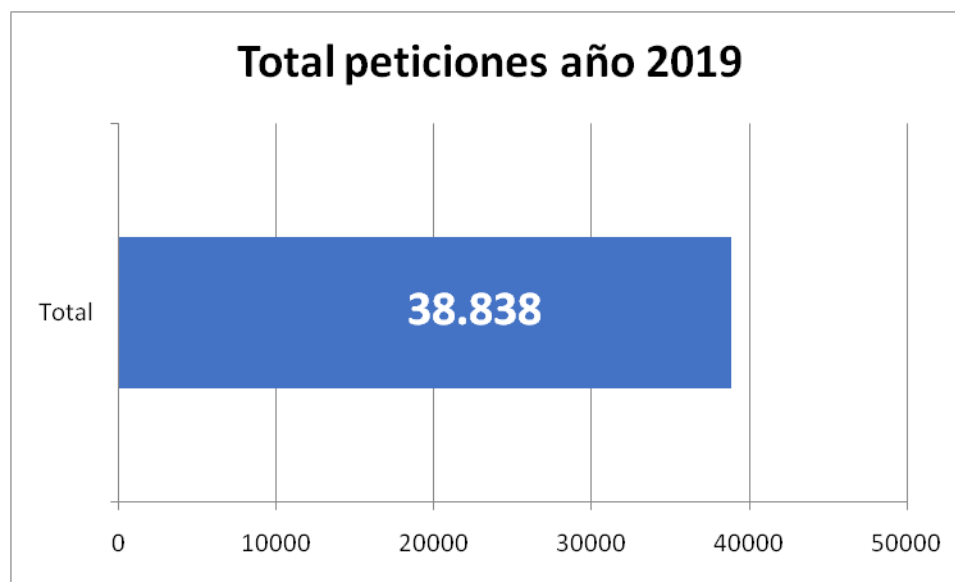
**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN ANUAL
AÑO 2019.**

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 Anual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el año 2019.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas durante el año 2019 corresponde a 38.838, articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

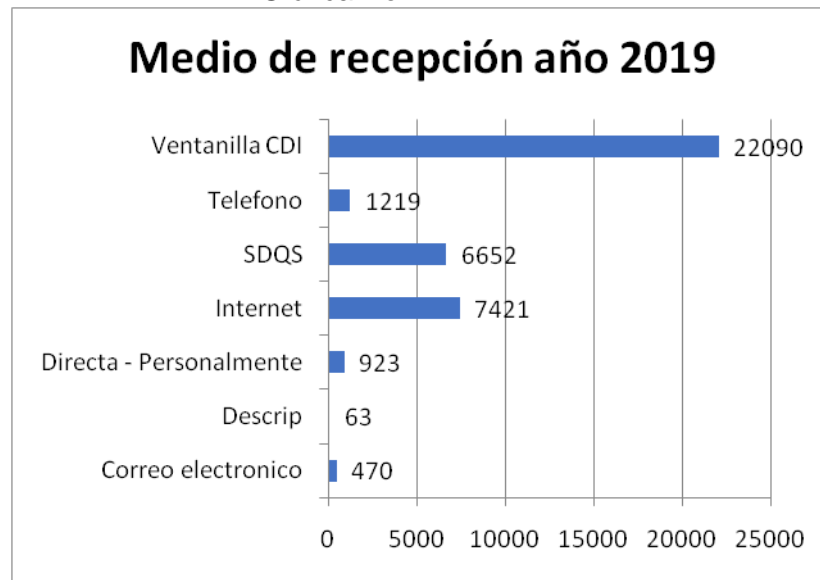
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la Secretaría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

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

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN ANUAL
AÑO 2019.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el año 2019 el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 57% 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.

