



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Gobierno

**SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO**  
Subsecretaria de Gestión Institucional  
Servicio de Atención a la Ciudadanía

**INFORME PRIMER SEMESTRE AÑO 2017**

*Rosa Milena Molina Caro*  
*Líder del Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía*



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Resumen por localidad y nivel central requerimientos tramitados y reporte preventivo

Enero a Junio de 2017

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS	ATENCIONES	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION EXTRAVIADOS
USAQUEN	4.269	474	1.641	0
CHAPINERO	2.432	599	1.256	96
SANTA FE	1.960	696	1.213	34
SAN CRISTOBAL	2.811	2.544	2.041	0
USME	1.577	155	1.785	0
TUNJUELITO	1.171	1.249	1.716	8
BOSA	814	115	8.218	0
KENNEDY	4.433	707	3.513	2
FONTIBON	1.631	279	1.272	0
ENGATIVA	2.002	1.597	3.244	0
SUBA	3.106	1.026	3.859	195
BARRIOS UNIDOS	1.673	644	525	0
TEUSAQUILLO	1.494	387	1.176	81
MARTIRES	552	49	1.202	0
ANTONIO NARIÑO	768	1.904	582	0
PUENTE ARANDA	1.598	842	903	0
CANDELARIA	1.281	505	839	0
RAFAEL URIBE	1.921	1.092	3.203	24
CIUDAD BOLIVAR	2.545	1.220	3.471	0
SUMAPAZ	171	289	36	0
NIVEL CENTRAL	4.936	2.774	1.870	8.874
<b>TOTAL</b>	<b>43.145</b>	<b>19.147</b>	<b>43.565</b>	<b>9.314</b>

## TOTAL GESTIÓN



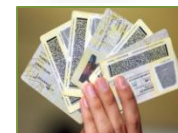
**43.145** Requerimientos Tramitados



**19.147** Atenciones



**43.565** Certificados de Residencia



**9.314** Documentos de Identificación Extraviados

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaría de Gestión Institucional  
Servicio de Atención a la Ciudadanía  
Tipología requerimientos  
Enero a Junio de 2017

TIPOLOGIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Derecho de petición de interés particular	4.044	3.510	3.685	2.826	3.518	3.407	20.990
Derecho de petición de interés general	1.846	1.874	2.918	2.870	3.516	3.356	16.380
Solicitud de información	496	491	1.224	1.161	1.218	703	5.293
Queja	77	33	67	42	60	37	316
Reclamo	8	11	16	10	12	21	78
Sugerencia	1	9	2	23	9	7	51
Felicitación	4	3	2	11	13	2	35
Solicitud de copias						2	2
<b>TOTAL</b>	<b>6.476</b>	<b>5.931</b>	<b>7.914</b>	<b>6.943</b>	<b>8.346</b>	<b>7.535</b>	<b>43.145</b>

Del 100% de los requerimientos radicados, el 49% corresponden a derechos de petición de interés particular, de los cuales el 10% corresponde a solicitudes de certificados de propiedad horizontal, y el 50% establecimientos de comercio, contravenciones, espacio público, régimen urbanístico, perturbación por posesión-ocupación de hecho y ventas ambulantes. Demostrando una alta demanda en estos temas para las Alcaldías Locales en el área policiva.

En cuanto a las quejas el 40% se relacionan con denuncias contra servidores públicos.



# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaría de Gestión Institucional

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Resumen por localidad y nivel central requerimientos recibidos

