

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., Mayo 2019

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

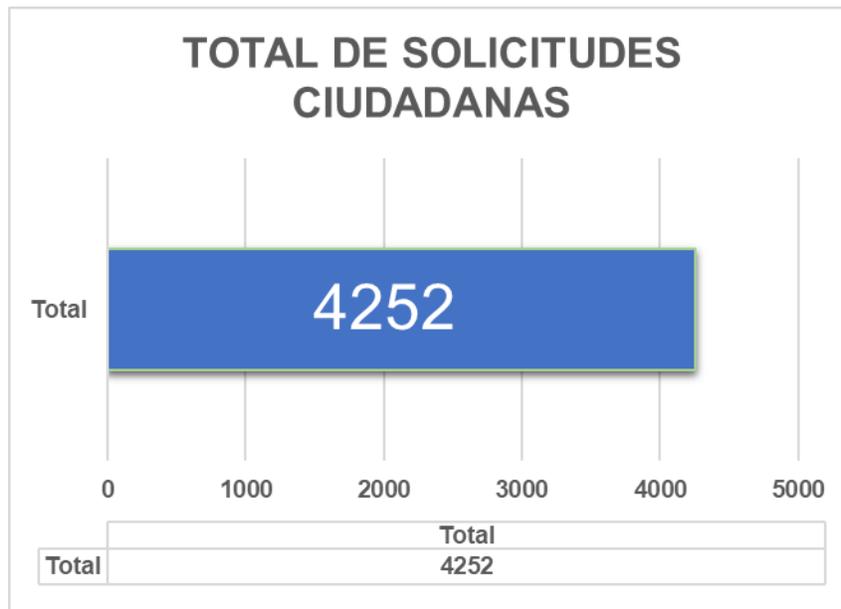
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ABRIL 2019.**

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 Abril de 2019.

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

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

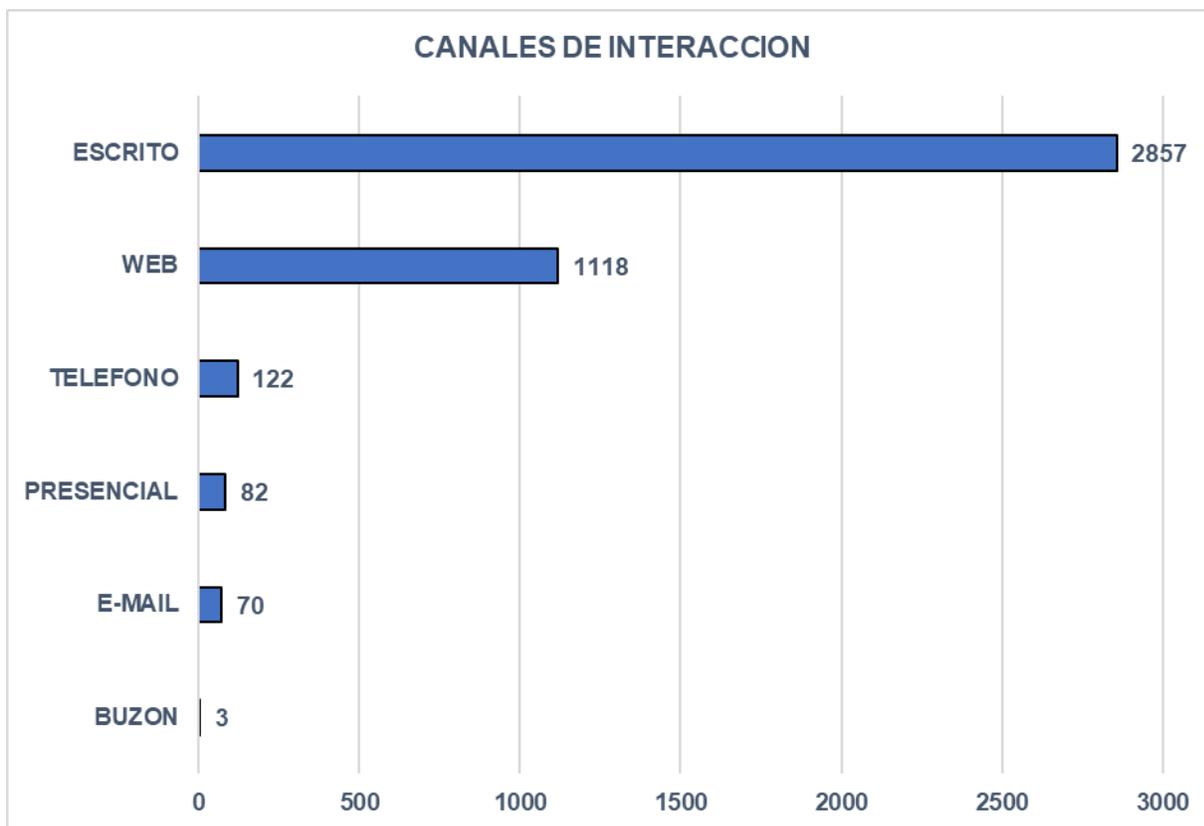
El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Abril de 2019 corresponde a 4.252, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO-y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Abril el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 67% ingresa por medio escrito.

