

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., Febrero 2019

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

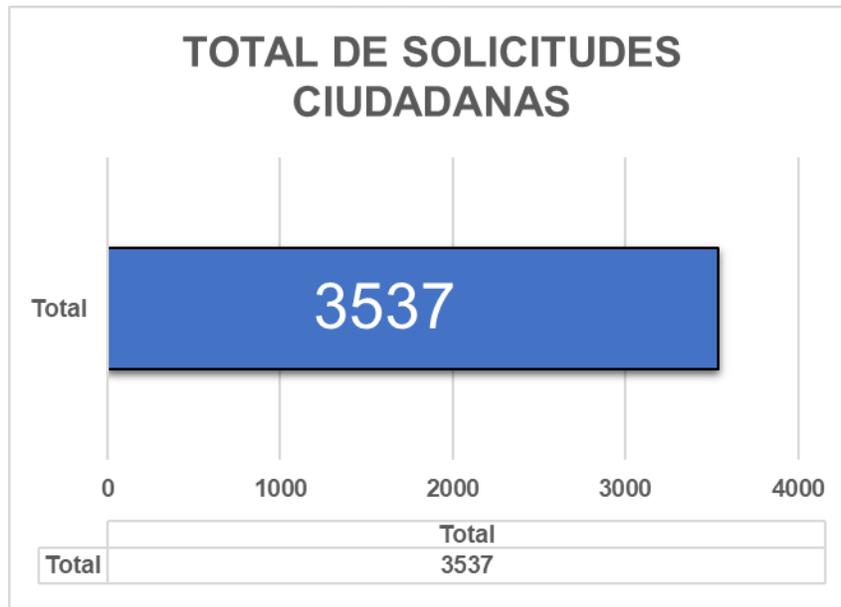
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 2019.**

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 febrero de 2019.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

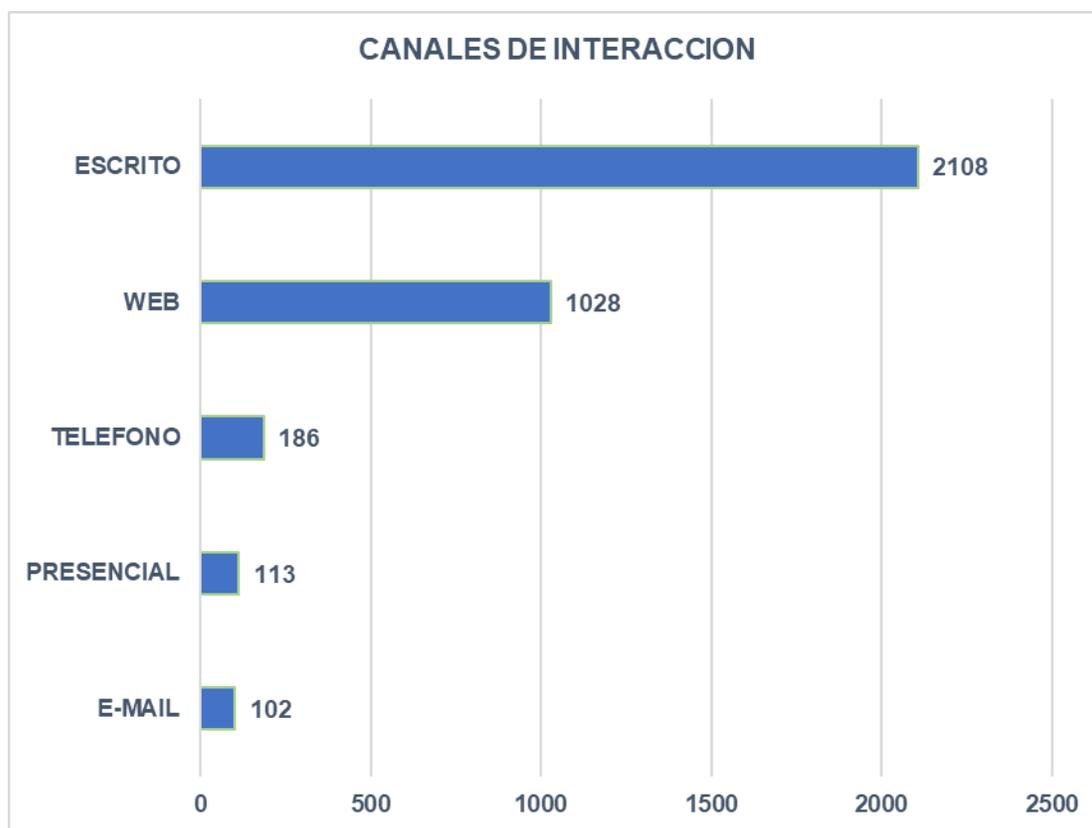
El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en febrero de 2019 corresponde a 3.537, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO-y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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
FEBRERO 2019.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de febrero el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 60% ingresa por medio escrito.