Enero a Junio de 2017

LOCALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL LOCALIDAD
Usaquén	464	507	775	645	996	882	4.269
Chapinero	320	370	470	355	509	408	2.432
Santa Fe	324	304	422	328	316	266	1.960
San Cristóbal	423	486	527	459	450	466	2.811
Usme	155	107	356	359	304	296	1.577
Tunjuelito	188	167	195	174	206	241	1.171
Bosa	96	135	151	154	93	185	814
Kennedy	616	613	796	588	999	821	4.433
Fontibón	252	241	261	249	357	271	1.631
Engativá	510	209	406	281	279	317	2.002
Suba	393	316	383	562	837	615	3.106
Barrios Unidos	330	279	340	205	216	303	1.673
Teusaquillo	307	313	363	163	150	198	1.494
Mártires	110	69	86	88	102	97	552
Antonio Nariño	74	132	117	141	139	165	768
Puente Aranda	269	225	295	308	297	204	1.598
Candelaria	126	159	235	305	236	220	1.281
Rafael Uribe	223	189	398	359	415	337	1.921
Ciudad Bolívar	321	277	395	551	556	445	2.545
Sumapaz	50	43	37	15	14	12	171
<b>SUBTOTAL ALCALDÍAS</b>	<b>5.551</b>	<b>5.141</b>	<b>7.008</b>	<b>6.289</b>	<b>7.471</b>	<b>6.749</b>	<b>38.209</b>
<b>Nivel Central</b>	<b>925</b>	<b>790</b>	<b>906</b>	<b>654</b>	<b>875</b>	<b>786</b>	<b>4.936</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6.476</b>	<b>5.931</b>	<b>7.914</b>	<b>6.943</b>	<b>8.346</b>	<b>7.535</b>	<b>43.145</b>



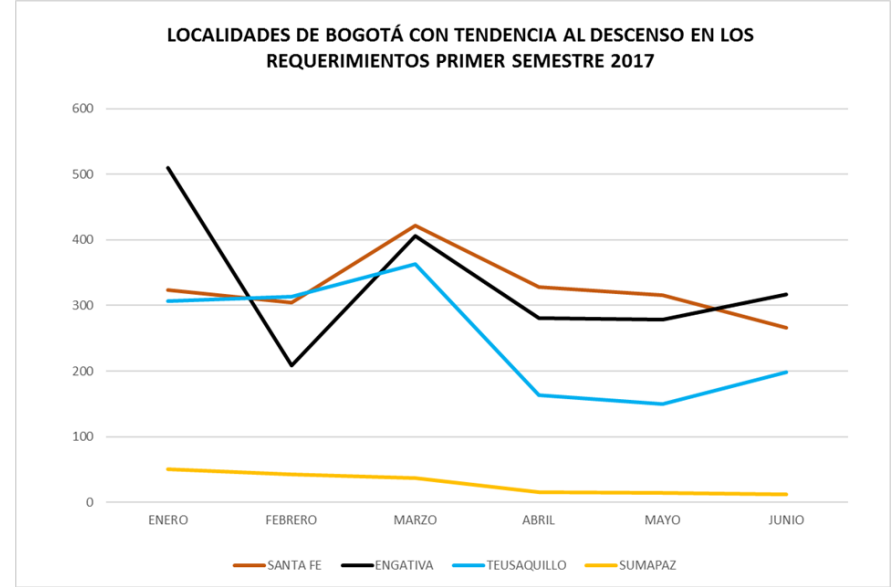
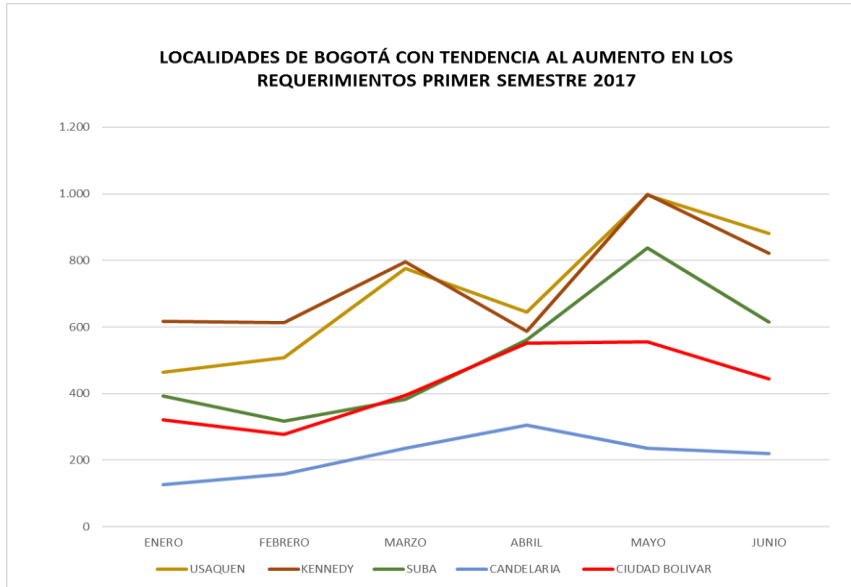
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional  
Servicio de Atención a la Ciudadanía  
Enero a Junio de 2017