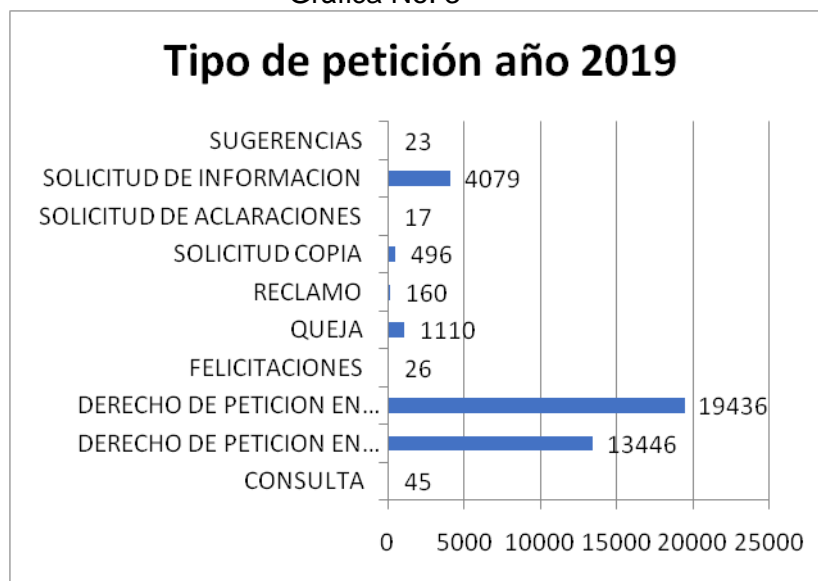
Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y el acceso web al SDQS desde la página de la Secretaría Distrital de Gobierno – con el 36% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (7%).

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 ANUAL
AÑO 2019.**

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 50% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 35%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 11%.

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	4079
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el año 2019 se recibieron 4079 solicitudes de acceso a la información, así mismo, no se registra el traslado de alguna solicitud de información a otras entidades 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.

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 ANUAL**

AÑO 2019.

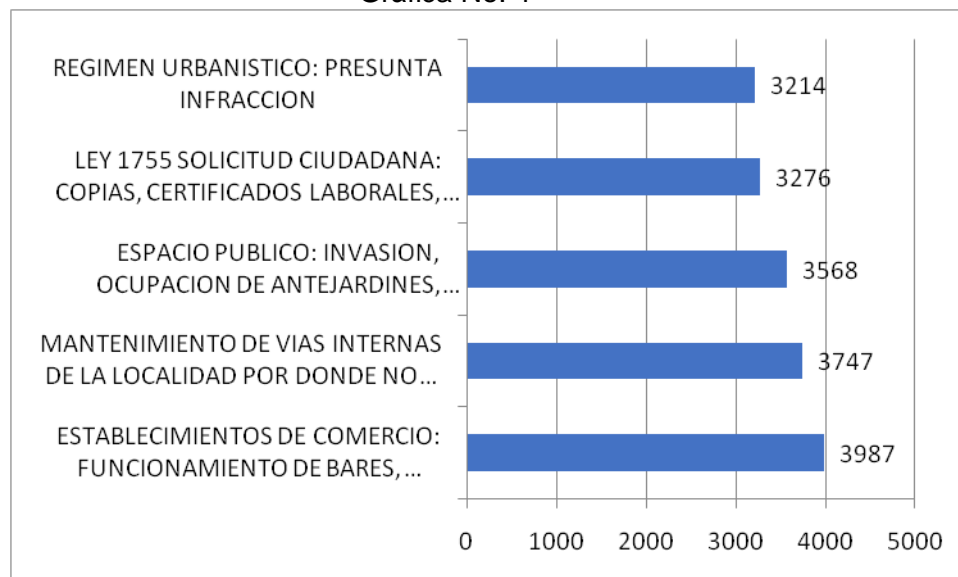
Tabla No. 2

SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	3987	10%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	3747	10%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	3568	9%
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACION	3276	8%
REGIMEN URBANISTICO: PRESUNTA INFRACCION	3214	8%
TOTAL 5 SUBTEMAS	17792	46%
OTROS SUBTEMAS	21046	54%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	38838	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



El subtema con mayor cantidad de peticiones relacionadas fue “*Establecimientos De Comercio: Funcionamiento De Bares, Discotecas, Supermercados, Tiendas, Establecimientos Turísticos*” con 3987; posteriormente se encuentra que fueron 3747 las peticiones relacionadas con “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por donde No transita el SITP*”.

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 ANUAL
AÑO 2019.**

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.

