

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., Febrero 2019

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 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
8.	PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES.....	12
9.	TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS) .....	13
10.	PARTICIPACION POR ESTRATO .....	15
11.	CALIDAD DEL REQUIRIENTE.....	15
12.	ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.....	17
13.	BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS .....	19
14.	EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.....	21
15.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23

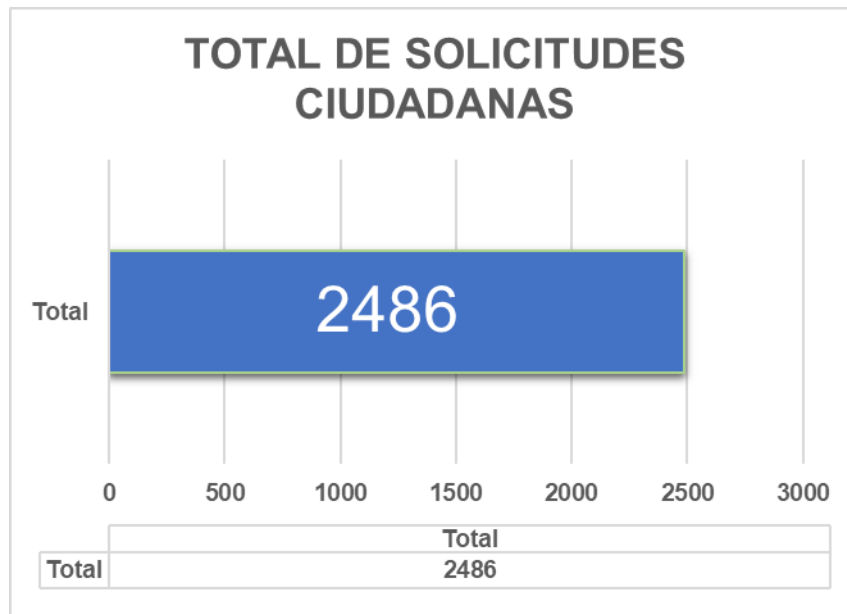
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

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 mes de enero de 2019.

**1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO**

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

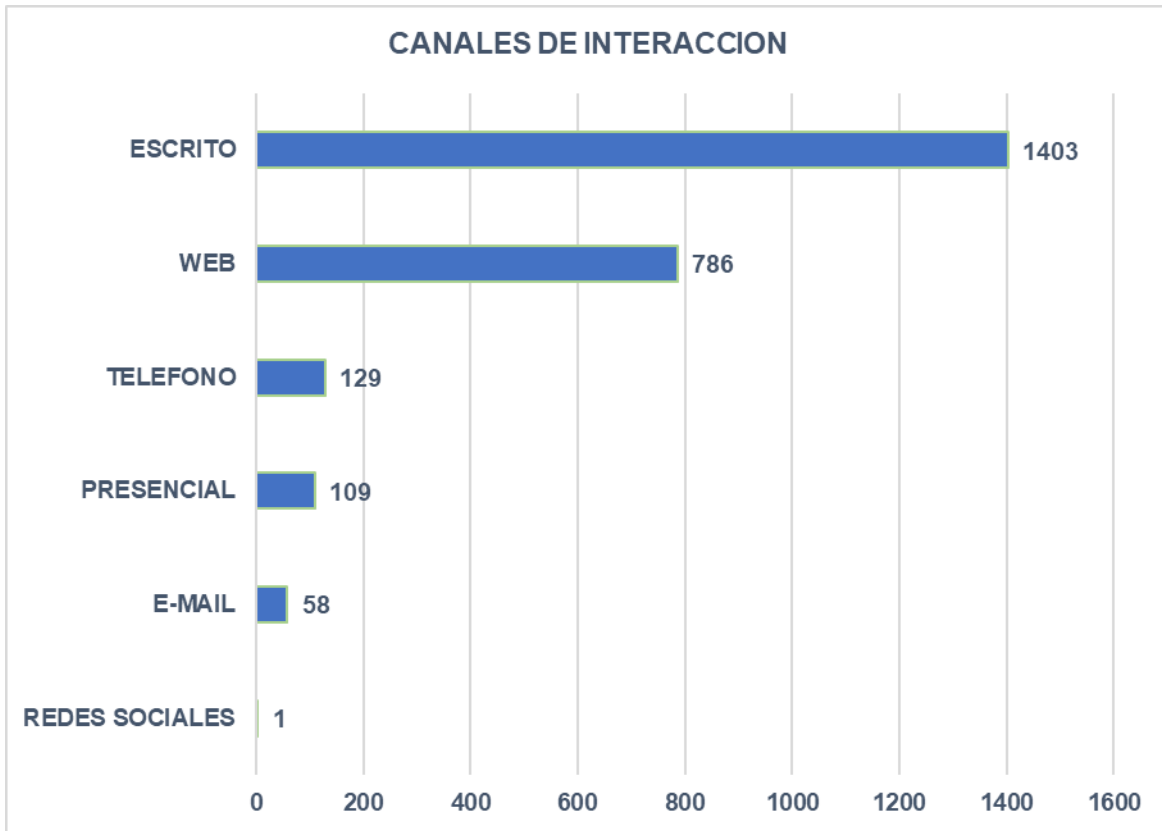
El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en enero de 2019 corresponde a 2.486, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO-y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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.

