

1. SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO						
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
ENERO 2015						
LOCALIDAD	TOTAL TRAMITADOS (Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias, Derechos de petición interés general y particular)	SOLICITUDES DE INFORMACION	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION EXTRAVIADOS	TOTAL	%
USAQUEN	230	70	208	0	508	4,15%
CHAPINERO	143	678	102	0	923	7,54%
SANTA FE	62	78	178	0	318	2,60%
SAN CRISTOBAL	91	922	159	0	1172	9,58%
USME	36	131	51	0	218	1,78%
TUNJUELITO	36	63	55	0	154	1,26%
BOSA	51	24	132	0	207	1,69%
KENNEDY	327	254	167	0	748	6,11%
FONTIBON	94	374	230	2	700	5,72%
ENGATIVA	340	20	155	0	515	4,21%
SUBA	284	554	495	0	1333	10,89%
BARRIOS UNIDOS	105	114	33	0	252	2,06%
TEUSAQUILLO	103	1	38	0	142	1,16%
MARTIRES	47	66	38	0	151	1,23%
ANTONIO NARIÑO	49	72	35	0	156	1,27%
PUENTE ARANDA	158	11	61	0	230	1,88%
CANDELARIA	29	21	45	0	95	0,78%
RAFAEL URIBE	48	348	142	0	538	4,40%
CIUDAD BOLIVAR	119	0	157	0	276	2,26%
SUMAPAZ	27	0	2	0	29	0,24%
TOTAL LOCALIDADES	2379	3801	2483	2	8665	70,82%

SuperCADE de Suba	0	217	165	1450	1832	14,97%
SuperCADE CAD	0	246	11	100	357	2,92%
SuperCADE Américas	0	0	0	0	0	0,00%
NUSE	38	0	0	0	38	21,47%
Cárcel Distrital	423	0	0	0	423	3,46%
Dependencias Nivel Central	125	561	58	0	744	6,08%
SUBTOTAL	2965	4825	2717	1552	12059	98,55%

Remitidas a Otras Entidades	177	0	0	0	177	1,45%
------------------------------------	-----	---	---	---	-----	-------

GRAN TOTAL	3142	4825	2717	1552	12236	100%
-------------------	-------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-------------

Nota: Total Tramitados corresponde a la gestión realizada.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - **Usuario** Administrador , SI ACTUA- Administrador

Reporte Discover SQS #068

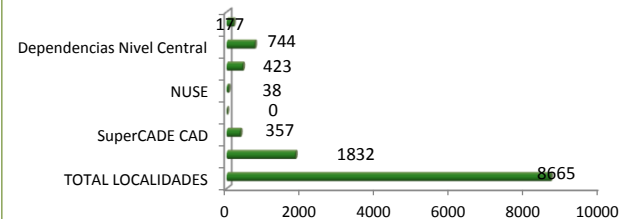
Generación Reporte: Febrero 3 de 2015

Fecha Inicial: 2014-12-21 **Fecha Final:** 2015-01-31

Elaboró: Nelson Julian Velasquez- Deynis Adriana Roa Diaz

Revisó: Dorys Valero Olaya

DISTRIBUCIÓN DE TOTAL DE TRÁMITES RECIBIDOS EN LA SDG.
(Requerimientos, Solicitudes de Información, Certificados de Residencia)
ENERO 2015



El total de Trámites realizados en los Puntos de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno en el mes de Enero de 2015 corresponde a **12.236**, siendo las **Solicitudes de Información (Presencial o Telefónica)** la gestión que más impacta con 4.825 registros representando el **39%**, seguido de la recepción de **Requerimientos** de acuerdo a la tipología, representados en Quejas, Reclamos, Derechos de Petición de Interés Particular y General, Felicitaciones y Sugerencias con 3.142 registros, representando un **26%**, continuando con los trámites correspondientes a la expedición de **Certificados de Residencia** con **2.717** representando el **22%**, y finalmente la recepción de **Documentos de Identificación Extraviados** con **1.552** registros representando poco más del **13%**.

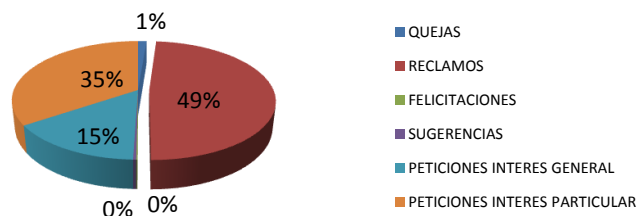
Este informe contiene el registro estadístico del nuevo servicio dispuesto a la ciudadanía, el cual se identifica como "**Documentos de Identificación Extraviados**" y esta dispuesto en los 26 puntos de SAC.; atendiendo las disposiciones establecidas en el Acuerdo 212/2006, en cuanto al fortalecimiento de una Red Distrital. Para tal fin, en este sentido durante el mes de Enero se da continuidad al servicio con un registro de 1.552 Documentos recepcionados.



2. DATOS ESTADISTICOS DEL MES POR TIPOLOGIA POR LOCALIDADES ENERO 2015

LOCALIDAD	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	PETICIONES INTERES GENERAL	PETICIONES INTERES PARTICULAR	TOTAL TRAMITES POR TIPOLOGIA
USAQUEN	1	68	0	1	33	127	230
CHAPINERO	1	57	0	1	8	76	143
SANTA FE	3	35	0	0	9	15	62
SAN CRISTOBAL	2	54	0	1	13	21	91
USME	0	13	1	1	11	10	36
TUNJUELITO	0	20	0	0	7	9	36
BOSA	1	32	0	0	3	15	51
KENNEDY	8	180	0	0	28	111	327
FONTIBON	2	38	0	1	14	39	94
ENGATIVA	3	257	1	0	21	58	340
SUBA	4	108	0	0	68	104	284
BARRIOS UNIDOS	0	48	0	1	13	43	105
TEUSAQUILLO	0	64	0	0	14	25	103
MARTIRES	1	30	1	0	8	7	47
ANTONIO NARIÑO	0	42	0	0	1	6	49
PUENTE ARANDA	2	35	0	1	23	97	158
CANDELARIA	0	14	0	0	6	9	29
RAFAEL URIBE	0	36	0	0	6	6	48
CIUDAD BOLIVAR	1	29	0	1	52	36	119
SUMAPAZ	2	0	0	0	20	5	27
TOTAL LOCALIDADES	31	1160	3	8	358	819	2379