SUBTEMAS MÁS REITERADOS CON RESPUESTA DEFINITIVA

SUBTEMAS	TOTAL	PORCENTAJE
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	3590	11%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	3165	9%
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACION	3012	9%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	2951	9%
REGIMEN URBANISTICO: PRESUNTA INFRACCION	2538	8%
TOTAL 5 SUBTEMAS	15256	45%
OTROS SUBTEMAS	18573	55%
TOTAL PETICIONES POR SUBTEMAS	33829	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

El subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “*Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde No Transita él SITP*” con 3590; posteriormente se encuentra que fueron 3165 las peticiones relacionadas con “*Establecimientos De Comercio: Funcionamiento De Bares, Discotecas, Supermercados, Tiendas, Establecimientos Turísticos*”.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	4786	13%

Se realizaron en el año 2019 4786 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 0% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

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 ANUAL
AÑO 2019.**

Tabla No. 4

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
POLICIA METROPOLITANA	709	14,81%
SECRETARIA MOVILIDAD	445	9,30%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	301	6,29%
SECRETARIA DE AMBIENTE	297	6,21%
UAESP	287	6,00%
SECRETARIA GENERAL	231	4,83%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	227	4,74%
SECRETARIA DE SALUD	218	4,55%
IDPYBA	140	2,93%
IDU	138	2,88%
ACUEDUCTO - EAB	118	2,47%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	110	2,30%
IPES	103	2,15%
SECRETARIA DE EDUCACION	93	1,94%
IDIGER	91	1,90%
TRANSMILENIO	91	1,90%
SECRETARIA DEL HABITAT	85	1,78%
IDRD	84	1,76%
PERSONERIA DE BOGOTA	77	1,61%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	70	1,46%
IDPAC	70	1,46%
SECRETARIA DE PLANEACION	69	1,44%
CODENSA	66	1,38%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	66	1,38%
SECRETARIA DE HACIENDA	59	1,23%
JBB - JARDIN BOTANICO	48	1,00%
SECRETARIA JURIDICA	35	0,73%
SECRETARIA DE CULTURA	34	0,71%
VEEDURIA DISTRITAL	33	0,69%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	30	0,63%
CATASTRO	28	0,59%
SECRETARIA DE LA MUJER	26	0,54%

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 ANUAL
AÑO 2019.**

SUBRED NORTE	24	0,50%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	21	0,44%
SUBRED CENTRO ORIENTE	17	0,36%
GAS NATURAL	16	0,33%
IDIPRON	16	0,33%
IDPC	14	0,29%
METRO DE BOGOTA S.A.	14	0,29%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	13	0,27%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	13	0,27%
CONCEJO DE BOGOTA	12	0,25%
IDT	12	0,25%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	12	0,25%
CAPITAL SALUD EPS	11	0,23%
SUBRED SUR OCCIDENTE	11	0,23%
GRUAS Y PATIOS	10	0,21%
SERVICIO CIVIL	10	0,21%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO	9	0,19%
FONCEP	8	0,17%
SUBRED SUR	8	0,17%
CANAL CAPITAL	7	0,15%
IDEP - INVESTIGACION EDUCATIVA Y PEDAGOGIA	7	0,15%
IDCBIS	7	0,15%
FUGA - FUNDACION GILBERTO ALZATE	7	0,15%
LOTERIA DE BOGOTA	7	0,15%
SIM	6	0,13%
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	5	0,10%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	0,08%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	4	0,08%
ENTIDAD NACIONAL	2	0,04%
TOTAL	4786	100,00%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 14,81% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 9,30% tuvo como destino a la Secretaría de Movilidad, y el 6,29% a la Secretaría de Seguridad; teniendo en cuenta que el SDQS Bogotá Te Escucha 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,

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 ANUAL
AÑO 2019.**

de cara al ciudadano y a la garantía de sus derechos.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

En el año 2019 se respondieron 44 peticiones clasificadas dentro del subtema Veedurías Ciudadanas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 87% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición. Lo anterior, 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. 5
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL**

