

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

Presentado a: Veeduría Distrital

Bogotá D.C., julio 2019

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

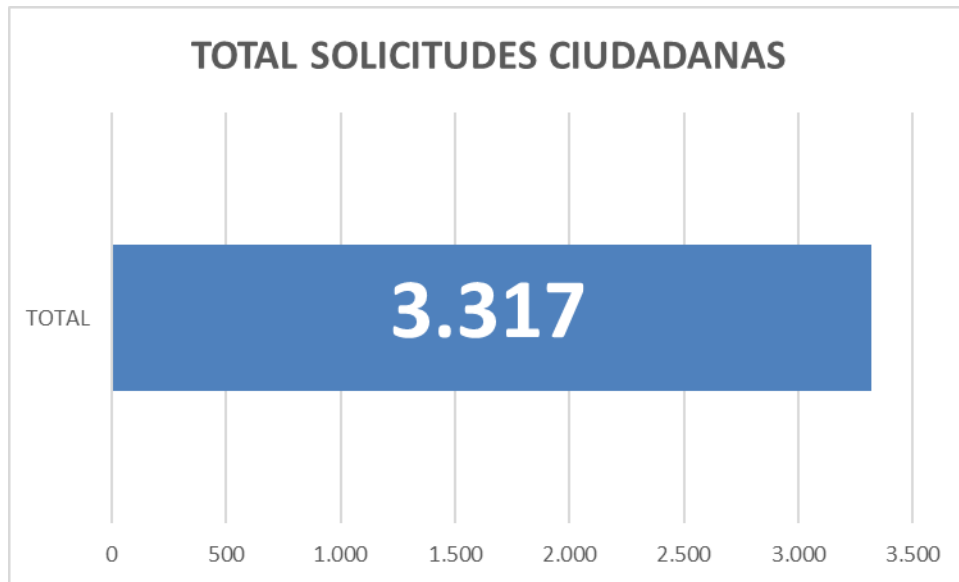
**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 2019.**

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 Junio de 2019.

1. TOTAL, PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

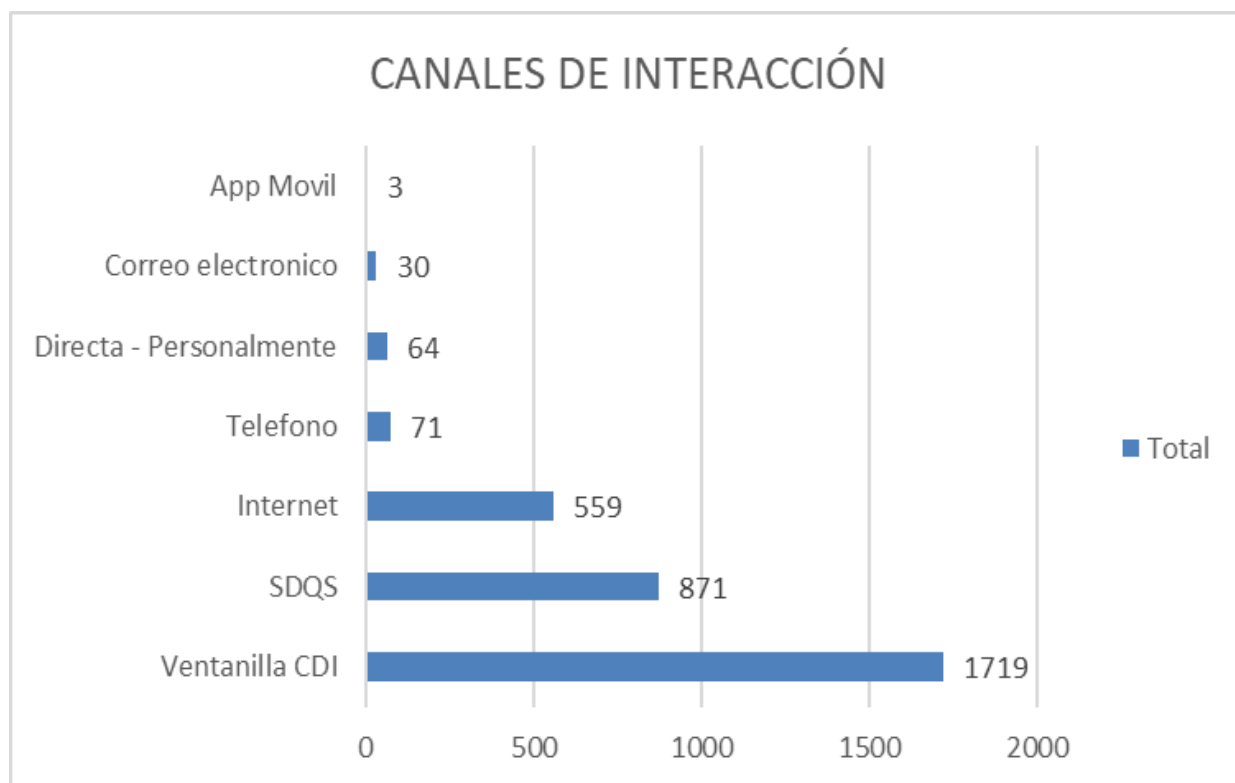
El registro de Solicitudes Ciudadanas ingresadas en Junio de 2019 corresponde a 3.317, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