Se observa que del total de las 20 localidades, en el primer semestre de 2017, Usaquén, Kennedy, Suba, Candelaria y Ciudad Bolívar, tuvieron tendencia al aumento de requerimientos respecto al mes de enero. Mientras que para las localidades de Santafé, Engativá, Teusaquillo y Sumapaz, hubo una tendencia al descenso de los requerimientos ciudadanos.

Para el caso de Usaquén y Suba dicho aumento representado principalmente en certificados de propiedad horizontal en los meses de mayo y junio, Ciudad Bolívar en temas relacionados con el Plan de Desarrollo. Kennedy y Candelaria incremento de solicitudes de diferentes temas,

La localidad de Engativá presentó un descenso de requerimientos del 50% en el mes de febrero en temas policivos. Santafé, Teusaquillo y Sumapaz, en diferentes áreas.

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaría de Gestión Institucional

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Resumen por localidad y nivel central requerimientos tramitados

Corte junio 30 de 2017

LOCALIDAD	TOTAL LOCALIDAD	REPORTE PREVENTIVO			
		Respuesta de Fondo	%	En trámite	%
Usaquén	4.269	1.476	35%	2.793	65%
Chapinero	2.432	1.179	48%	1.253	52%
Santa Fe	1.960	1.081	55%	879	45%
San Cristóbal	2.811	2.284	81%	527	19%
Usme	1.577	1.395	88%	182	12%
Tunjuelito	1.171	818	70%	353	30%
Bosa	814	101	12%	713	88%
Kennedy	4.433	2.078	47%	2.355	53%
Fontibón	1.631	1.009	62%	622	38%
Engativá	2.002	1.059	53%	943	47%
Suba	3.106	617	20%	2.489	80%
Barrios Unidos	1.673	579	35%	1.094	65%
Teusaquillo	1.494	1.072	72%	422	28%
Mártires	552	524	95%	28	5%
Antonio Nariño	768	254	33%	514	67%
Puente Aranda	1.598	794	50%	804	50%
Candelaria	1.281	1.063	83%	218	17%
Rafael Uribe	1.921	526	27%	1.395	73%
Ciudad Bolívar	2.545	1.905	75%	640	25%
Sumapaz	171	169	99%	2	1%
<b>SUBTOTAL ALCALDÍAS</b>	<b>38.209</b>	<b>19.983</b>	<b>52%</b>	<b>18.226</b>	<b>48%</b>
<b>NIVEL CENTRAL</b>	<b>4.936</b>	<b>4.781</b>	<b>97%</b>	<b>155</b>	<b>3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>43.145</b>	<b>24.764</b>	<b>57%</b>	<b>18.381</b>	<b>43%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