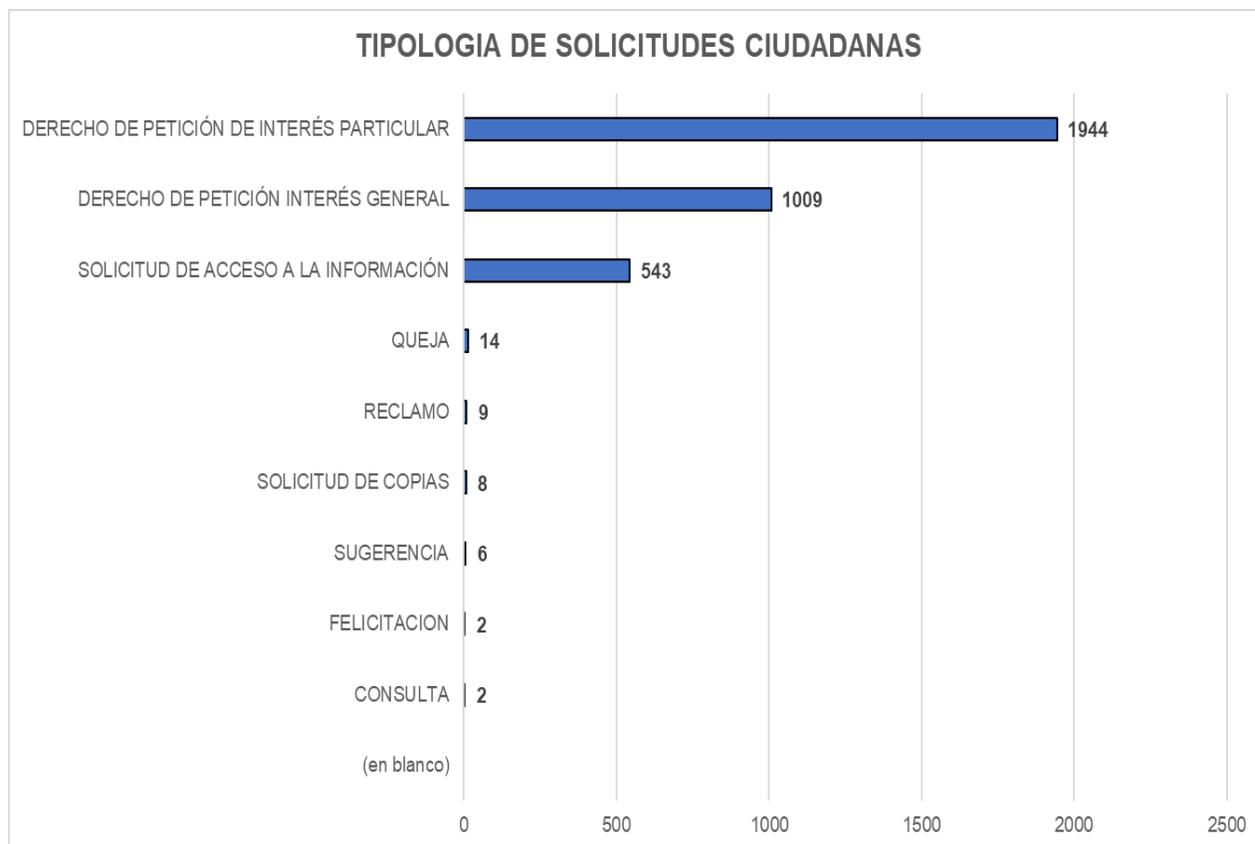
Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 29% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y buzón con un (11%).