Requerimientos ingresados por Tipología de Alcaldías Locales ENERO 2015



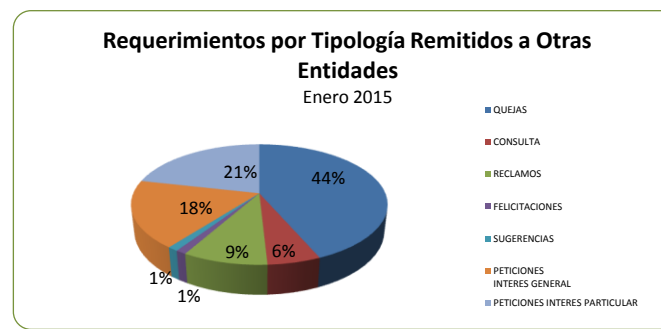
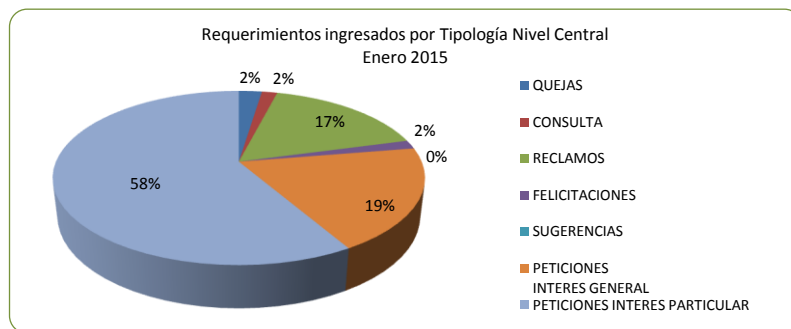
La tipología de los requerimientos muestra como los **Reclamos** ingresados durante el mes de Diciembre de 2014 a las Alcaldías Locales representan un **49%**, seguidos por los **Derechos de Petición de interés Particular** que corresponden al **35%**, los **Derechos de Petición de interés General** con un **15%**, las **Quejas** con el **1%**, las cuales son tramitadas ante la oficina de Control Disciplinario para que realice el procedimiento institucional ante las denuncias de la ciudadanía. y Finalmente el restante -poco menos del **1%**- representado en **Felicitaciones y Sugerencias**



2.1 DATOS ESTADISTICOS DEL MES POR TIPOLOGIA NIVEL CENTRAL, SUPERCADE DE SUBA Y REMITIDOS A OTRAS ENTIDADES ENERO 2015

DEPENDENCIA	QUEJAS	CONSULTA	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	PETICIONES INTERES GENERAL	PETICIONES INTERES PARTICULAR	TOTAL TRAMITES POR TIPOLOGIA
DESPACHO SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO			1		0			1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA			1		0		1	2
DIRECCIÓN DE APOYO A LOCALIDADES					0		2	2
DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y APOYO A LA JUSTICIA		1	1		0	4	10	16
DIRECCIÓN DE ÉTNIAS			2		0	2		4
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA			2		0	1	8	11
DIRECCIÓN DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACION					0		3	3
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO					0		4	4
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA			6	1	0	10	19	36
OFICINA ASESORA JURIDICA					0	3	6	9
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	1	3		0		3	10
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA			3	1	0		1	5
SUBSECRETARIA DE ASUNTOS LOCALES Y DESARROLLO CIUDADANO			2		0	3	15	20
SUBSECRETARIA DE ASUNTOS PARA LA CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDAD.					0	1	1	2
TOTAL NIVEL CENTRAL	3	2	21	2	0	24	73	125

Super CADE de Suba	0	0	0	0	0	0	0	0
Super CADE CAD	0	0	0	0	0	0	0	0
Super CADE Américas	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Cárcel Distrital y Anexo de Mujeres	1	0	0	2	0	3	417	423
Remitidos a Otras Entidades	77	10	16	2	2	32	38	177
TOTAL	81	12	37	6	2	59	528	725



En los Trámites por Tipología, se observa que fueron remitidos a otras entidades distritales el 24% y por competencia de Nivel Central el restante 76%. Se evidencia que del total de los requerimientos ingresados, la mayor cantidad corresponde a Derechos de Petición de Interés Particular con un 53%.

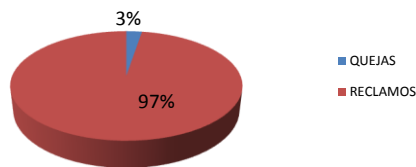
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Usuario Administrador
Reporte Discover SQS #068 y #061



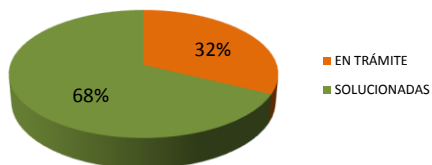
2.2 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS POR LOCALIDADES ENERO 2015

LOCALIDAD	QUEJAS			RECLAMOS			TOTAL RECIBIDO S
	EN TRÁMITE	SOLUCIONADA S	RECIBIDOS	EN TRÁMITE	SOLUCIONADO S	RECIBIDOS	
USAQUEN		1	1	29	39	68	69
CHAPINERO		1	1	33	24	57	58
SANTA FE	1	2	3	2	33	35	38
SAN CRISTÓBAL		2	2	2	52	54	56
USME			0	4	9	13	13
TUNJUELITO			0	1	19	20	20
BOSA		1	1		32	32	33
KENNEDY	4	4	8	44	136	180	188
FONTIBON		2	2		38	38	40
ENGATIVA		3	3	112	145	257	260
SUBA	3	1	4	15	93	108	112
BARRIOS UNIDOS			0	25	23	48	48
TEUSAQUILLO			0	26	38	64	64
MARTIRES		1	1	1	29	30	31
ANTONIO NARIÑO			0	7	35	42	42
PUENTE ARANDA	2		2	4	31	35	37
CANDELARIA			0	3	11	14	14
RAFAEL URIBE URIBE			0		36	36	36
CIUDAD BOLIVAR		1	1	11	18	29	30
SUMAPAZ		2	2			0	2
TOTAL LOCALIDADES	10	21	31	319	841	1160	1191
PORCENTAJE TOTAL	0,84%	1,76%	3%	27%	71%	97%	100%

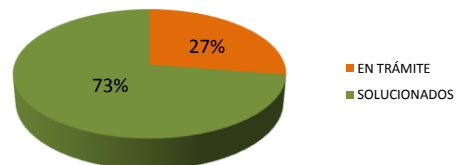
**PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS EN LA
SDG.
(ALCALDÍAS LOCALES)
ENERO 2015**



**PORCENTAJE DE QUEJAS RECIBIDAS EN LA SDG.
TOTAL DE QUEJAS SEGÚN SU ESTADO
(EN TRÁMITE - SOLUCIONADAS)
Enero 2015**



**PORCENTAJE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA SDG.
TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN SU ESTADO
(EN TRÁMITE - SOLUCIONADOS)
Enero 2015**



Para el mes de Enero de 2015 se evidencia a nivel general una reducción en el ingreso de las quejas respecto al mes inmediatamente anterior. Estas fueron direccionadas a la Oficina de Asuntos Disciplinarios que posee la competencia para el trámite. En cuanto al registro de reclamos se observa que localidades como Engativá, Usaquén, Kennedy y Suba representan las mayores cifras del Nivel Local.

