

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., julio 2019

Nota: *Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.*

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**

CONTENIDO

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO	3
2. CANALES DE INTERACCIÓN	4
3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES	5
3.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	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
12.1. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.....	15
12.2. BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS	17
12.3. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.....	18
13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

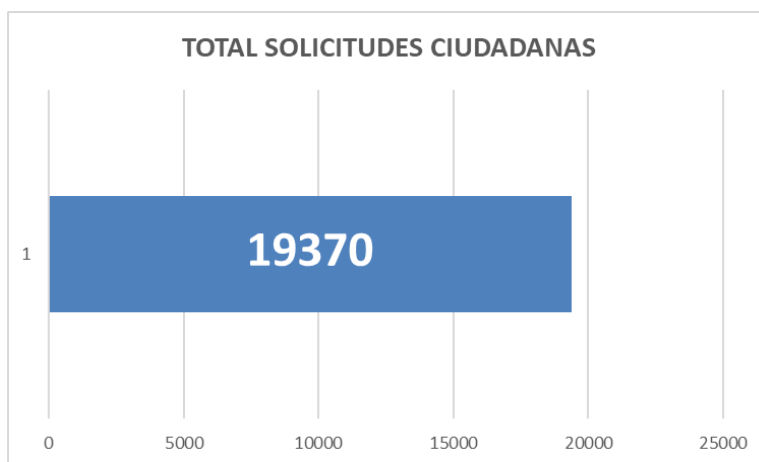
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE 2019.

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 Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el primer semestre de 2019.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en el primer semestre de 2019 corresponde a 19.370, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

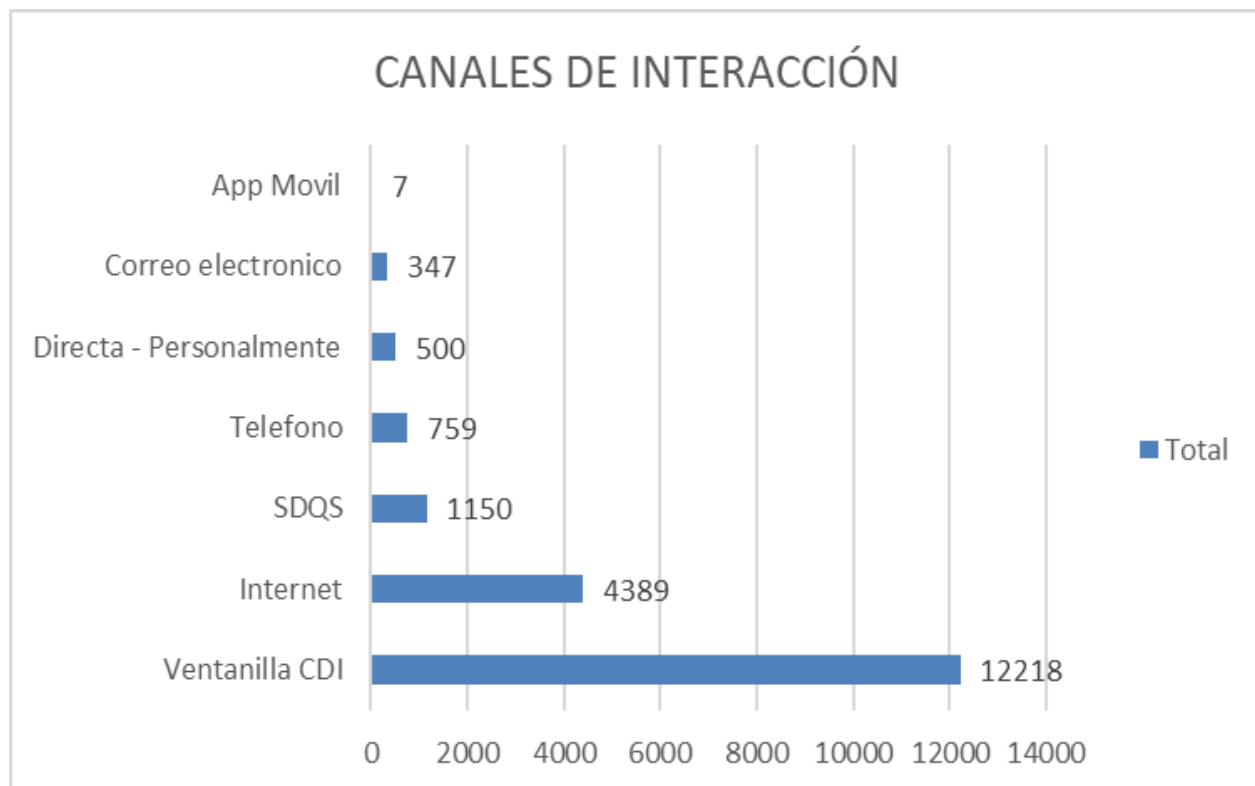
Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la secretaria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