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 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 55% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 29%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 15%.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 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	543
Solicitudes trasladadas a otras entidades	4
Solicitudes de acceso a la información en trámite	500
Solicitudes de acceso a la información respuesta total	43

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 543 solicitudes de acceso a la información recibidas para el periodo, 4 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: 3.112
- b. Nivel central: Total requerimientos: 425
- c. Total, requerimientos: 3.537
- d. Solicitud de Aclaración o Ampliación

**Tabla No. 2
SUBTEMAS NIVEL LOCAL**

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACIÓN	525	17%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	391	13%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	367	12%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	354	11%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	242	8%
TOTAL 5 SUBTEMAS	1.879	60%
OTROS SUBTEMAS	1.233	40%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	3.112	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

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

Gráfica No. 4



Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados Laborales, Información con 525 y Espacio Público con 391. 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

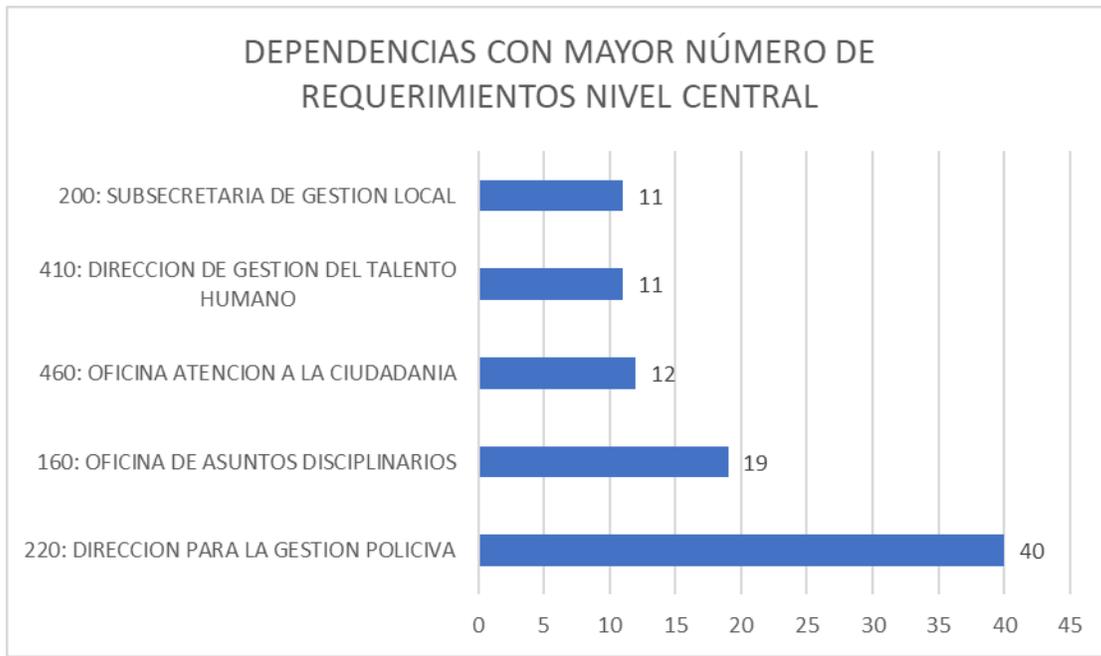
DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
220: DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	40	9%
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	19	4%
460: OFICINA ATENCION A LA CIUDADANIA	12	3%
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	11	3%
200: SUBSECRETARIA DE GESTION LOCAL	11	3%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	93	22%
OTRAS DEPENDENCIAS	332	78%
TOTAL	425	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

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

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

Gráfica No. 5



5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	254	7%

Se realizaron en el mes de febrero 254 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 7% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