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
JUNIO 2019.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Para el mes de Junio el canal más utilizado por la ciudadanía para realizar alguna solicitud es la radicación escrita, ya que, del total de los canales existentes, un 52% ingresa por medio Escrito o Ventanilla CDI.

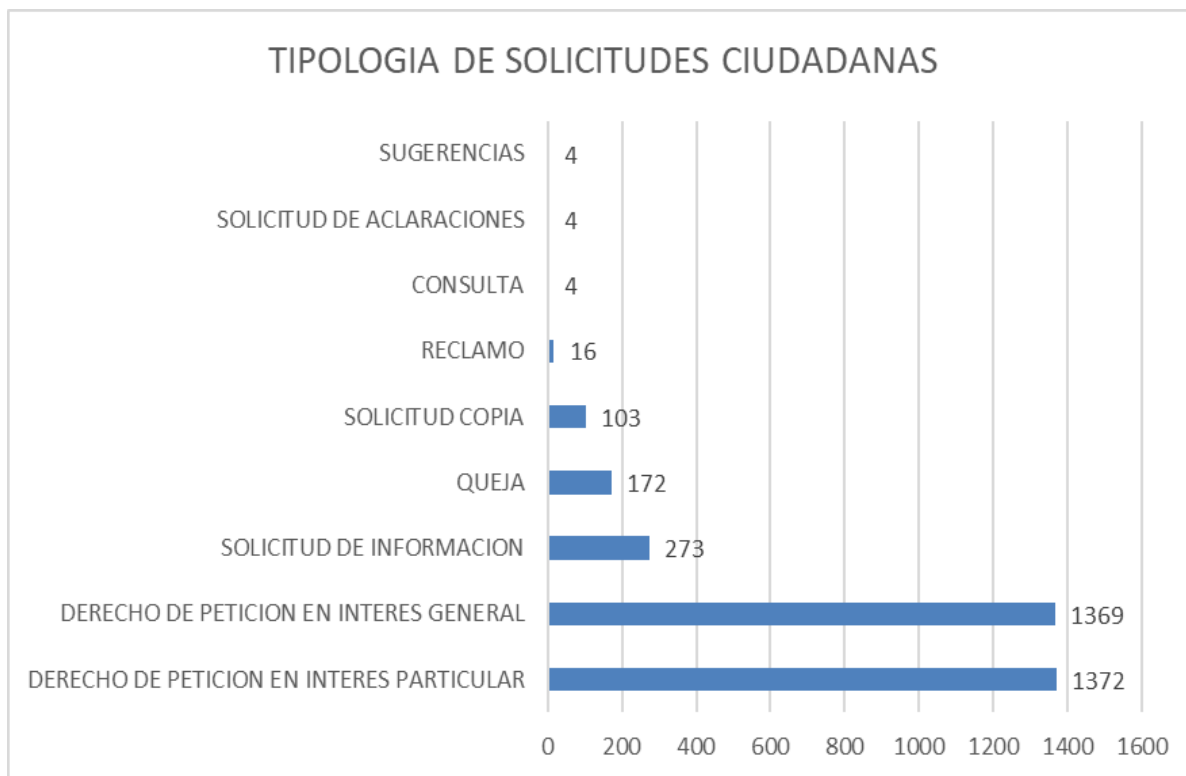
Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en Nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

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

SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 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 41% y el “Derecho de Petición de Interés General” con un 41%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue Solicitud de Acceso a la Información con un 8%.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 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	376
Solicitudes trasladadas a otras entidades	0
Solicitudes de acceso a la información en trámite	226
Solicitudes de acceso a la información respuesta total	150

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el mes de junio de 2019 no se ha negado ninguna solicitud de acceso a la información, así mismo, durante el primer semestre del año 2019, se ha realizado el traslado de 23 solicitudes de información a otras entidades según su competencia.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia. Las peticiones tramitadas por las dependencias del Nivel Central de la entidad no aplican para ser categorizadas dentro de un subtema en específico, por tanto su denominación será **“Peticiónes tramitadas por dependencias de nivel central”**.