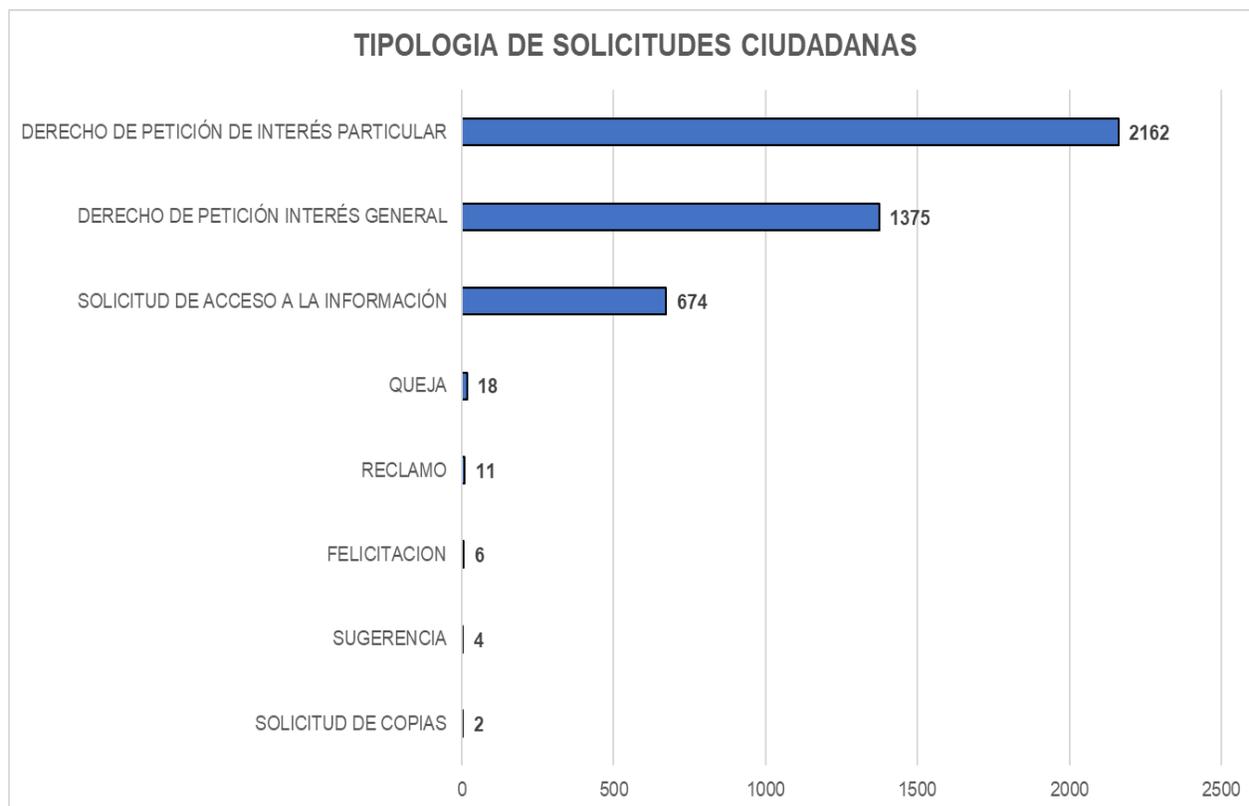
Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 26% de Solicitudes ciudadanas. No menos importante es la recepción presencial, telefónica, mail y buzón con un (6,5%).