LOCALIDADES	EN TRAMITE	% EN TRAMITE	RESPUESTA TOTAL	% RESPUESTA TOTAL	Total general
ANTONIO NARIÑO	19	3,01%	612	96,99%	631
BARRIOS UNIDOS	88	6,58%	1249	93,42%	1337
BOSA	6	0,49%	1211	99,51%	1217
CANDELARIA	1	0,28%	354	99,72%	355
CHAPINERO	121	13,46%	778	86,54%	899
CIUDAD BOLIVAR	93	3,39%	2648	96,61%	2741
ENGATIVA	81	3,41%	2293	96,59%	2374
FONTIBON	156	17,26%	748	82,74%	904
KENNEDY	496	8,43%	5386	91,57%	5882
MARTIRES	10	1,89%	520	98,11%	530
NIVEL CENTRAL	33	1,39%	2333	98,61%	2366
PUENTE ARANDA	14	0,80%	1727	99,20%	1741
RAFAEL URIBE URIBE	213	20,60%	821	79,40%	1034
SAN CRISTOBAL	423	11,33%	3311	88,67%	3734
SANTAFE	428	23,10%	1425	76,90%	1853
SUBA	985	42,29%	1344	57,71%	2329
SUMAPAZ		0,00%	49	100,00%	49
TEUSAQUILLO	204	15,90%	1079	84,10%	1283
TUNJUELITO	313	23,19%	1037	76,81%	1350
USAQUEN	1325	36,73%	2282	63,27%	3607
USME		0,00%	2622	100,00%	2622
Total general	5009	12,90%	33829	87,10%	38838

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 ANUAL
AÑO 2019.**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

Durante el año 2019 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 88% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mismo año el 98% 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 con respuesta de fondo para el año 2019.

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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
ANUAL AÑO 2019.**

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	FELICITACIONES	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD DE ACLARACIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	Total general
ANTONIO NARIÑO	12	27	43	16	21		22	23	37		38
BARRIOS UNIDOS	85	54	56		41	54	11		49	20	53
BOSA		32	48		28	37	40		23		36
CANDELARIA		41	42		135		20		13		36
CHAPINERO	11	53	59			58	11		46		54
CIUDAD BOLIVAR		47	43	27	19	23	81	86	41	1	43
ENGATIVA	51	85	66	32	52	47	129	11	53		63
FONTIBON		49	55		147	159	80		75	289	55
KENNEDY		44	46		34	106	57		55	11	47
MARTIRES	13	24	37		36	32			37		33
NIVEL CENTRAL	13	24	29	16	26	17	13		21	13	26
PUENTE ARANDA		43	56	15	58	43	39	34	48		54
RAFAEL URIBE		67	70	39	47		9		92		71
SAN CRISTOBAL	16	56	57	41		40	56		48	16	55
SANTAFE	152	112	69			17	30	28	53		71
SUBA	120	168	156		124	119	303		145	106	160
SUMAPAZ		14	25			13			9		16
TEUSAQUILLO	9	103	96		44	108	41		67		97
TUNJUELITO		129	71	78		15	74		54	9	79
USAQUEN	77	114	123	23	129	163	110	122	123	99	117
USME	25	29	24		31	21	12		25		26
Total general	60	72	60	30	49	81	62	82	55	48	64

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 ANUAL AÑO 2019.**

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 no se cumplió con los tiempos estipulados para dar respuesta es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales.