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el primer semestre de 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 63% 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.

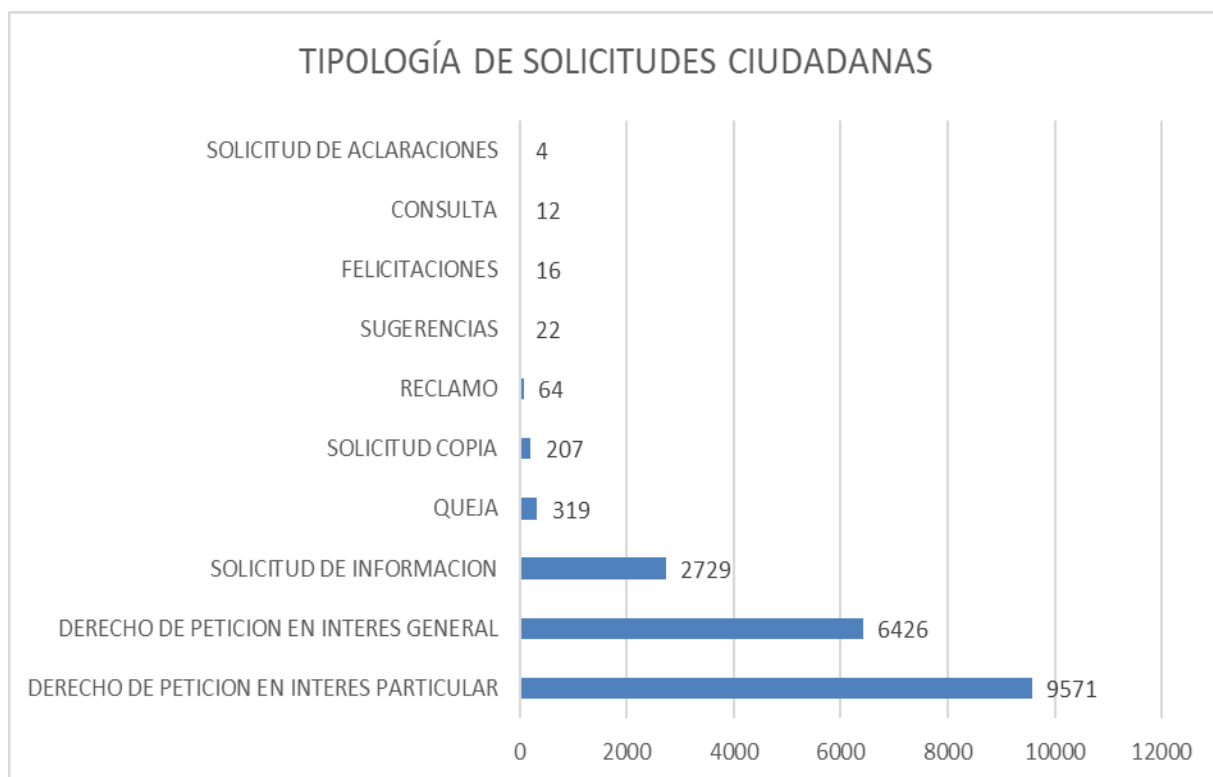
Otro canal utilizado es Internet a través de la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 29% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y buzón con un (8%).