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

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de solicitudes ciudadanas el “Derecho de Petición de Interés Particular” con un 50% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 32%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 16%.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ABRIL 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	676
Solicitudes trasladadas a otras entidades	2
Solicitudes de acceso a la información en trámite	587
Solicitudes de acceso a la información respuesta total	89

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 676 solicitudes de acceso a la información recibidas para el periodo, 2 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: 3.783
- b. Nivel central: Total requerimientos: 469
- c. Total, requerimientos: 4.252
- 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	659	17%
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	363	10%
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	322	9%
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	308	8%
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	304	8%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>1.956</b>	<b>52%</b>
<b>OTROS SUBTEMAS</b>	<b>1.827</b>	<b>48%</b>
<b>TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL</b>	<b>3.783</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

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

Gráfica No. 4



Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados Laborales, Información con 659 y Establecimientos de comercio con 363. 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**

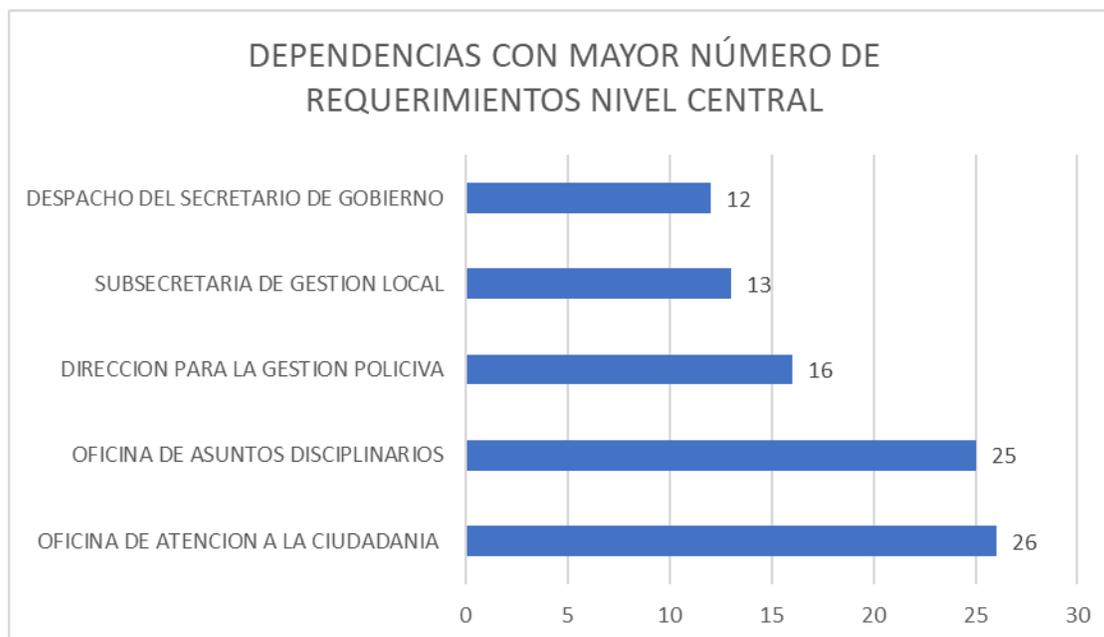
<b>DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	26	11%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	25	11%
DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	16	7%
SUBSECRETARIA DE GESTION LOCAL	13	6%
DESPACHO DEL SECRETARIO DE GOBIERNO	12	5%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	92	40%
OTRAS DEPENDENCIAS	138	60%
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

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

En el análisis de las dependencias con mayor número de requerimientos asignados del nivel central, se encuentra que la Oficina de Atención a la Ciudadanía es la que más requerimientos por gestión tiene actualmente, seguida de la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

Gráfica No. 5



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

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	237	6%

Se realizaron en el mes de Abril 237 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.