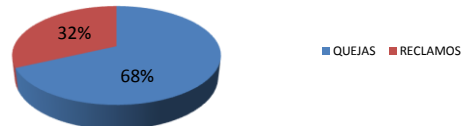


**2.3 QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS
NIVEL CENTRAL, SUPERCAD DE SUBA Y REMITIDOS A OTRAS ENTIDADES
ENERO 2015**

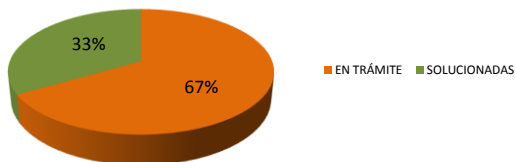
DEPENDENCIAS	QUEJAS			RECLAMOS			TOTAL RECIBIDOS
	EN TRÁMITE	SOLUCIONADAS	RECIBIDAS	EN TRÁMITE	SOLUCIONADOS	RECIBIDOS	
DESPACHO SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	0	0	0	0	1	1	1
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	0	0	0	0	1	1	1
DIRECCIÓN DE APOYO A LOCALIDADES	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y APOYO A LA JUSTICIA	0	0	0	0	1	1	1
DIRECCIÓN DE ÉTNIAS	0	0	0	2	0	2	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	0	0	0	1	1	2	2
DIRECCION DE PLANEACION Y SISTEMAS DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO	0	0	0	0	0	0	0
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA	0	0	0	3	3	6	6
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	1	3	1	2	3	6
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	0	0	0	0	3	3	3
SUBSECRETARIA DE ASUNTOS LOCALES Y DESARROLLO CIUDADANO	0	0	0	0	2	2	2
SUBSECRETARIA DE ASUNTOS PARA LA CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDAD	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DEPENDENCIAS	2	1	3	7	14	21	24

Super CADE de Suba	0	0	0	0	0	0	0
Super CADE CAD	0	0	0	0	0	0	0
Super CADE Américas	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Cárcel Distrital y Anexo de Mujeres	1	0	1	0	0	0	1
Remitidos a Otras Entidades	9	66	75	1	15	16	91
TOTAL	12	67	79	8	29	37	116
PORCENTAJE TOTAL	10,34%	57,76%	68%	7%	25%	32%	100%

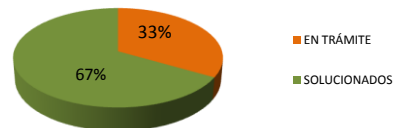
**PORCENTAJE DE QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDOS EN LA SDG.
(NIVEL CENTRAL, CÁRCEL DISTRITAL, Y ENVIADOS A OTRAS ENTIDADES)
ENERO 2015**



**PORCENTAJE DE QUEJAS RECIBIDAS EN LA SDG.
NIVEL CENTRAL
TOTAL DE QUEJAS SEGÚN SU ESTADO
(EN TRÁMITE - SOLUCIONADAS)
ENERO 2015**



**PORCENTAJE DE RECLAMOS RECIBIDOS EN LA SDG.
NIVEL CENTRAL
TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN SU ESTADO
(EN TRÁMITE - SOLUCIONADOS)
ENERO 2015**



Las **quejas** interpuestas por la ciudadanía y que corresponden a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, fueron tramitadas directamente desde el Despacho del Secretario de Gobierno a la Personería para el trámite correspondiente, y aquellas referidas a otras entidades fueron clasificadas a través del SDQS y remitidas en línea a las entidades competentes. De los 116 trámites -quejas y reclamos- ingresados a la SDG, 91 fueron clasificados a otras entidades. Estos trámites a otras entidades, corresponden al lineamiento dado por la Secretaría General en cuanto a la clasificación en línea a otras entidades a través del aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.



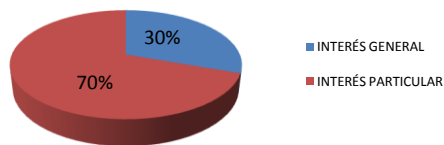
2.4 FELICITACIONES Y SUGERENCIAS RECIBIDAS ENERO 2015

LOCALIDAD	FELICITACIONES	SUGERENCIAS
USAQUEN	0	1
CHAPINERO	0	1
SANTA FE	0	0
SAN CRISTOBAL	0	1
USME	1	1
TUNJUELITO	0	0
BOSA	0	0
KENNEDY	0	0
FONTIBON	0	1
ENGATIVA	1	0
SUBA	0	0
BARRIOS UNIDOS	0	1
TEUSAQUILLO	0	0
MARTIRES	1	0
ANTONIO NARIÑO	0	0
PUENTE ARANDA	0	1
CANDELARIA	0	0
RAFAEL URIBE URIBE	0	0
CIUDAD BOLIVAR	0	1
SUMAPAZ	0	0
TOTAL LOCALIDADES	3	8
Despacho Secretario Distrital de Gobierno	0	0
Oficina de Atención a la Ciudadanía	1	0
Consejo de Justicia	0	0
Oficina de Control Interno	0	0
Dirección de Gestión Humana	0	0
Oficina Asesora Jurídica	0	0
Oficina de Asuntos Disciplinarios	0	0
Dirección de Seguimiento y Análisis Estratégico	0	0
Subsecretaría de Planeación y Gestión	0	0
Dirección Administrativa	0	0
Dirección Financiera	0	0
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	0	0
Subsecretaría de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	0
Coordinación del Sistema NUSE 123	0	0
Dirección de Seguridad Ciudadana	1	0
Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia	0	0
Dirección de Asuntos Étnicos	0	0
Subsecretaría de Asuntos Locales y Desarrollo Ciudadano	0	0
Dirección de Apoyo a Localidades	0	0
Dirección Ejecutiva Local	0	0
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0
TOTAL NIVEL CENTRAL	2	0
NUSE 123	4	0
Dirección de Cárcel Distrital y Anexo de Mujeres	2	0
Remitidos a Otras Entidades	2	2
TOTAL NIVEL CENTRAL Y LOCALIDADES Y OTRAS ENTIDADES	13	10

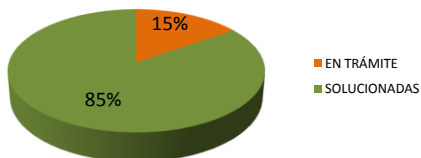
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Usuario Administrador
Reporte Discover SQS #068 y #061

 2.5 DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR ENERO 2015							
LOCALIDAD	INTERÉS GENERAL			INTERÉS PARTICULAR			TOTAL RECIBIDOS
	EN TRÁMITE	SOLUCIONADAS	RECIBIDAS	EN TRÁMITE	SOLUCIONADOS	RECIBIDOS	
USAQUEN	8	25	33	49	78	127	160
CHAPINERO	6	2	8	49	27	76	84
SANTA FE	1	8	9	0	15	15	24
SAN CRISTÓBAL	0	13	13	0	21	21	34
USME	0	11	11	2	8	10	21
TUNJUELITO	0	7	7	0	9	9	16
BOSA	0	3	3	0	15	15	18
KENNEDY	9	19	28	28	83	111	139
FONTIBON	1	13	14	0	39	39	53
ENGATIVA	3	18	21	17	41	58	79
SUBA	5	63	68	14	90	104	172
BARRIOS UNIDOS	2	11	13	26	17	43	56
TEUSAQUILLO	4	10	14	10	15	25	39
MARTIRES	0	8	8	0	7	7	15
ANTONIO NARIÑO	0	1	1	1	5	6	7
PUENTE ARANDA	0	23	23	3	94	97	120
CANDELARIA	1	5	6	1	8	9	15
RAFAEL URIBE URIBE	0	6	6	0	6	6	12
CIUDAD BOLIVAR	15	37	52	3	33	36	88
SUMAPAZ	0	20	20	0	5	5	25
TOTAL LOCALIDADES	55	303	358	203	616	819	1177
PORCENTAJE TOTAL	4,67%	25,74%	30%	17%	52%	70%	100%