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

Tabla No. 4

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARIA MOVILIDAD	48	19%
POLICIA METROPOLITANA	24	9%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	21	8%
INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	16	6%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	13	5%
SECRETARIA DEL HABITAT	9	4%
SECRETARIA GENERAL	9	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	3%
ACUEDUCTO - EAB	7	3%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	7	3%
SECRETARIA DE EDUCACION	7	3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	7	3%
OTRAS ENTIDADES	6	2%
SECRETARIA DE AMBIENTE	6	2%
TRANSMILENIO	6	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4	2%
SECRETARIA DE SALUD	4	2%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	4	2%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	3	1%
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	3	1%
CATASTRO	2	1%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	2	1%
IDPAC - ACCION COMUNAL	2	1%
IPES	2	1%
JBB - JARDIN BOTANICO	2	1%
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	2	1%
POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA MOVILIDAD	2	1%
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA MOVILIDAD	2	1%
SECRETARIA MOVILIDAD, TRANSMILENIO	2	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA (en blanco)	2	1%
220: DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	1	0,4%
ALCALDIAS LOCALES	1	0,4%
AREA DE GESTION POLICIVA JURIDICA TUNJUELITO	1	0,4%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO, UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	0,4%
IPES, SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	1	0,4%
OTRA ENTIDADES	1	0,4%
PERSONERIA DISTRITAL	1	0,4%
POLICIA METROPOLITANA, FOPAE - IDIGER	1	0,4%
POLICIA METROPOLITANA, IPES, TRANSMILENIO	1	0,4%
POLICIA METROPOLITANA, TRANSMILENIO	1	0,4%
SECRETARIA DE AMBIENTE, SECRETARIA MOVILIDAD, TRANSMILENIO	1	0,4%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,4%
SECRETARIA DE EDUCACION, SECRETARIA GENERAL	1	0,4%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0,4%
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1	0,4%
SECRETARIA MOVILIDAD, TRANSMILENIO, IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	0,4%
SECRETARIA MOVILIDAD, UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	0,4%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, JBB - JARDIN BOTANICO	1	0,4%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, POLICIA METROPOLITANA, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0,4%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS, SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	0,4%
TOTAL GENERAL	254	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 19% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Secretaría Distrital de Movilidad, el 9% tuvo como destino la Policía Metropolitana y el 8% 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 13% 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	247	98%	6	2%	253
CHAPINERO	109	100%		0%	109
SANTAFE	94	72%	36	28%	130
SANCRISTOBAL	322	100%		0%	322
USME	215	99%	2	1%	217
TUNJUELITO	85	79%	23	21%	108
BOSA	59	100%		0%	59
KENNEDY	428	92%	37	8%	465
FONTIBON	70	89%	9	11%	79
ENGATIVA	141	99%	1	1%	142
SUBA	212	96%	9	4%	221
BARRIOS UNIDOS	100	100%		0%	100
TEUSAQUILLO	85	83%	17	17%	102
MARTIRES	55	93%	4	7%	59
ANTONIO NARIÑO	77	100%		0%	77
PUENTE ARANDA	149	99%	2	1%	151
CANDELARIA	59	98%	1	2%	60
RAFAEL URIBE	142	100%		0%	142
CIUDAD BOLIVAR	311	99%	2	1%	313
SUMAPAZ	3	100%		0%	3
NIVEL CENTRAL	112	26%	313	74%	425
Total general	3075	87%	462	13%	3537

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

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

- Promedio en trámite por localidades 95%
- Promedio en trámite Nivel Central 26%
- Promedio total en trámite (Localidades y Nivel Central) 87%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 5%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 74%
- Promedio total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 13%

Durante el mes de Febrero las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 5% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de febrero el 74% 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 febrero.

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.