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

**Tabla No. 4**

<b>ENTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
POLICIA METROPOLITANA	37	16%
SECRETARIA MOVILIDAD	32	14%
SECRETARIA DE AMBIENTE	24	10%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	15	6%
SECRETARIA DE SALUD	14	6%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	12	5%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	11	5%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	10	4%
SECRETARIA DE EDUCACION	9	4%
INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	8	3%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	7	3%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	6	3%
SECRETARIA GENERAL	6	3%
ACUEDUCTO - EAB	5	2%
IPES	5	2%
TRANSMILENIO	5	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	4	2%
SECRETARIA DEL HABITAT	4	2%
CODENSA	3	1%
IDPAC - ACCION COMUNAL	3	1%
CATASTRO	2	1%
FOPAE - IDIGER	2	1%
OFB - ORQUESTA FILARMONICA	2	1%
PERSONERIA DISTRITAL	2	1%
solicitud de ampliación	2	1%
ENTIDADES NACIONALES	1	0%
IDIPRON	1	0%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	1	0%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	0%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	0%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	0%
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

**PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES**

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 16% del total de los traslados realizados por la SDG a otras entidades por no competencia se hizo a la Policía Metropolitana, el 14% tuvo como destino la Secretaría Distrital de Movilidad y el 6% a la Secretaría Distrital de Ambiente. 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**

<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	436	93%	34	7%	470
CHAPINERO	66	100%	0	0%	66
SANTAFE	124	93%	9	7%	133
SANCRISTOBAL	417	96%	16	4%	433
USME	146	61%	95	39%	241
TUNJUELITO	180	86%	29	14%	209
BOSA	128	99%	1	1%	129
KENNEDY	567	98%	13	2%	580
FONTIBON	55	87%	8	13%	63
ENGATIVA	273	100%	0	0%	273
SUBA	171	100%	0	0%	171
BARRIOS UNIDOS	189	94%	12	6%	201
TEUSAQUILLO	94	96%	4	4%	98
MARTIRES	47	92%	4	8%	51
ANTONIO NARIÑO	37	84%	7	16%	44
PUENTE ARANDA	137	100%	0	0%	137
CANDELARIA	33	61%	21	39%	54
RAFAEL URIBE	77	94%	5	6%	82
CIUDAD BOLIVAR	336	100%	1	0%	337
SUMAPAZ	8	62%	5	38%	13
NIVEL CENTRAL	144	31%	323	69%	467
<b>Total general</b>	<b>3.665</b>	<b>86%</b>	<b>587</b>	<b>14%</b>	<b>4.252</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

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

- Promedio en trámite por localidades 90%
- Promedio en trámite Nivel Central 31%
- Total en trámite (Localidades y Nivel Central) 86%
- Promedio respuesta de fondo por localidades 10%
- Promedio respuesta de fondo Nivel Central 69%
- Total respuesta de fondo (Localidades y Nivel Central) 14%

Durante el mes de Abril las Alcaldías Locales cerraron en promedio el 10% del total de requerimientos recibidos en el periodo; para el caso del nivel central, las dependencias respondieron durante el mes de Abril el 69% 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 Abril.

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 DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ABRIL 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	1202	191	16%	1011	84%
Chapinero	351	142	40%	209	60%
Santafé	504	235	47%	269	53%
San Cristóbal	1388	336	24%	1052	76%
Usme	861	699	81%	162	19%
Tunjuelito	530	236	45%	294	55%
Bosa	296	45	15%	251	85%
Kennedy	1829	389	21%	1440	79%
Fontibón	268	156	58%	112	42%
Engativá	804	77	10%	727	90%
Suba	774	30	4%	744	96%
Barrios Unidos	497	193	39%	304	61%
Teusaquillo	490	181	37%	309	63%
Mártires	213	97	46%	116	54%
Antonio Nariño	269	195	72%	74	28%
Puente Aranda	538	50	9%	488	91%
Candelaria	207	146	71%	61	29%
Rafael Uribe	417	91	22%	326	78%
Ciudad Bolívar	848	3	0%	845	99,6%
Sumapaz	24	15	63%	9	38%
Dependencias	1746	1491	85%	255	15%
<b>TOTAL</b>	<b>14.056</b>	<b>4.998</b>	<b>36%</b>	<b>9.058</b>	<b>64%</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 **14.056** requerimientos ingresados en periodos anteriores, un 36% tiene respuesta de fondo, que equivale a **4.998** respuestas efectivas.