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

SECRETARÍA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 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 49% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 33%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 14%.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**

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	2729
Solicitudes trasladadas a otras entidades	23
Solicitudes de acceso a la información en trámite	926
Solicitudes de acceso a la información respuesta total	1803

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia.

- a. Nivel Local: Total requerimientos: 18.467
- b. Nivel central: Total requerimientos: 903
- c. Total, requerimientos: 19.370
- d. Solicitud de Aclaración o Ampliación

**Tabla No. 2
SUBTEMAS NIVEL LOCAL**

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACION	2914	16%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS	1993	11%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	1858	10%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	1760	10%
REGIMEN URBANISTICO: PRESUNTA INFRACCION	1673	9%
TOTAL 5 SUBTEMAS	10.198	55%
OTROS SUBTEMAS	8.269	45%

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**

TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	18.467	100%
---	--------	------

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4



Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “Ley 1755 solicitud ciudadana: copias, certificados laborales, información” con 2914 y “Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos” con 1993. Las peticiones por “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados Laborales, Información” tienen una representación significativa en el nivel local, las cuáles quedan identificadas tal como lo establece la ley 1712 de 2015, con lo cual se garantiza el derecho al acceso de la información por parte de los ciudadanos, para el periodo del presente informe.

Tabla No. 3

**CANTIDAD DE PETICIONES
POR DEPENDENCIAS NIVEL
CENTRAL**

DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	146	16%
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	146	16%

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

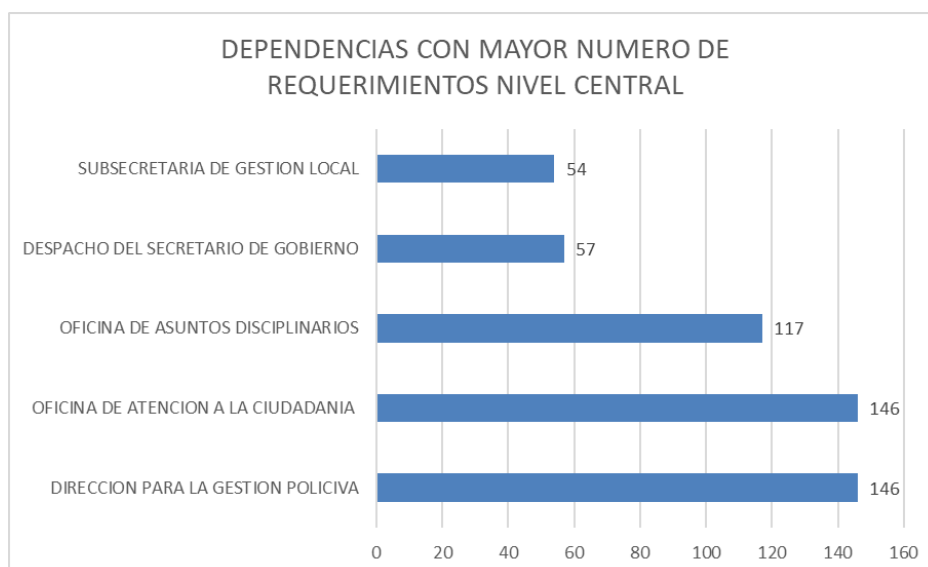
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**

OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	117	13%
DESPACHO DEL SECRETARIO DE GOBIERNO	57	6%
SUBSECRETARIA DE GESTION LOCAL	54	6%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	520	58%
OTRAS DEPENDENCIAS	383	42%
TOTAL	903	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el análisis de las dependencias con mayor número de requerimientos asignados del nivel central, se encuentra que la Dirección para la Gestión Policiva con el 16% es la que más requerimientos gestionó, seguida de la Oficina de Atención a la Ciudadanía con el 16% y la Oficina de Asuntos Disciplinarios con el 13%.