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

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

**Tabla No. 6
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERÍODOS ANTERIORES**

LUGAR	TOTAL, REQUERIMIENTOS RECIBIDOS AÑO 2019	TOTAL, REQUERIMIENTOS CERRADOS AÑO 2019	PORCENTAJE REQUERIMIEN TOS CERRADOS AÑO 2019	TOTAL, REQUERIMIENTOS EN TRÁMITE AÑO 2019	PORCENTAJE REQUERIMIEN TOS EN TRÁMITE AÑO 2019
Usaquén	366	33	9%	333	91%
Chapinero	188	4	2%	184	98%
Santafé	256	105	41%	151	59%
San Cristóbal	602	55	9%	547	91%
Usme	368	192	52%	176	48%
Tunjuelito	213	96	45%	117	55%
Bosa	102	2	2%	100	98%
Kennedy	754	156	21%	598	79%
Fontibón	146	44	30%	102	70%
Engativá	268	12	4%	256	96%
Suba	377	22	6%	355	94%
Barrios Unidos	164	4	2%	160	98%
Teusaquillo	226	49	22%	177	78%
Mártires	120	41	34%	79	66%
Antonio Nariño	137	17	12%	120	88%
Puente Aranda	253	20	8%	233	92%
Candelaria	96	8	8%	88	92%
Rafael Uribe	229		0%	229	100%
Ciudad Bolívar	417	2	0%	415	100%
Sumapaz	8	2	25%	6	75%
Dependencias	733	614	84%	119	16%
TOTAL	6.023	1.478	25%	4.545	75%

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 6.023 requerimientos ingresados en periodos anteriores, un 25% tiene respuesta de fondo, que equivale a 1.478 respuestas efectivas.

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

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

LOCALIDAD	CONSULTA	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		18	15	8	23	18	15		16	16
CHAPINERO		15	14				15			15
SANTA FE		14	14				17			14
SAN CRISTOBAL		13	13				14			13
USME		14	12				11			14
TUNJUELITO		12	13				13	12		12
BOSA		15	12				19			13
KENNEDY		14	12				12		7	13
FONTIBON		14	13			17	14			14
ENGATIVA		14	10				14			13
SUBA		13	13		9	15	12			13
BARRIOS UNIDOS		12	13				12			12
TEUSAQUILLO			14				19	7		15
MARTIRES		12	15				17			13
ANTONIO NARIÑO		14	15				16			15
PUENTE ARANDA		15	18				13			15
CANDELARIA		22	14				13			14
RAFAEL URIBE		14	12	44			19			15
CIUDAD BOLIVAR		21	27				23			22
SUMAPAZ			12				22			15
NIVEL CENTRAL	8	5	3		9	8	9	16	8	5
TOTAL GENERAL	8	13	13	26	11	14	15	12	10	14

**SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL FEBRERO
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 consultas, derechos de petición de interés particular y general, quejas, reclamos, solicitudes de información y copias y sugerencias, la Secretaría Distrital de Gobierno en el mes de febrero 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.

Sin embargo, es necesario hacer mayores esfuerzos para responder en términos de tiempos ideales respecto de felicitaciones.

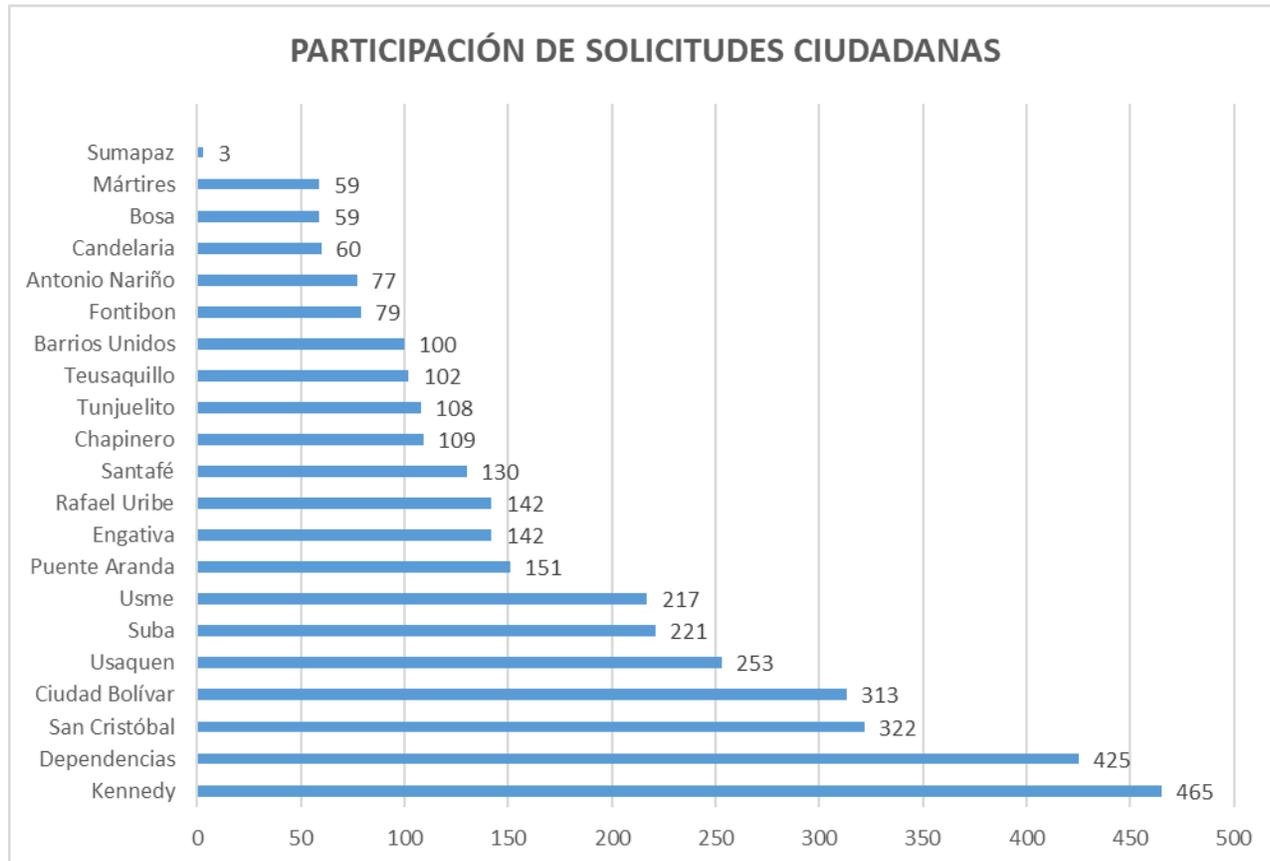
**Tabla No. 8
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS
DURANTE EL PERIODO**