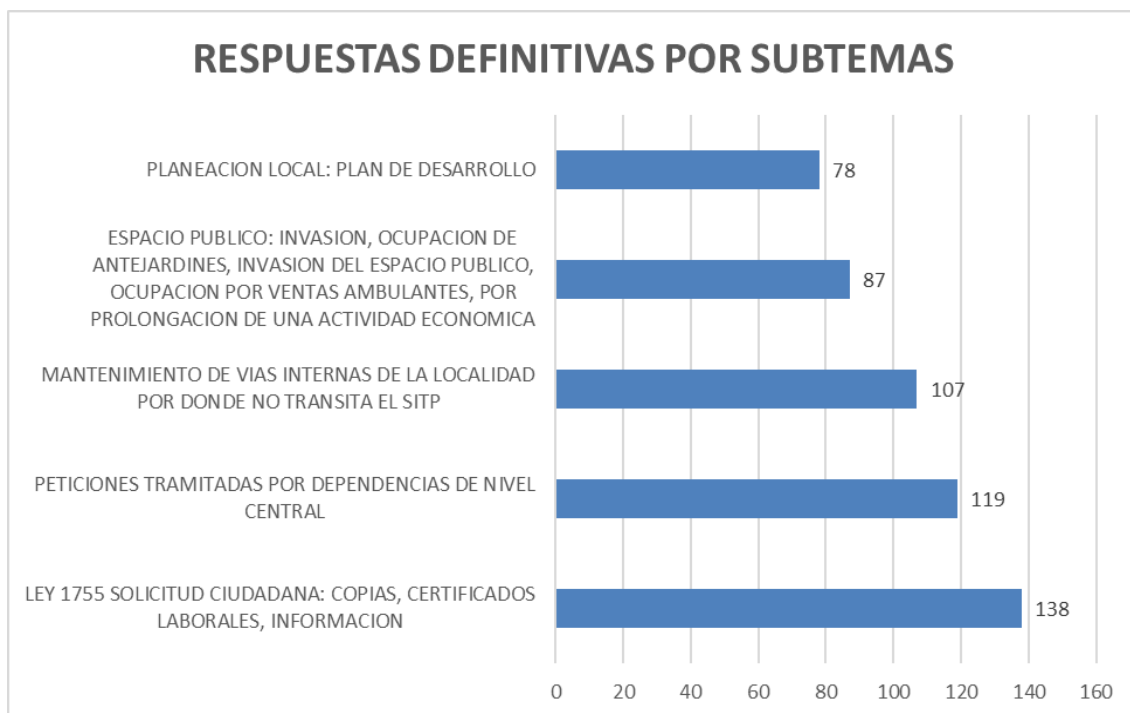
**Tabla No. 2
RESPUESTAS DEFINITIVAS POR SUBTEMAS**

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACION	138	15%
PETICIONES TRAMITADAS POR DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	120	13%
MANTENIMIENTO DE VIAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	107	11%
ESPACIO PUBLICO: INVASION, OCUPACION DE ANTEJARDINES, INVASION DEL ESPACIO PUBLICO, OCUPACION POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACION DE UNA ACTIVIDAD ECONOMICA	87	9%
PLANEACION LOCAL: PLAN DE DESARROLLO	78	8%
TOTAL 5 SUBTEMAS	529	57%
OTROS SUBTEMAS	403	43%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	932	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

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

Gráfica No. 4



Para el nivel local el subtema con mayor cantidad de respuestas definitivas “Ley 1755 Solicitud Ciudadana: Copias, Certificados laborales, Información” con 138; en segundo lugar se encuentra que fueron 119 las peticiones tramitadas y respondidas por las dependencias del nivel central. Las peticiones de solicitud de acceso a la 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**

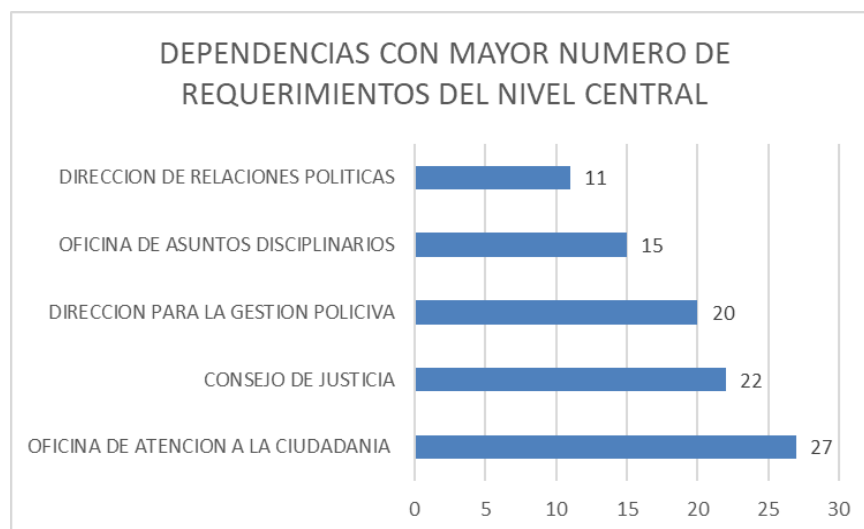
DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES	TOTAL	PORCENTAJE
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	27	16%
CONSEJO DE JUSTICIA	22	13%
DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	20	12%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	15	9%
DIRECCION DE RELACIONES POLITICAS	11	7%
TOTAL 5 DEPENDENCIAS	95	57%
OTRAS DEPENDENCIAS	71	43%
TOTAL	166	100%