Gráfica No. 5



5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	1194	6%

Se realizaron en el primer semestre de 2019, 1194 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 6% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

Tabla No. 4

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARIA MOVILIDAD	205	17%
POLICIA METROPOLITANA	170	14%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	83	7%

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**

SECRETARIA DE AMBIENTE	71	6%
INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	60	5%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	52	4%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	48	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	48	4%
SECRETARIA DE SALUD	46	4%
SECRETARIA GENERAL	43	4%
SECRETARIA DEL HABITAT	36	3%
TRANSMILENIO	32	3%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	31	3%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	30	3%
ACUEDUCTO - EAB	28	2%
SECRETARIA DE EDUCACION	27	2%
IPES	20	2%
IDPAC - ACCION COMUNAL	17	1%
SECRETARIA DE HACIENDA	15	1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	13	1%
SECRETARIA DE PLANEACION	10	1%
CATASTRO	10	1%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	10	1%
CODENSA	10	1%
JBB - JARDIN BOTANICO	9	1%
PERSONERIA DISTRITAL	7	1%
OTRAS ENTIDADES	7	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	6	1%
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	6	1%
FOPAE - IDIGER	6	1%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	5	0%
Solicitud de Ampliacion	5	0%
ENTIDADES NACIONALES	4	0%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	4	0%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	3	0%
ALCALDIAS LOCALES	3	0%
SECRETARIA DE CULTURA	3	0%
IDIPRON	2	0%
CONCEJO DE BOGOTA	2	0%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	0%
IDIGER - Instituto Distrital de Riesgos y Cambio Climático	1	0%
ETB - EMPRESA DE TELEFONOS	1	0%
IDPC - PATRIMONIO CULTURAL	1	0%

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**

VEEDURIA DISTRITAL	1	0%
GAS NATURAL	1	0%
LA TERMINAL DE TRANSPORTES	1	0%
(en blanco)	0	0%
Total general	1194	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 17% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Secretaría Distrital de Movilidad, el 14% tuvo como destino a la Policía Metropolitana, y el 7% a la UAESP - Unidad de Servicios Públicos; 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.

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A partir de este reporte se observa una gestión del 14% 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**

Etiquetas de fila	EN TRAMITE	% En Trámite	RESPUESTA TOTAL	% Respuesta Total	Total general
USAQUEN	1204	70%	504	30%	1708
CHAPINERO	160	34%	305	66%	465
SANTAFE	284	36%	496	64%	780
SANCRISTOBAL	851	39%	1327	61%	2178
USME	163	14%	1015	86%	1178
TUNJUELITO	272	37%	472	63%	744
BOSA	159	31%	353	69%	512
KENNEDY	1368	48%	1484	52%	2852
FONTIBON	123	31%	271	69%	394
ENGATIVA	792	56%	616	44%	1408

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**

SUBA	997	87%	146	13%	1143
BARRIOS UNIDOS	237	32%	509	68%	746
TEUSAQUILLO	372	54%	319	46%	691
MARTIRES	80	31%	181	69%	261
ANTONIO NARIÑO	57	15%	334	85%	391
PUENTE ARANDA	639	79%	169	21%	808
CANDELARIA	24	10%	227	90%	251
RAFAEL URIBE	462	75%	151	25%	613
CIUDAD BOLIVAR	771	59%	533	41%	1304
SUMAPAZ	3	8%	37	93%	40
NIVEL CENTRAL	112	12%	791	88%	903
Total general	9.130	47%	10.240	53%	19.370

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

- Promedio en trámite por localidades 42%
- Promedio en trámite Nivel Central 12%
- Total en trámite (Localidades y Nivel Central) 47%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 58%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 88%
- Total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 53%

Durante el primer semestre de 2019 las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 58% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el primer semestre de 2019 el 88% del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de la herramienta “Reporte Preventivo” dispuesta por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, realiza el seguimiento de la gestión, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado con respuesta de fondo para el primer semestre de 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 a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
PRIMER SEMESTRE 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
USAQUEN	26	43	45	11	19	37	30	29	43	26	43
CHAPINERO		38	46						33		40
SANTAFE		56	36			8	24		33	9	36
SAN CRISTOBAL	20	36	42	64	46	56	32		35		37
USME		20	21		28	23			17		20
TUNJUELITO		55	38	33		17	34		30	9	39
BOSA		40	44		28	48			50		41
KENNEDY		40	48		48	35	23		51	16	45
FONTIBON		25	29			142			41	90	28
ENGATIVA		76	56	40	31	29	37		45		54
SUBA		82	81		51	75			73	80	81
BARRIOS UNIDOS	25	33	41		23	25	10		35		37
TEUSAQUILLO	9	58	44				32		39		54
MARTIRES		32	33		44	26			28		32
ANTONIO NARINO		14	23	21	9	11	14		18		19
PUENTE ARANDA		60	66		74	12	41	29	61		65
CANDELARIA		25	26				20		13		22
RAFAEL URIBE URIBE		52	61	41	1				72		61
CIUDAD BOLIVAR		39	44		36	32	98		44	48	43
SUMAPAZ		14	28			19			14		19
NIVEL CENTRAL	44	23	24	8	23	17	8		21	13	23
Total general	34	43	46	28	30	37	30	29	38	26	43