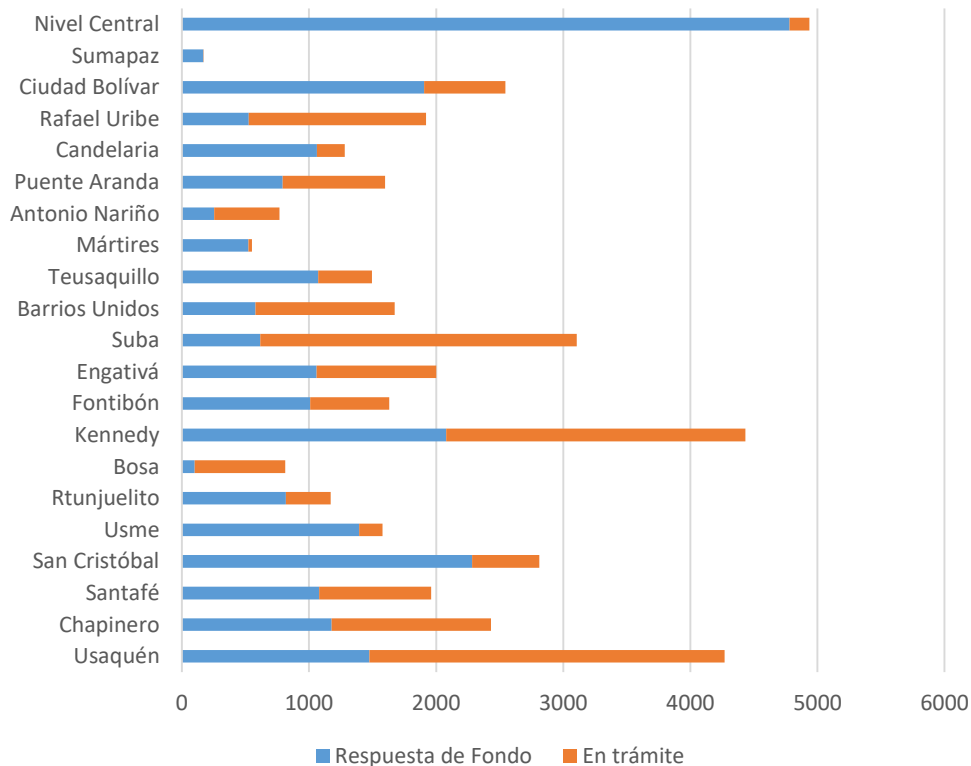
# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Enero a Junio de 2017

## TRAMITE REQUERIMIENTOS



Se observa una eficiencia promedio del 57% en la respuesta a los requerimientos que ingresan a través del aplicativo de gestión documental Orfeo, durante el primer semestre del 2017. Siendo las localidades de Sumapaz, Usme, Mártires, candelaria y San Cristóbal, y el nivel central las más eficientes con la respuesta a los requerimientos ciudadanos, con un promedio superior al 80%,



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

SECRETARÍA DE GOBIERNO

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio de Atención a la Ciudadanía

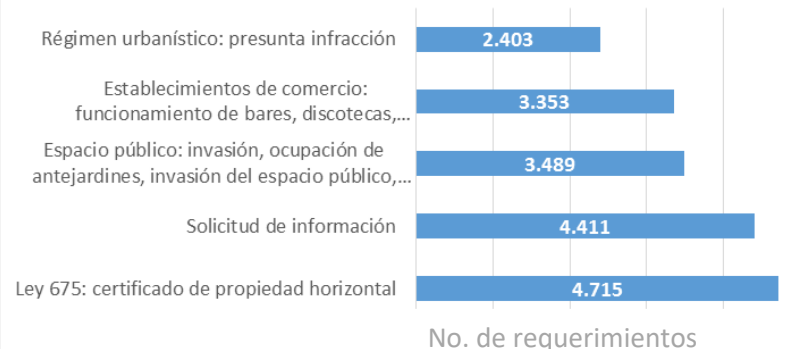
Subtemas nivel localidades

Enero a Junio de 2017

PRINCIPALES SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL REQUERIMIENTOS
Ley 675: certificado de propiedad horizontal	4.715
Solicitud de información	4.411
Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica	3.489
Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos	3.353
Régimen urbanístico: presunta infracción	2.403
Otros subtemas	19.838
<b>Total requerimientos Alcaldías Locales</b>	<b>38.209</b>

Los temas policivos representan el 40% de requerimientos en las localidades.

## PRINCIPALES SUBTEMAS NIVEL LOCAL





# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaría de Gestión Institucional

