

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía

INFORME PRIMER SEMESTRE 2013.

Dorys Valero Olaya
Defensora de la Ciudadanía
Responsable del Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Cifras Generales, por localidad y por producto

2013

Cifras Generales



1

Encuesta
de percepción
del Servicio

7



Cifras por
Localidad

2



Matriz de
Seguimiento

6

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTOS TRAMITADOS POR EL SÍDULO 1000									
SECTOR OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA					SECTOR DEPENDENCIA ALCALDÍA LOCAL				
FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE RECEPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN	FECHA DE CANCELACIÓN

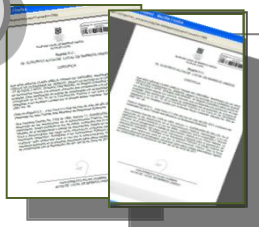
Solicitudes de
Información

5



Certificados
de Residencia

4



Requerimientos
Tramitados

3



EXIT



Fuentes:

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Usuario Administrador
Aplicativo SIACTUA
Sistema de Gestión Documental ORFEO

Reporte Discover SQS #068 y #061

Generación Reporte: Tue Jul 02 2013 14:30:39 GMT-0000 (GMT)

Fecha Inicial y Final:

2012-12-16 al 2013-06-30

Elaboró:

Edward Yesid Roa Lozano

Revisó:

Dorys Valero Olaya

Cifras Generales



OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen de Requerimientos tramitados, Solicitudes de Información y Certificados de Residencia
por Localidad y Nivel Central

Enero a Junio de 2013

LOCALIDAD	TOTAL TRAMITADOS	SOLICITUDES DE INFORMACION	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
USAQUEN	430	1724	2582	4736	6,73%
CHAPINERO	382	5382	2132	7896	11,22%
SANTA FE	137	402	1976	2515	3,57%
SAN CRISTOBAL	429	1004	1475	2908	4,13%
USME	149	873	1067	2089	2,97%
TUNJUELITO	149	764	706	1619	2,30%
BOSA	237	933	3548	4718	6,70%
KENNEDY	871	2161	4030	7062	10,03%
FONTIBON	266	1572	2547	4385	6,23%
ENGATIVA	534	1152	3488	5174	7,35%
SUBA	768	1296	4372	6436	9,14%
BARRIOS UNIDOS	374	2037	594	3005	4,27%
TEUSAQUILLO	339	802	657	1798	2,55%
MARTIRES	127	453	900	1480	2,10%
ANTONIO NARIÑO	138	709	443	1290	1,83%
PUENTE ARANDA	282	481	2116	2879	4,09%
CANDELARIA	92	177	752	1021	1,45%
RAFAEL URIBE	225	516	2741	3482	4,95%
CIUDAD BOLIVAR	282	445	1050	1777	2,52%
SUMAPAZ	26	778	39	843	1,20%
TOTAL LOCALIDADES	6237	23661	37215	67113	95,36%
Dependencias Nivel Central	2065	395	0	2460	3,50%
TOTALES	8302	24056	37215	69573	98,86%
Remitidas a Otras Entidades	805	0	0	805	1,14%
GRAN TOTAL	9107	24056	37215	70378	100%

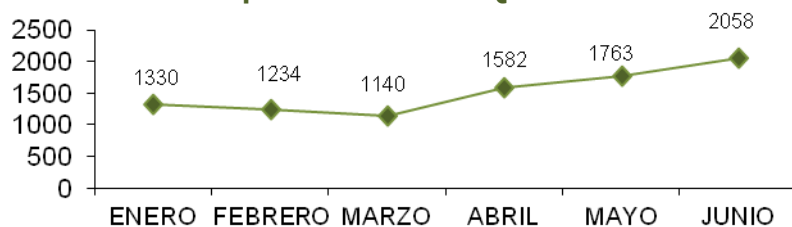


Haciendo un comparativo del primer semestre de los años 2012 y 2013 del total de trámites realizados en la Secretaría Distrital de Gobierno, entendida como el Nivel Local y Central, se observa un incremento del 6,62% en el total de estos trámites (Registros SDQS, Registros de información en SIACTUA y expedición de certificados de residencia). Teniendo como referencia un registro de 66008 y 70378 trámites respectivamente. Aumento que obedece a la implementación y manejo de los aplicativos, siendo esto una fortaleza en el cumplimiento del proceso, lo que es coherente con la estrategia anticorrupción.

Si comparamos el número de requerimientos ingresados en el primer semestre del 2012 y 2013, encontramos un incremento del 47% en las cifras totales. De manera significativa el Nivel Central tiene un registro de 2065 requerimientos, incrementando así su gestión en un 337% frente al mismo periodo del año inmediatamente anterior. Estas cifras tienen que ver con dos (2) situaciones específicas:

1. En el segundo semestre del 2012, se creó el punto de Atención a la Ciudadanía de la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, que hace parte de Nivel Central, dejando como resultado un registro de 1219 requerimientos, generando la oportunidad de hacer seguimiento desde Nivel Central garantizando los derechos de las personas privadas de la libertad.
2. El lineamiento implementado durante el primer semestre del 2013 para tramitar en el SDQS todas las solicitudes radicadas en el Centro de Documentación e Información (CDI) y que correspondan a la tipología establecida por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Sugerencias, Derechos de Petición de Interés Particular y General), siendo estos incorporados en el Orfeo – SDQS, dando cumplimiento al procedimiento de servicio de Atención a la Ciudadanía establecido por la Secretaría Distrital de Gobierno tanto en el Nivel Central como en el Local; que viene siendo asumido de manera progresiva y se refleja en las cifras del Nivel Central, Kennedy, Engativá y Suba, situación proyectada para que al finalizar la vigencia 2013, sea de estricto cumplimiento de acuerdo a las disposiciones de la gestión documental de la entidad en el marco del Decreto 371 de 2011, Estatuto Anticorrupción para garantizar el seguimiento, trazabilidad y transparencia de la gestión que brindan los puntos de Atención a la Ciudadanía de la Entidad.

**Tendencia mes a mes
Requerimientos SDQS 2013**





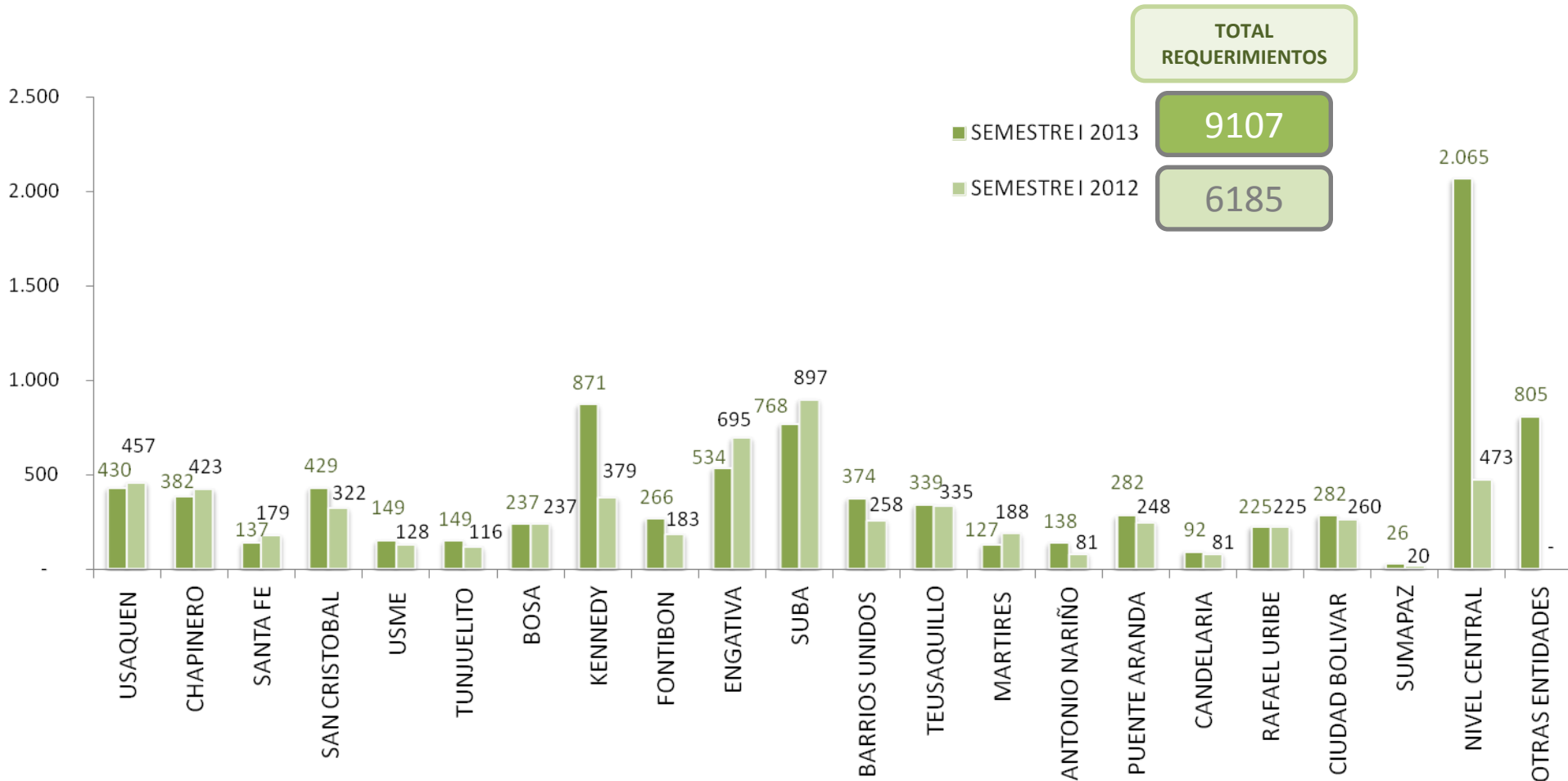
Inicio



Atrás



Sig.



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Comparativo de Requerimientos Tramitados

Alcaldías Locales por Subtemas

Enero a Junio de 2012 y 2013



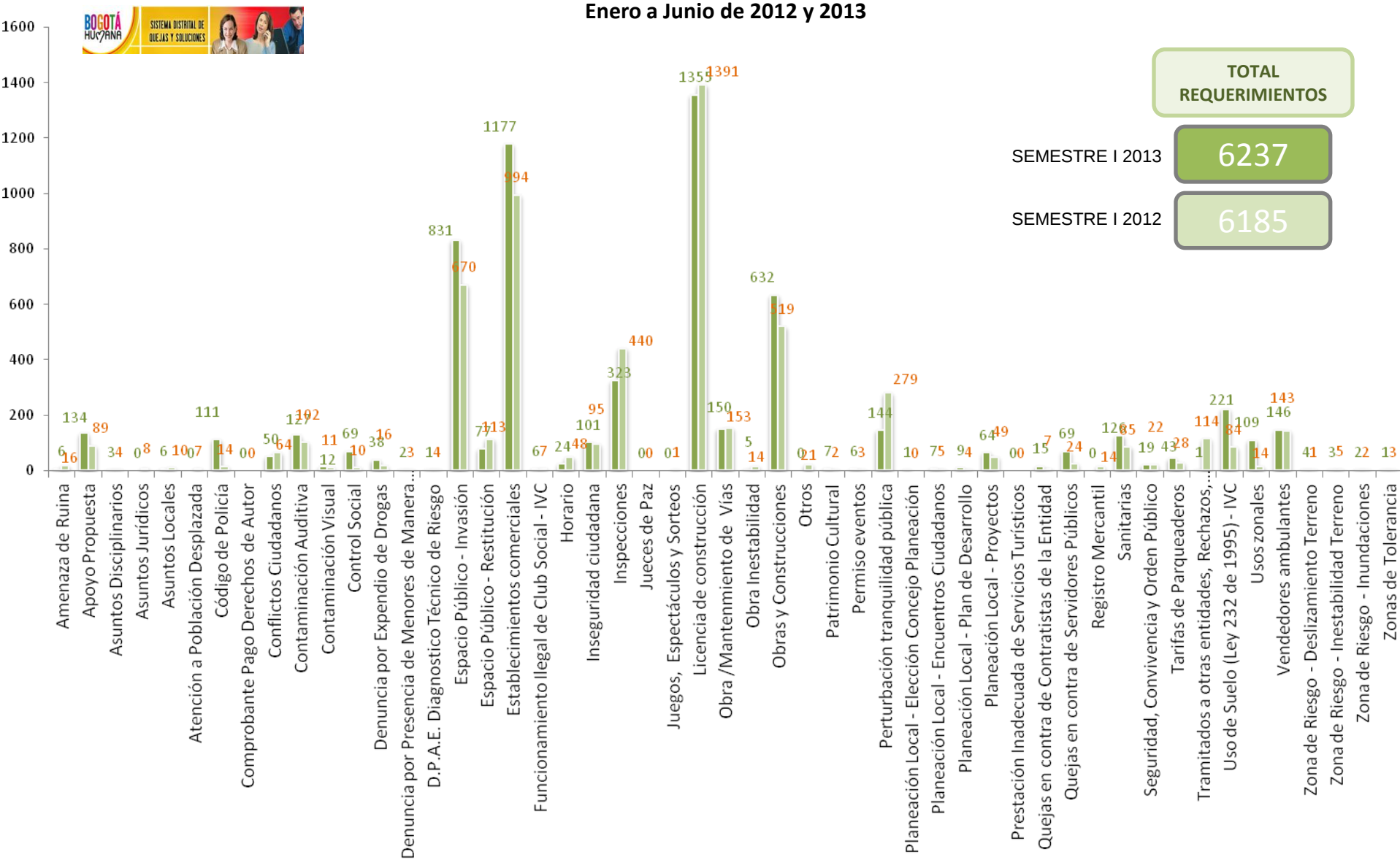
Inicio



Atrás



Sig.





Teniendo en cuenta el volumen de requerimientos ingresados a través del SDQS-ORFEO y de acuerdo a la parametrización del sistema, se observa cómo el mayor número de trámites tiene que ver con requerimientos referidos con: Licencias de construcción, Establecimientos comerciales, Espacio público – Invasión y Obras y construcciones. Esta es una constante tanto de la vigencia 2012 como 2013 que ha llevado a la Subsecretaría de Asuntos Locales a diseñar estrategias de suministrar mayor información a la ciudadanía en cuanto a normatividad urbanística y regulación de la misma.