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de enero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 56% ingresa por medio escrito.

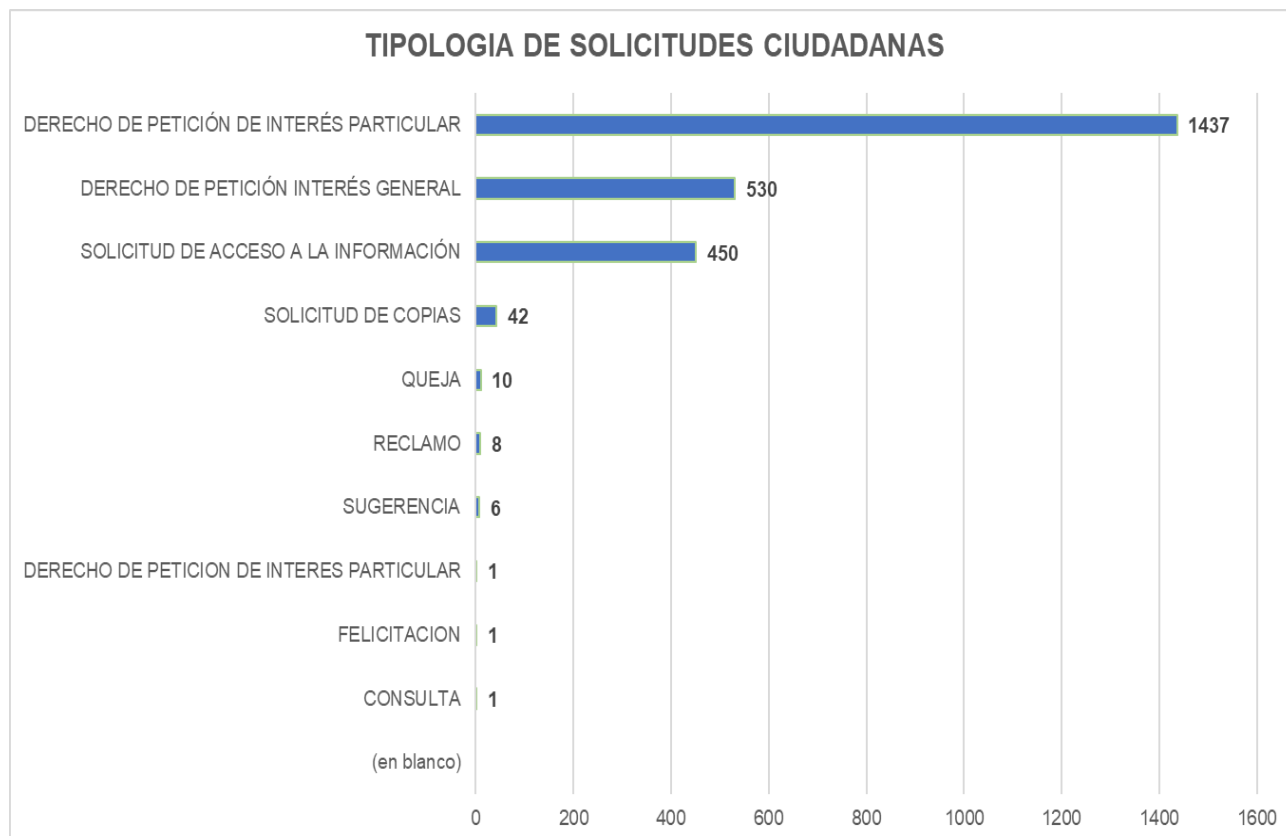
Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 32% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y buzón con un (12%).

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 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 58% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 21%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 18%.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 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**

<b>DERECHO DE PETICIÓN – SOLICITUDES DE INFORMACIÓN</b>	<b>GESTIÓN</b>
Solicitudes de información recibidas	492
Solicitudes trasladadas a otras entidades	5
Solicitudes de acceso a la información en trámite	396
Solicitudes de acceso a la información respuesta total	96

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 492 solicitudes de acceso a la información recibidas para el periodo, 5 solicitudes fueron trasladadas por no competencia a otras entidades.