Servicio de Atención a la Ciudadanía

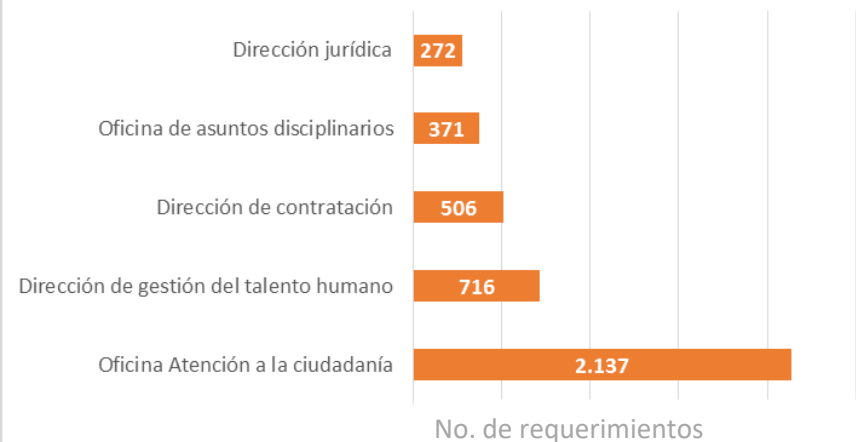
Subtemas nivel central

Enero a Junio de 2017

PRINCIPALES SUBTEMAS NIVEL CENTRAL	TOTAL REQUERIMIENTOS
Oficina Atención a la ciudadanía	2.137
Dirección de gestión del talento humano	716
Dirección de contratación	506
Oficina de asuntos disciplinarios	371
Dirección jurídica	272
Otros subtemas	934
<b>Total requerimientos nivel central</b>	<b>4.936</b>

Las oficinas de atención a la ciudadanía, Talento humano, contratación, disciplinarios y dirección jurídica, reciben el 80% de requerimientos del nivel central.

## PRINCIPALES SUBTEMAS NIVEL CENTRAL



# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaría de Gestión Institucional

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Certificados de residencia

Enero a Junio de 2017

LOCALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Usaquén	261	165	519	255	215	226	1.641
Chapinero	87	67	556	242	222	82	1.256
Santa Fe	97	143	300	233	288	152	1.213
San Cristóbal	234	203	450	446	322	386	2.041
Usme	107	178	778	151	304	267	1.785
Tunjuelito	72	695	369	198	241	141	1.716
Bosa	223	792	2.278	1.829	1.317	1.779	8.218
Kennedy	409	292	947	781	376	708	3.513
Fontibón	156	96	332	278	202	208	1.272
Engativá	259	327	1.109	415	493	641	3.244
Suba	531	273	904	587	607	957	3.859
Barrios Unidos	125	48	122	87	63	80	525
Teusaquillo	85	37	383	264	155	252	1.176
Mártires	31	29	318	418	207	199	1.202
Asntonio Nariño	31	39	140	83	140	149	582
Puente Aranda	48	160	245	99	114	237	903
Candelaria	152	97	195	134	158	103	839
Rafael Uribe	220	327	458	425	726	1.047	3.203
Ciudad Bolívar	522	729	1.127	376	231	486	3.471
Sumapaz	2	1	17	8	5	3	36
Nivel Central	419	211	350	371	242	277	1.870
<b>Total</b>	<b>4.071</b>	<b>4.909</b>	<b>11.897</b>	<b>7.680</b>	<b>6.628</b>	<b>8.380</b>	<b>43.565</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaría de Gestión Institucional

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Certificados de residencia

Enero a Junio de 2017



Del 100% de los certificados de residencia expedidos en el primer semestre de 2017, en las 20 alcaldías locales y el nivel central, la localidad con más solicitudes es Bosa con el 19%.

Así mismo, se observa un incremento promedio del 70% de solicitudes en el mes de marzo, principalmente en las localidades de Teusaquillo, Chapinero, Usaquén, Usme, Engativá y Ciudad Bolívar, debido a participación a proyectos locales.

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional  
 Servicio de Atención a la Ciudadanía  
 Encuestas de percepción del servicio  
 Enero a junio de 2017

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	¿Cómo califica la presentación y orden del lugar donde fue atendido(a)?			¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) fue?					¿La información suministrada fue la solicitada?	
	Bueno	Malo	Regular	Buena	Excelente	Mala	Muy Mala	Regular	No	Si
USAQUEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHAPINERO	34	1	0	6	29	0	0	0	2	33
SANTA FE	171	1	6	61	108	2	0	7	7	171
SAN CRISTOBAL	1610	2	5	1382	227	3	2	5	19	1598
USME	729	0	0	394	335	0	0	0	2	727
TUNJUELITO	284	2	9	53	227	2	1	12	6	289
BOSA	345	0	0	344	1	0	0	0	0	345
KENNEDY	28	1	1	8	20	1	0	1	1	29
FONTIBON	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2
ENGATIVA	1495	1	5	329	1164	0	1	7	6	1495
SUBA	114	0	7	36	78	2	1	4	9	112
BARRIOS UNIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TEUSAQUILLO	115	1	10	6	117	1	0	2	8	118
MARTIRES	45	0	0	31	8	0	0	6	2	43
ANTONIO NARIÑO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUENTE ARANDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CANDELARIA	740	0	16	5	739	7	1	4	14	742
RAFAEL URIBE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CIUDAD BOLIVAR	924	15	62	616	363	7	1	15	32	970
SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	1597	2	21	389	1208	2	1	21	44	1576
<b>Total Encuestas</b>	<b>8233</b>	<b>26</b>	<b>142</b>	<b>3662</b>	<b>4624</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>84</b>	<b>152</b>	<b>8250</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