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

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

LOCALIDAD	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	17	19			15	21			18
CHAPINERO	20	20				17			19
SANTA FE	17	17				14			16
SAN CRISTOBAL	17	18				17			17
USME	16	21				17			18
TUNJUELITO	16	18	21		22	14		10	17
BOSA	14	18				20			17
KENNEDY	19	18		10	20	19		22	18
FONTIBON	22	13				19			18
ENGATIVA	17	26				20			21
SUBA	18	18		23	20	19			20
BARRIOS UNIDOS	16	19				17			17
TEUSAQUILLO	10	17				16			14
MARTIRES	18	20				17			18
ANTONIO NARIÑO	14	13				18	10		14
PUENTE ARANDA	16	13				16	8		13
CANDELARIA	14	15		1		12			10
RAFAEL URIBE	17	25				18			20
CIUDAD BOLIVAR	21	31			14	71			34
SUMAPAZ	8	16				9			11
NIVEL CENTRAL	8	7	6	21	10	6	13	12	10
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA  
CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL ABRIL  
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 Felicitaciones, Quejas, Solicitud de Copias, y Sugerencias, la Secretaría Distrital de Gobierno en el mes de Abril 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 Derecho de petición de interés particular, Derecho de petición interés general, Reclamo y Solicitud de acceso a la información.

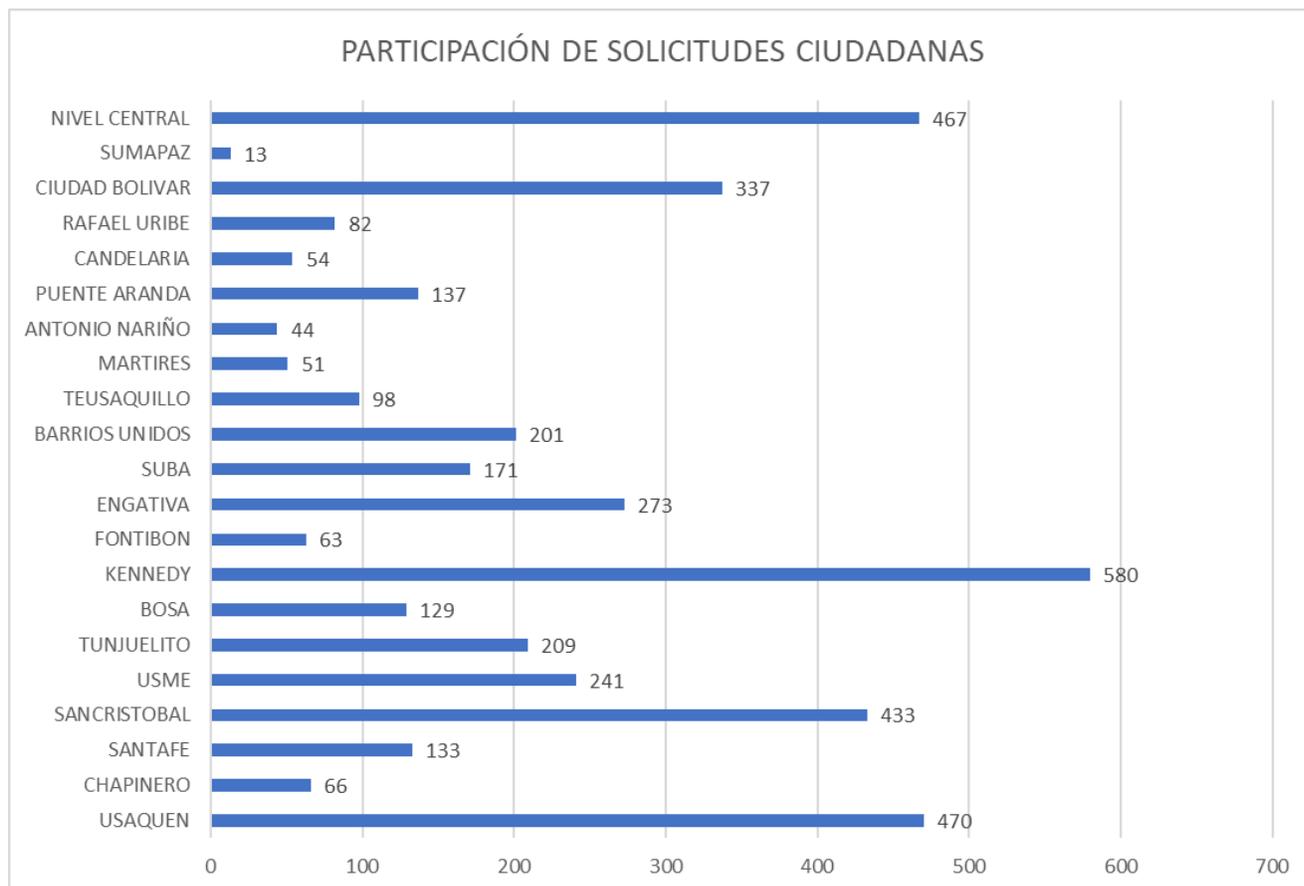
**Tabla No. 8  
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS  
DURANTE EL PERIODO**