### 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: 2.176
- b. Nivel central: Total requerimientos: 310
- c. Total, requerimientos: 2.486
- d. Solicitud de Aclaración o Ampliación

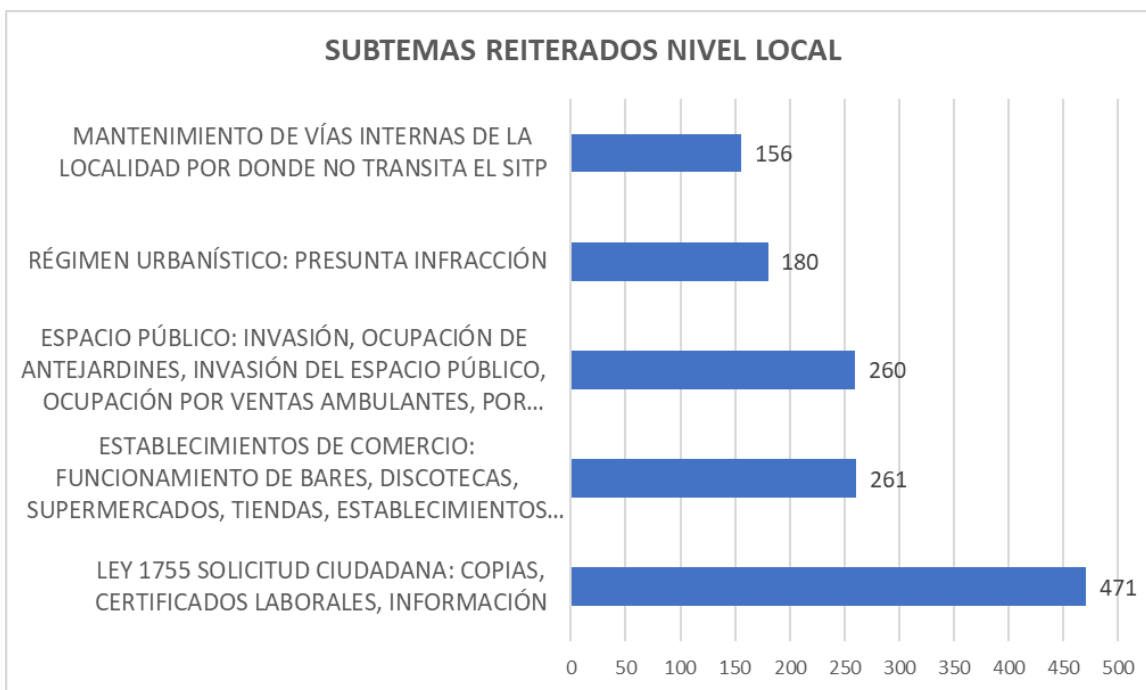
**Tabla No. 2  
SUBTEMAS NIVEL LOCAL**

<b>SUBTEMAS NIVEL LOCAL</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACIÓN	471	22%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	261	12%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	260	12%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	180	8%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	156	7%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>1328</b>	<b>61%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>848</b>	<b>39%</b>
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL</b>	<b>2176</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

Gráfica No. 4



Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados Laborales, Información con 471 y Establecimientos de Comercio con 261 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**

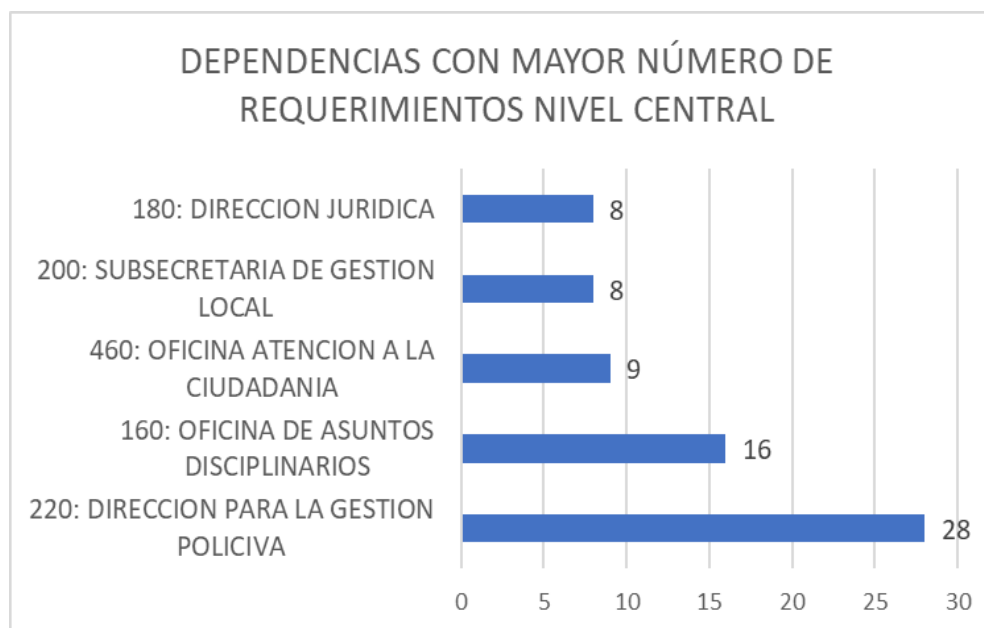
<b>DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
220: DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	28	9%
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	16	5%
460: OFICINA ATENCION A LA CIUDADANIA	9	3%
200: SUBSECRETARIA DE GESTION LOCAL	8	3%
180: DIRECCION JURIDICA	8	3%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	69	22%
OTRAS DEPENDENCIAS	241	78%
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

En el análisis de los subtemas del nivel central, la Dirección para la Gestión Políciva es la que más requerimientos por gestión realizó, seguida de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Gráfica No. 5



**5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	183	7%

Se realizaron en el mes de enero 183 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 9% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.