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE
2019.**

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales respecto de Derecho de petición de interés general, Derecho de petición de interés particular, Felicitaciones, Queja, Reclamo, Solicitud de acceso a la información, Solicitud de copias, Sugerencias y Consultas.

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

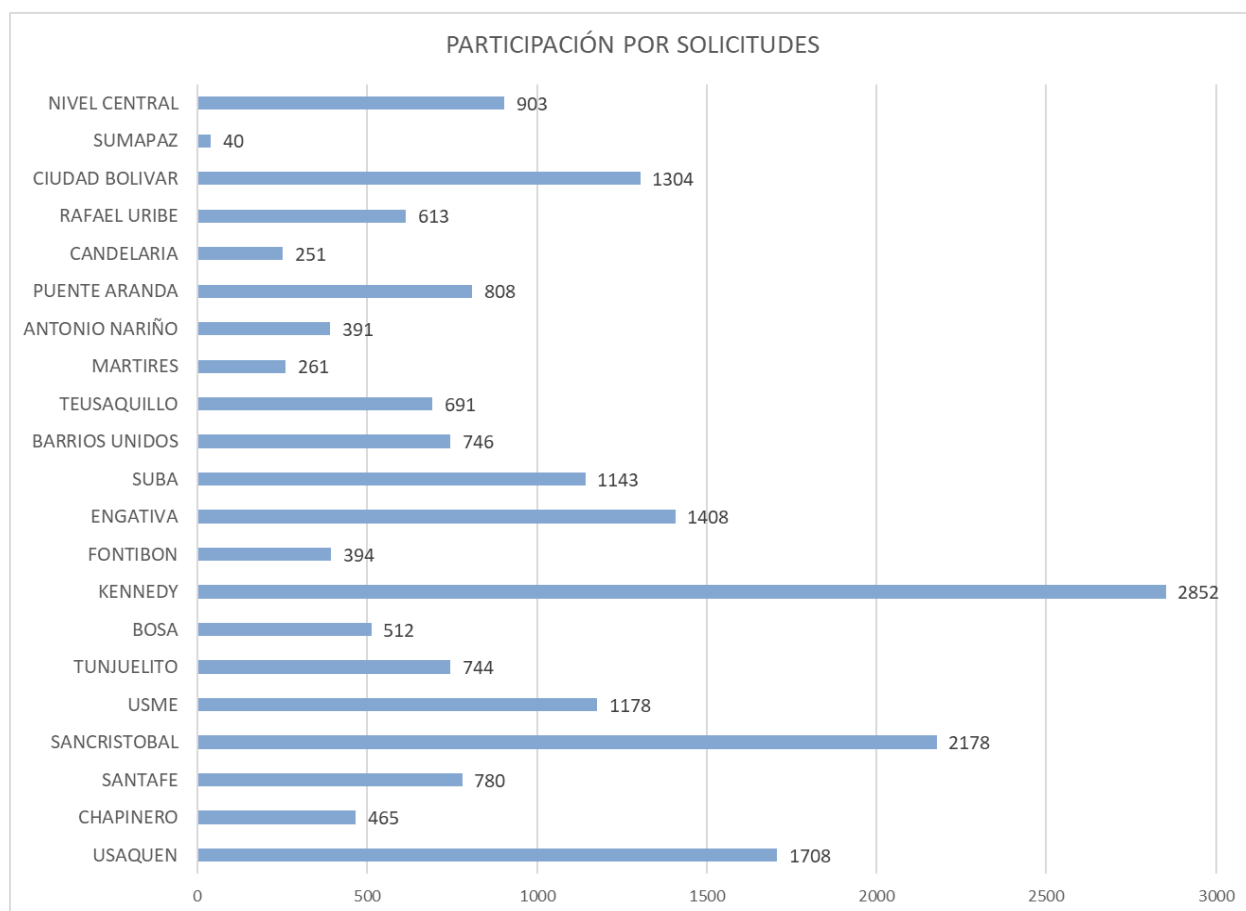
LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	1708	9%	2639	1002	2045	0
CHAPINERO	465	2%	1089	568	81	28
SANTAFE	780	4%	2619	975	971	4
SANCRISTOBAL	2178	11%	2497	583	1314	7
USME	1178	6%	2176	365	729	0
TUNJUELITO	744	4%	908	358	335	36
BOSA	512	3%	4774	169	1679	0
KENNEDY	2852	15%	3719	116	875	0
FONTIBON	394	2%	1813	5	585	142
ENGATIVA	1408	7%	3526	615	4117	85
SUBA	1143	6%	4530	2561	1467	505
BARRIOS UNIDOS	746	4%	1771	1547	780	0
TEUSAQUILLO	691	4%	2568	12	102	0
MARTIRES	261	1%	551	341	550	0
ANTONIO NARIÑO	391	2%	694	1861	2034	11
PUENTE ARANDA	808	4%	711	526	1417	0
CANDELARIA	251	1%	503	12	403	0
RAFAEL URIBE	613	3%	2932	237	997	4
CIUDAD BOLIVAR	1304	7%	4184	1013	2359	0
SUMAPAZ	40	0%	322	0	9	0
NIVEL CENTRAL	903	5%	220	1271	787	11.215
SuperCADE Bosa	-	-	0	0	0	0
SuperCADE CAD	-	-	0	0	0	305
SuperCADE Américas	-	-	0	0	0	0
Total general	19370	100%	44.746	14.137	23.636	12.342