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	470	11%	547	6	492	0
CHAPINERO	66	2%	398	35	23	0
SANTAFE	133	3%	275	190	246	0
SANCRISTOBAL	433	10%	545	1	208	7
USME	241	6%	364	52	89	0
TUNJUELITO	209	5%	194	57	60	36
BOSA	129	3%	960	2	340	0
KENNEDY	580	14%	783	16	63	0
FONTIBON	63	1%	773	0	122	0
ENGATIVA	273	6%	789	60	630	0
SUBA	171	4%	934	198	256	0
BARRIOS UNIDOS	201	5%	181	455	169	0
TEUSAQUILLO	98	2%	531	0	30	0
MARTIRES	51	1%	156	112	126	0
ANTONIO NARIÑO	44	1%	135	165	324	0
PUENTE ARANDA	137	3%	213	89	252	0
CANDELARIA	54	1%	83	0	63	0
RAFAEL URIBE	82	2%	542	0	288	0
CIUDAD BOLIVAR	337	8%	853	136	355	0
SUMAPAZ	13	0%	5	0	1	0
NIVEL CENTRAL	467	11%	1	156	93	3007
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	0
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	0
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	0
<b>Total general</b>	<b>4.252</b>	<b>100%</b>	<b>9.262</b>	<b>1.730</b>	<b>4.230</b>	<b>3.050</b>

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

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

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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

## 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 a 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 mes de abril a dicha nueva herramienta; por tanto, para el presente informe no se cuenta con la información del presente numeral.

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ABRIL 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>
492	Usaquén	5,0	0,59	4,95
23	Chapinero	4,4	0,02	
246	Santa Fe	5,0	0,30	
208	San Cristóbal	5,0	0,25	
89	Usme	5,0	0,11	
60	Tunjuelito	5,0	0,07	
340	Bosa	5,0	0,41	
63	Kennedy	5,0	0,08	
122	Fontibón	5,0	0,15	
630	Engativá	4,3	0,65	
256	Suba	4,3	0,27	
169	Barrios Unidos	5,0	0,20	
30	Teusaquillo	4,9	0,04	
126	Mártires	5,0	0,15	
324	Antonio Nariño	5,0	0,39	
252	Puente Aranda	5,0	0,30	
63	Candelaria	5,0	0,08	
288	Rafael Uribe Uribe	5,0	0,35	
355	Ciudad Bolívar	5,0	0,43	
1	Sumapaz	5,0	0,00	
93	Nivel Central	5,0	0,11	

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.