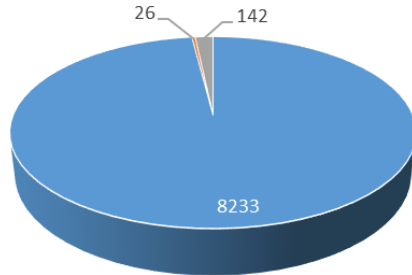
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

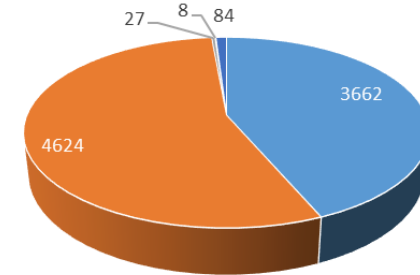
Subsecretaria de Gestión Institucional  
Servicio de Atención a la Ciudadanía  
Encuestas de percepción del servicio  
Enero a junio de 2017

¿Cómo califica la presentación y orden del lugar donde fue atendido(a)?



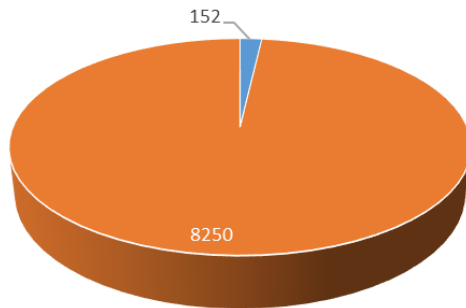
■ Buena ■ Mala ■ Regular

¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) fue?



■ Buena ■ Excelente ■ Mala ■ Muy Mala ■ Regular

¿La información suministrada fue la solicitada?



■ No ■ Si

Durante el primer semestre de 2017 se realizaron 8400 encuestas de percepción de servicio al ciudadano, aplicadas en 14 de las 21 dependencias (Alcaldías y nivel central) de la Secretaria de Gobierno, evidenciándose una aceptación del 98% respecto a los servicios prestados.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

SECRETARÍA DE GOBIERNO

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Comparativo Ingreso requerimientos ciudadanos

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS I SEMESTRE 2016	REQUERIMIENTOS I SEMESTRE 2017
USAQUEN	4.256	4.269
CHAPINERO	3.239	2.432
SANTA FE	1.298	1.960
SAN CRISTOBAL	821	2.811
USME	541	1.577
TUNJUELITO	553	1.171
BOSA	428	814
KENNEDY	3.418	4.433
FONTIBON	1.315	1.631
ENGATIVA	1.219	2.002
SUBA	1.931	3.106
BARRIOS UNIDOS	789	1.673
TEUSAQUILLO	1.431	1.494
MARTIRES	455	552
ANTONIO NARIÑO	755	768
PUENTE ARANDA	743	1.598
CANDELARIA	561	1.281
RAFAEL URIBE	938	1.921
CIUDAD BOLIVAR	966	2.545
SUMAPAZ	59	171
<b>SUTOTAL LOCALIDADES</b>	<b>25.716</b>	<b>38.209</b>
NIVEL CENTRAL	7.635	4.936
<b>TOTAL</b>	<b>33.351</b>	<b>43.145</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

# SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio de Atención a la Ciudadanía

Comparativo Ingreso requerimientos ciudadanos Primer semestre 2016-2017

Se observa un incremento del 29% en el primer semestre de 2017 de los requerimientos ciudadanos, en comparación al primer semestre de 2016; siendo las localidades de Santa Fe, Suba, Engativá, Bosa, Rafael Uribe, Tunjuelito, Barrios Unidos, Puente Aranda, Candelaria y Ciudad Bolívar, las que presentaron variaciones entre el 50%-160%.