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	253	7%	189	265	301	0
CHAPINERO	109	3%	89	138	14	28
SANTAFE	130	4%	158	182	75	0
SANCRISTOBAL	322	9%	265	202	55	0
USME	217	6%	256	241	30	0
TUNJUELITO	108	3%	80	40	56	0
BOSA	59	2%	446	48	286	0
KENNEDY	465	13%	403	39	285	0
FONTIBON	79	2%	157	1	79	0
ENGATIVA	142	4%	228	6	838	85
SUBA	221	6%	534	249	83	463
BARRIOS UNIDOS	100	3%	84	53	96	0
TEUSAQUILLO	102	3%	104	6	1	0
MARTIRES	59	2%	52		49	0
ANTONIO NARIÑO	77	2%	36	303	364	0
PUENTE ARANDA	151	4%	132	142	303	0
CANDELARIA	60	2%	29	0	75	0
RAFAEL URIBE	142	4%	472	1	54	0
CIUDAD BOLIVAR	313	9%	226	201	494	0
SUMAPAZ	3	0%	1	0	1	0
NIVEL CENTRAL	425	12%	8	188	120	5.011
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	0
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	252
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	0
Total general	3537	100%	3.949	2.036	3.659	1.774

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

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

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

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: 3.250

PERSONA JURÍDICA: 287

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

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 3.537 requerimientos del mes de febrero de 2019, el 92% fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 8% requerimientos.

**Tabla No. 9
TIPO DE REQUIRIENTE**

GENERO O CARÁCTER DEL PETICIONARIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
ANÓNIMO	700	20%
ANÓNIMO CON DATOS	22	1%
FEMENINO	1172	33%
MASCULINO	1355	38%
TRANSGÉNERO	1	0%
PERSONA JURIDICA	287	8%
TOTAL GENERAL	3.537	100%

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que un 20% de las solicitudes ciudadanas fueron interpuestas de manera anónima, y el 80% de las personas que presentan requerimientos para el periodo se identifican. Independientemente de la calidad del requirente. Del total de peticionarios el 33% corresponde al género femenino, el 38% al género masculino, y el 0,03% se identificó como Transgénero.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 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**