**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

**Tabla No. 4**

<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
SECRETARIA MOVILIDAD	23	13%
POLICIA METROPOLITANA	22	12%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	12	7%
INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	11	6%
SECRETARIA DE SALUD	10	5%
ACUEDUCTO - EAB	6	3%
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	3%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	6	3%
OTRAS ENTIDADES	6	3%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	6	3%
SECRETARIA GENERAL	5	3%
SECRETARIA DEL HABITAT	5	3%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	5	3%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	2%
IDPAC - ACCION COMUNAL	3	2%
IPES	3	2%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3	2%
PERSONERIA DISTRITAL	3	2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	3	2%
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD	3	2%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	1%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	2	1%
SECRETARIA DE CULTURA	2	1%
CODENSA	2	1%
EAAB	2	1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	1%
FOPAE - IDIGER, JBB - JARDIN BOTANICO, INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	1	1%
SECRETARIA GENERAL, CODENSA	1	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	1%
SUBRED CENTRO ORIENTE	1	1%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1	1%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1%
POLICIA METROPOLITANA, TRANSMILENIO	1	1%
(en blanco)	1	1%
ENTIDADES NACIONALES	1	1%
421: CDI	1	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE, DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO, SECRETARIA DE CULTURA, SECRETARIA DE PLANEACION	1	1%
TRANSMILENIO	1	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE, JBB - JARDIN BOTANICO	1	1%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, JBB - JARDIN BOTANICO	1	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	1	1%
LA TERMINAL DE TRANSPORTES	1	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE + IDPYBA	1	1%
VEEDURIA DISTRITAL	1	1%
SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	1	1%
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD, TRANSMILENIO, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	1	1%
IDRD - IPES	1	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

**PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES**

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 13% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Secretaría Distrital de Movilidad, el 12% tuvo como destino la Policía Metropolitana y el 7% 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.

**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 19% 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**

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>EN TRAMITE</b>	<b>% En Trámite</b>	<b>RESPUESTA TOTAL</b>	<b>% Respuesta Total</b>	<b>Total general</b>
USAQUEN	110	97%	3	3%	113
CHAPINERO	75	95%	4	5%	79
SANTAFE	100	79%	26	21%	126
SANCRISTOBAL	225	80%	55	20%	280
USME	106	70%	45	30%	151
TUNJUELITO	96	91%	9	9%	105
BOSA	43	100%		0%	43
KENNEDY	235	81%	54	19%	289
FONTIBON	63	94%	4	6%	67
ENGATIVA	126	100%		0%	126
SUBA	144	92%	12	8%	156
BARRIOS UNIDOS	63	98%	1	2%	64
TEUSAQUILLO	124	100%		0%	124
MARTIRES	56	92%	5	8%	61
ANTONIO NARIÑO	56	93%	4	7%	60
PUENTE ARANDA	83	81%	19	19%	102
CANDELARIA	23	64%	13	36%	36
RAFAEL URIBE	87	100%		0%	87
CIUDAD BOLIVAR	101	97%	3	3%	104
SUMAPAZ	4	80%	1	20%	5
NIVEL CENTRAL	87	28%	221	72%	308
<b>Total general</b>	<b>2007</b>	<b>81%</b>	<b>479</b>	<b>19%</b>	<b>2486</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

- Promedio en trámite por localidades 89%
- Promedio en trámite Nivel Central 28%
- Promedio total en trámite (Localidades y Nivel Central) 81%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 11%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 72%
- Promedio total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 19%

Durante el mes de Enero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 11% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de enero el 72% del total de requerimientos recibidos durante el periodo.

Es importante señalar que la Gestión Documental de la entidad y el seguimiento a través de la herramienta “Reporte Preventivo” dispuesta por la oficina de servicio de atención a la ciudadanía, realiza el seguimiento de la gestión, el cual da cuenta de la trazabilidad del sistema de información, lo que permite identificar cuantos requerimientos han quedado con respuesta de fondo para el mes de enero.