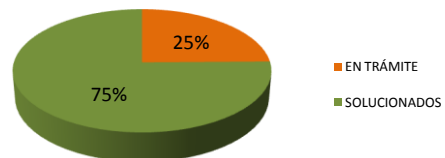
PORCENTAJE DE PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR RECIBIDOS EN LA SDG. (ALCALDÍAS LOCALES) ENERO 2015



PORCENTAJE DE PETICIONES DE INTERÉS GENERAL RECIBIDOS EN LA SDG. TOTAL SEGÚN SU ESTADO (EN TRÁMITE - SOLUCIONADAS) ENERO 2015



PORCENTAJE DE PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR RECIBIDOS EN LA SDG. TOTAL SEGÚN SU ESTADO (EN TRÁMITE - SOLUCIONADOS) ENERO 2015

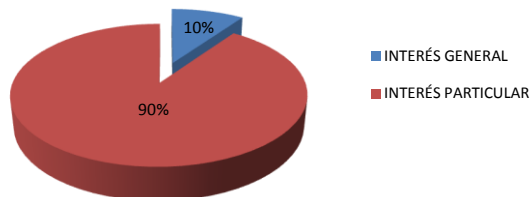


Los **Derechos de Petición** de interés general e interés particular recibidos en el Nivel Local suman 1178, de los cuales un 70% representan **Derechos de Petición de Interés Particular** y el 30% restante de **Interés General**. Se destaca que las localidades Suba, Kennedy y Usaquén reflejan las cifras más altas del total de los Derechos de Petición de Nivel Local.

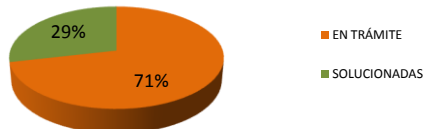
 2.6 DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR ENERO 2015							
DEPENDENCIAS	INTERÉS GENERAL			INTERÉS PARTICULAR			TOTAL RECIBIDOS
	EN TRÁMITE	SOLUCIONADAS	RECIBIDAS	EN TRÁMITE	SOLUCIONADOS	RECIBIDOS	
Despacho Secretaría Distrital de Gobierno	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Atención a la Ciudadanía	0	0	0	1	0	1	1
Consejo de Justicia	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Gestión Humana	1	0	1	8	0	8	9
Oficina Asesora Jurídica	3	0	3	4	2	6	9
Oficina de Asuntos Disciplinarios	0	0	0	0	3	3	3
Dirección de Seguimiento y Análisis Estratégico	0	0	0	1	3	4	4
Subsecretaría de Planeación y Gestión	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Administrativa	0	0	0	0	1	1	1
Dirección Financiera	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	0	0	0	2	1	3	3
Subsecretaría de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Ciudadana	0	1	1	0	0	0	1
Coordinación del Sistema NUSE 123	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Seguridad Ciudadana	5	5	10	10	9	19	29
Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia	4	0	4	9	1	10	14
Dirección de Asuntos Étnicos	2	0	2	0	0	0	2
Subsecretaría de Asuntos Locales y Desarrollo Ciudadano		0	0	0	0	0	0
Dirección de Apoyo a Localidades	0	0	0	1	1	2	2
Dirección Ejecutiva Local	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL DEPENDENCIAS	15	6	21	36	21	57	78

Super CADE de Suba	0	0	0	0	0	0	0
Super CADE CAD	0	0	0	0	0	0	0
Super CADE Américas	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Cárcel Distrital y Anexo de Mujeres	3	0	3	381	36	417	420
Remitidos a Otras Entidades	9	22	31	4	34	38	69
TOTAL	27	28	55	421	91	512	567
PORCENTAJE TOTAL	5%	4,94%	10%	74%	16%	90%	100%

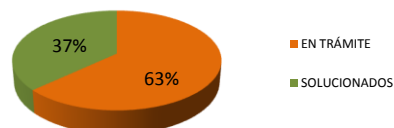
PORCENTAJE DE PETICIONES DE INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR RECIBIDOS EN LA SDG. (NIVEL CENTRAL, CARCEL DISTRICTAL Y ENVIADOS A OTRAS ENTIDADES) ENERO 2015



PORCENTAJE DE PETICIONES DE INTERÉS GENERAL RECIBIDAS EN LA SDG. NIVEL CENTRAL TOTAL SEGÚN SU ESTADO (EN TRÁMITE - SOLUCIONADAS) ENERO 2015



PORCENTAJE DE PETICIONES DE INTERÉS PARTICULAR RECIBIDAS EN LA SDG. NIVEL CENTRAL TOTAL SEGÚN SU ESTADO (EN TRÁMITE - SOLUCIONADOS) ENERO 2015



Las cifras de Derechos de Petición que ingresaron a través del SDQS y que corresponden a otras entidades representan un valor importante en la gestión realizada desde la Secretaría Distrital de Gobierno, si se tiene en cuenta que fueron clasificadas y remitidas en línea 69 de los 578 Registros de Derechos de Petición de interés General y Particular ingresados en el mes de ENERO 2015.

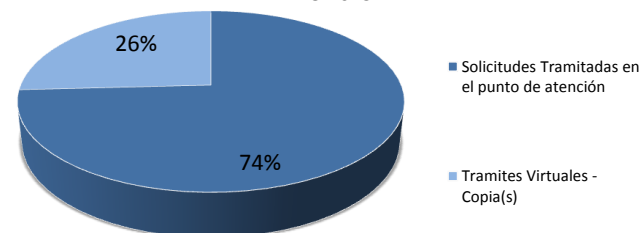
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Usuario Administrador
Reporte Discover SQS #068 y #061