DISTRIBUCIÓN DE REQUERIMIENTOS

POR LOCALIDAD, NIVEL CENTRAL Y REMITIDOS A OTRAS ENTIDADES

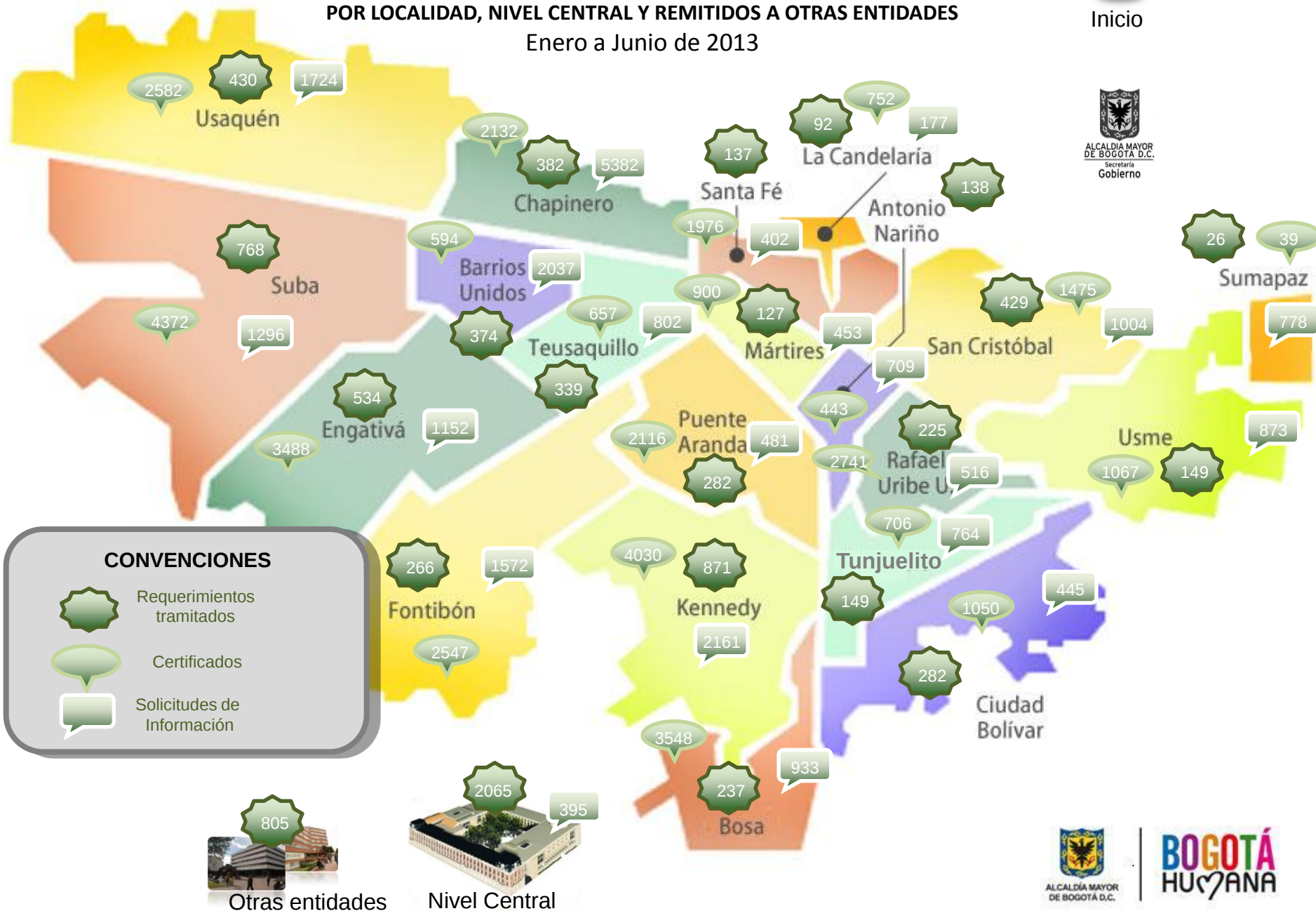
Enero a Junio de 2013



Inicio



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría
Gobierno

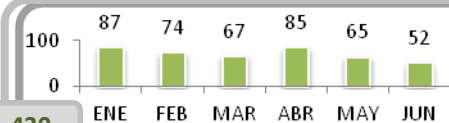


2.1 Alcaldía Local Usaquén

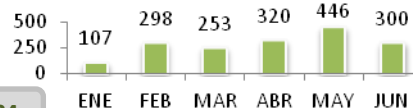


Inicio

Atrás

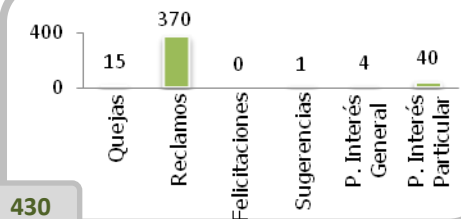


Requerimientos Tramitados



Solicitudes de Información

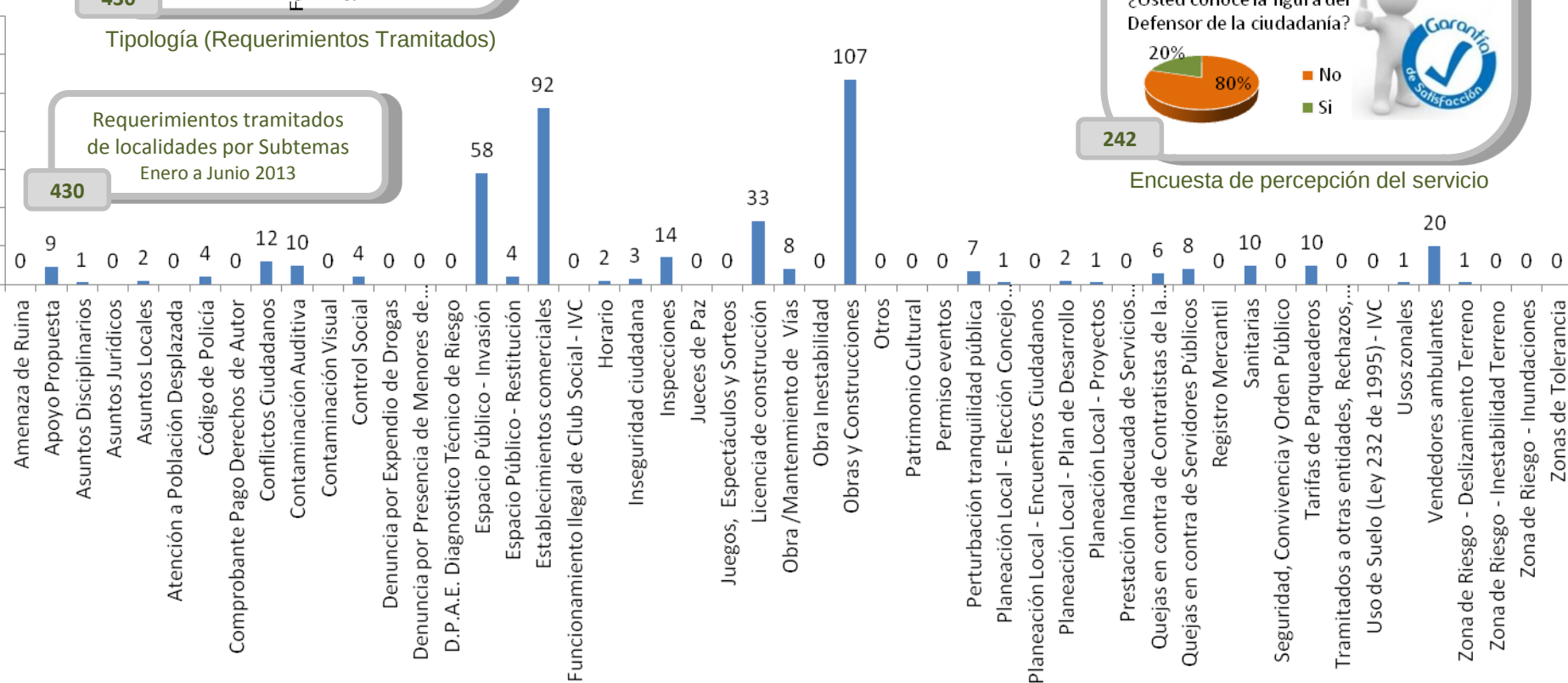
1724



Tipología (Requerimientos Tramitados)

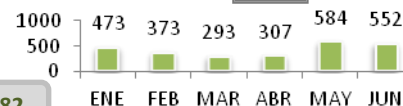
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Junio 2013

430

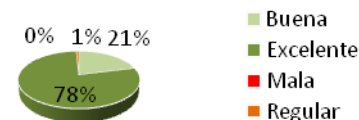


Certificados de Residencia

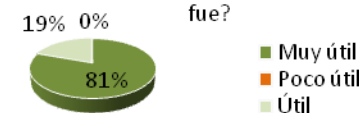
2582



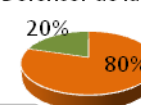
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



242

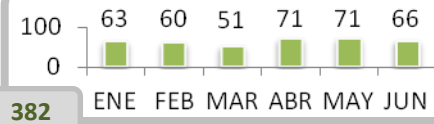
Encuesta de percepción del servicio



Inicio

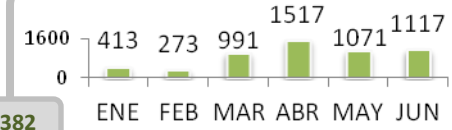
Atrás

2.2 Alcaldía Local de Chapinero



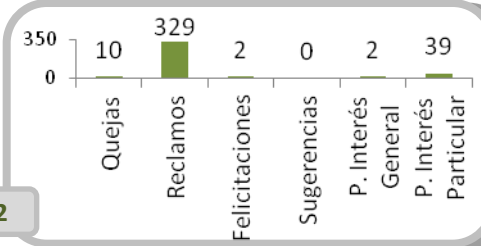
382

Requerimientos Tramitados



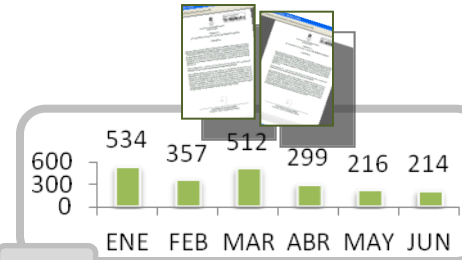
5382

Solicitudes de Información



382

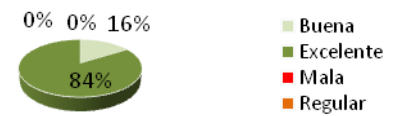
Tipología (Requerimientos Tramitados)



2132

Certificados de Residencia

¿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?

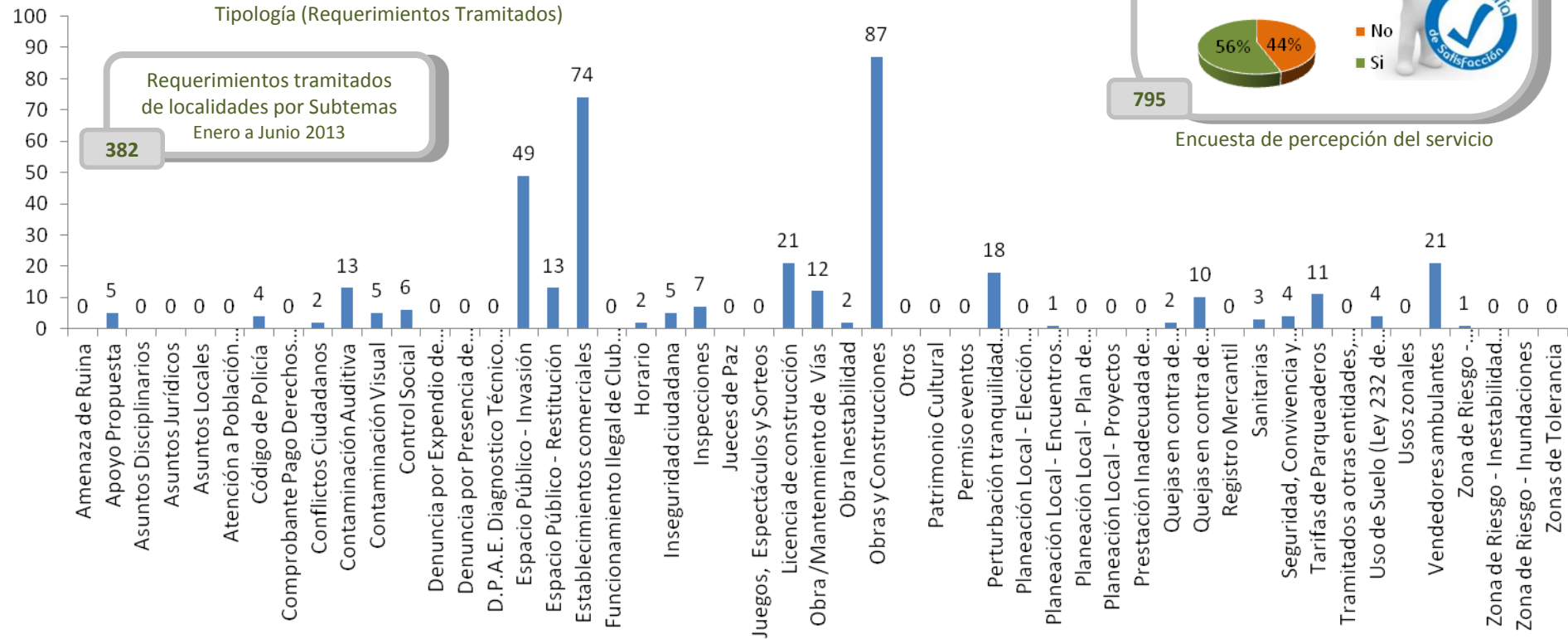


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



795

Encuesta de percepción del servicio



382

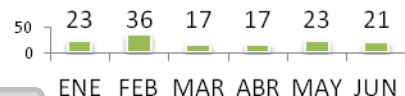
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Junio 2013



Inicio

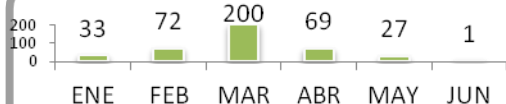
Atrás

2.3 Alcaldía Local de Santafé



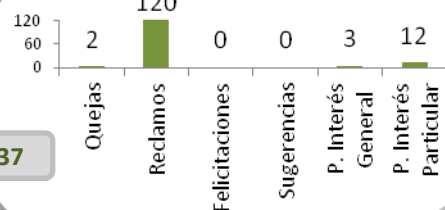
137

Requerimientos Tramitados



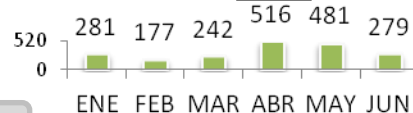
402

Solicitudes de Información



137

Tipología (Requerimientos Tramitados)

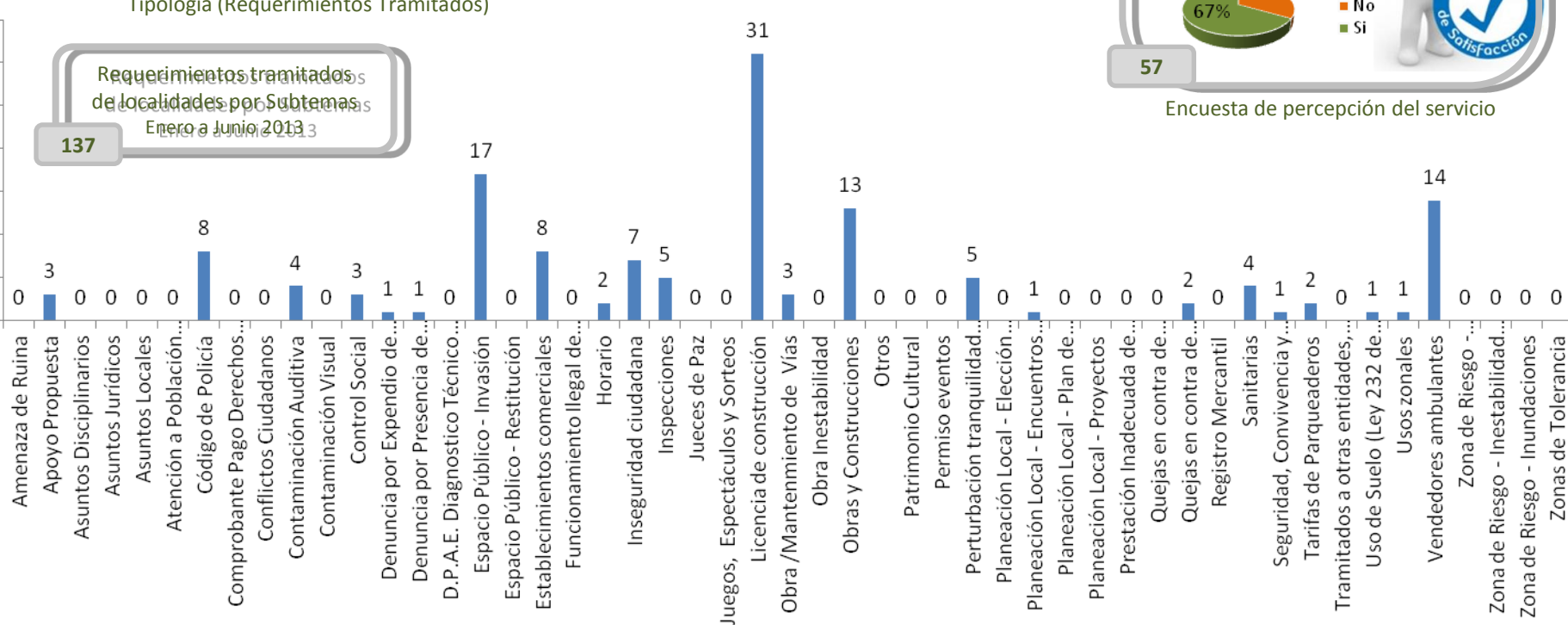


1976

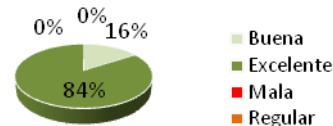
Certificados de Residencia

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

137



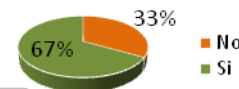
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