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de solicitudes ciudadanas son Kennedy, San Cristóbal, Usaquén, Engativá y Ciudad Bolívar.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

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

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

De acuerdo con la implementación de la nueva herramienta interna de seguimiento a requerimientos ciudadanos **CRONOS**, se han presentado dificultades para migrar la información relacionada con la calidad del requirente del periodo del primer semestre de 2019 a dicha nueva herramienta; por tanto, para el presente informe no se cuenta con la información del presente numeral.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 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 de Localidades Canal Presencial			
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Calificación Canal Presencial
2045	Usaquén	4,88	4,71
81	Chapinero	4,05	
971	Santa Fe	4,17	
1314	San Cristóbal	5,00	
729	Usme	4,98	
335	Tunjuelito	5,00	
1679	Bosa	5,00	
875	Kennedy	4,85	
585	Fontibón	4,98	
4117	Engativá	4,85	
1467	Suba	4,83	
780	Barrios Unidos	5,00	
103	Teusaquillo	3,35	
550	Mártires	4,15	
2034	Antonio Nariño	5,00	
1417	Puente Aranda	4,98	
403	Candelaria	4,92	
997	Rafael Uribe Uribe	5,00	
2359	Ciudad Bolívar	4,88	
9	Sumapaz	4,08	
787	Nivel Central	4,97	

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.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**

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**

TRAMITES Y/O SERVICIOS CANAL VIRTUAL	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,1	4,2
Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	4,7	
Documentos Extraviados	4,4	
Otro	3,5	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	4,2	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,5	
Propiedad Horizontal	3,1	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,9	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Adecuado”, esto implica que, cuando la ciudadanía acudió de manera virtual ante la entidad, 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.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en el primer semestre de 2019 es de **4,73**, esto equivale al **95%** de percepción positiva del servicio.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**