3. CERTIFICACIONES DE RESIDENCIA ENERO 2015

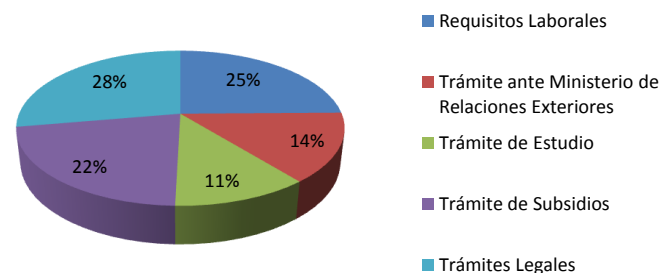
Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	Solicitudes Tramitadas en el punto de atención	Tramites Virtuales - Copia(s)	Total Expediciones de Certificaciones
Usaquén	108	100	208
Chapinero	65	37	102
Santa Fe	98	80	178
San Cristóbal	88	71	159
Usme	37	14	51
Tunjuelito	43	12	55
Bosa	107	25	132
Kennedy	121	46	167
Fontibón	145	85	230
Engativá	90	65	155
Suba	465	30	495
Barrios Unidos	19	14	33
Teusaquillo	18	20	38
Los Mártires	34	4	38
Antonio Nariño	16	19	35
Puente Aranda	46	15	61
La Candelaria	29	16	45
Rafael Uribe Uribe	108	34	142
Ciudad Bolívar	143	14	157
Sumapaz	1	1	2
SuperCADE Suba	165	0	165
SuperCADE CAD	11	0	11
SuperCADE Américas	0	0	0
Nivel Central	58	0	58
TOTALES	2015	702	2717

TOTAL DE CERTIFICACIONES DE RESIDENCIA EXPEDIDAS EN LAS LOCALIDADES, SUPERCADÉ DE SUBA Y NIVEL

CENTRAL
ENERO 2015



PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN CERTIFICADOS DE RESIDENCIA POR TIPOLOGÍA ENERO DE 2015

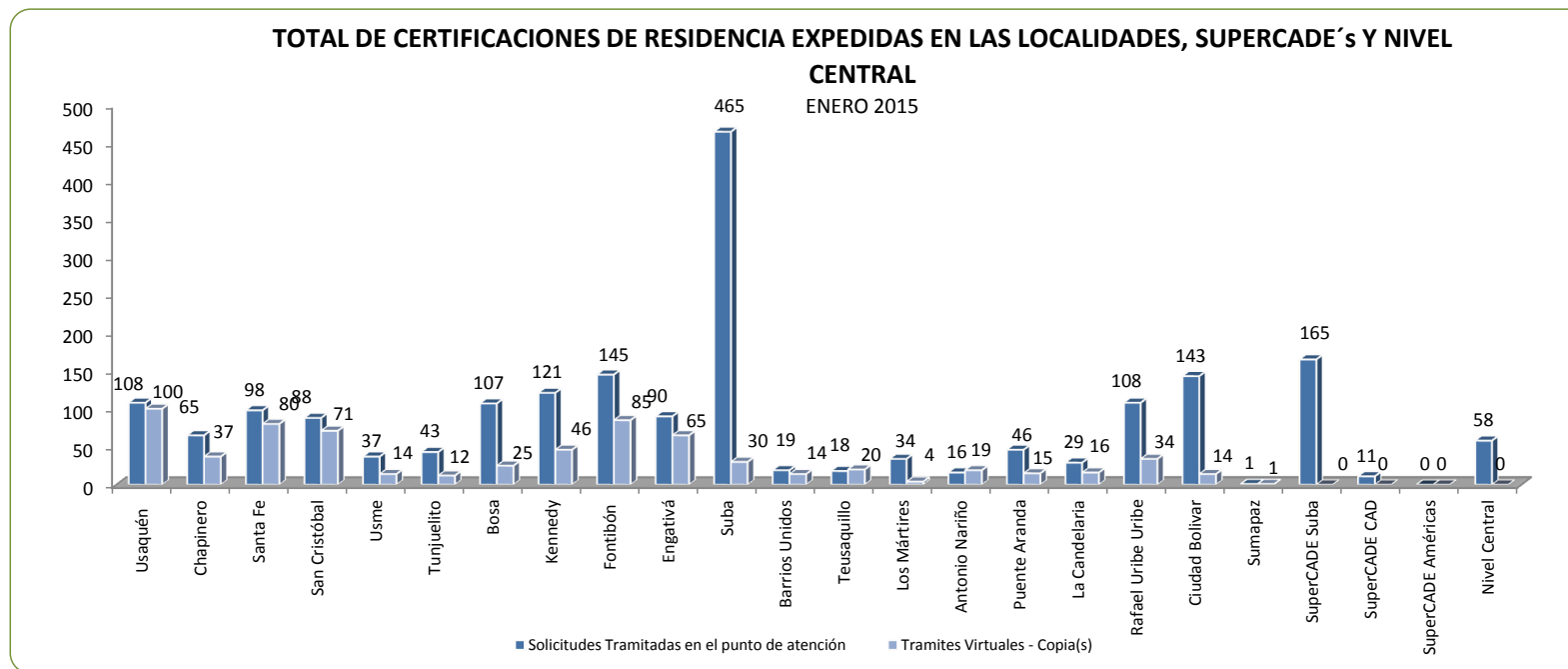


El número de Certificados de Residencia reportados en el aplicativo Distrital SI ACTUA, asciende a 2.717, de los cuales un 26% corresponden a trámites realizados por la ciudadanía de forma virtual y el restante 74% fueron tramitados de forma presencial en los puntos de Atención a la Ciudadanía. Esto denota el empeño de nuestros servidores públicos por brindar una información de mejor calidad al ciudadano.

Para el mes de ENERO, el mayor número de expedición de certificados se realizó para Trámites Legales con una participación del 28% respecto al total, seguido de un 25% para Requisitos Laborales, el 22% para Trámites de Subsidio, el 14% para Trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y el restante 11% para Trámites de Estudio.