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

<b>TRAMITES Y/O SERVICIOS CANAL VIRTUAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL</b>	<b>CALIFICACION TOTAL CANAL VIRTUAL</b>
Certificado de Residencia	3,9	<b>3,52</b>
Documentos Extraviados	4,5	
Otro	3,6	
Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	1,7	
Propiedad Horizontal	4,2	

Los resultados permiten observar que la calificación del canal virtual fue “Satisfactorio”, esto implica que, cuando la ciudadanía acudió de manera virtual ante la entidad, obtuvo una respuesta que evidenció un nivel aceptable en términos de forma y fondo, de igual forma esta calificación implica que la respuesta fue aceptable, 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; sin embargo, existen aspectos por mejorar, especialmente en lo referente al trámite de “Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados”

Por último, el puntaje total de la entidad en cuanto a percepción y satisfacción en Abril de 2019 es de **4,65**, esto equivale al **93%** de percepción positiva del servicio.

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

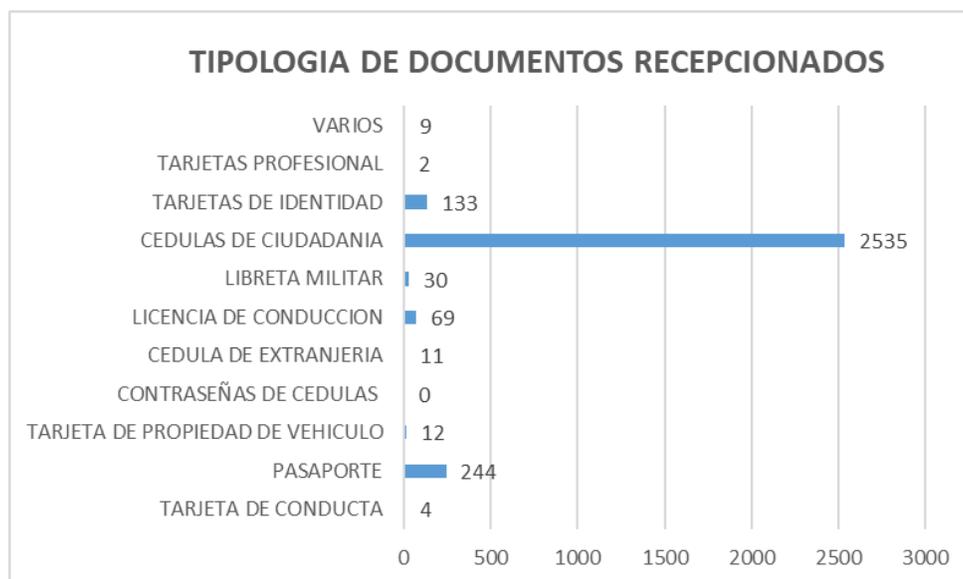
**13. Banco de documentos extraviados.**

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 Abril se recibieron 3.050 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 ABRIL 2019</b>	
<b>Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales</b>	<b>Recepción de Documentos</b>
San Cristóbal	7
Tunjuelito	36
Nivel Central	3.007
<b>TOTALES</b>	<b>3.050</b>

**TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS**



De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de Abril, las cédulas de ciudadanía fueron los documentos que más se extraviaron con un porcentaje del 83%; en segundo lugar, se encuentran los pasaportes, estos significaron el 8% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