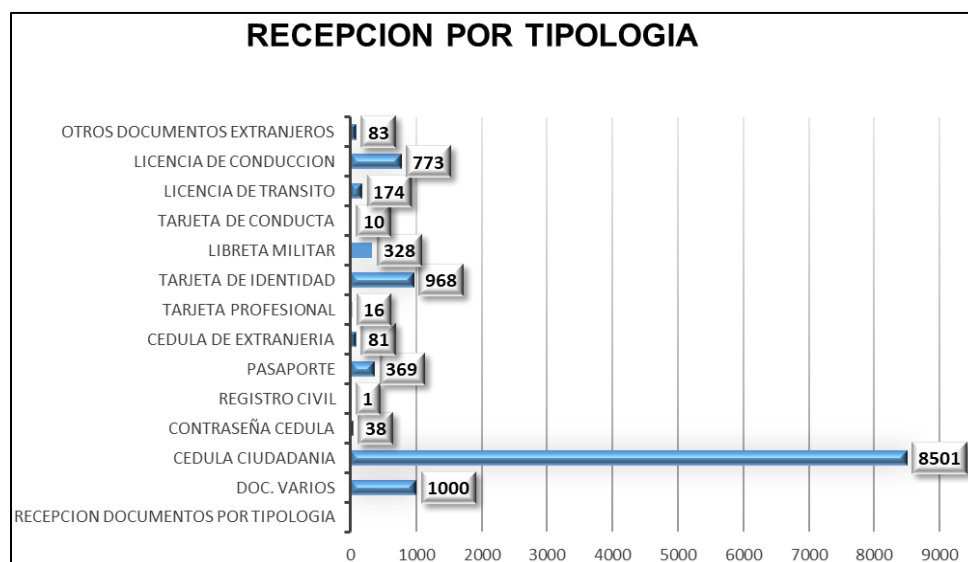
12.2. Banco de documentos extraviados.

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 primer semestre de 2019 se recibieron 12.342 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.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION A LA CIUDADANIA RECEPCION Y ENTREGA DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS PRIMER SEMESTRE 2019	
Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Recepción de Documentos
SDG / Nivel Central	11215
Engativá	85
Suba	505
SuperCADE CAD	305
Chapinero	28
Tunjuelito	36
Santa Fe	4
Fontibón	142
San Cristóbal	7
Antonio Nariño	11
Rafael Uribe Uribe	4
TOTALES	12.342

TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS



Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

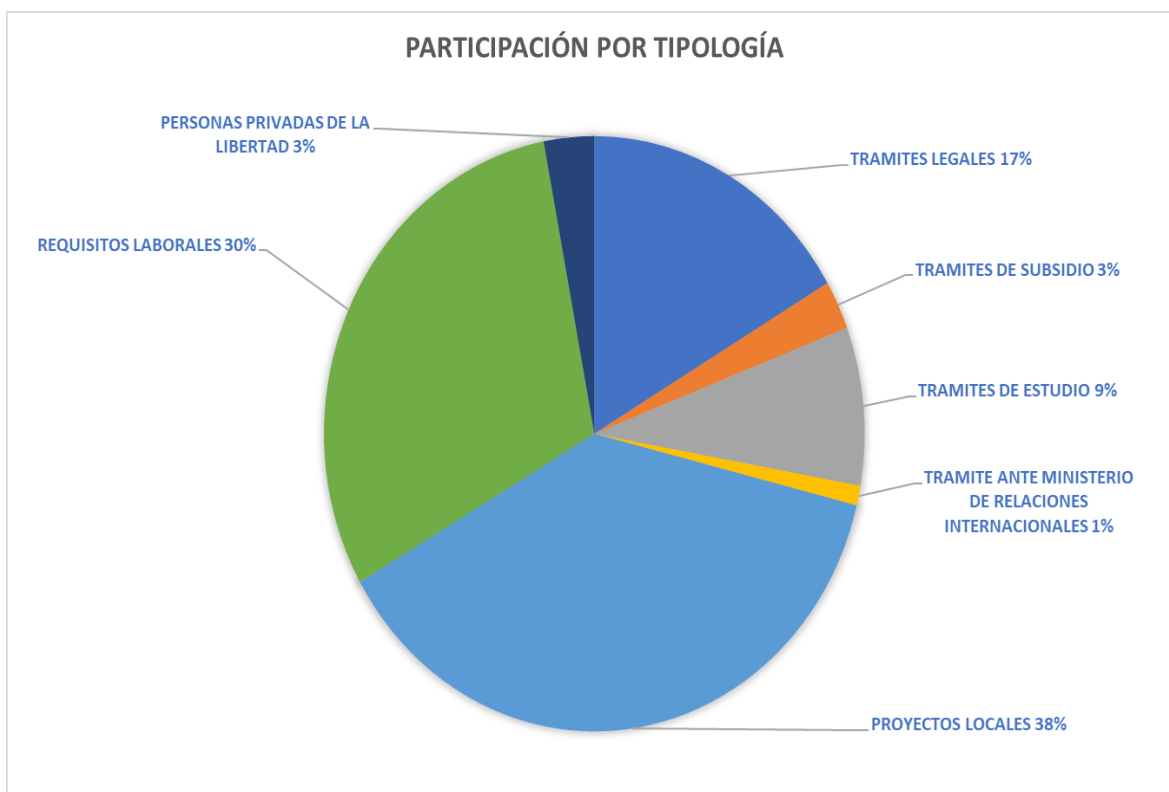
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER SEMESTRE 2019.