Fuente: Aplicativo Si Actua - Usuario Administrador

Rango ingreso de registros desde el: 21/12/2014 hasta el : 31/01/2015



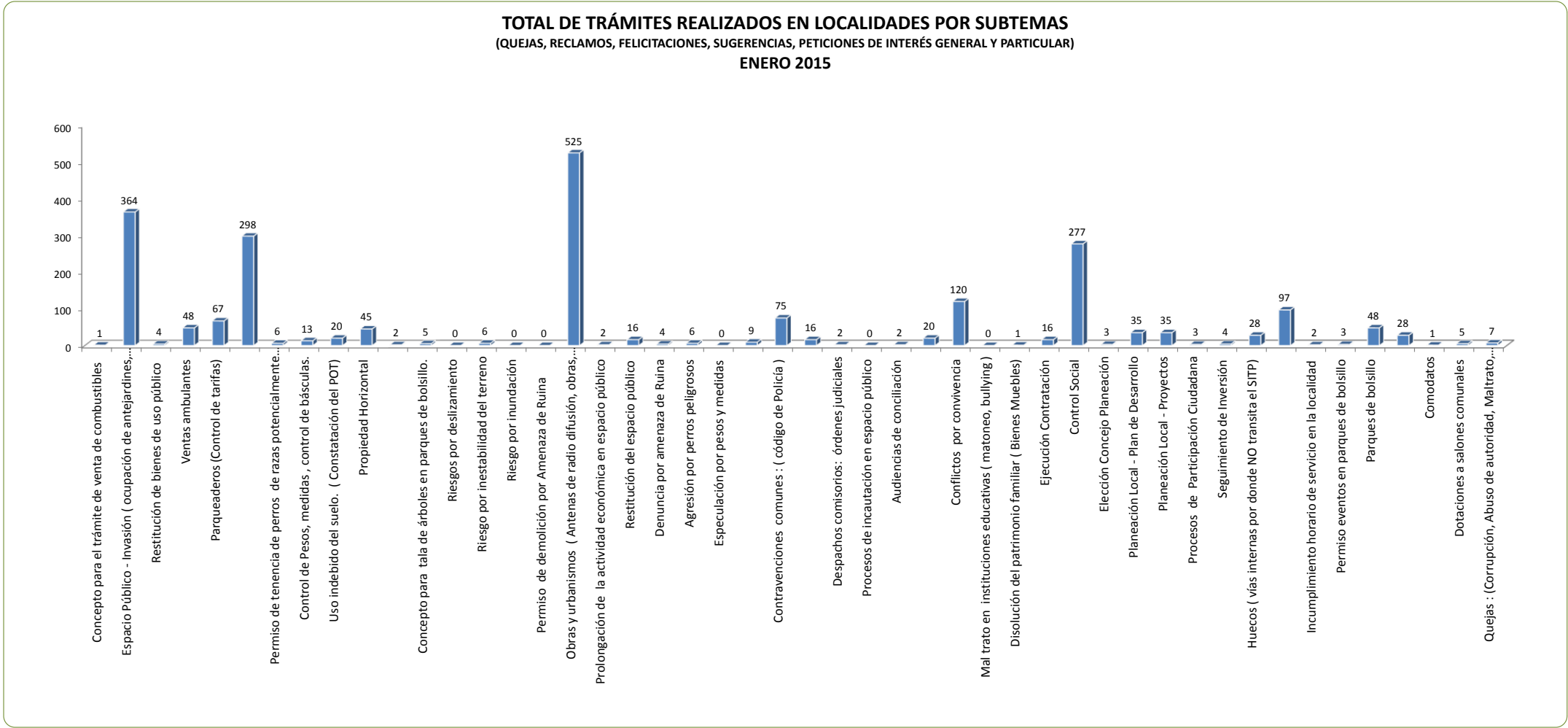
Del total de las Certificaciones de Residencia expedidas en las Localidades, se destacan Usaquén, Kennedy, Fontibón, San Cristóbal y Suba y Santa Fe que expidieron un total de 1437 certificaciones, representando el 53% del Total.

Finalmente la expedición de Certificados por medio virtual para el mes de Enero se destacaron principalmente en la localidad de Usaquén y Fontibón como las que tuvieron mayor volumen de trámites virtuales realizados frente al total de su gestión.

Fuente: Aplicativo Si Actua - Usuario Administrador

Rango ingreso de registros desde el : 21/12/2014 hasta el : 31/01/2015

4. RESUMEN POR SUBTEMAS ALCALDÍAS LOCALES																							
ENERO DE 2015																							
Item	Subtemas	Total	Usaquén	Chapinero	Santa Fe	San Cristóbal	Usme	Tunjuelito	Bosa	Kennedy	Fontibón	Engativá	Suba	Barrios Unidos	Teusaquillo	Los Mártires	Antonio Nariño	Puente Aranda	La Candelaria	Rafael Uribe Uribe	Ciudad Bolívar	Sumapaz	
1	Concepto para el trámite de venta de combustibles	1								1													
2	Espacio Público - Invasión (ocupación de antejardines, Invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica)	364	47	13	12	9	7	7	8	41	15	63	54	15	13	12	3	18	4	6	16	1	
3	Restitución de bienes de uso público	4								1		1				1					1		
4	Ventas ambulantes	48	2	10	3			1		7		6	12					5	2				
5	Parqueaderos (Control de tarifas)	67	7	19	8	1			1	2	5	5	7	2	3	1		4	2				
6	Cumplimiento de normatividad establecida en la Ley 232/95 para Establecimientos de comercio (funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos)	298	17	21	9	6	2	6	9	63	7	29	31	27	8	9	12	16	2	10	14		
7	Permiso de tenencia de perros de razas potencialmente peligrosas (registro en el censo y cumplimiento de requisitos de tenencia)	6								3	1	1									1		
8	Control de Pesos, medidas , control de básculas.	13	2				1			1		5					1	1	1		1		
9	Uso indebido del suelo. (Constatación del POT)	20				1						8	11										
10	Propiedad Horizontal	45	14	5			1	1		14	1	4	3		1	1							
11	Minería (Sellamiento por incumplimiento de la normatividad nacional)	2	1																		1		
12	Concepto para tala de árboles en parques de bolsillo.	5	2						1			1						1					
13	Riesgos por deslizamiento	0																					
14	Riesgo por inestabilidad del terreno	6	1	2		1															1	1	
15	Riesgo por inundación	0																					
16	Permiso de demolición por Amenaza de Ruina	0																					
17	Obras y urbanismos (Antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al regimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardin)	525	60	38	12	40	17	3	12	63	11	66	76	32	13	4	16	25	6	17	13	1	
18	Prolongación de la actividad económica en espacio público	2										1						1					
19	Restitución del espacio público	16				1			1	5	1	3	4								1		
20	Denuncia por amenaza de Ruina	4		1						1						1					1		
21	Agresión por perros peligrosos	6							1	1		2	1								1		
22	Especulación por pesos y medidas	0																					
23	Perturbación: (registro extemporaneo de defunción , tenencia, posesión, amparo al domicilio, por ocupación de hecho)	9		4								2	1				1		1				
24	Contravenciones comunes : (código de Policía)	75	2	1	2	2	1	1	3	4	6	10	8	7	2	3	4	5	3	1	10		
25	Contravenciones especiales: (Desacato orden de policía, tenencia indebida de mascotas, reinsidencia contravenciones, protección animal)	16			1	2			1		1	4	3		2			1	1				
26	Despachos comisorios: órdenes judiciales	2								1								1					
27	Procesos de incautación en espacio público	0																					
28	Audiencias de conciliación	2																2					
29	Conflictos Ciudadanos por contratos: (arrendamientos, mano de obra, venta de vehículos, de servicios,)	20	1			1				2	1	2	3	1	1	2	1	4			1		
30	Conflictos por convivencia	120	15	3	1	3	1	1	8	13	1	7	8	6	3	4	3	32		1	10		
31	Mal trato en instituciones educativas (matoneo, bullying)	0																					
32	Disolución del patrimonio familiar (Bienes Muebles)	1										1											
33	Ejecución Contratación	16		2						4		4			1			4			1		
34	Control Social	277	22	8	4	1	1	9	2	28	25	26	17	6	50	5		20	3	2	25	23	
35	Elección Concejo Planeación	3		1												1				1			
36	Planeación Local - Plan de Desarrollo	35	1		1					9		21			1				1		1		
37	Planeación Local - Proyectos	35	1			1	1	2	1	5	1	11	4		1		2		1	1	3		
38	Procesos de Participación Ciudadana	3	1			1							1										
39	Seguimiento de Inversión	4										1	1					1	1				
40	Huecos (vías internas por donde NO transita el SITP)	28	3	1		4		1	1	6	2	2					1	3		2	2		
41	Mantenimiento de Vías internas de la localidad por donde NO transita el SITP)	97	11	5		3	1	2		22	3	22	9	4	2			2		2	9		
42	Incumplimiento horario de servicio en la localidad	2								1				1									
43	Permiso eventos en parques de bolsillo	3			1							2											
44	Parques de bolsillo	48	11		1		1			5	2	17	4	1	1	1		3		1			
45	Seguridad (inseguridad ciudadana, expendio de estupefacientes)	28			2	3				5	2	5	5	1			1	3	1				
46	Comodatos	1																			1		
47	Dotaciones a salones comunales	5								2		3											
48	Quejas : (Corrupción, Abuso de autoridad, Maltrato, Negligencia, Mal comportamiento, Acoso Sexual, Acoso laboral, Mala atención)	7	1			1		1			2	1									1		
Total		2269	222	134	57	81	34	35	49	310	87	336	263	103	102	45	45	152	29	44	115	26	