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

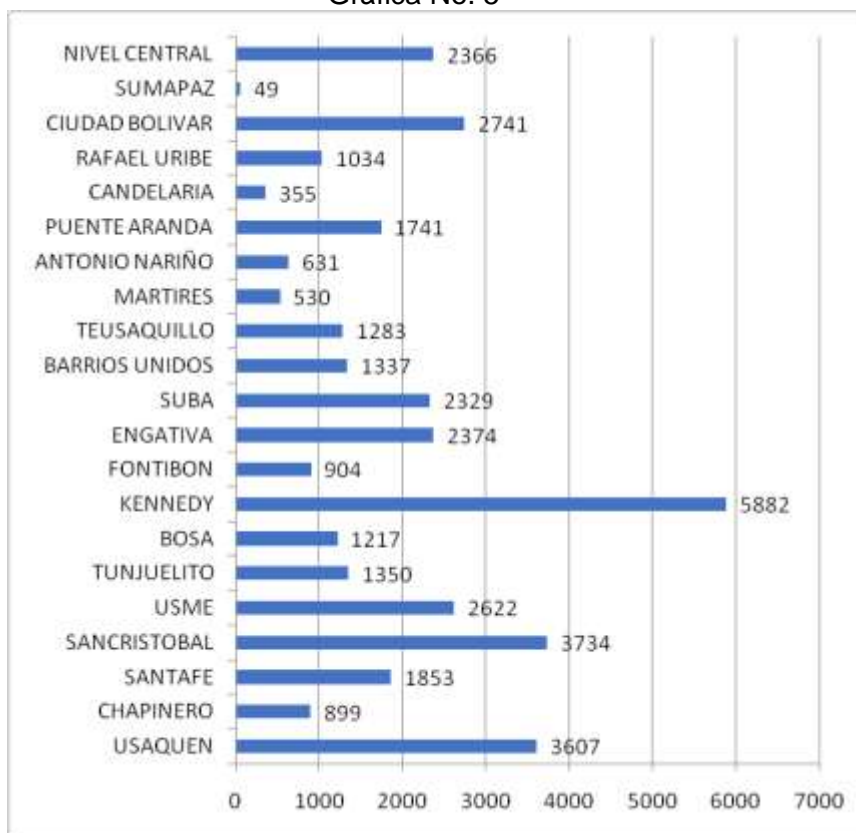
ALCALDIA LOCAL	PETICIONES REGISTRADAS POR LOCALIDAD DE LOS HECHOS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	3607	9,29%	2552	2486	3338	-
CHAPINERO	899	2,31%	1299	1108	81	38
SANTAFE	1853	4,77%	1497	2181	1641	29
SANCRISTOBAL	3734	9,61%	3598	2240	3791	17
USME	2622	6,75%	3123	1321	831	-
TUNJUELITO	1350	3,48%	1081	805	544	143
BOSA	1217	3,13%	7195	963	3624	-
KENNEDY	5882	15,14%	5773	680	1103	-
FONTIBON	904	2,33%	2605	179	654	145
ENGATIVA	2374	6,11%	3877	1933	8508	309
SUBA	2329	6,00%	7115	4734	2284	505
BARRIOS UNIDOS	1337	3,44%	970	2252	1467	-
TEUSAQUILLO	1283	3,30%	1739	31	158	-
MARTIRES	530	1,36%	662	909	1204	-
ANTONIO NARIÑO	631	1,62%	912	2891	3405	14
PUENTE ARANDA	1741	4,48%	1217	1067	2043	-
CANDELARIA	355	0,91%	517	97	804	-
RAFAEL URIBE	1034	2,66%	3902	520	1283	149
CIUDAD BOLIVAR	2741	7,06%	5947	2380	3754	-
SUMAPAZ	49	0,13%	71	-	10	-
NIVEL CENTRAL	2366	6,09%	-	5937	1424	23702
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	-
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	352
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	-
Total general	38838	100%	55652	34714	41951	25403

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – 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 ANUAL AÑO
2019.

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

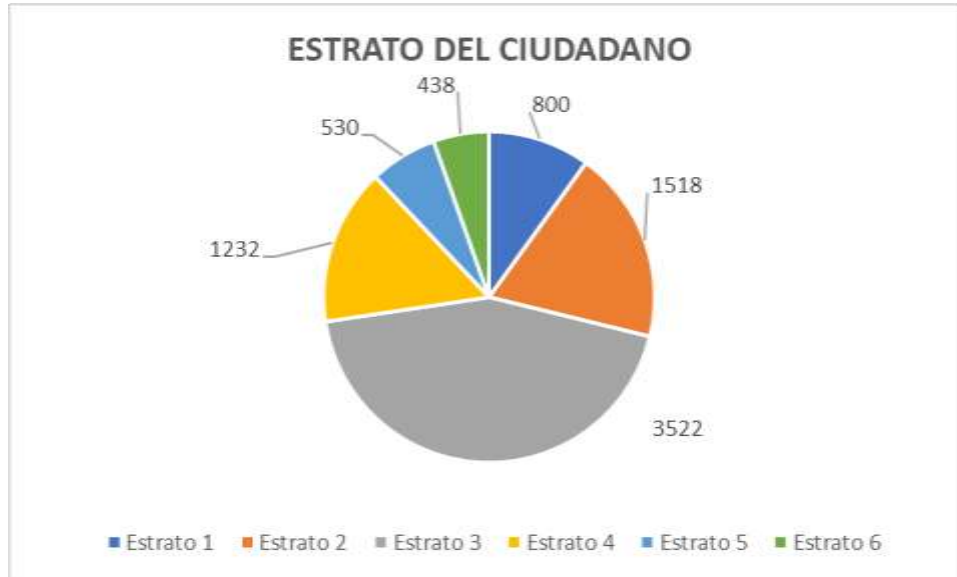
La gráfica muestra que los lugares donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de Kennedy, San Cristóbal, Usaquén, Ciudad Bolívar y Usme.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