57

Encuesta de percepción del servicio

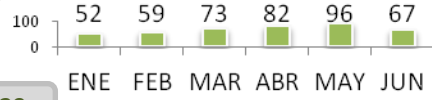




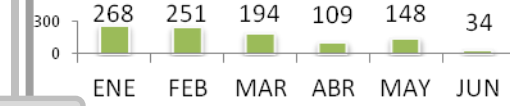
Inicio

Atrás

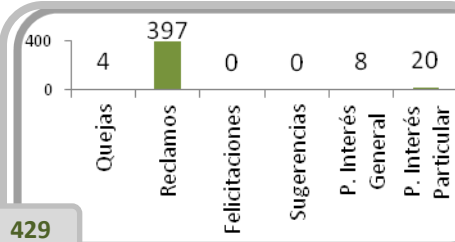
2.4 Alcaldía Local de San Cristóbal



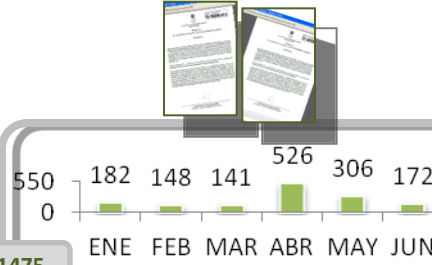
Requerimientos Tramitados



Solicitudes de Información

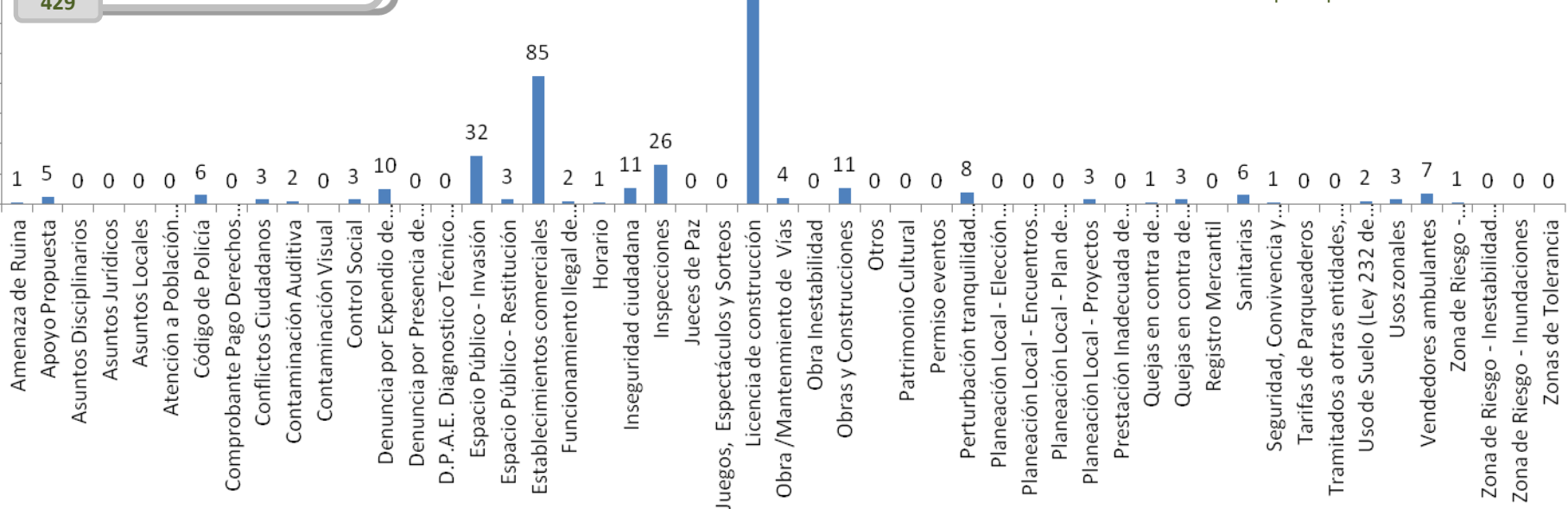


Tipología (Requerimientos Tramitados)



Certificados de Residencia

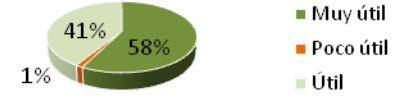
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013



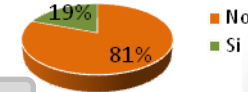
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

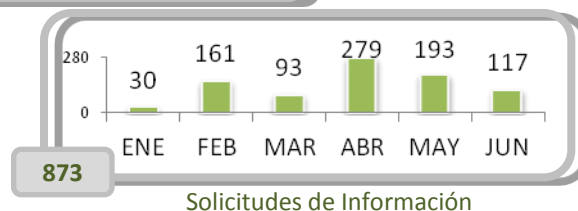
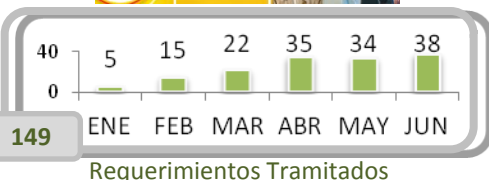


2.5 Alcaldía Local de Usme

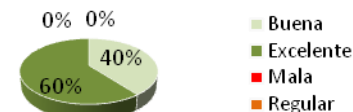


Inicio

Atrás



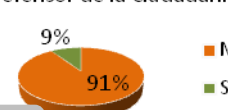
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

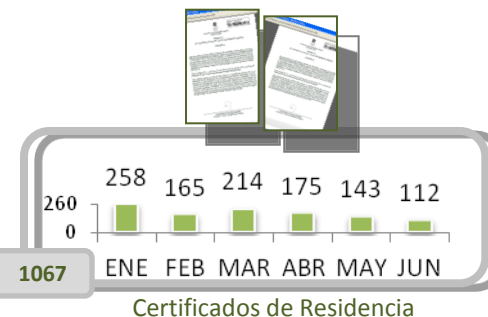
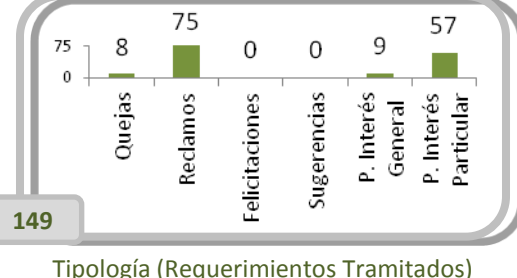


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



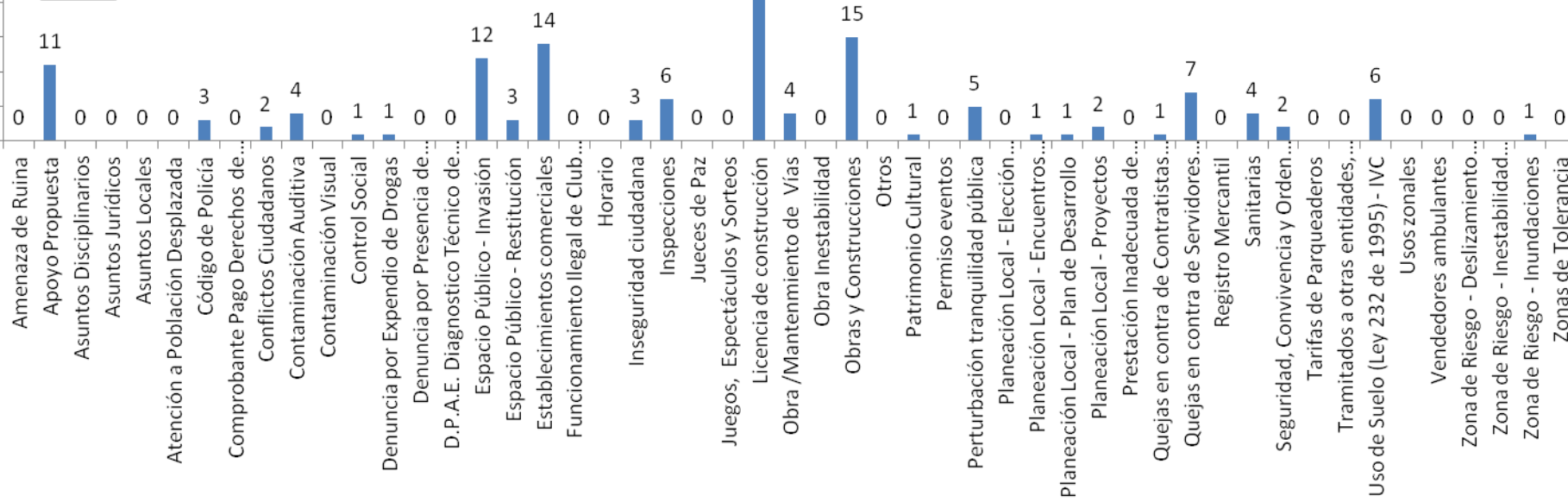
Encuesta de percepción del servicio

129



Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

149

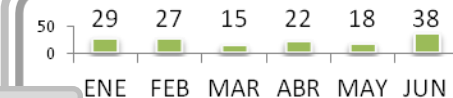




Inicio

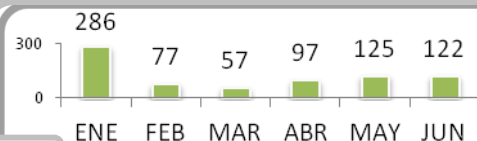
Atrás

2.6 Alcaldía Local de Tunjuelito



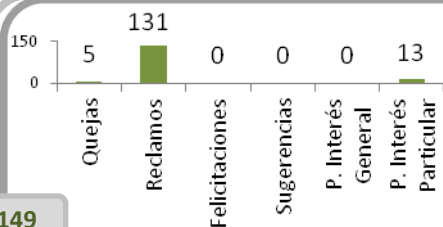
149

Requerimientos Tramitados



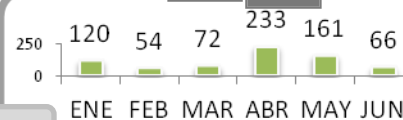
764

Solicitudes de Información



149

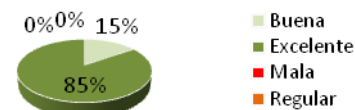
Tipología (Requerimientos Tramitados)



706

Certificados de Residencia

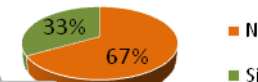
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

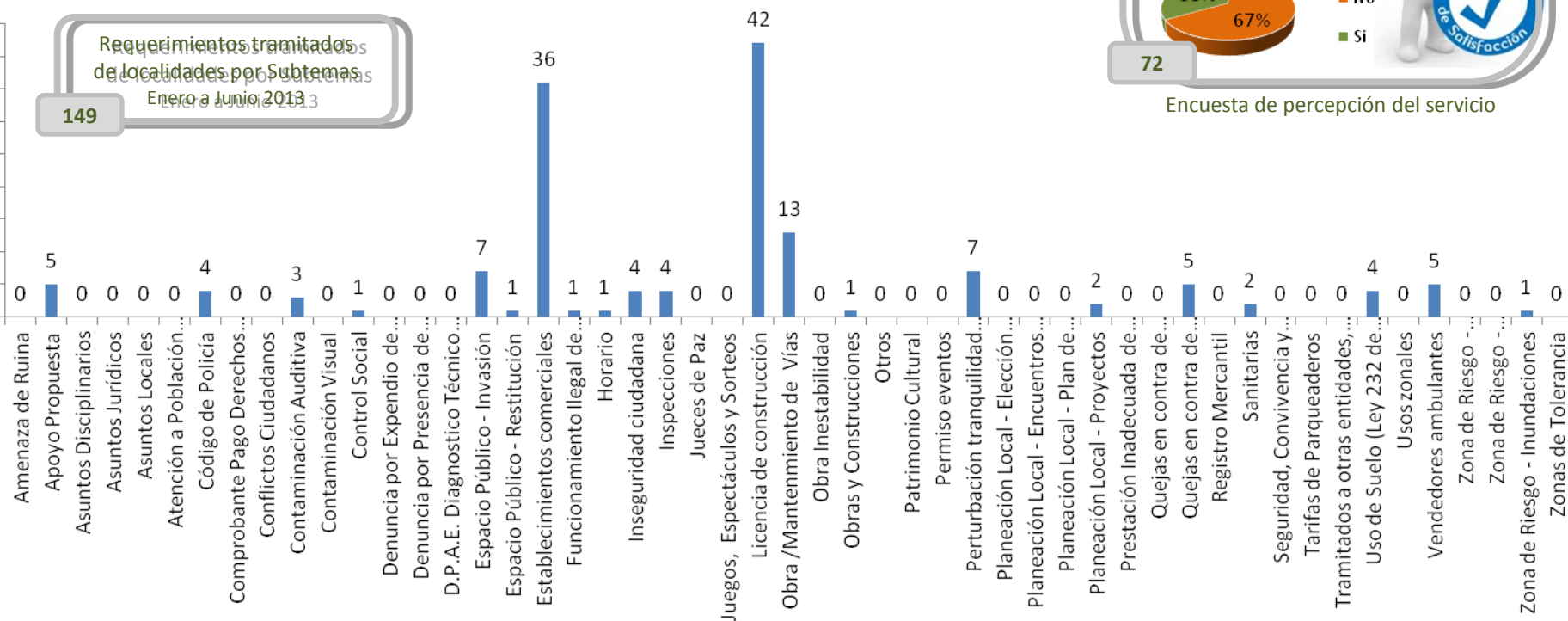


72

Encuesta de percepción del servicio

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

149

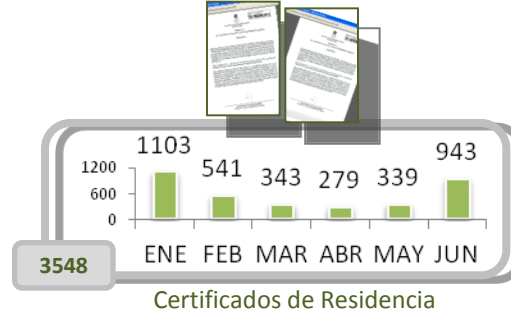
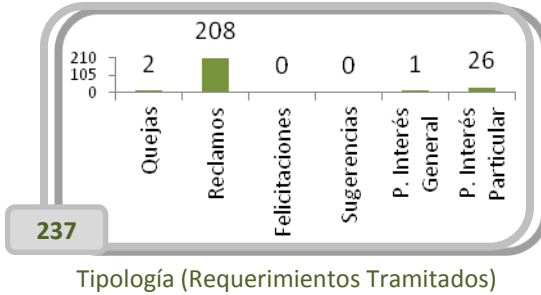
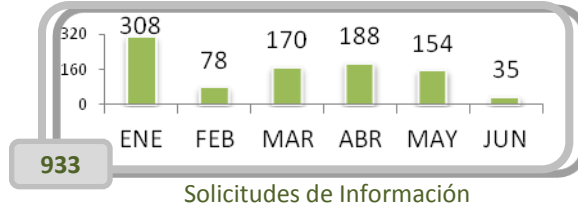
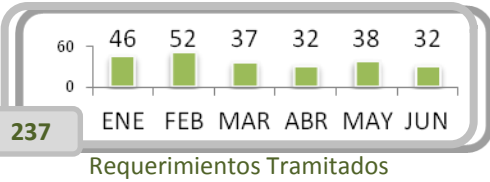




Inicio

Atrás

2.7 Alcaldía Local de Bosa



¿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?