En el análisis estadístico de los subtemas registrados en el mes de ENERO de 2015 se observa cómo la variable "Obras y urbanismos (Antenas de radio difusión, obras, licencias, violación al regimen de obras, bienes de interés cultural, construcción de antejardin)" con el **23%** supera con el mayor número de denuncias de la ciudadanía, seguida por Espacio Público - Invasión (ocupación de antejardines, Invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica) con un **16%**, "Cumplimiento de normatividad establecida en la Ley 232/95 para Establecimientos de comercio (funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos)" con el **13%**, y "Control Social" respectivamente con el **12%**.

5. ENCUESTA ENERO 2015

Objetivo de la Encuesta: Encuesta para evaluar y posteriormente mejorar los servicios prestados a la ciudadanía en la Oficina de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría de Gobierno Distrital. Dándose cumplimiento al Decreto 371 de 2011 para identificar la percepción del Servicio que se presta en los Puntos de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno.

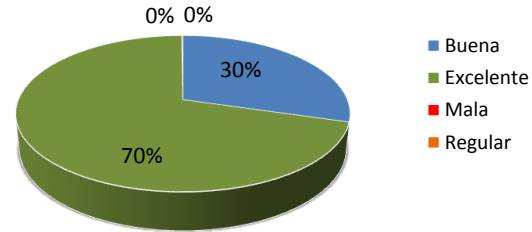
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?				¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?			¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?		TOTAL ENCUESTAS REALIZADAS
	Buena	Excelente	Mala	Regular	Muy útil	Poco útil	Útil	No	Si	
USAQUEN	0	5	0	0	5	0	0	4	1	5
CHAPINERO	52	55	0	0	58	0	49	0	107	107
SANTA FE	7	7	0	0	11	0	3	7	7	14
SAN CRISTOBAL	33	124	0	1	112	0	46	90	68	158
USME	2	19	0	0	15	0	6	6	15	21
TUNJUELITO	2	8	0	0	7	0	3	6	4	10
BOSA	3	0	0	0	0	0	3	3	0	3
KENNEDY	21	19	0	0	23	0	17	9	31	40
FONTIBON	2	66	0	0	68	0	0	56	12	68
ENGATIVA	0	3	0	0	3	0	0	1	2	3
SUBA	48	78	0	0	77	0	49	110	16	126
BARRIOS UNIDOS	3	12	0	0	5	0	10	10	5	15
TEUSAQUILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARTIRES	1	5	0	0	1	0	5	4	2	6
ANTONIO NARIÑO	0	9	0	0	9	0	0	2	7	9
PUENTE ARANDA	0	2	0	0	2	0	0	0	2	2
CANDELARIA	0	4	0	0	3	1	0	2	2	4
RAFAEL URIBE	33	23	0	0	15	0	41	54	2	56
CIUDAD BOLIVAR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	14	50	0	0	55	0	9	20	44	64
CARCEL DISTRITAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUPERCADE CAD	3	44	0	0	26	0	21	27	20	47
SUPERCADE AMERICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUPERCADE SUBA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Encuestas	224	533	0	1	495	1	262	411	347	758

El total de encuestas realizadas a través del aplicativo Si Actua, durante el mes de ENERO de 2015, corresponde a 758 muestras aplicadas en las 20 localidades. Es preciso dejar claridad que Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres y Nuse no atienden ciudadanos de manera presencial. Sin embargo preocupa de manera especial que localidades como Teusaquillo, Ciudad Bolívar, sumapaz Y SuperCade de Americas no registran encuestas ni reporte de información Y SuperCade Suba no reporta Encuesta.

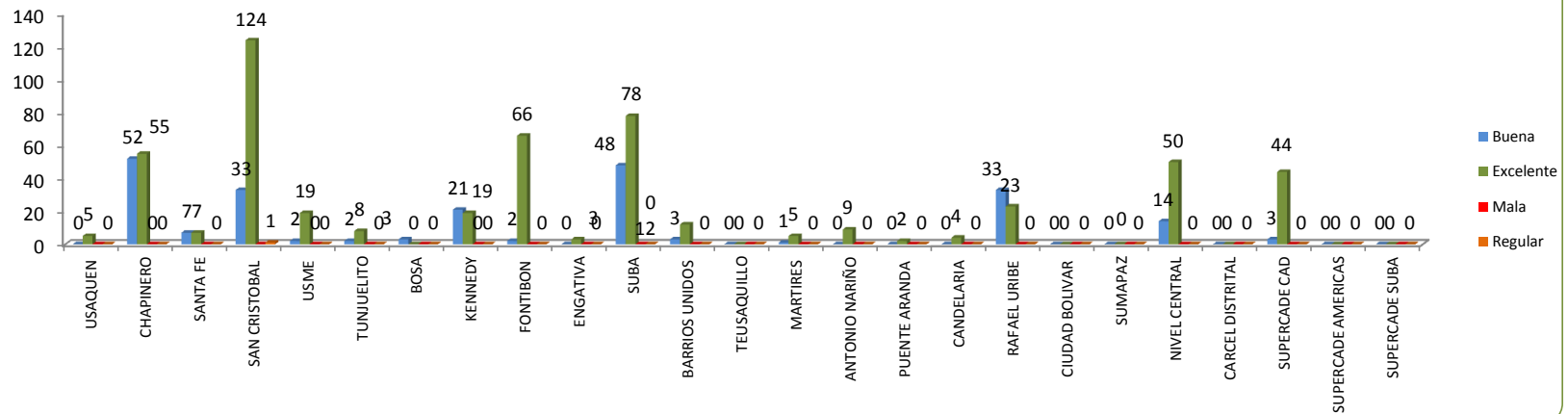
Fuente: Aplicativo Si Actua - Usuario Administrador

Rango ingreso de registros desde el: 21/12/2014 hasta el : 31/01/2015

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



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

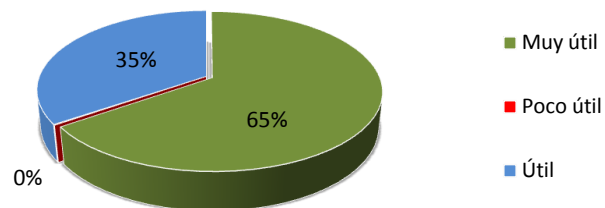


La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue calificada en su mayor parte como Excelente con un 70% del Total de la población encuestada. Destacándose San cristobal, Suba y localidades como Fontibón, Chapinero, Nivel central, Super CAD. Así mismo ninguna Localidad obtuvo en promedio una mala calificación de parte de la ciudadanía.