En este aspecto se encuentra que el 44% de la ciudadanía peticionaria se ubicó dentro del estrato 3, el 19% dentro del estrato 2 y el 15% dentro del estrato 4.

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 ANUAL AÑO
2019.



11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

En este ítem se encuentra que, del total de peticiones registradas, 18.187 (76%) fueron realizadas por personas naturales, y 5.455 (23%) por personas jurídicas. Así mismo se destaca que 15 peticiones, equivalentes al (0,06%) del total fueron realizadas por establecimientos comerciales.



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 ANUAL
AÑO 2019.**

12. OTROS ITEMS:

12.1. Encuestas de percepción del servicio

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

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

**Tabla No. 10
CALIFICACION LOCALIDADES CANAL PRESENCIAL**

Calificación Canal Presencial				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial Localidades
3338	Usaquén	4,7	0,37	4,88
81	Chapinero	4,1	0,01	
1641	Santa Fe	4,6	0,18	
3791	San Cristóbal	5	0,45	
831	Usme	4,9	0,1	
544	Tunjuelito	5	0,06	
3624	Bosa	4,9	0,42	
1103	Kennedy	4,9	0,13	
654	Fontibón	5	0,08	
8508	Engativá	4,8	0,97	
2284	Suba	4,8	0,26	
1467	Barrios Unidos	5	0,17	
158	Teusaquillo	3,9	0,01	
1204	Mártires	4,5	0,13	
3405	Antonio Nariño	5	0,41	
2043	Puente Aranda	5	0,24	
804	Candelaria	5	0,1	
1283	Rafael Uribe Uribe	5	0,15	
3754	Ciudad Bolívar	5	0,45	
10	Sumapaz	4,1	0	
1424	Nivel Central	5	0,17	

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 ANUAL
AÑO 2019.**

La calificación obtenida equivale a “Adecuado”, esto implica que cuando la ciudadanía se acercó a las instalaciones de la entidad de manera presencial, bien sea en el nivel local o central, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel excelente en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue la mejor posible de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

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

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

TRÁMITE REALIZADO	CALIFICACION PREGUNTA 1	CALIFICACION PREGUNTA 2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	3,9	3,9	3,9	4,05
Documentos Extraviados	4,3	4,3	4,3	
Otro	4,4	4,4	4,4	
Propiedad Horizontal	1,8	1,8	1,8	
Autorización para la realización de concursos	5,0	5,0	5,0	
Supervisión delegados sorteos y concursos	5,0	5,0	5,0	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactoria”, esto implica que, cuando la ciudadanía acudió de manera virtual ante la entidad, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel aceptable en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue aceptable de cara al ciudadano, y por tanto cumplió con el objetivo de generar una imagen positiva en la ciudadanía respecto de la realización de trámites y servicios en la entidad.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en el año 2019 es de **4,6**, esto equivale al **92%** de percepción positiva del servicio.

12.2. Banco de documentos extraviados.

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

Durante el año 2019 se recibieron 25403 documentos en los 25 puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía, los cuales se encuentran incorporados en su totalidad en la base de documentos.