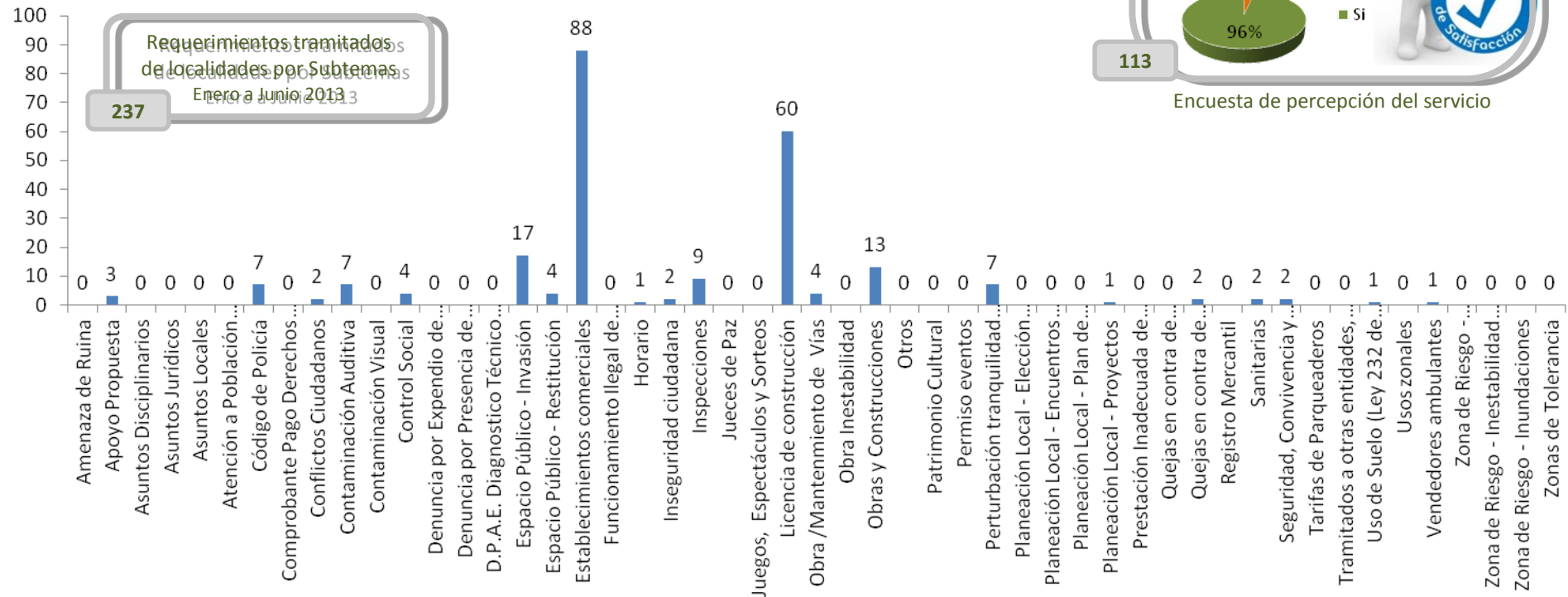


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

113

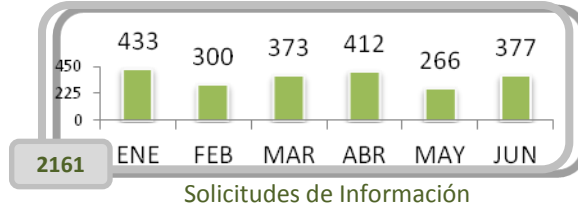
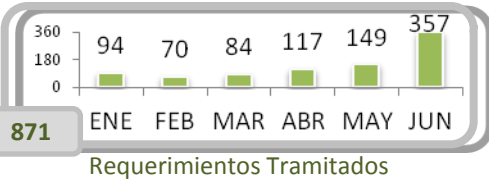




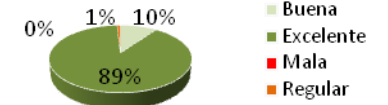
Inicio

Atrás

2.8 Alcaldía Local de Kennedy



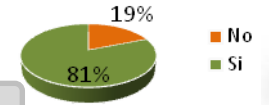
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

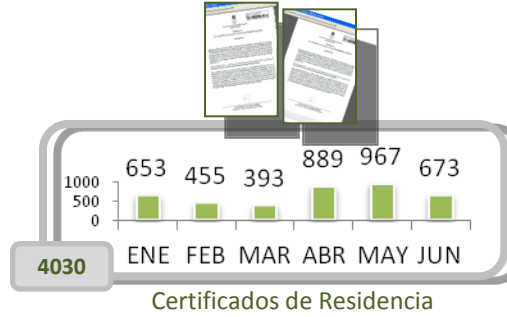
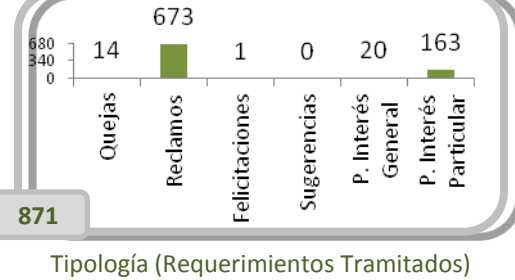


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



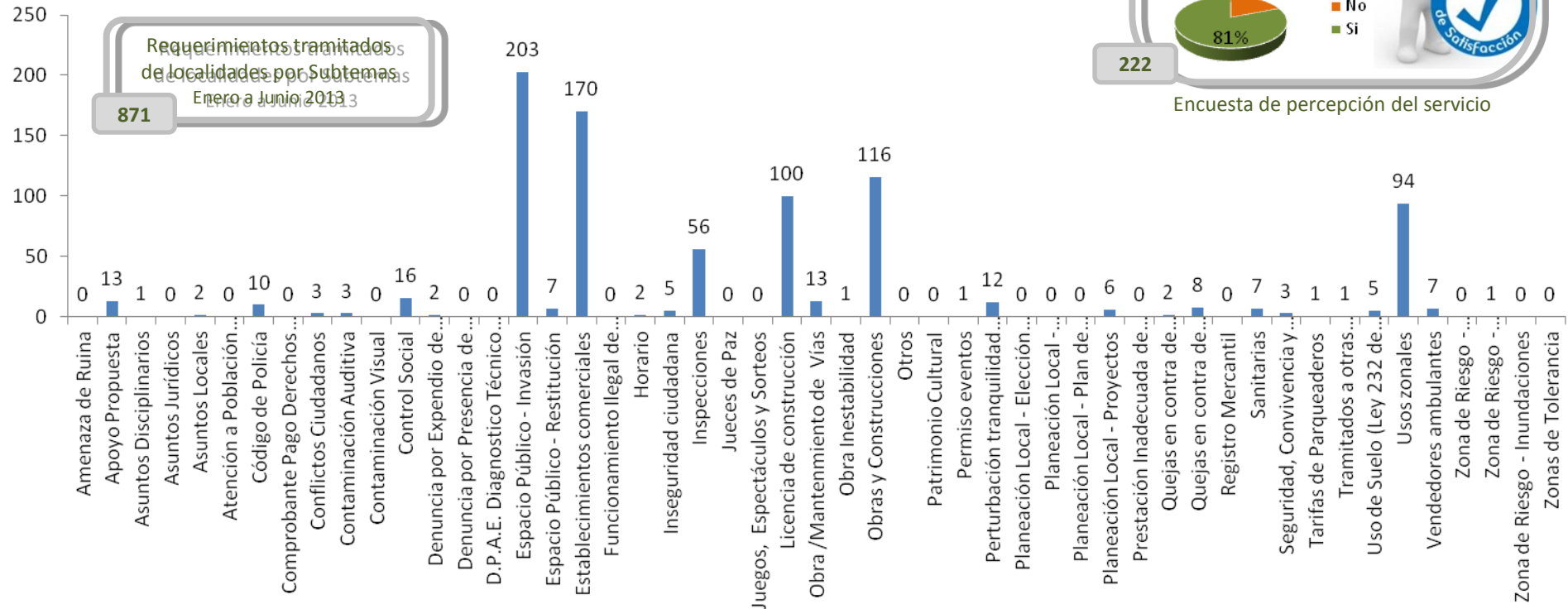
Encuesta de percepción del servicio

222



Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

871

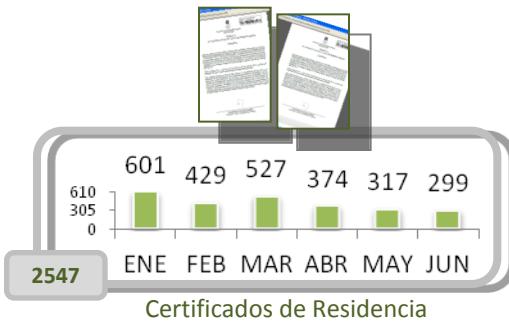
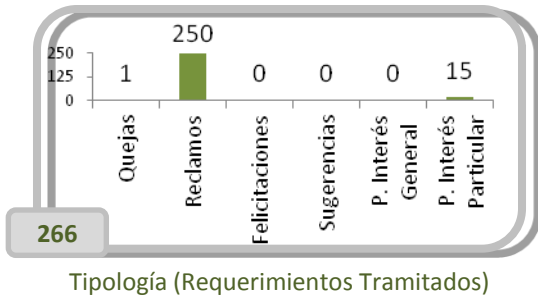
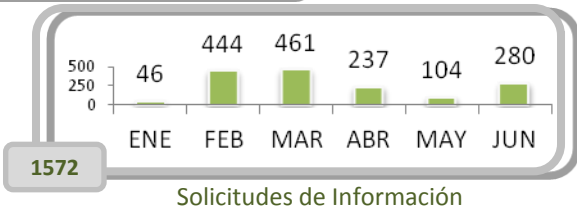
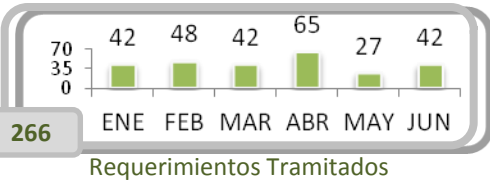




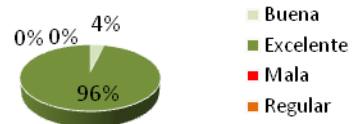
Inicio

Atrás

2.9 Alcaldía Local de Fontibon



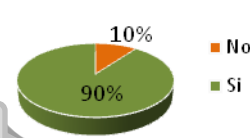
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

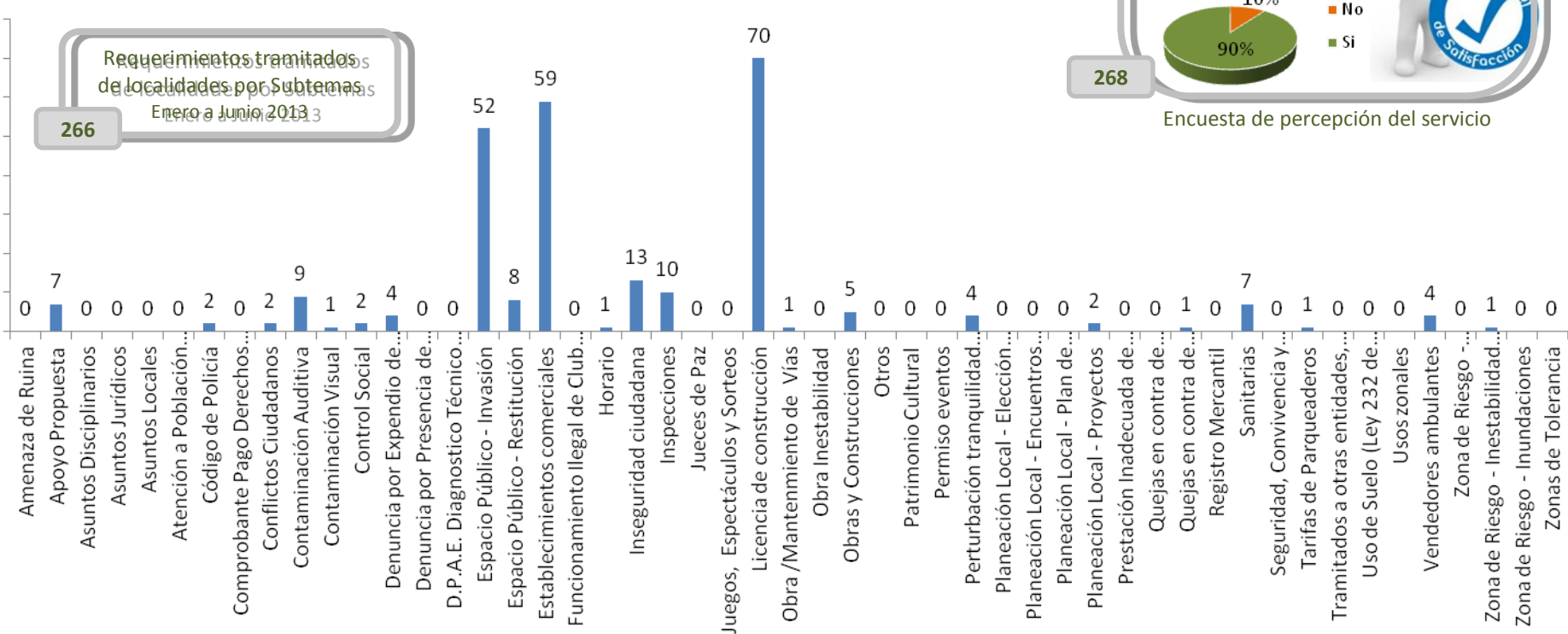


Encuesta de percepción del servicio

268

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

266

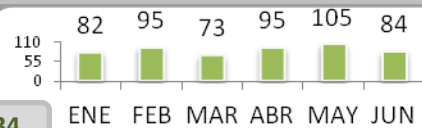




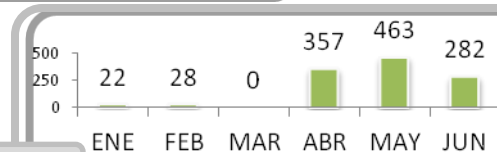
Inicio

Atrás

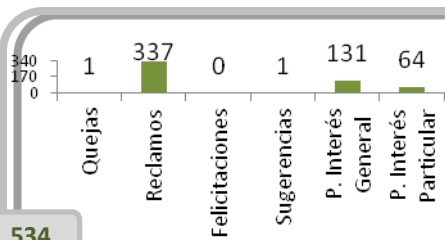
2.10 Alcaldía Local de Engativá



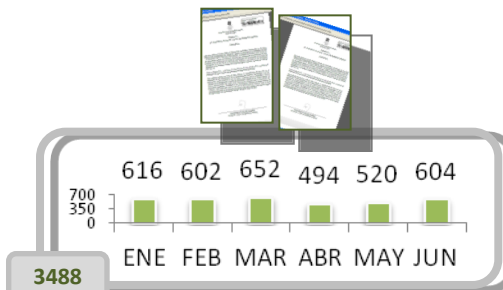
Requerimientos Tramitados



Solicitudes de Información

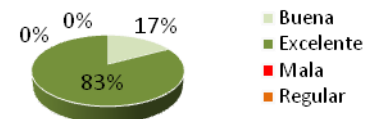


Tipología (Requerimientos Tramitados)



Certificados de Residencia

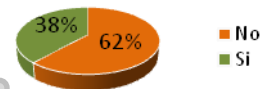
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