Así mismo en la página web de la entidad [www.gobiernobogota.gov.co](http://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.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

**8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES**

**Tabla No. 6  
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE VIGENCIA ANTERIOR: 2018**

LUGAR	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS AÑO 2018	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS AÑO 2018	PORCENTAJE REQUERIMIEN TOS CERRADOS AÑO 2018	TOTAL, REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE AÑO 2018	PORCENTAJE REQUERIMIEN TOS EN TRÁMITE AÑO 2018
Usaquén	4861	3138	65%	1723	35%
Chapinero	1454	892	61%	562	39%
Santafé	2359	1674	71%	685	29%
San Cristóbal	3707	2535	68%	1172	32%
Usme	3023	3009	100%	14	0%
Tunjuelito	1933	1484	77%	449	23%
Bosa	1015	376	37%	639	63%
Kennedy	5203	1408	27%	3795	73%
Fontibón	1612	1326	82%	286	18%
Engativá	1965	1667	85%	298	15%
Suba	3932	2260	57%	1672	43%
Barrios Unidos	1843	1310	71%	533	29%
Teusaquillo	1319	1024	78%	295	22%
Mártires	762	585	77%	177	23%
Antonio Nariño	1780	1690	95%	90	5%
Puente Aranda	1686	1333	79%	353	21%
Candelaria	1391	1363	98%	28	2%
Rafael Uribe	1273	651	51%	622	49%
Ciudad Bolívar	3282	1924	59%	1358	41%
Sumapaz	105	102	97%	3	3%
Dependencias	7090	6921	98%	169	2%
<b>TOTAL</b>	<b>51.595</b>	<b>36.672</b>	<b>71%</b>	<b>14.923</b>	<b>29%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los 51.595 requerimientos ingresados en periodos anteriores, un 71% tiene respuesta de fondo, que equivale a 36.672 respuestas efectivas.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN  
MENSUAL ENERO 2019.**

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

LOCALIDAD	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIAS	SUGERENCIA	Total general
USAQUEN			12	12			12	9			11
CHAPINERO			17	14				21	22		17
SANTAFE			13	14				13			13
SANCRISTOBAL			13	18	18			14			15
USME			13					12			12
TUNJUELITO		21	15	13				16	20		15
BOSA			22	14		17		11			21
KENNEDY			14	16				16	11		14
FONTIBON			16	14			25	12			15
ENGATIVA			14	6				12			14
SUBA			14	13			6	17		9	14
BARRIOSUNIDOS			13	14				12			13
TEUSAQUILLO			24	17				21	25		19
MARTIRES			16	8				13			16
ANTONIONARIÑO			17	13				15	21		15
PUENTEARANDA			14	14				11			14
CANDELARIA			17	11				9			10
RAFAELURIBE			14	20				17			15
CIUDADBOLIVAR			20	20				13			19
SUMAPAZ			14	7				14			11
NIVELCENTRAL	1		5	5		13	8	8	5	6	5
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>14</b>

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ENERO  
2019.**

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015 para derecho de petición interés general, queja, reclamo, sugerencia, consulta y derecho de petición de interés particular, la Secretaría Distrital de Gobierno en el mes de enero si cumplió; lo anterior se afirma al contrastar la cantidad promedio de días que tardó la entidad en responder (siempre antes de 15 días hábiles) frente al tiempo estimado por ley. La misma situación se presenta respecto de los tiempos promedio de respuesta de reclamos y felicitaciones.

Sin embargo, es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales respecto de solicitudes de felicitación, solicitud de acceso a la información, solicitud de copias, derecho de petición de interés general.