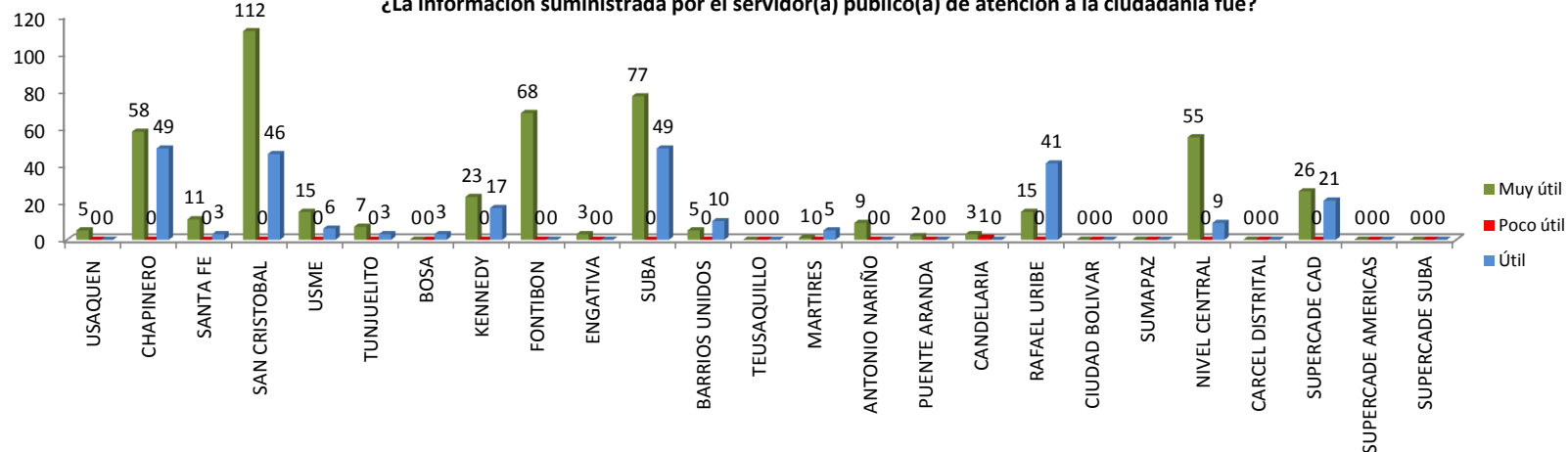
Fuente: Aplicativo Si Actua - Usuario Administrador

Rango ingreso de registros desde el: 21/12/2014 hasta el : 31/01/2015

¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



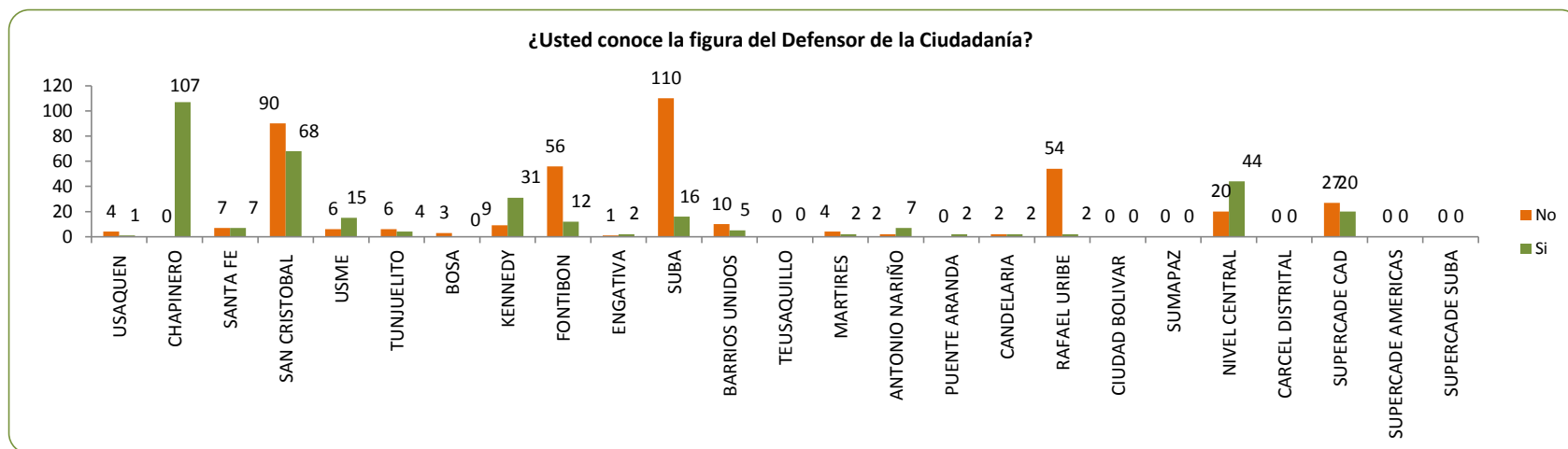
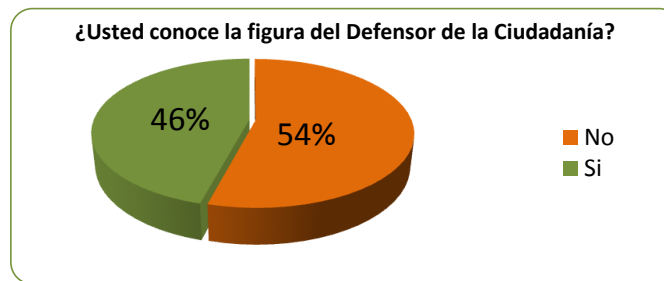
¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



La información suministrada por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue calificada en su mayor parte como Muy útil con un 65% del total de la población encuestada. Destacándose San cristobal, Suba y localidades como Fontibón, Chapinero, Nivel central y Super CAD; lo que significa que las localidades se caracterizaron por suministrar información de manera oportuna, clara y de mayor calidad.

Fuente: Aplicativo Si Actua - Usuario Administrador

Rango ingreso de registros desde el: 21/12/2014 hasta el : 31/01/2015



Los resultados de la encuesta muestran que en el mes de ENERO de 2015 el 46% de las personas afirman reconocer la figura del Defensor de la Ciudadanía. De manera significativa se observa que en la Alcaldía Local de Chapinero, el 100% de las personas encuestadas afirman conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Fuente: Aplicativo Si Actua - Usuario Administrador
 Rango ingreso de registros desde el: 21/12/2014 hasta el: 31/01/2015