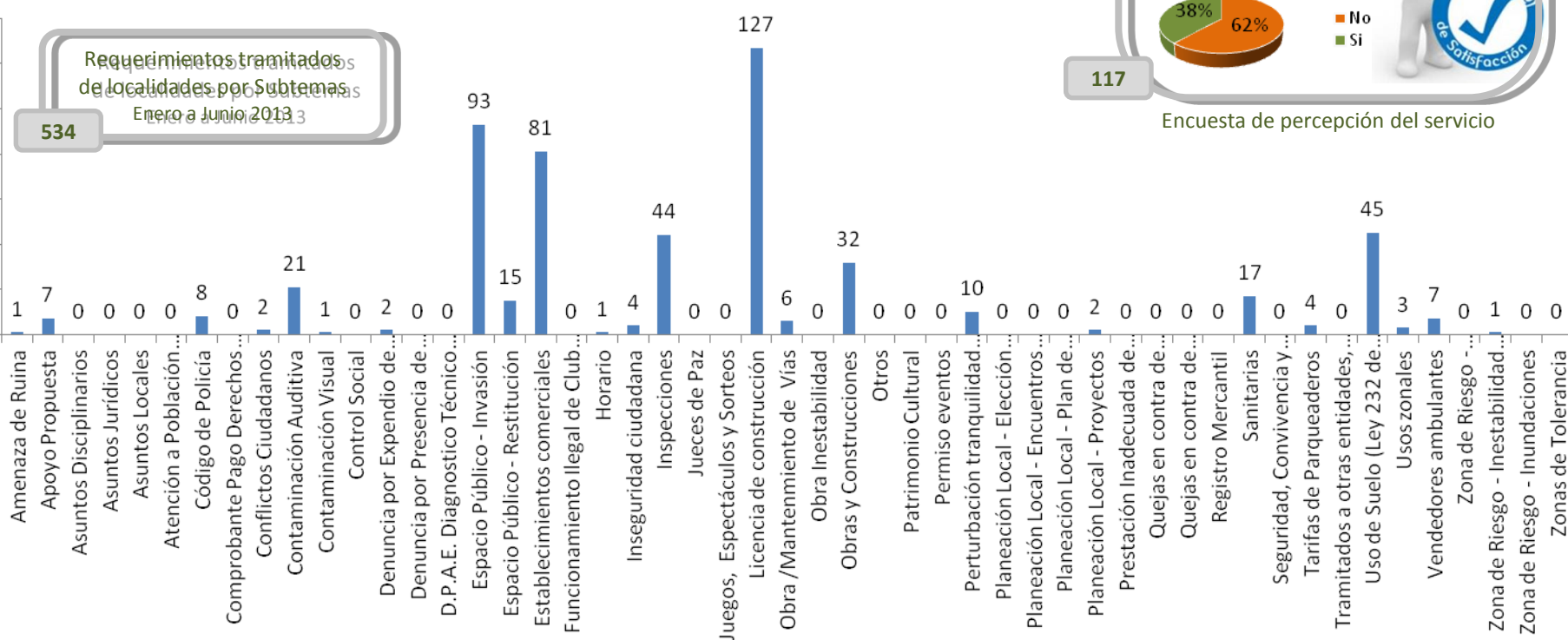


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

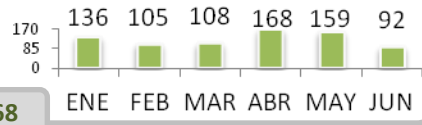




Inicio

Atrás

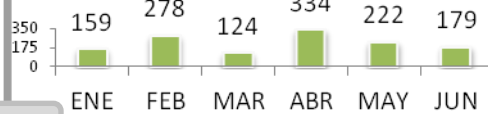
2.11 Alcaldía Local de Suba



Requerimientos Tramitados

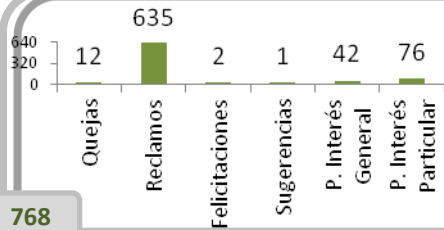
1296

Solicitudes de Información



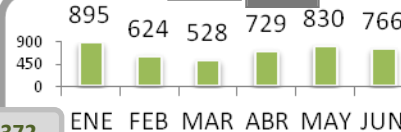
768

Tipología (Requerimientos Tramitados)

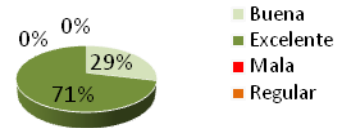


4372

Certificados de Residencia



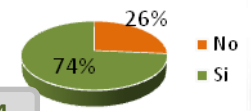
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



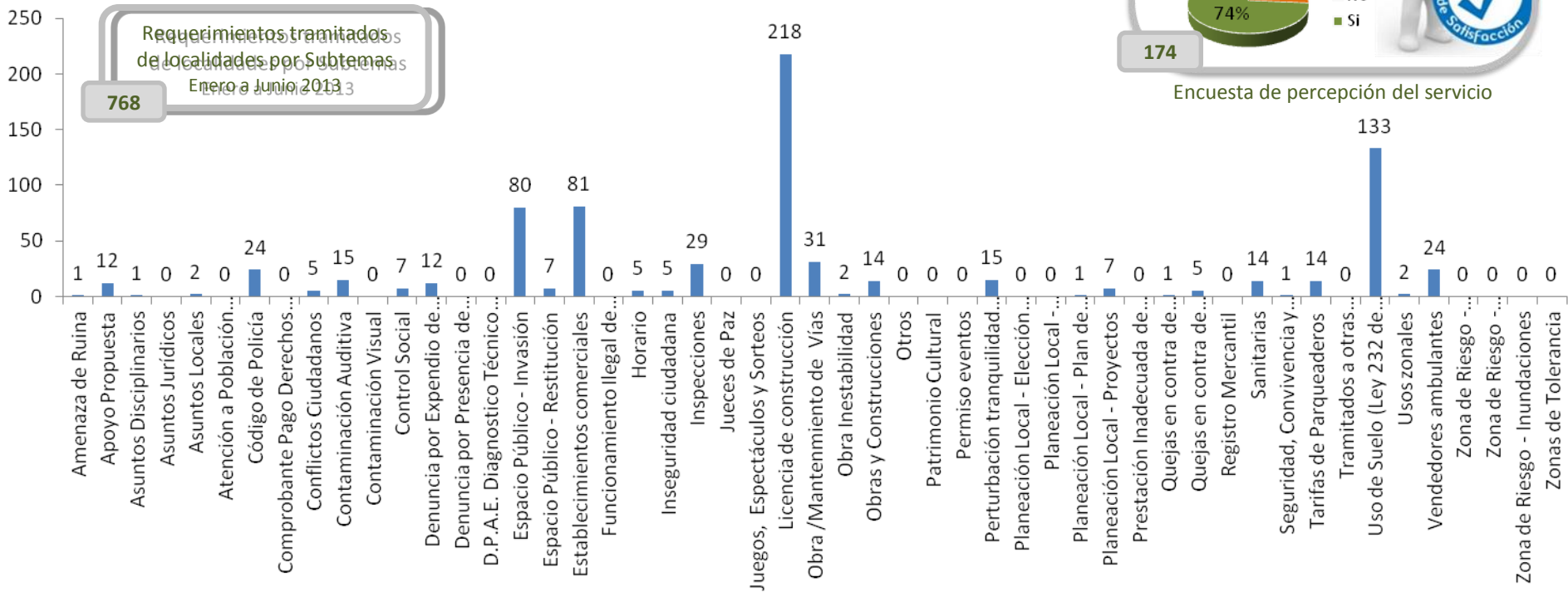
174

Encuesta de percepción del servicio



Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

768



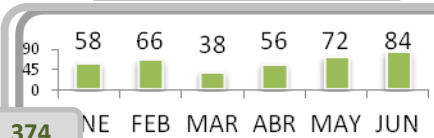


Inicio



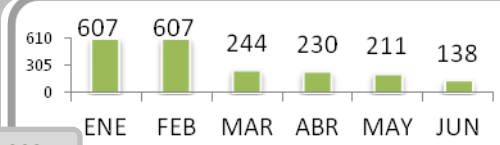
Atrás

2.12 Alcaldía Local de Barrios Unidos



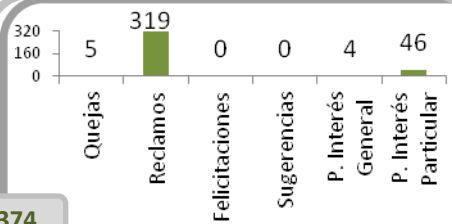
374

Requerimientos Tramitados



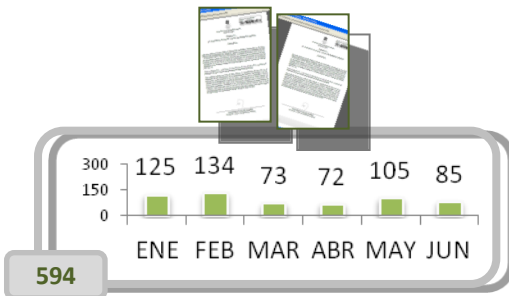
2037

Solicitudes de Información



374

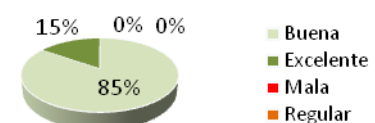
Tipología (Requerimientos Tramitados)



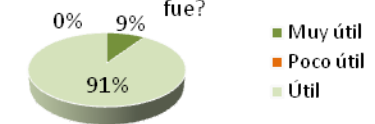
594

Certificados de Residencia

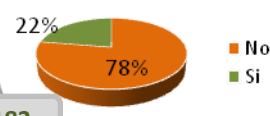
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

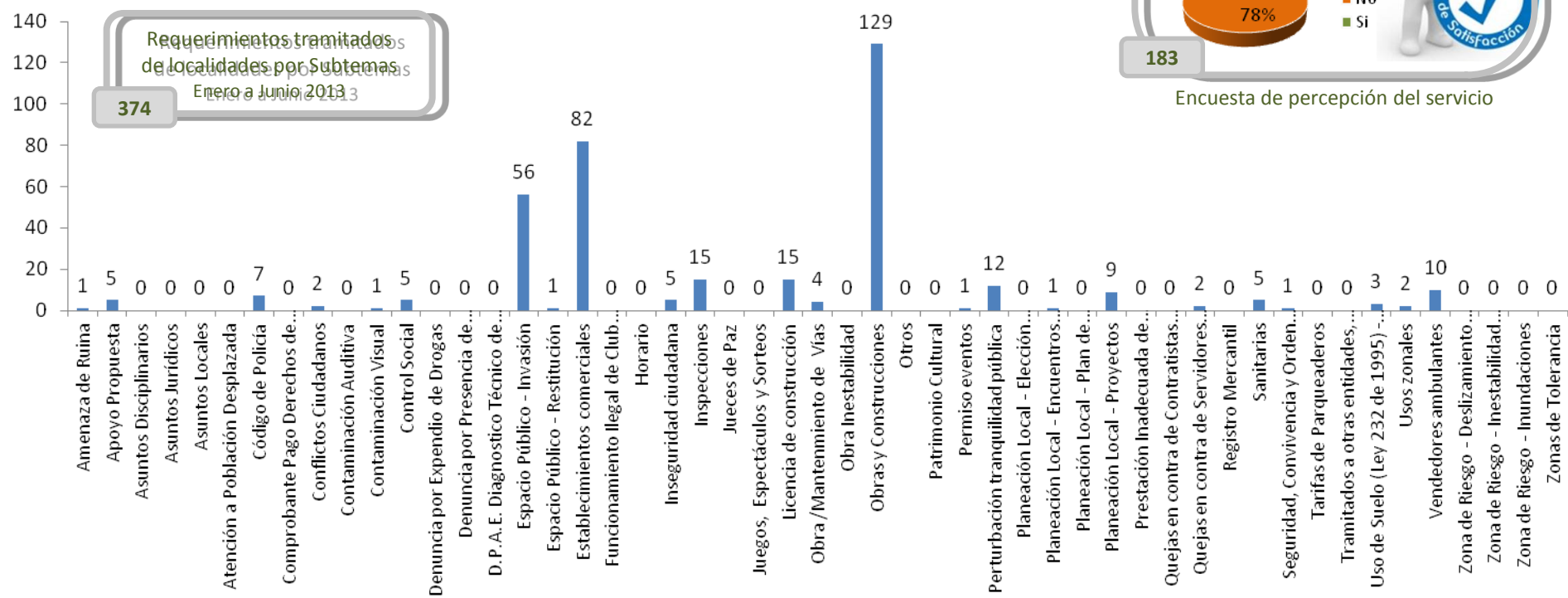


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



183

Encuesta de percepción del servicio



374

Requerimientos tramitados de localidades por Subsistemas

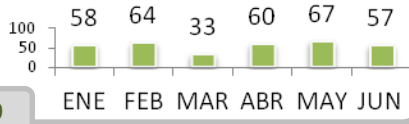
Enero a Junio 2013



Inicio

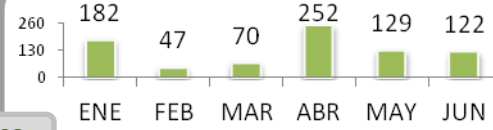
Atrás

2.13 Alcaldía Local de Teusaquillo



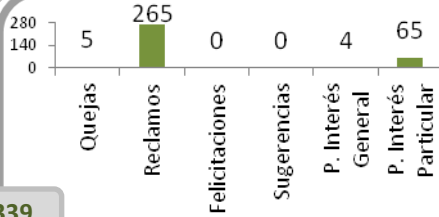
339

Requerimientos Tramitados



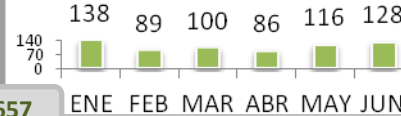
802

Solicitudes de Información



339

Tipología (Requerimientos Tramitados)

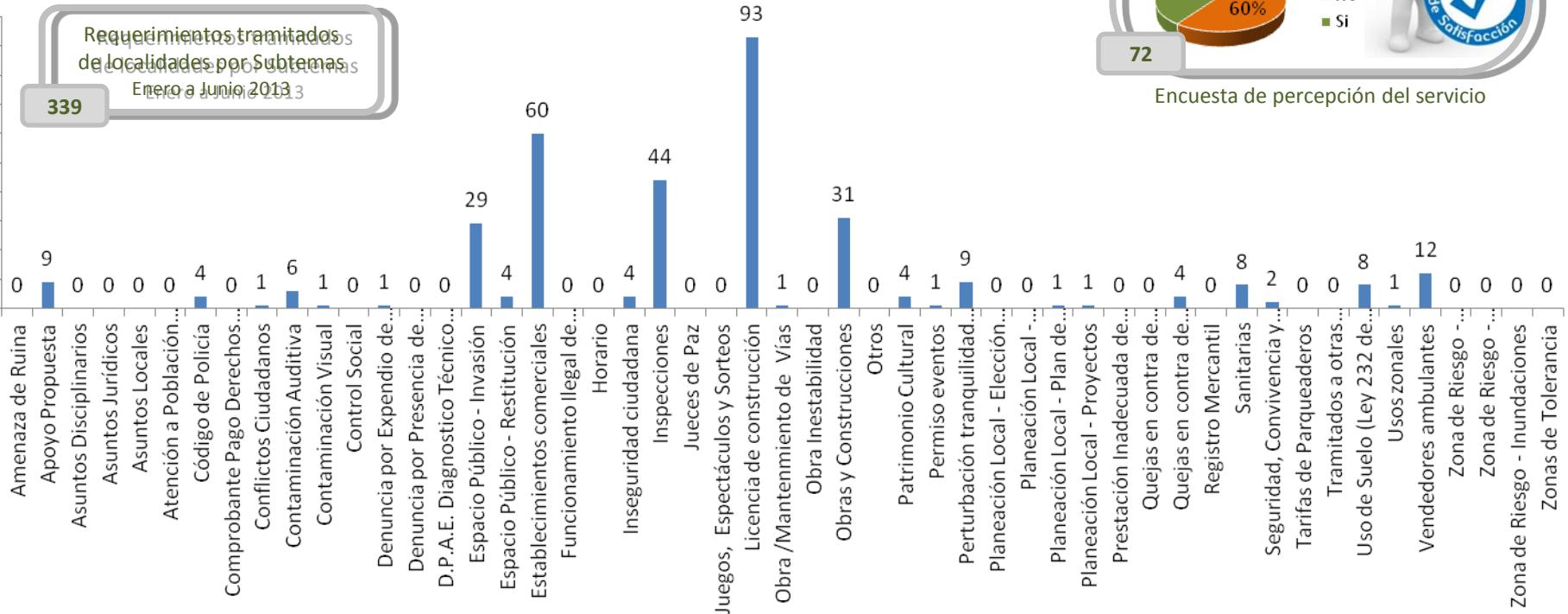


657

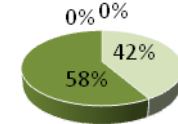
Certificados de Residencia

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

339

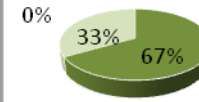


¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



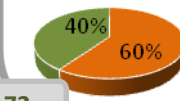
Buena
Excelente
Mala
Regular

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



Muy útil
Poco útil
Útil

¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



72

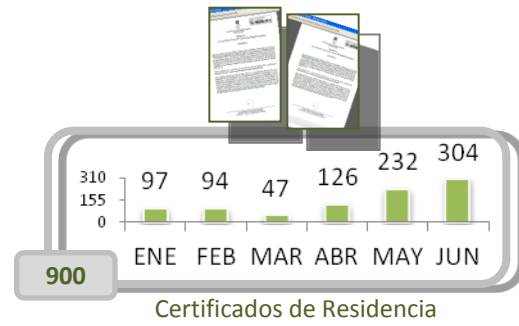
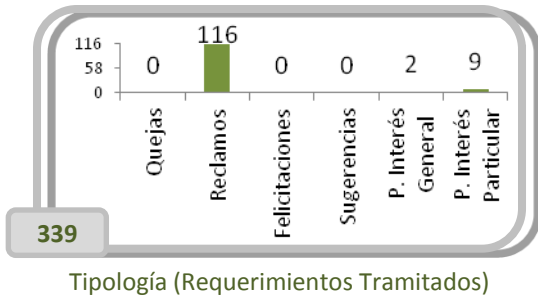
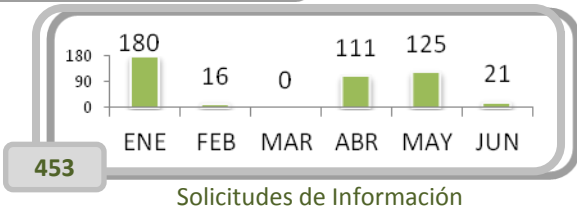
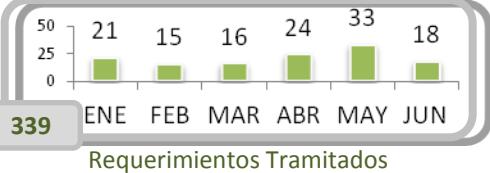
Encuesta de percepción del servicio