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

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 Oficina de Atención a la Ciudadanía con el 16% es la que más requerimientos por gestión tiene actualmente, seguida del Consejo de Justicia con el 13% y la Dirección para la Gestión Políciva con el 12%.

Gráfica No. 5



5. TOTAL, PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
OTRAS ENTIDADES	164	5%

Se realizaron en el mes de junio 164 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, que equivalen al 5% del total de los requerimientos recibidos durante el periodo.

Tabla No. 4

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
SECRETARIA MOVILIDAD	22	13%
POLICIA METROPOLITANA	17	10%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	13	8%
SECRETARIA DE AMBIENTE	9	5%
OTRAS ENTIDADES	8	5%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	8	5%
SECRETARIA DE EDUCACION	7	4%
SECRETARIA DE SALUD	7	4%
SECRETARIA DE SEGURIDAD (NUEVA)	7	4%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	6	4%
SECRETARIA GENERAL	6	4%
TRANSMILENIO	6	4%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	5	3%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	3%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	2%

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

SECRETARIA DEL HABITAT	4	2%
(en blanco)	4	2%
ACUEDUCTO - EAB	3	2%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	3	2%
IPES	3	2%
CODENSA	2	1%
IDPAC - ACCION COMUNAL	2	1%
INSTITUTO DE PROTECCIÓN Y BIENESTAR ANIMAL	2	1%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	2	1%
SECRETARIA JURIDICA (NUEVA)	2	1%
ENTIDADES NACIONALES	1	1%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	1	1%
IDIGER - Instituto Distrital de Riesgos y Cambio Climático	1	1%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	1%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	1%
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL CUERPO OFICIAL BOMBEROS BOGOTA	1	1%
TOTAL	164	100%

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

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 10% tuvo como destino a 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 evidencia la respuesta definitiva de 932 peticiones ciudadanas, es decir una gestión del 28% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición y requerimientos ciudadanos en la entidad en el mes de junio. 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.

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

**Tabla No. 5
PETICIONES CERRADAS O EN TRÁMITE PERIODO ACTUAL**

LOCALIDAD	PERIODO ACTUAL (JUNIO 2019)	PERIODO ANTERIOR (MAYO 2019)	TOTAL GENERAL
USAQUEN	10	21	31
CHAPINERO	24	43	67
SANTAFE	51	82	133
SAN CRISTOBAL	115	80	195
USME	110	68	178
TUNJUELITO	57	37	94
BOSA	50	88	138
KENNEDY	152	418	570
FONTIBON	28	20	48
ENGATIVA	27	111	138
SUBA	8	16	24
BARRIOS UNIDOS	33	83	116
TEUSAQUILLO	11	57	68
MARTIRES	19	19	38
ANTONIO NARINO	9	77	86
PUENTE ARANDA	5	31	36
CANDELARIA	11	28	39
RAFAEL URIBE URIBE	0	7	7
CIUDAD BOLIVAR	88	85	173
SUMAPAZ	4	9	13
NIVEL CENTRAL	120	114	234
TOTAL GENERAL	932	1494	2426

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

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 junio.

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

7.1. 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	1708	504	30%	1204	70%
Chapinero	465	305	66%	160	34%
Santafé	780	496	64%	284	36%
San Cristóbal	2178	1327	61%	851	39%
Usme	1178	1015	86%	163	14%
Tunjuelito	744	472	63%	272	37%
Bosa	512	353	69%	159	31%
Kennedy	2852	1484	52%	1368	48%
Fontibón	394	271	69%	123	31%
Engativá	1408	616	44%	792	56%
Suba	1143	146	13%	997	87%
Barrios Unidos	746	509	68%	237	32%
Teusaquillo	691	319	46%	372	54%
Mártires	261	181	69%	80	31%
Antonio Nariño	391	334	85%	57	15%
Puente Aranda	808	169	21%	639	79%
Candelaria	251	227	90%	24	10%
Rafael Uribe	613	151	25%	462	75%
Ciudad Bolívar	1304	533	41%	771	59%
Sumapaz	40	37	93%	3	8%
Nivel Central	903	791	88%	112	12%
TOTAL	19.370	10.240	53%	9.130	47%