Sumapaz, Usme y San Cristóbal con incremento superiores al 190%, mientras que Nivel central disminuyó la cantidad de requerimientos recibidos en un 35%.

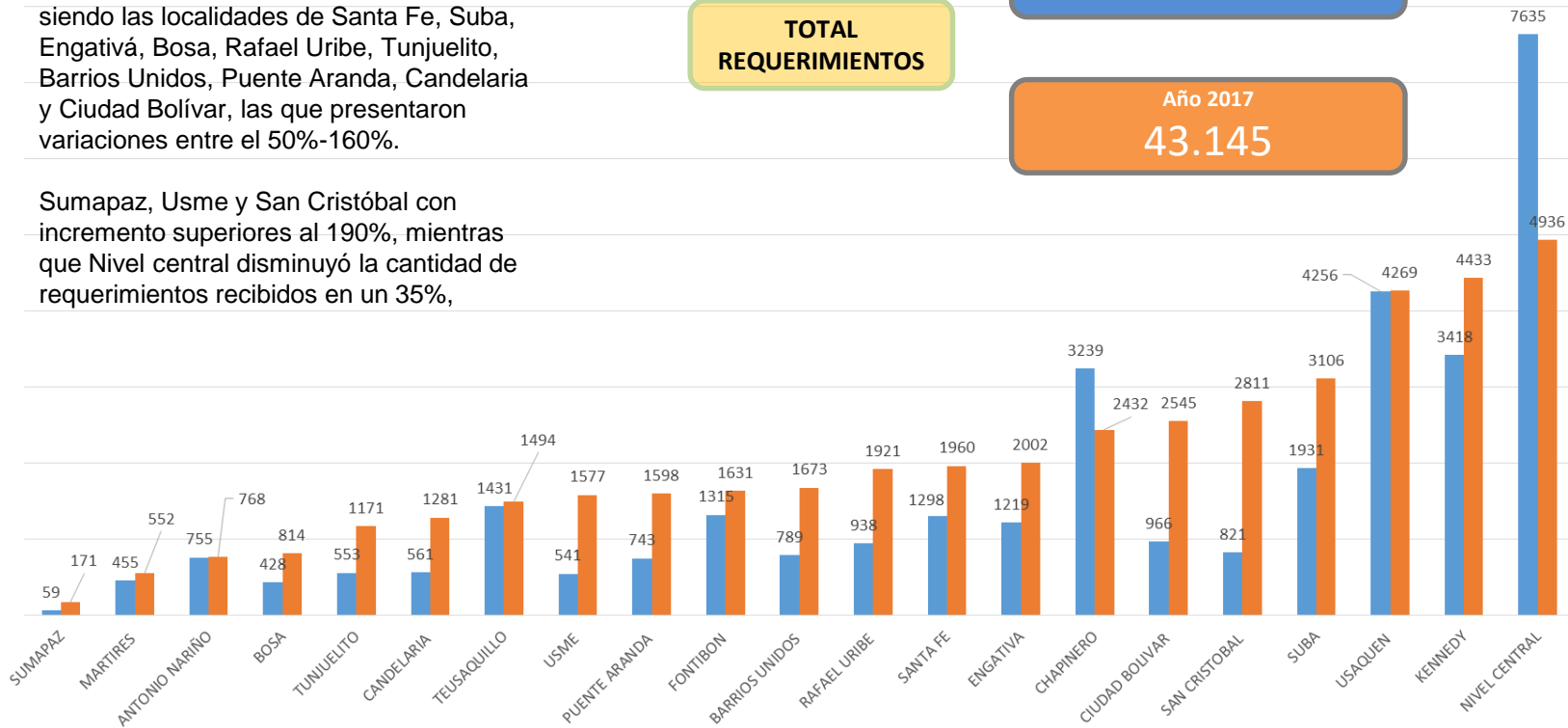
**TOTAL  
REQUERIMIENTOS**

Año 2016

33.351

Año 2017

43.145



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE GOBIERNO