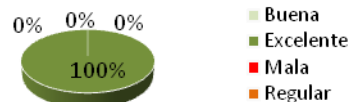
Inicio

Atrás

2.14 Alcaldía Local de Mártires



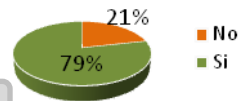
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



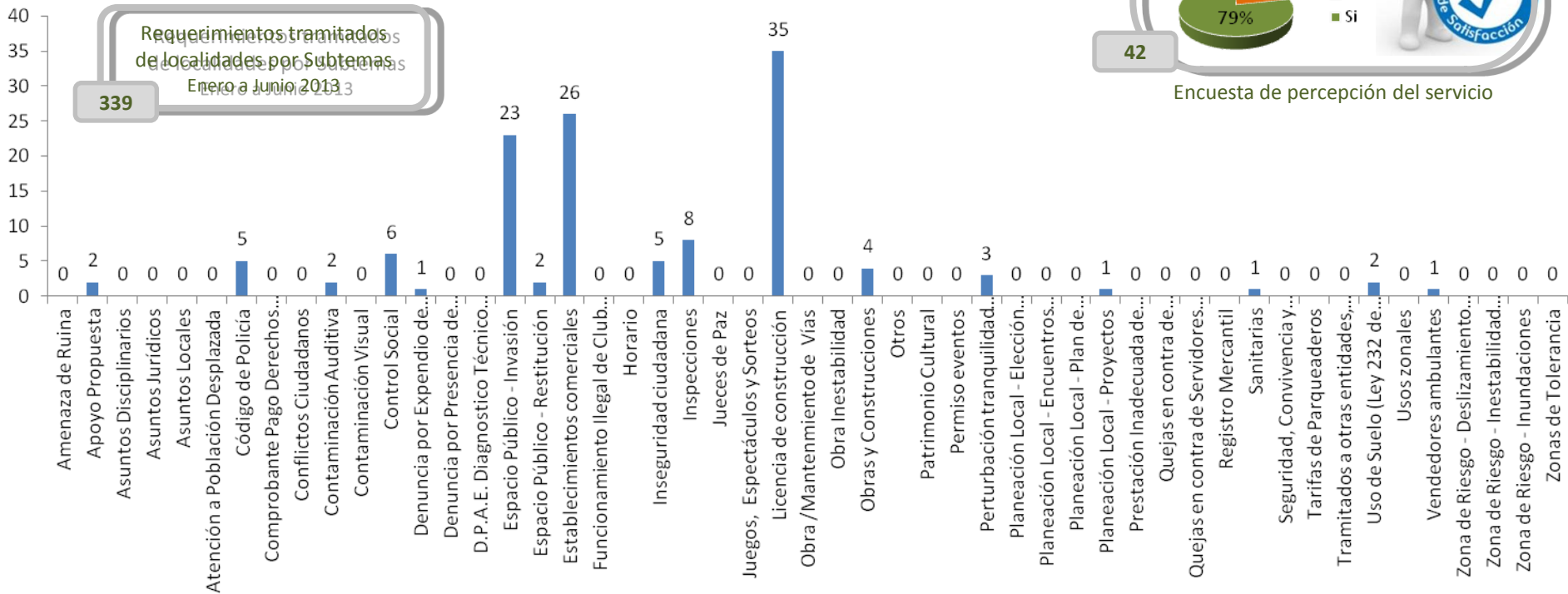
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

42

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

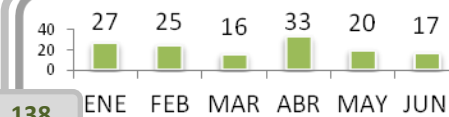




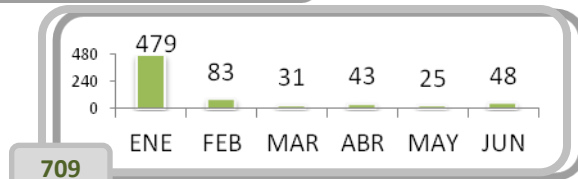
Inicio

Atrás

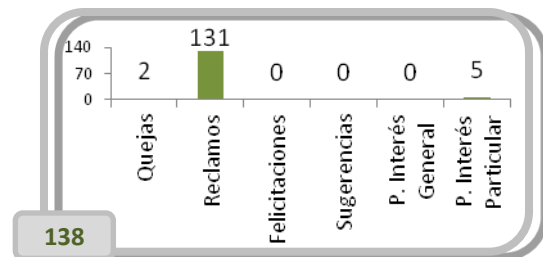
2.15 Alcaldía Local de Antonio Nariño



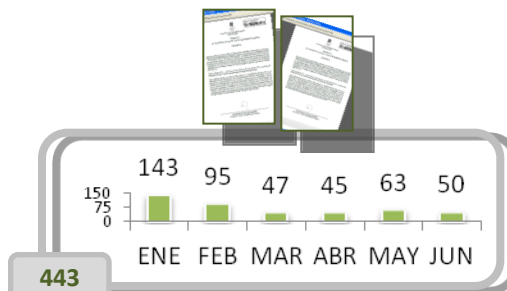
Requerimientos Tramitados



Solicitudes de Información

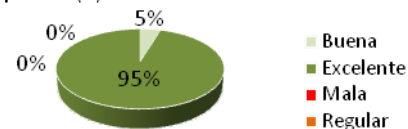


Tipología (Requerimientos Tramitados)



Certificados de Residencia

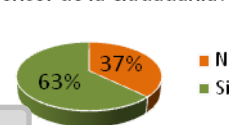
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

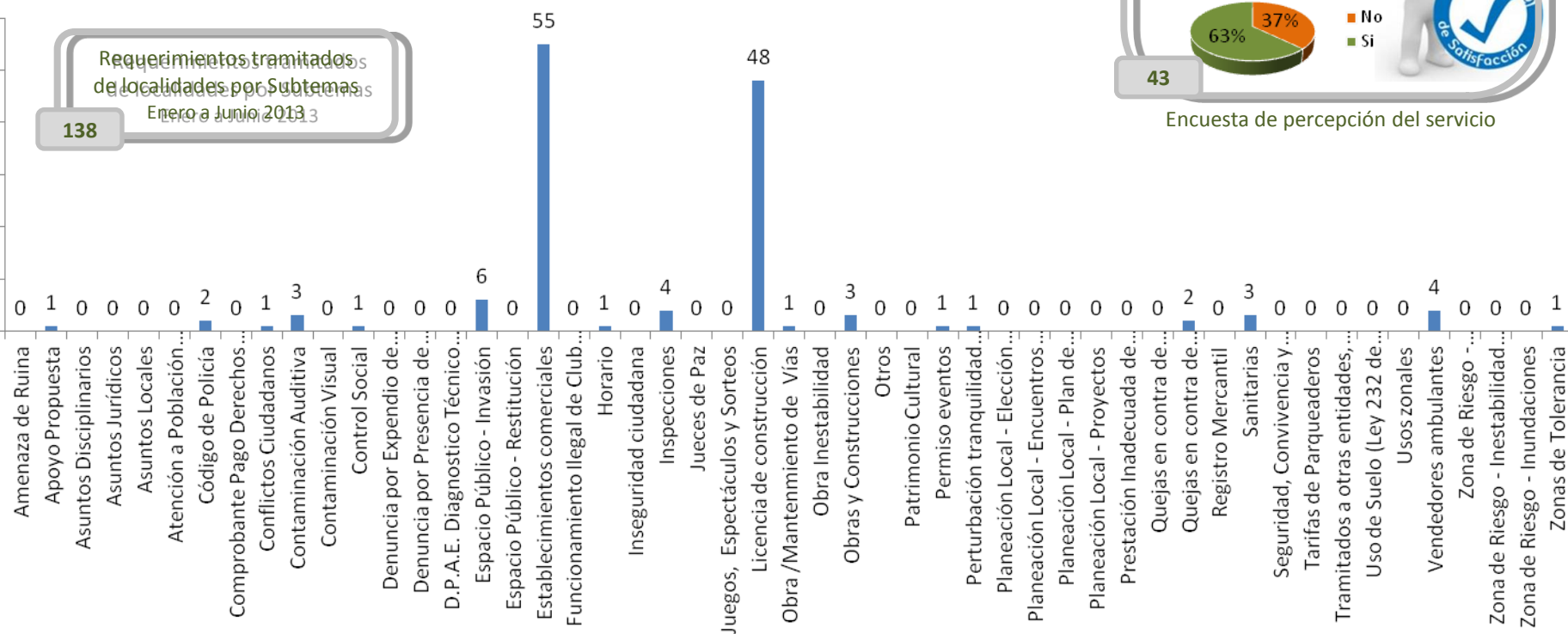


Encuesta de percepción del servicio



Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

138

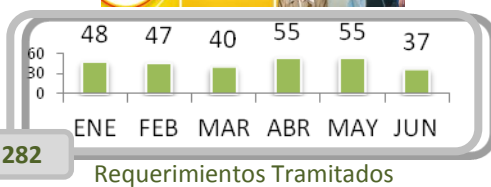




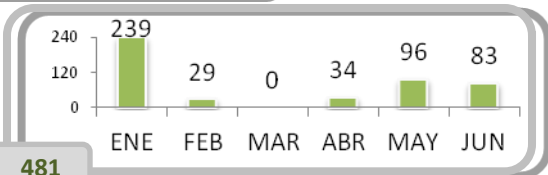
Inicio

Atrás

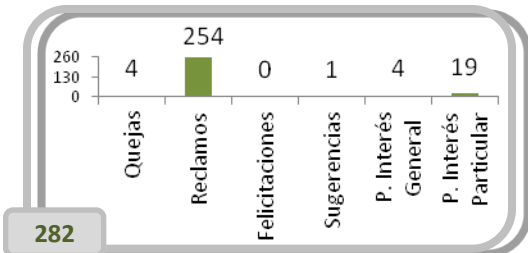
2.16 Alcaldía Local de Puente Aranda



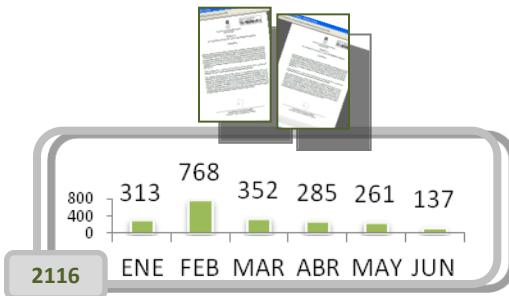
Requerimientos Tramitados



Solicitudes de Información

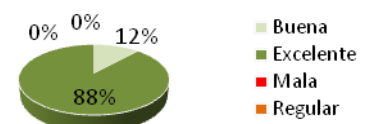


Tipología (Requerimientos Tramitados)

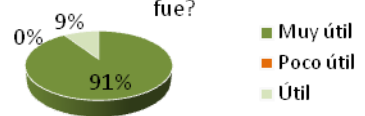


Certificados de Residencia

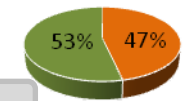
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



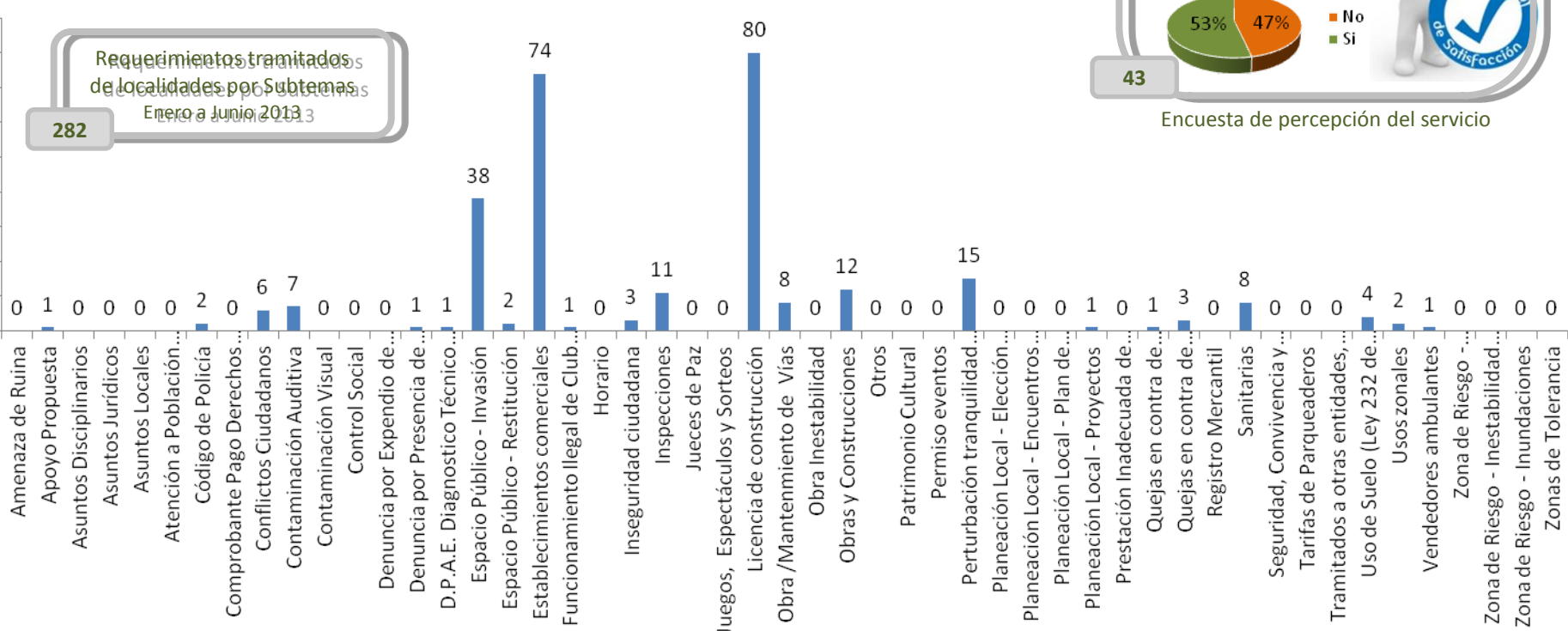
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