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 **19.370** requerimientos ingresados en el transcurso del año, un 53% tiene respuesta de fondo, que equivale a **10.240** respuestas efectivas.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN
MENSUAL JUNIO 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	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD DE ACLARACIONES	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIAS	TOTAL GENERAL
USAQUEN	26	22	27		21	27	29	20		24
CHAPINERO		21	28					18		22
SANTAFE		21	25			24		26	9	25
SAN CRISTOBAL	18	21	22			19		18		20
USME		16	17	16	7			14		16
TUNJUELITO		24	25			30		26		25
BOSA		22	21	17						22
KENNEDY		21	24			23		19		22
FONTIBON		18	25					23		20
ENGATIVA		28	27	27	29	37		24		27
SUBA		53	36	27	35			32	32	43
BARRIOS UNIDOS	25	23	30	23	12	10		25		24
TEUSAQUILLO	9	24	24			7		19		23
MARTIRES		23	22	26	26			17		22
ANTONIO NARINO		20	19					15		19
PUENTE ARANDA		27	27		12	24	29	26		27
CANDELARIA		24	21			20		26		22
RAFAEL URIBE URIBE		30	31	1				24		30
CIUDAD BOLIVAR		24	33	36		98		38		31
SUMAPAZ			17					10		12
NIVEL CENTRAL		20	18	20	7			14	11	18
TOTAL GENERAL	20	23	27	26	21	22	29	22	16	25

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

Gráfica No. 5

La información presentada en la anterior tabla demuestra que respecto al tiempo de respuesta estimado por Ley 1755 de 2015, se cumplió con el tiempo para dar respuesta total a consultas elevadas ante la entidad; no obstante, 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.

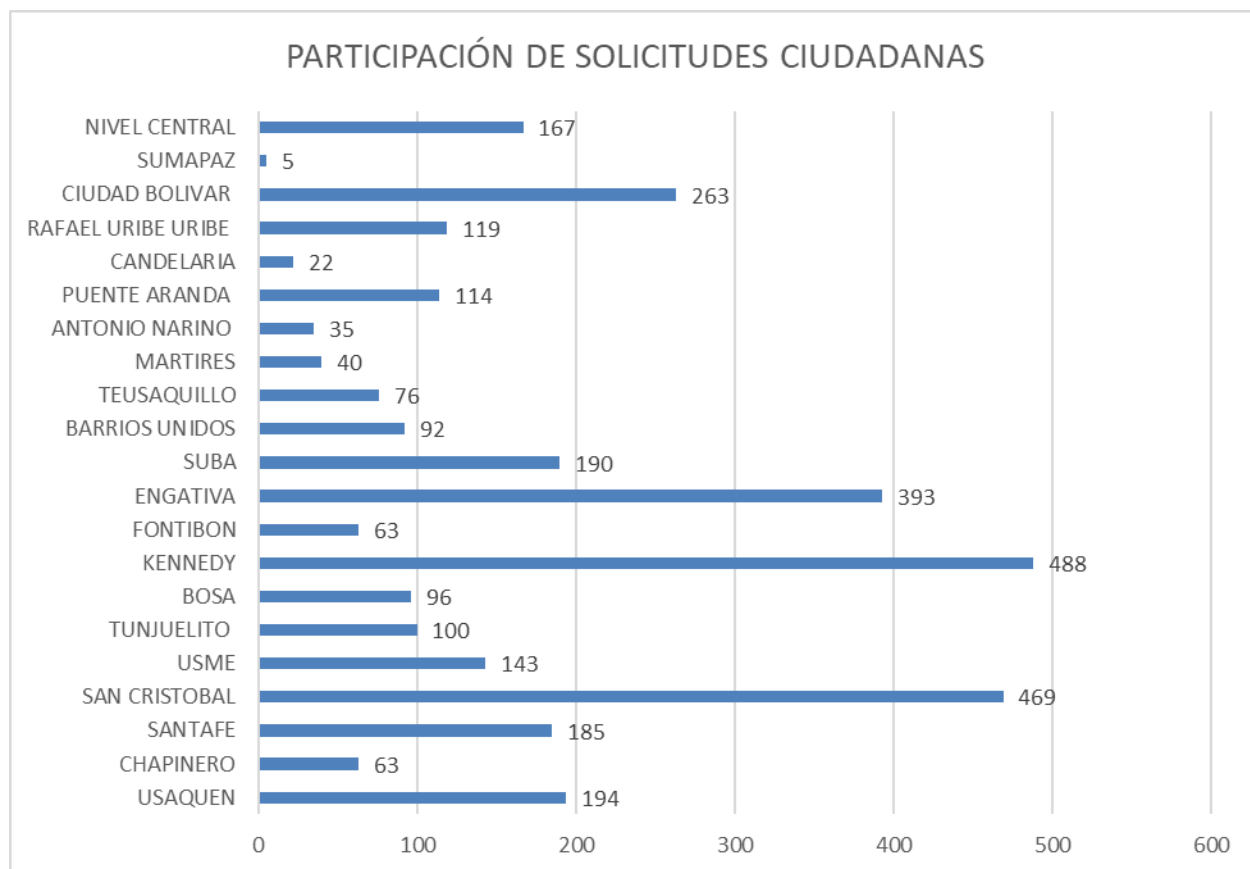
**Tabla No. 8
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS
DURANTE EL PERIODO**