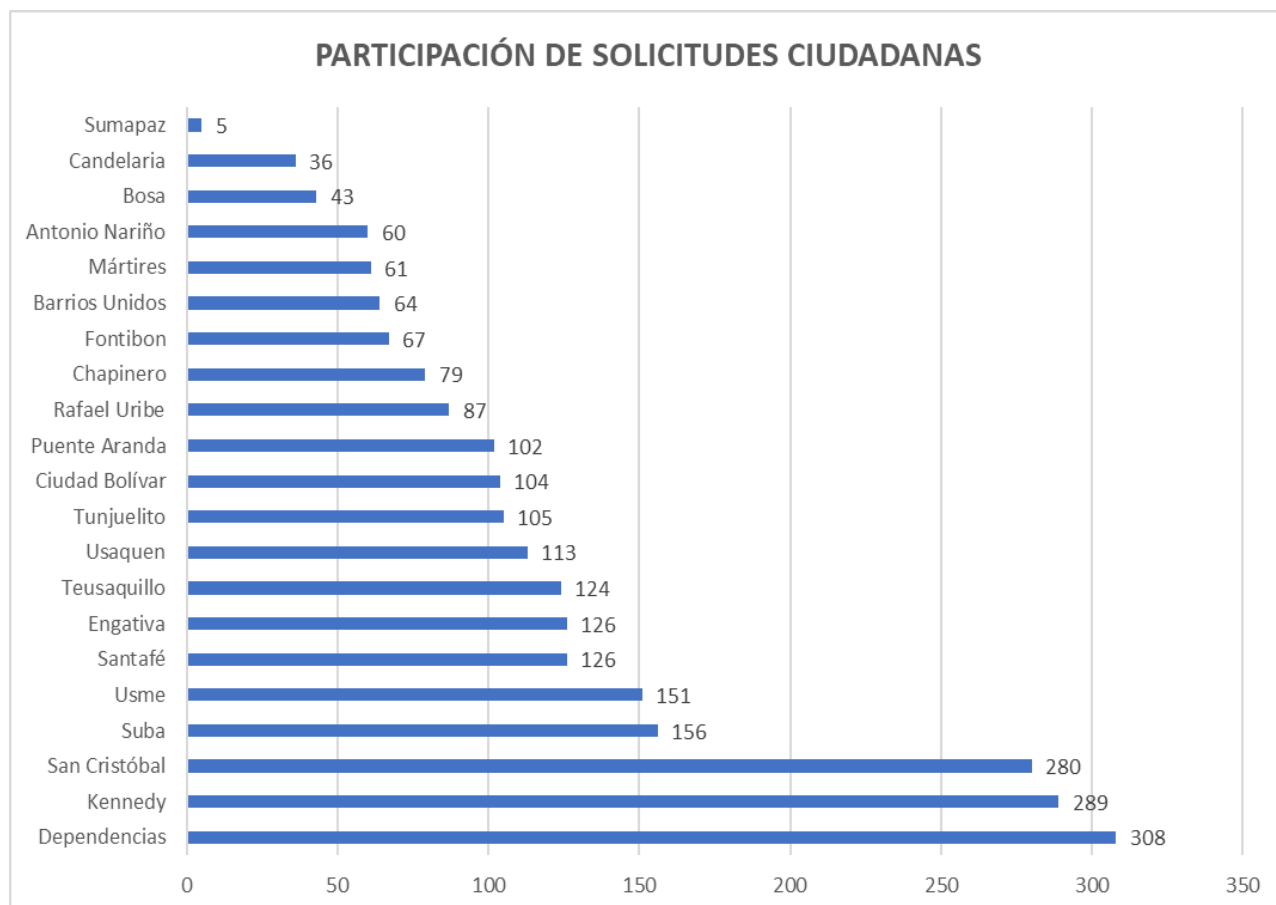
**Tabla No. 8  
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS  
DURANTE EL PERIODO**

<b>LOCALIDAD</b>	<b>PETICIONES RECIBIDAS</b>	<b>PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>CERT. RESIDENCIA</b>	<b>ORIENTACIONES</b>	<b>ENCUESTAS</b>	<b>DOC.EXT.</b>
USAQUEN	113	5%	77	89	69	0
CHAPINERO	79	3%	48	158	0	0
SANTAFE	126	5%	278	158	0	0
SANCRISTOBAL	280	11%	254	277	1	0
USME	151	6%	131	37	135	0
TUNJUELITO	105	4%	45	9	10	0
BOSA	43	2%	335	76	88	0
KENNEDY	289	12%	212	34	17	0
FONTIBON	67	3%	95	0	22	0
ENGATIVA	126	5%	165	5	190	0
SUBA	156	6%	491	390	6	0
BARRIOS UNIDOS	64	3%	48	34	1	0
TEUSAQUILLO	124	5%	33	2	0	0
MARTIRES	61	2%	42	7	0	0
ANTONIO NARIÑO	60	2%	29	336	250	0
PUENTE ARANDA	102	4%	37	52	37	0
CANDELARIA	36	1%	54	4	88	0
RAFAEL URIBE	87	3%	180	236	4	0
CIUDAD BOLIVAR	104	4%	455	7	453	0
SUMAPAZ	5	0,2%	2	0	2	0
NIVEL CENTRAL	308	12%	3	85	68	1774
<b>Total general</b>	<b>2486</b>	<b>100%</b>	<b>3.014</b>	<b>1.987</b>	<b>1.441</b>	<b>1.774</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de solicitudes ciudadanas son Nivel Central, Kennedy, San Cristóbal, Suba y Usme.

## 10. PARTICIPACION POR ESTRATO

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

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

PERSONA NATURAL: 2.330

PERSONA JURÍDICA: 156

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 2.486 requerimientos del mes de enero de 2019, el 94% fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 6% requerimientos.

**Tabla No. 9  
TIPO DE REQUIRIENTE**

<b>GENERO O CARÁCTER DEL PETICIONARIO</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
ANÓNIMO	562	18%
ANÓNIMO CON DATOS	9	0%
FEMENINO	806	26%
MASCULINO	953	30%
PERSONA JURÍDICA	156	5%
<b>Total general</b>	<b>2.486</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que un 18% de las solicitudes ciudadanas fueron interpuestas de manera anónima, y el 82% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Independientemente de la calidad del requirente. Del total de peticionarios el 26% corresponde al género femenino y el 30% al género masculino.