282

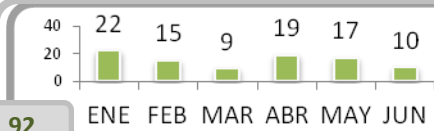




Inicio

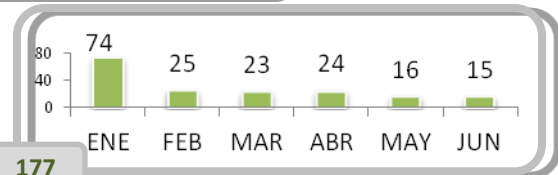
Atrás

2.17 Alcaldía Local de La Candelaria



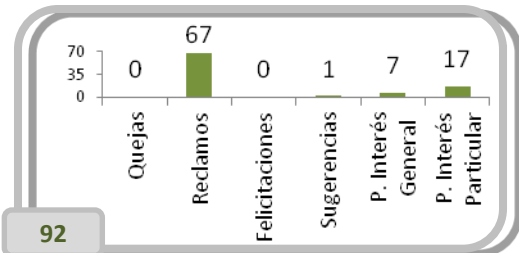
92

Requerimientos Tramitados



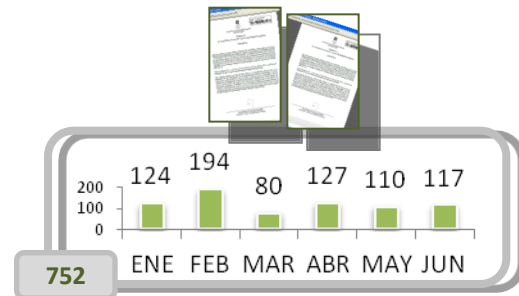
177

Solicitudes de Información



92

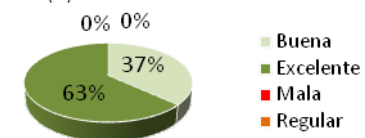
Tipología (Requerimientos Tramitados)



752

Certificados de Residencia

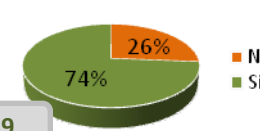
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

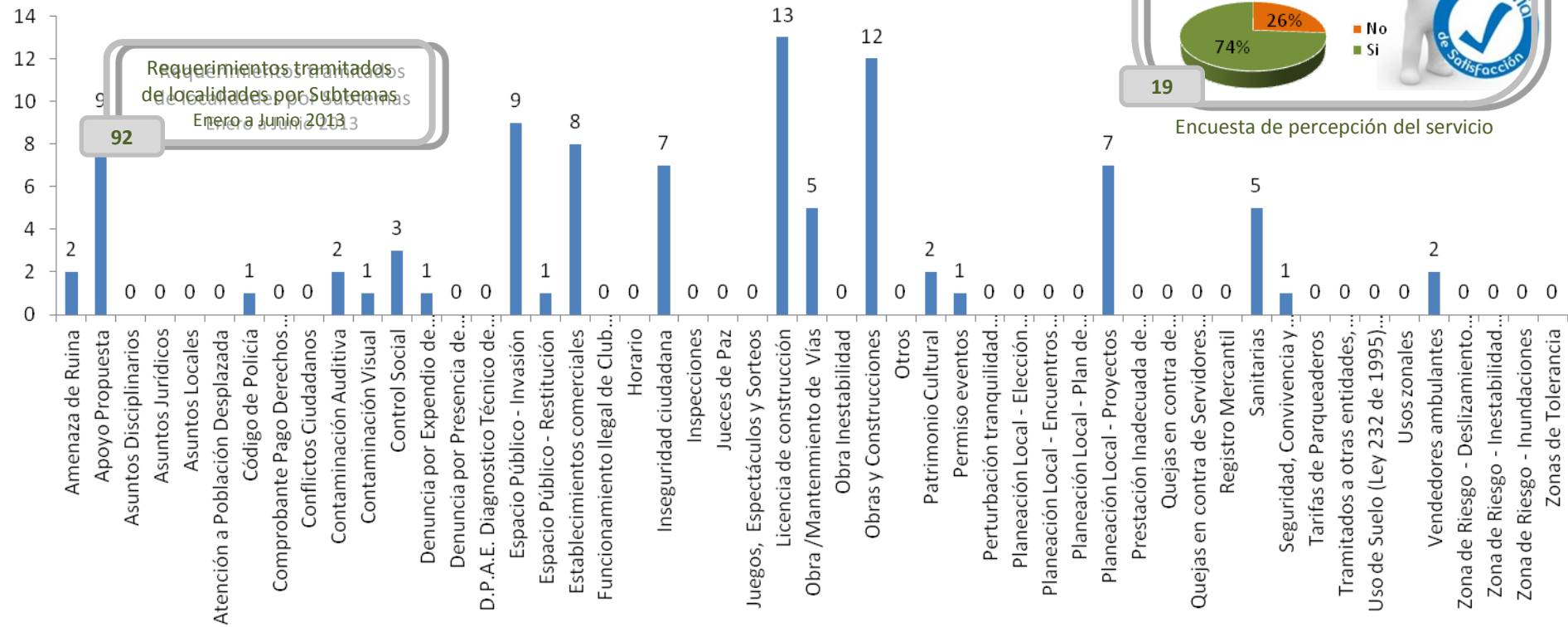


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



19

Encuesta de percepción del servicio



Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Junio 2013

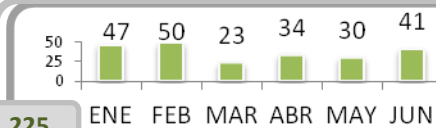
92



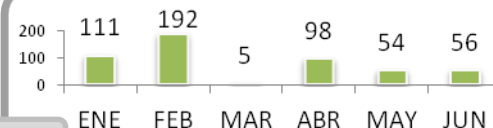
Inicio

Atrás

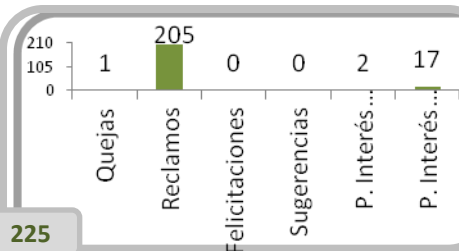
2.18 Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe



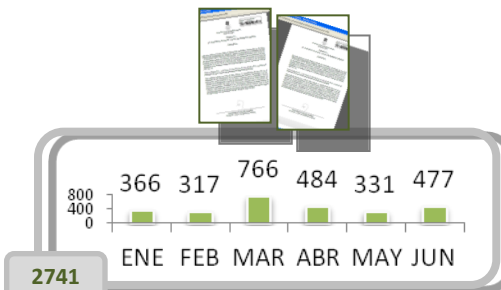
Requerimientos Tramitados



Solicitudes de Información

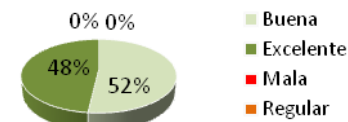


Tipología (Requerimientos Tramitados)

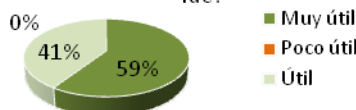


Certificados de Residencia

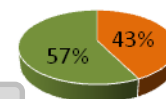
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

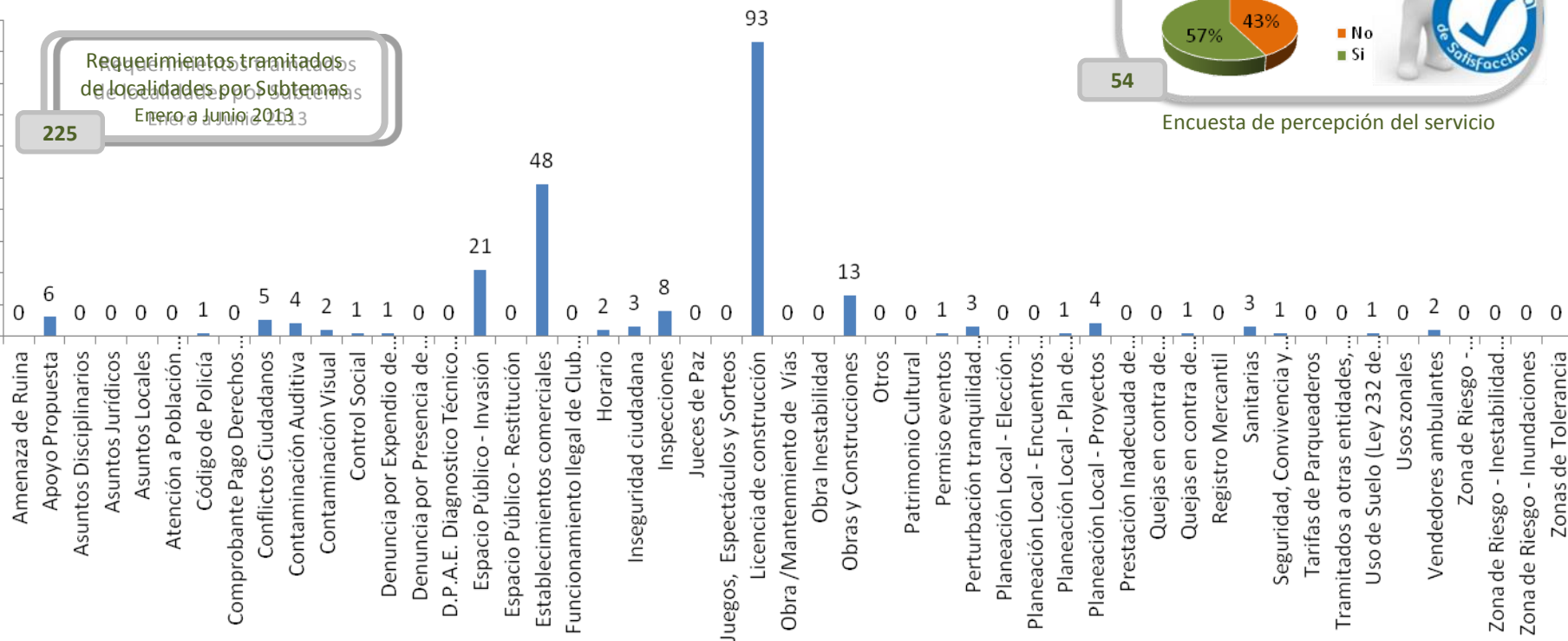


Encuesta de percepción del servicio



Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013

225





Inicio

Atrás

2.19 Alcaldía Local de Ciudad Bolívar

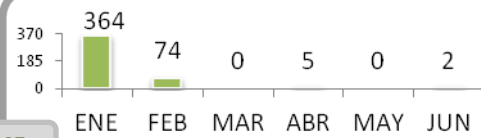


SISTEMA DISTRICTAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES



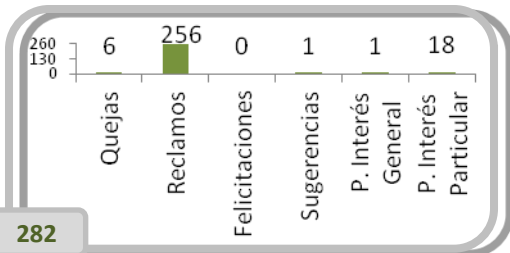
282

Requerimientos Tramitados



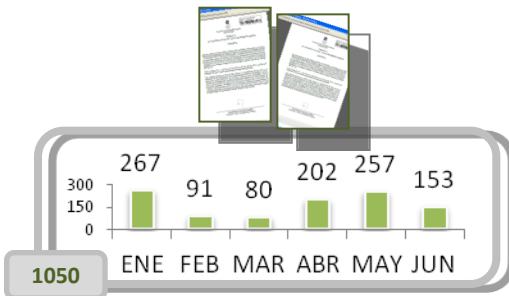
445

Solicitudes de Información



282

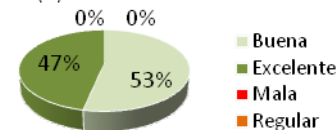
Tipología (Requerimientos Tramitados)



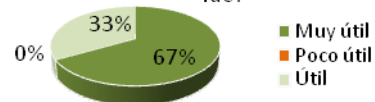
1050

Certificados de Residencia

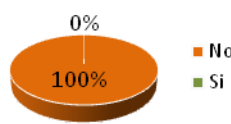
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

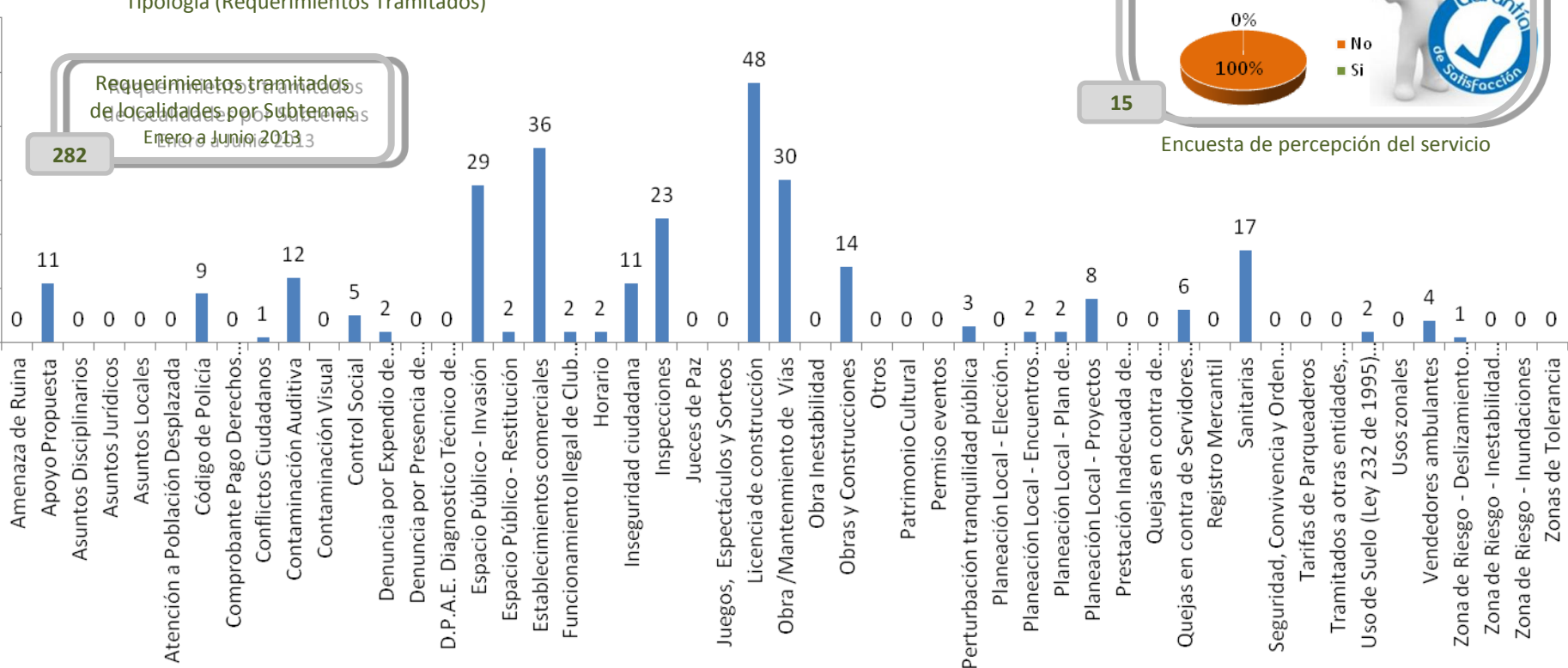


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



15

Encuesta de percepción del servicio



282

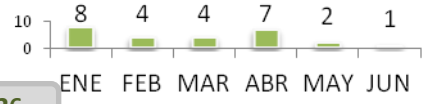
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2013