Calificación de Localidades Canal Presencial				
Numero de encuestas realizadas	Localidad	Calificación obtenida	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial
301	Usaquén	5	0,41	4,90
14	Chapinero	4,91	0,02	
75	Santa Fe	4,98	0,10	
55	San Cristóbal	4,97	0,07	
30	Usme	4,9	0,04	
56	Tunjuelito	5	0,08	
286	Bosa	4,99	0,39	
285	Kennedy	4,75	0,37	
79	Fontibón	4,99	0,11	
838	Engativá	4,99	1,14	
83	Suba	5	0,11	
96	Barrios Unidos	5	0,13	
1	San Cristóbal	1	0,00	
49	Mártires	4,94	0,07	
364	Antonio Nariño	5	0,50	
303	Puente Aranda	4,94	0,41	
75	Candelaria	4,95	0,10	
54	Rafael Uribe	4,97	0,07	
494	Ciudad Bolívar	4,51	0,61	
1	Sumapaz	5	0,00	
120	Nivel Central	4,88	0,16	

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
FEBRERO 2019.**

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

TRAMITES Y/O SERVICIOS CANAL VIRTUAL	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL
Certificado de Residencia	4,53	4,3
Documentos Extraviados	4,54	
Otro	4,10	
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	3,61	

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, 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 mediante este canal.

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en febrero 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
FEBRERO 2019.**

13. BANCO DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS.

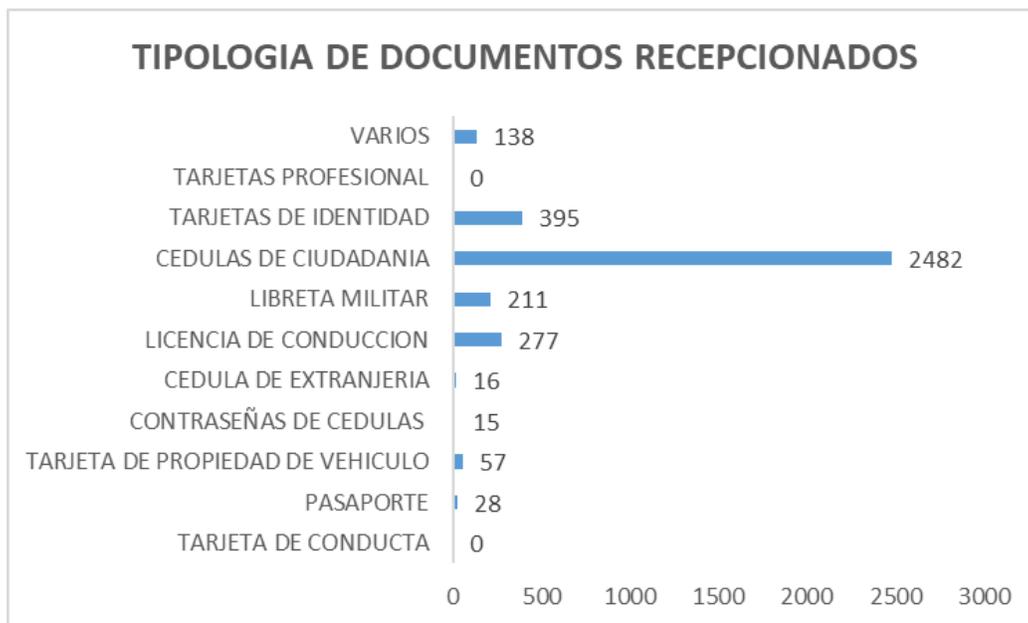
Dando cumplimiento a las disposiciones establecidas a través del acuerdo 212, la Secretaria Distrital de Gobierno no solo recibe los documentos extraviados a través de los 25 puntos de atención dispuesto en la ciudad, también hace un esfuerzo importante generando un servicio de ubicación de las personas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

Durante el mes de febrero se recibieron 5.839 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 FEBRERO 2019	
Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Recepción de Documentos
Usaquén	0
Chapinero	28
Santa Fe	0
San Cristóbal	0
Usme	0
Tunjuelito	0
Bosa	0
Kennedy	0
Fontibón	0
Engativá	85
Suba	463
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	252
SuperCADE Américas	0
Nivel Central	5011
TOTALES	5.839

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

TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de febrero, las cédulas de ciudadanía fueron los documentos que más se extraviaron con un porcentaje del 69%; en segundo lugar, se encuentra que las tarjetas de identidad significaron el 11% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

En la oficina de Atención a la ciudadanía del Nivel Central se realizó la búsqueda de 30 documentos extraviados durante el periodo del mes de febrero de 2019. Esta búsqueda fue llevada a cabo a través del aplicativo SIDE y la base de datos de documentos extraviados.