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 ANUAL
AÑO 2019.**

Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Recepción de Documentos
Chapinero	38
Santa Fe	29
San Cristóbal	17
Tunjuelito	143
Fontibón	145
Engativá	309
Suba	505
Antonio Nariño	14
Rafael Uribe Uribe	149
Nivel Central	2370
	2
SuperCade CAD	352
TOTALES	25403

TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS



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.

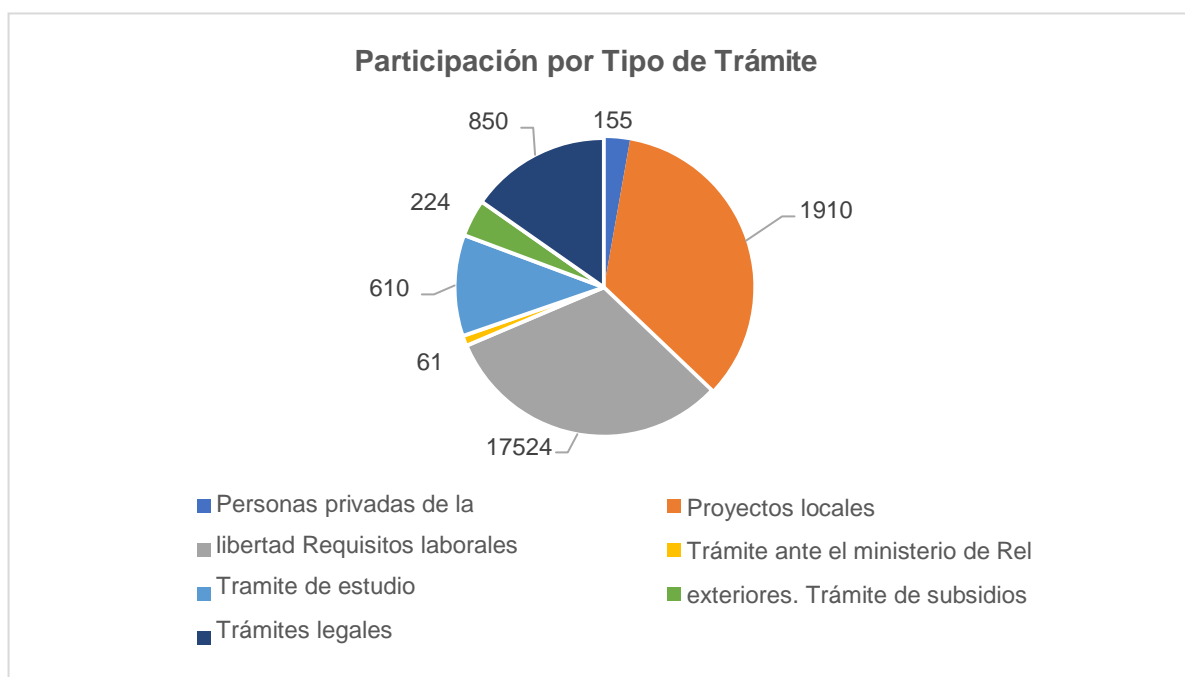
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN ANUAL
AÑO 2019.**

De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el año 2019, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 64%; 16% que hace referente a documentos varios en segundo lugar, tarjetas de identidad, estos significaron el 6% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

En la vigencia 2019 con corte al 31 de diciembre se han devuelto a los ciudadanos 391 documentos extraviados.