LOCALIDAD	PETICIONES RECIBIDAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	CERT. RESIDENCIA	ORIENTACIONES	ENCUESTAS	DOC.EXT.
USAQUEN	194	6%	255	385	316	0
CHAPINERO	63	2%	141	60	1	0
SANTAFE	185	6%	110	112	117	0
SANCRISTOBAL	469	14%	377	85	462	0
USME	143	4%	278	27	148	0
TUNJUELITO	100	3%	116	89	56	0
BOSA	96	3%	824	27	286	0
KENNEDY	488	15%	734	27	42	0
FONTIBON	63	2%	226	3	36	46
ENGATIVA	393	12%	460	351	799	0
SUBA	190	6%	880	574	327	3
BARRIOS UNIDOS	92	3%	70	204	155	0
TEUSAQUILLO	76	2%	154	4	26	0
MARTIRES	40	1%	69	62	99	0
ANTONIO NARIÑO	35	1%	120	343	214	0
PUENTE ARANDA	114	3%	101	69	251	0
CANDELARIA	22	1%	52	7	68	0
RAFAEL URIBE	119	4%	591	0	163	0
CIUDAD BOLIVAR	263	8%	493	149	238	0
SUMAPAZ	5	0%	20	0	0	0
NIVEL CENTRAL	167	5%	0	181	96	701
SuperCADE Bosa	-	-	-	-	-	0
SuperCADE CAD	-	-	-	-	-	53
SuperCADE Américas	-	-	-	-	-	0
Total general	3.317	100%	6.071	2.759	3.900	803

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 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, Engativá, 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

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

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 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	Aporte a la Calificación total	Calificación Canal Presencial
316	Usaquén	4,3	0,35	4,94
1	Chapinero	5,0	0,00	
117	Santa Fe	5,0	0,15	
462	San Cristóbal	5,0	0,59	
148	Usme	5,0	0,19	
56	Tunjuelito	5,0	0,07	
286	Bosa	5,0	0,37	
42	Kennedy	5,0	0,05	
36	Fontibón	5,0	0,05	
799	Engativá	5,0	1,02	
327	Suba	5,0	0,42	
155	Barrios Unidos	5,0	0,20	
26	Teusaquillo	5,0	0,03	
99	Mártires	5,0	0,13	
214	Antonio Nariño	5,0	0,27	
251	Puente Aranda	5,0	0,32	
68	Candelaria	5,0	0,09	
163	Rafael Uribe Uribe	5,0	0,21	
238	Ciudad Bolívar	4,9	0,30	
0	Sumapaz	0,0	0,00	
96	Nivel Central	5,0	0,12	

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
JUNIO 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**

DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	CALIFICACION PREGUNTA1	CALIFICACION PREGUNTA2	CALIFICACION TOTAL	CALIFICACION TOTAL NIVEL CENTRAL
Certificado de Residencia	3,9	4,0	4,0	3,53
Documentos Extraviados	4,3	4,2	4,2	
Otro	2,9	2,4	2,6	
Propiedad Horizontal	2,2	2,0	2,1	
Supervisión delegados sorteos y concursos	4,3	5,0	4,7	

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.