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

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.

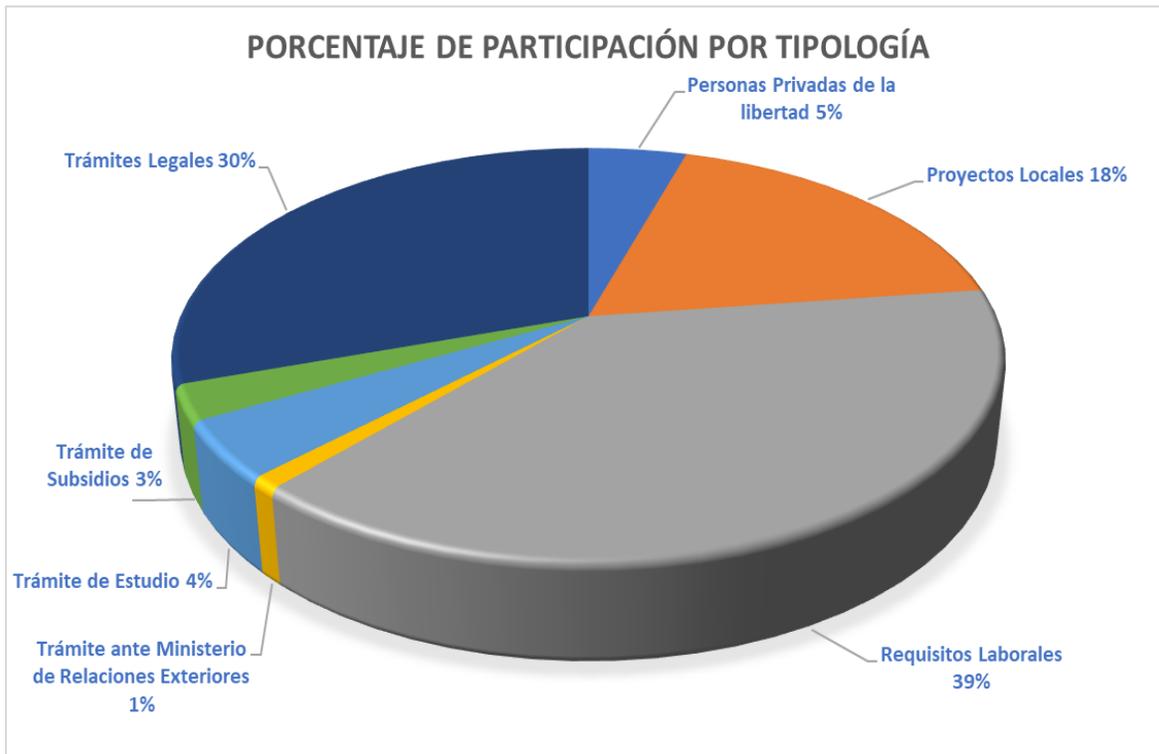
DOCUMENTOS VARIOS: Aquellos documentos que se reciben pero no son documentos considerados de identificación.

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 30 ciudadanos; 12 hombres y 18 Mujeres.

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

14. EXPEDICIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.

Para el mes de febrero el mayor número de expedición de certificados se realizó para Requisitos laborales con una participación del 39% respecto al total, seguido de un 30% para Trámites Legales, el 18% Proyectos Locales, 5% para Personas Privadas de la Libertad, 4% Trámites de estudio, 3% para Trámites de Subsidios y 1% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



El número de Certificados de Residencia reportados en el aplicativo Distrital SI ACTUA, asciende a 3.949, 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
FEBRERO 2019.**



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan Suba, Rafael Uribe, Bosa, Kennedy y San Cristóbal que expidieron un total de 2.120 certificaciones, representando el 54% del Total.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
FEBRERO 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: Kennedy, Nivel Central, San Cristóbal, Ciudad Bolívar y Usaquén.