De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el primer semestre de 2019, las cédulas de ciudadanía fueron los documentos que más se extraviaron con un porcentaje del 69%; en segundo lugar, se encuentran los documentos varios, estos significaron el 8% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

En la vigencia 2019 con corte al primer semestre se han devuelto a los ciudadanos 122 documentos extraviados.

12.3. Expedición certificados de residencia.

Para el primer semestre de 2019 el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 38% respecto al total, seguido de un 30% para Requisitos Laborales, 9% Trámites de estudio, el 17% Trámites Legales, 3% para Trámites de Subsidios, 1% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y 3% para Personas Privadas de la Libertad.



El número de Certificados de Residencia expedidos en el periodo asciende a 44.746, 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 a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan, Bosa, Suba, Ciudad Bolívar, Kennedy, Engativá y Rafael Uribe Uribe, que expidieron un total de 23.665 certificaciones, representando el 53% del Total.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN PRIMER
SEMESTRE 2019.**

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El total de los requerimientos presentados ante la Secretaría Distrital de Gobierno son ingresados al SDQS Bogotá Te Escucha y articulados automáticamente al aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, lo que garantiza una mejor trazabilidad y seguimiento a la respuesta de fondo.
2. A partir del reporte de respuesta a los Derechos de Petición, la entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna.
3. Hay un número importante de ciudadanos que ingresan directamente al SDQS Bogotá Te Escucha que no dejan información relacionada con el estrato socioeconómico; de ser necesario el reporte, se sugiere a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor hacer dicho campo obligatorio cuando se registra el ciudadano como usuario del SDQS.
4. Los requerimientos de mayor impacto para la entidad durante este período corresponden a temas relacionados con la Ley 1755 solicitudes de acceso a la información.
5. Las dependencias con un mayor número de requerimientos recibidos son: Kennedy, San Cristóbal, Usaquén, Engativá y Ciudad Bolívar.
6. De acuerdo con la aplicación de la encuesta de percepción del servicio, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en el primer semestre de 2019 es de 4,6, esta calificación implica que la percepción de la ciudadanía fue altamente positiva respecto a la atención recibida por la entidad.
7. Se recibieron en total 12.342 documentos extraviados en el primer semestre, de los cuales el 69% fueron cédulas de ciudadanía.
8. La Secretaría Distrital de Gobierno está adelantando nuevas estrategias para la localización de ciudadanos que actualmente tienen registrado un documento extraviado y no lo han reclamado.

Nota: Las cifras presentadas en este informe de gestión pueden presentar variaciones respecto a los informes de gestión anteriores, ya que debido a las depuraciones realizadas a partir de la entrada en producción del aplicativo CRONOS, se ajustaron las cantidades según la dependencia y alcaldía local que tiene en su competencia la gestión y respuesta de cada petición, así mismo, se depuraron duplicados y requerimientos que no están en trámite actualmente en la Secretaría Distrital de Gobierno.