**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

**12. 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**

<b>Calificación de Localidades Canal Presencial</b>				
<b>Numero de encuestas realizadas</b>	<b>Localidad</b>	<b>Calificación obtenida</b>	<b>Aporte a la Calificación total</b>	<b>Calificación Canal Presencial</b>
69	Usaquén	5,00	0,2	4,98
0	Chapinero	0	0,0	
0	Santa Fe	0	0,0	
1	San Cristóbal	5,00	0,0	
135	Usme	5,00	0,5	
10	Tunjuelito	5,00	0,0	
88	Bosa	5,00	0,3	
17	Kennedy	5,00	0,1	
22	Fontibón	5,00	0,1	
190	Engativá	4,98	0,7	
6	Suba	4,79	0,0	
1	Barrios Unidos	5,00	0,0	
1	San Cristóbal	5,00	0,0	
0	Mártires	0	0,0	
250	Antonio Nariño	5,00	0,9	
37	Puente Aranda	4,99	0,1	
88	Candelaria	4,95	0,3	
4	Rafael Uribe	5,00	0,0	
453	Ciudad Bolívar	4,97	1,6	
2	Sumapaz	4,50	0,0	
68	Nivel Central	4,92	0,2	

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:

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

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

<b>TRAMITES Y/O SERVICIOS CANAL VIRTUAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL</b>
Certificado de Residencia	4,48	<b>3,82</b>
Documentos Extraviados	4,64	
Otro	2,58	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	5,00	
Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	4,25	
Propiedad Horizontal	1,99	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactorio”, sin embargo, aunque esto implica que respecto a los atributos evaluados y calificados, la ciudadanía obtuvo una respuesta que evidenció un nivel aceptable en términos de forma y fondo, de igual forma este nivel se examina según sus atributos mal altos y bajos, por tanto, de tal manera se determinarán los aspectos a intervenir.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en enero de 2019 es de **4,8**, esto equivale al **96%** de percepción positiva del servicio.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

**13. BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.**

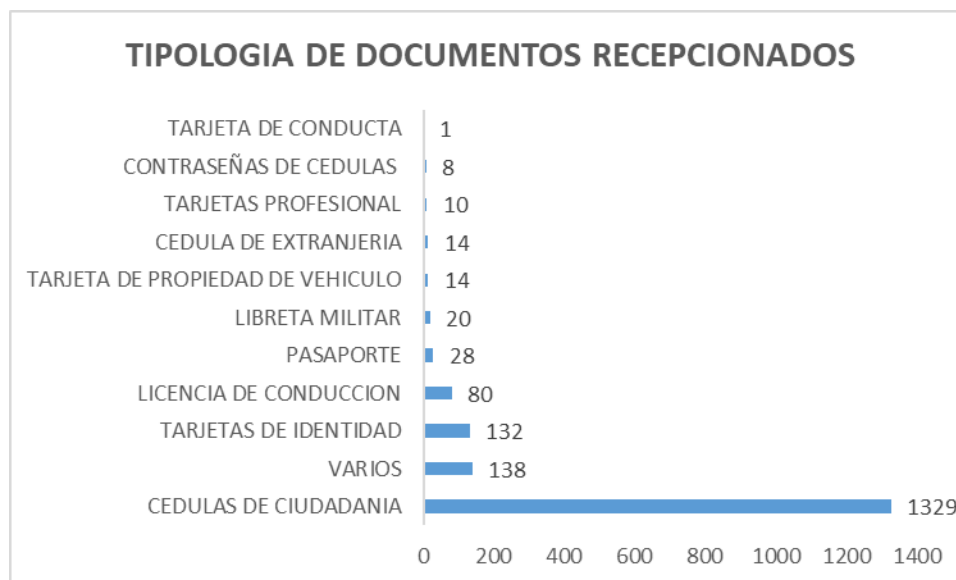
Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaria Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 25 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas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

Durante el mes de enero se recibieron 1.774 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.

<b>SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO - OFICINA DE SERVICIO DE ATENCION A LA CIUDADANIA RECEPCION Y ENTREGA DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS ENERO 2019</b>	
<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales</b>	<b>Recepción de Documentos</b>
Usaquén	0
Chapinero	0
Santa Fe	0
San Cristóbal	0
Usme	0
Tunjuelito	0
Bosa	0
Kennedy	0
Fontibón	0
Engativá	0
Suba	0
Barrios Unidos	0
Teusaquillo	0
Los Mártires	0
Antonio Nariño	0
Puente Aranda	0
La Candelaria	0
Rafael Uribe Uribe	0
Ciudad Bolívar	0
Sumapaz	0
SuperCADE Bosa	0
SuperCADE CAD	0
SuperCADE Américas	0
Nivel Central	1.774
<b>TOTALES</b>	<b>1.774</b>

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

**TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS**



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de enero, las cédulas de ciudadanía fueron los documentos que más se extraviaron con un porcentaje del 75%; en segundo lugar, se encuentra que los documentos clasificados dentro de la categoría “varios” significaron el 25% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

En la oficina de Atención a la ciudadanía del Nivel Central se realizó la búsqueda de 64 documentos extraviados durante el periodo del mes de enero de 2019. Esta búsqueda fue llevada a cabo a través del aplicativo SIDE y la base de datos de documentos extraviados.