12.3. Expedición certificados de residencia.

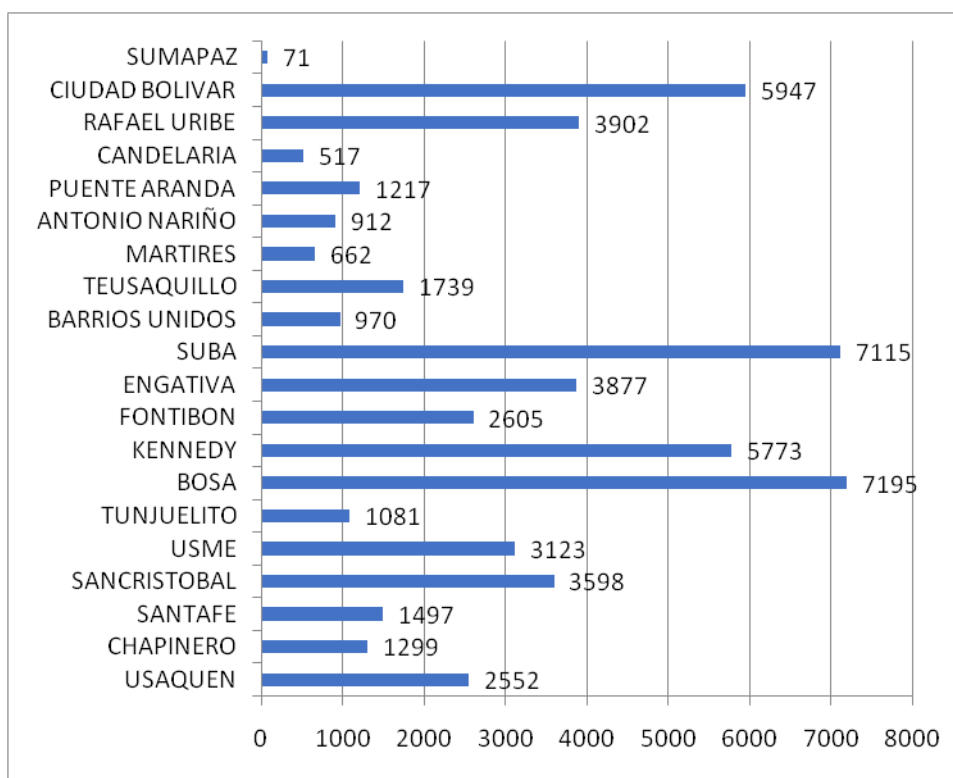
Para el año 2019 el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 27,83% respecto al total, seguido de un 26,58% para Tramite de estudio, el 22,75% Proyectos Locales, 14,84% Trámites Legales, 3,84% para Trámites de Subsidios, 2,13% para Personas Privadas de la Libertad y el 1,99% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



El número de Certificados de Residencia expedidos y aprobados en este año asciende a 45254, los cuales se gestionaron de manera virtual por la ciudadanía, lo anterior a partir de la entrada en operación del aplicativo virtual de gestión y expedición de certificados de residencia.

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN ANUAL
AÑO 2019.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan: Bosa, Suba, Ciudad Bolivar, Kennedy y Engativa que expidieron un total de 24462 certificaciones, representando el 54,05% del Total.

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

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN ANUAL
AÑO 2019.**

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en el año 2019 corresponde a 38.838, 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 año 2019 el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 57 % ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI. Otro canal 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 el 36 % de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y App Móvil con un (7%).
4. Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 50% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 35%; son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 11%.
5. El subtema con mayor cantidad de peticiones con respuesta definitiva fue “Mantenimiento de Vías Internas de la Localidad por Donde No Transita él SITP” con 3590; posteriormente se encuentra que fueron 3165 las peticiones relacionadas con “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados Laborales, Información”.
6. El 14,81% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 9,30% tuvo como destino a la Secretaría de Movilidad, y el 6,29% a la Secretaría de Seguridad;; teniendo en cuenta que el SDQS Bogotá Te Escucha 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.
7. Las localidades donde más se originan peticiones ciudadanas son las localidades de Kennedy, San Cristóbal, Usaquén, Ciudad Bolívar y Usme.
8. El 44% de la ciudadanía peticionaria se ubicó dentro del estrato 3, el 19% dentro del estrato 2 y el 15% dentro del estrato 4.

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 ANUAL
AÑO 2019.**

9. De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el año 2019, las cédulas de ciudadanía fueron los que más se recibieron en la Secretaría Distrital de Gobierno con un porcentaje del 64%; 16% que hace referente a documentos varios en segundo lugar, tarjetas de identidad, estos significaron el 6% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

10. Para el año 2019 el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos Laborales con una participación del 27,83% respecto al total, seguido de un 26,58% para Trámite de estudio, el 22,75% Proyectos Locales, 14,84% Trámites Legales, 3,84% para Trámites de Subsidios, 2,13% para Personas Privadas de la Libertad y el 1,99% para Trámite ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.

11. el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en el año 2019 de 2019 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.