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

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

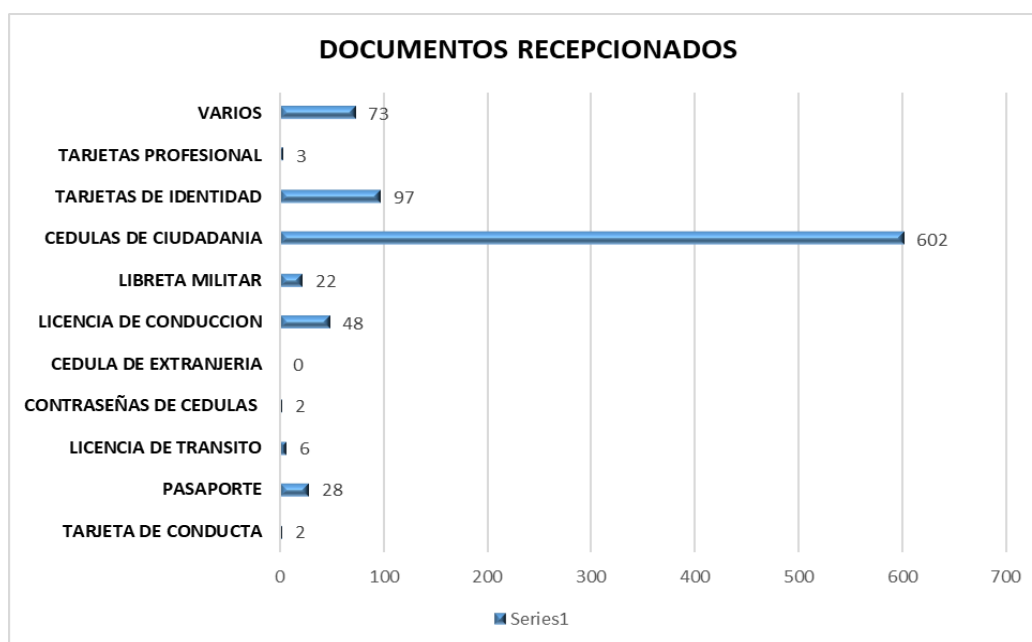
12.2. Banco de documentos extraviados.

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 mes de junio se recibieron 803 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 JUNIO 2019	
Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Recepción de Documentos
Fontibón	46
Suba	3
SuperCADE CAD	53
Nivel Central	701
TOTALES	803

TIPOLOGIA DE DOCUMENTOS RECEPCIONADOS



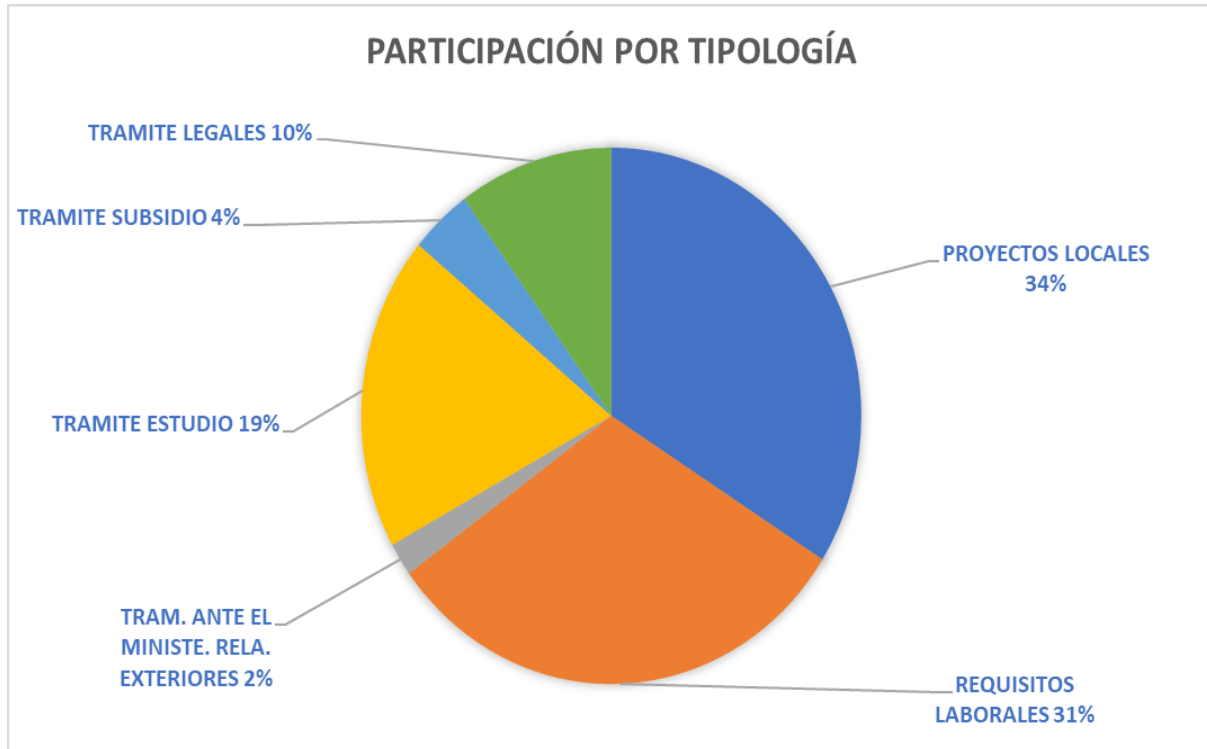
De acuerdo con la recepción de los documentos extraviados se puede evidenciar que, en el mes de junio, las cédulas de ciudadanía fueron los documentos que más se extraviaron con un porcentaje del 68%; en segundo lugar, se encuentran las tarjetas de identidad, estas significaron el 11% del total de la cantidad de Documentos Extraviados.