<b>CANAL DE NOTIFICACIÓN DOCUMENTOS EXTRAVIADOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
Notificación Telefónica	0
Facebook	0
Google+	0
RUES	0
Otros canales	0
Correos Personales	0
<b>TOTAL BUSQUEDA</b>	<b>0</b>

**NOTIFICADOS:** Son los ciudadanos a los que se les ha dado aviso que su documento reposa en el banco de documentos extraviados de la SDG.

**SIN DATOS EN LA WEB:** La búsqueda no arroja ningún resultado de ubicación de las personas.

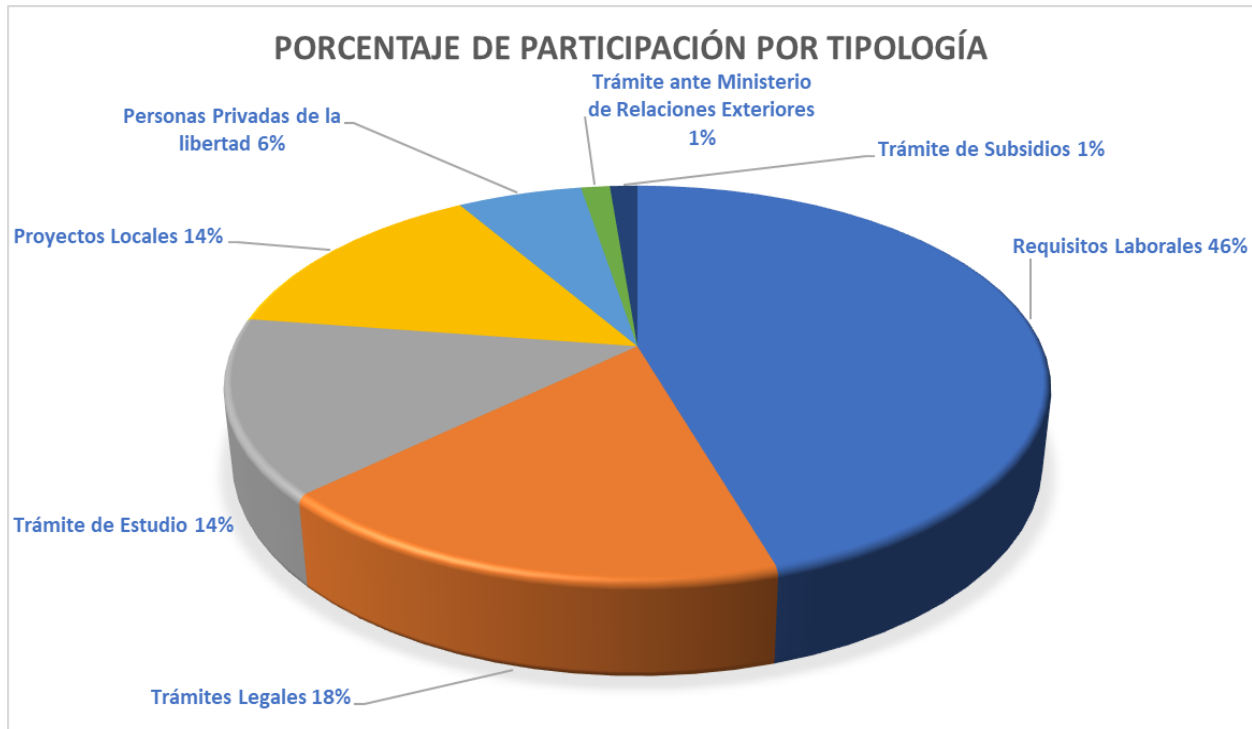
**DOCUMENTOS VARIOS:** Aquellos documentos que se reciben pero no son documentos considerados de identificación.

A pesar del esfuerzo que la Secretaria Distrital de Gobierno ha venido haciendo para que el ciudadano recupere su documento extraviado, solo atendieron el llamado 64 ciudadanos; 12 hombres y 52 Mujeres.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.

**14. EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.**

Para el mes de enero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 46% respecto al total, seguido de un 18% para Trámites Legales, 14% Trámites de estudio, el 14% Proyectos Locales, 6% para Personas Privadas de la Libertad, 1% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el restante 1% para Trámites de Subsidios.



El número de Certificados de Residencia reportados en el aplicativo Distrital SI ACTUA, asciende a 3.014, de los cuales el 99,9% corresponden a tramitados de forma presencial en alguno de los 25 puntos de Servicio a la Ciudadanía dispuestos por la Secretaría Distrital de Gobierno y el restante 0,1% fueron de manera virtual.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan Suba, Ciudad Bolívar, Bosa y Santa Fe que expedieron un total de 1.559 certificaciones, representando el 52% del Total.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ENERO 2019.**

## **15. 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: Nivel Central, Kennedy, San Cristóbal, Suba y Usme.