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

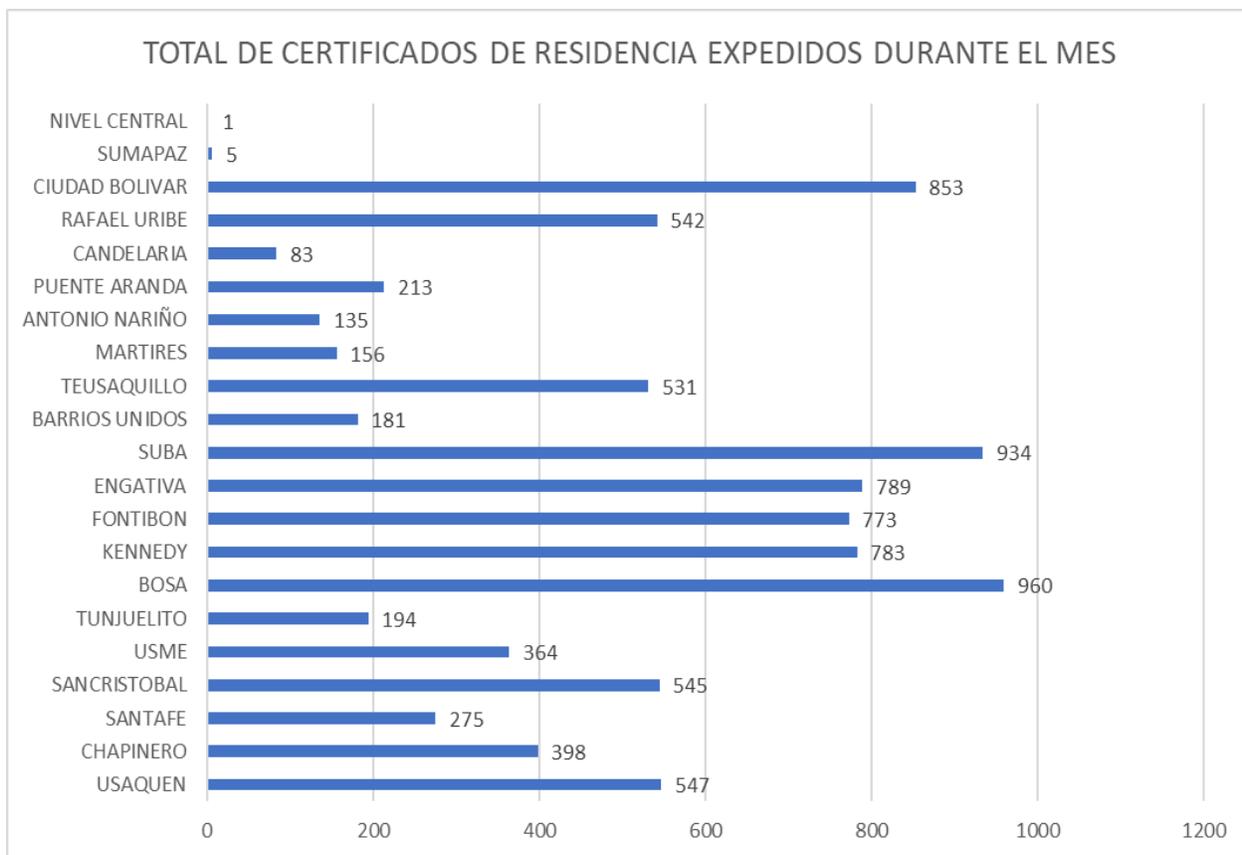
**14. Expedición certificados de residencia.**

Para el mes de Abril el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 50% respecto al total, seguido de un 29% para Requisitos Laborales, el 11% Trámites Legales, 5% Trámites de estudio, , 3% para Trámites de Subsidios 1% para Personas Privadas de la Libertad, y 1% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



El número de Certificados de Residencia expedidos en el periodo asciende a 9.262, de los cuales, 450, es decir el 5% del total, se gestionaron a través del aplicativo SIACTUA; por otra parte, el 95% del total, es decir 8.812, 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; de esta manera, se encuentra que este trámite que anteriormente se realizaba presencialmente, ha tenido un porcentaje de aplicación y apropiación por parte de la ciudadanía superior al 95%.

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



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan Bosa, Suba, Ciudad Bolívar, Engativá, Kennedy y Fontibón que expedieron un total de 5.092 certificaciones, representando el 55% del Total.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A  
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL  
ABRIL 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, Usaquén, Nivel Central y San Cristóbal.
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 marzo de 2019 es de 4,65, 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 3.050 documentos extraviados en el mes, de los cuales el 83% 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.
9. En la vigencia 2019 con corte al 30 de abril se han devuelto a los ciudadanos 81 documentos extraviados.