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

En la vigencia 2019 con corte al 30 de junio se han devuelto a los ciudadanos 107 documentos extraviados.

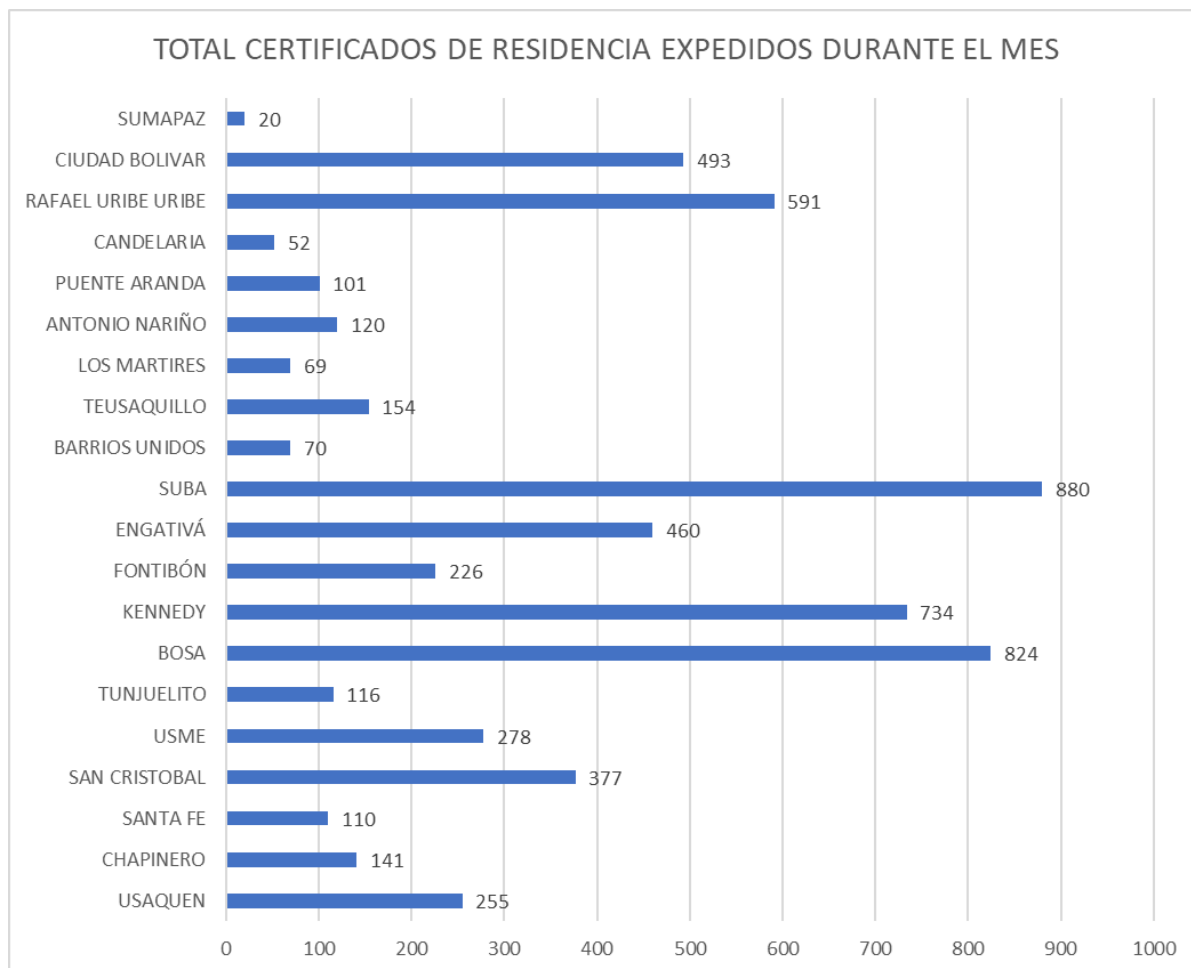
12.3. Expedición certificados de residencia.

Para el mes de junio el mayor número de expedición de certificados se realizó para Proyectos Locales con una participación del 34% respecto al total, seguido de un 31% para Requisitos Laborales, 19% Trámites de estudio, el 10% Trámites Legales, 4% para Trámites de Subsidios, 2% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores.



El número de Certificados de Residencia expedidos en el periodo asciende a 6.071, 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.

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



Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan, Suba, Bosa, Kennedy, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar que expedieron un total de 3.522 certificaciones, representando el 58% del Total.

**SECRETARIA DISTRIAL DE GOBIERNO SERVICIO A
LA CIUDADANÍA INFORME DE GESTIÓN MENSUAL
JUNIO 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, Engativá, Ciudad Bolívar y Usaquén.
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 junio 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 803 documentos extraviados en el mes, de los cuales el 68% 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.