Inicio

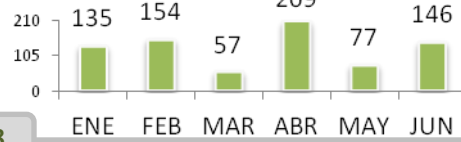
Atrás

2.20 Alcaldía Local de Sumapaz

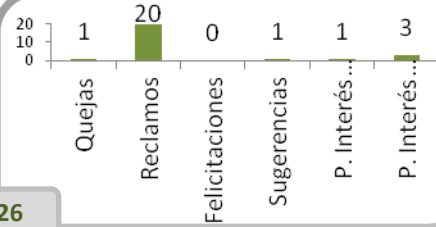


Requerimientos Tramitados

778



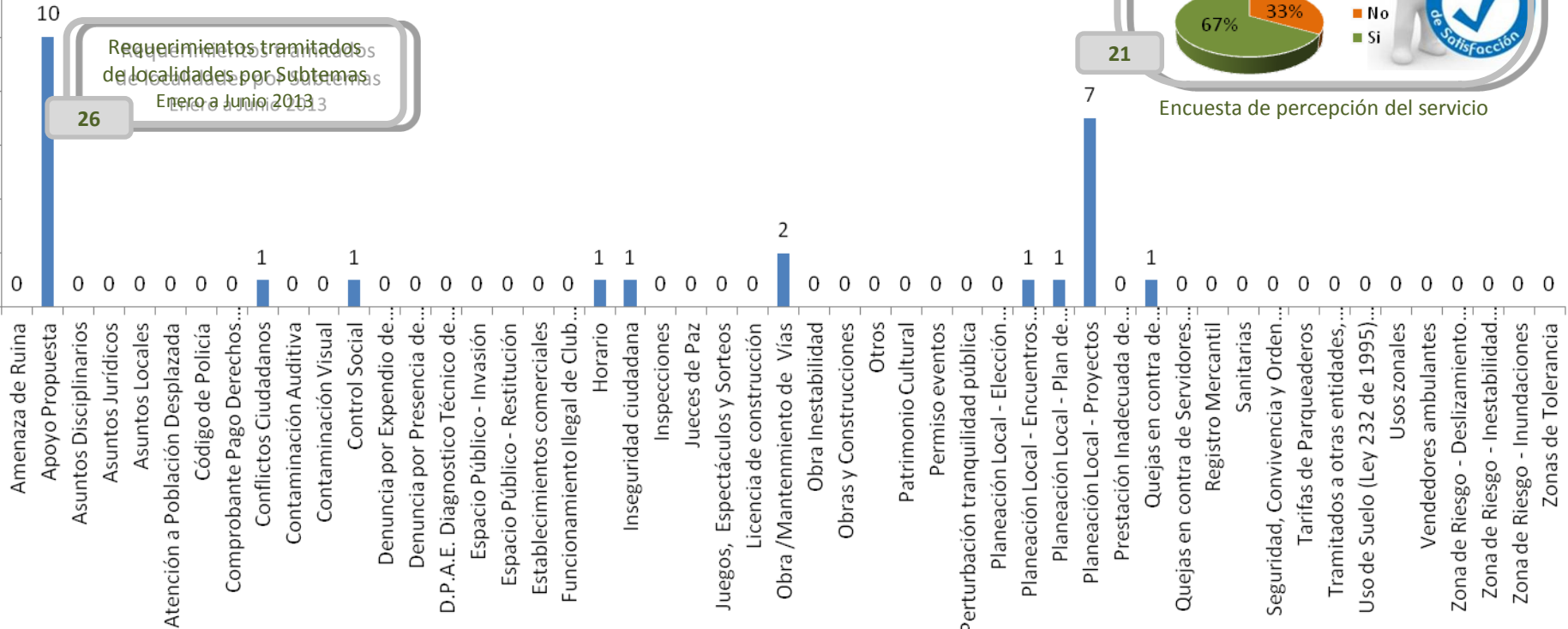
Solicitudes de Información



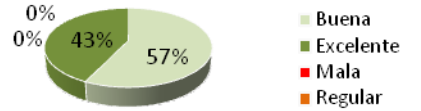
Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Junio 2013

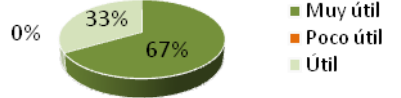
26



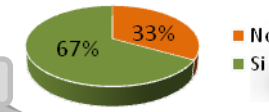
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



21

Encuesta de percepción del servicio

3

Requerimientos Tramitados





LOCALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PORCENTAJE
USAQUEN	87	74	67	85	65	52	430	4,72%
CHAPINERO	63	60	51	71	71	66	382	4,19%
SANTA FE	23	36	17	17	23	21	137	1,50%
SAN CRISTOBAL	52	59	73	82	96	67	429	4,71%
USME	5	15	22	35	34	38	149	1,64%
TUNJUELITO	29	27	15	22	18	38	149	1,64%
BOSA	46	52	37	32	38	32	237	2,60%
KENNEDY	94	70	84	117	149	357	871	9,56%
FONTIBON	42	48	42	65	27	42	266	2,92%
ENGATIVA	82	95	73	95	105	84	534	5,86%
SUBA	136	105	108	168	159	92	768	8,43%
BARRIOS UNIDOS	58	66	38	56	72	84	374	4,11%
TEUSAQUILLO	58	64	33	60	67	57	339	3,72%
MARTIRES	21	15	16	24	33	18	127	1,39%
ANTONIO NARIÑO	27	25	16	33	20	17	138	1,52%
PUENTE ARANDA	48	47	40	55	55	37	282	3,10%
CANDELARIA	22	15	9	19	17	10	92	1,01%
RAFAEL URIBE	47	50	23	34	30	41	225	2,47%
CIUDAD BOLIVAR	26	39	32	44	61	80	282	3,10%
SUMAPAZ	8	4	4	7	2	1	26	0,29%
TOTAL LOCALIDADES	974	966	800	1121	1142	1234	6237	68,49%
Dependencias Nivel Central	356	268	225	279	458	479	2065	22,67%
TOTALES	1330	1234	1025	1400	1600	1713	8302	91,16%
Remitidas a Otras Entidades	0	0	115	182	163	345	805	8,84%
GRAN TOTAL	1330	1234	1140	1582	1763	2058	9107	100%



LOCALIDAD	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	PETICIONES INTERES GENERAL	PETICIONES INTERES PARTICULAR	TOTAL TRAMITES POR TIPOLOGIA
USAQUEN	15	370	0	1	4	40	430
CHAPINERO	10	329	2	0	2	39	382
SANTA FE	2	120	0	0	3	12	137
SAN CRISTOBAL	4	397	0	0	8	20	429
USME	8	75	0	0	9	57	149
TUNJUELITO	5	131	0	0	0	13	149
BOSA	2	208	0	0	1	26	237
KENNEDY	14	673	1	0	20	163	871
FONTIBON	1	250	0	0	0	15	266
ENGATIVA	1	337	0	1	131	64	534
SUBA	12	635	2	1	42	76	768
BARRIOS UNIDOS	5	319	0	0	4	46	374
TEUSAQUILLO	5	265	0	0	4	65	339
MARTIRES	0	116	0	0	2	9	127
ANTONIO NARIÑO	2	131	0	0	0	5	138
PUENTE ARANDA	4	254	0	1	4	19	282
CANDELARIA	0	67	0	1	7	17	92
RAFAEL URIBE	1	205	0	0	2	17	225
CIUDAD BOLIVAR	6	256	0	1	1	18	282
SUMAPAZ	1	20	0	1	1	3	26
TOTAL LOCALIDADES	98	5158	5	7	245	724	6237

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Resumen de trámites por tipología Nivel Central

Enero a Junio de 2013



Inicio



Atrás



Sig.

DEPENDENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	PETICIONES INTERES GENERAL	PETICIONES INTERES PARTICULAR	TOTAL TRAMITES POR TIPOLOGIA
Despacho Secretaria Distrital de Gobierno	1	1	0	0	0	2	4
Oficina de Atención a la Ciudadanía	7	13	3	0	0	3	26
Consejo de Justicia	0	0	0	0	0	1	1
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Gestión Humana	1	10	0	0	1	6	18
Oficina Asesora Jurídica	0	25	0	0	1	73	99
Oficina de Asuntos Disciplinarios	88	34	0	3	6	17	148
Dirección de Seguimiento y Análisis Estratégico	0	2	0	0	0	0	2
Subsecretaria de Planeación y Gestión	0	0	0	0	0	0	0
Dirección Administrativa	3	8	0	0	1	6	18
Dirección Financiera	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	0	0	0	0	0	1	1
Sub. de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	119	1	0	5	71	197
Dirección de Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres	4	83	0	0	24	1108	1219
Coordinación del Sistema NUSE 123	82	77	1	6	0	22	188
Dirección de Seguridad Ciudadana	1	27	0	1	3	16	48
Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia	2	13	0	0	3	15	33
Dirección de Asuntos Étnicos	0	8	0	0	1	3	12
Sub. de Asuntos Locales y Desarrollo Ciudadano	0	13	0	0	2	9	24
Dirección de Apoyo a Localidades	1	11	0	0	2	8	22
Dirección Ejecutiva Local	0	1	0	0	0	1	2
Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	2	0	0	0	1	3
TOTAL NIVEL CENTRAL	191	447	5	10	49	1363	2065
Remitidos a Otras Entidades	127	449	3	13	88	125	805
TOTAL	318	896	8	23	137	1488	2870

3.4 Requerimientos



Inicio



Atrás



Sig.

RESUMEN ACUMULADO DE ALCALDÍAS LOCALES POR SUBTEMA ENERO A JUNIO DE 2013

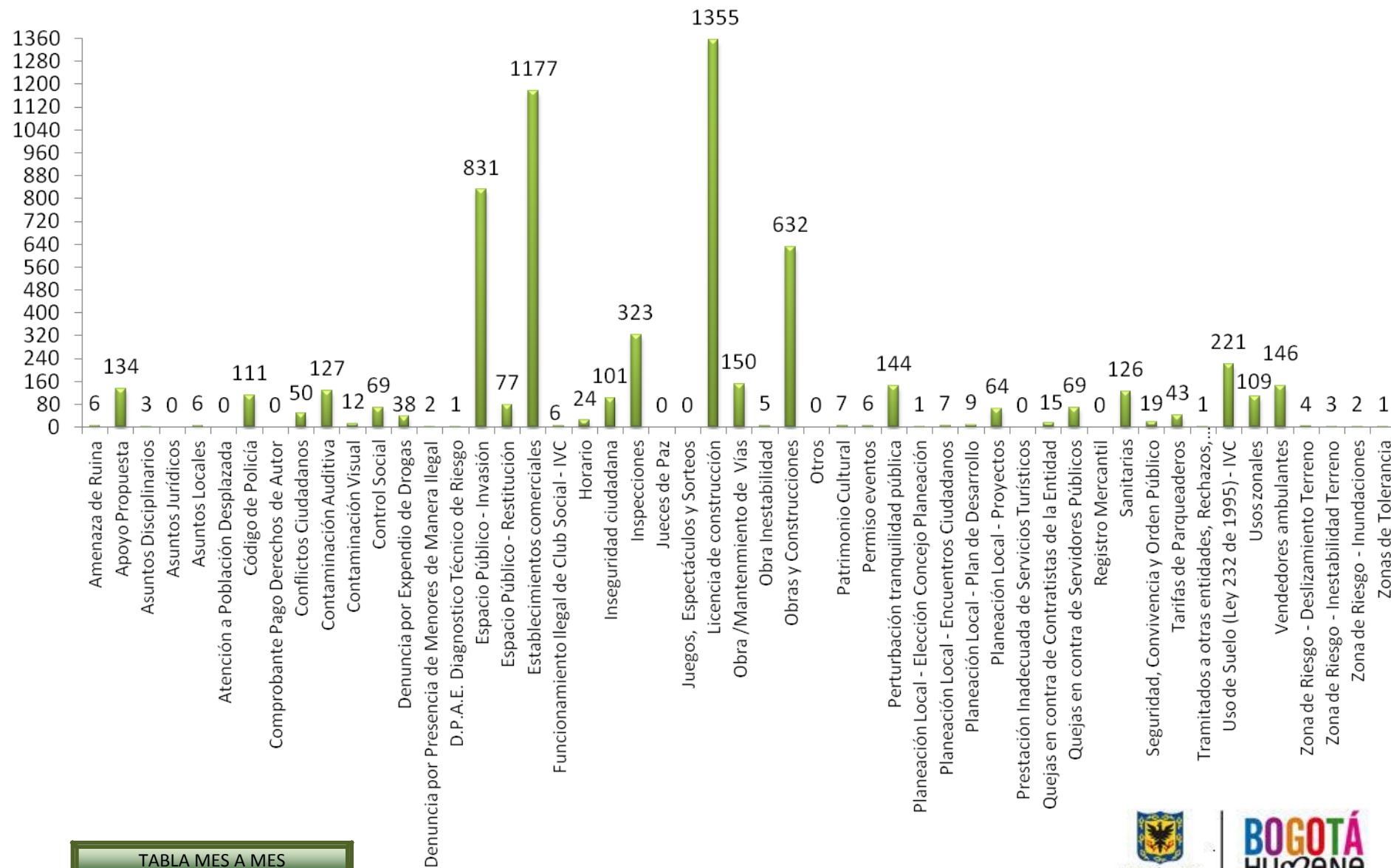


TABLA MES A MES



BOGOTÁ
HUMANANA

3.5 Requerimientos



ITEM	RESUMEN CONSOLIDADO ALCALDIAS LOCALES POR SUBTEMA	RESUMEN ACUMULADO 2013						
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
1	Amenaza de Ruina	0	3	0	1	1	1	6
2	Apoyo Propuesta	19	14	13	43	21	24	134
3	Asuntos Disciplinarios	3	0	0	0	0	0	3
4	Asuntos Jurídicos	0	0	0	0	0	0	0
5	Asuntos Locales	4	0	0	0	2	0	6
6	Atención a Población Desplazada	0	0	0	0	0	0	0
7	Código de Policía	24	9	7	20	25	26	111
8	Comprobante Pago Derechos de Autor	0	0	0	0	0	0	0
9	Conflictos Ciudadanos	10	3	8	13	12	4	50
10	Contaminación Auditiva	16	22	17	27	26	19	127
11	Contaminación Visual	1	1	1	4	1	4	12
12	Control Social	6	6	5	12	10	30	69
13	Denuncia por Expendio de Drogas	4	4	8	11	2	9	38
14	Denuncia por Presencia de Menores de Manera Ilegal	0	0	0	0	0	2	2
15	D.P.A.E. Diagnostico Técnico de Riesgo	0	0	0	0	1	0	1
16	Espacio Público - Invasión	120	133	99	115	130	234	831
17	Espacio Público - Restitución	9	13	11	14	17	13	77
18	Establecimientos comerciales	188	213	158	207	226	185	1177
19	Funcionamiento Ilegal de Club Social - IVC	0	1	0	1	2	2	6
20	Horario	3	6	1	8	3	3	24
21	Inseguridad ciudadana	14	21	12	19	19	16	101
22	Inspecciones	58	50	46	53	67	49	323
23	Jueces de Paz	0	0	0	0	0	0	0
24	Juegos, Espectáculos y Sorteos	0	0	0	0	0	0	0
25	Licencia de construcción	190	220	220	280	239	206	1355
26	Obra /Mantenimiento de Vías	18	22	8	28	19	55	150
27	Obra Inestabilidad	1	1	1	1	1	0	5
28	Obras y Construcciones	150	95	58	106	124	99	632
29	Otros	0	0	0	0	0	0	0
30	Patrimonio Cultural	2	0	2	1	1	1	7
31	Permiso eventos	1	2	1	0	1	1	6
32	Perturbación tranquilidad pública	27	25	30	26	22	14	144
33	Planeación Local - Elección Concejo Planeación	0	0	0	1	0	0	1
34	Planeación Local - Encuentros Ciudadanos	1	2	1	0	0	3	7
35	Planeación Local - Plan de Desarrollo	3	1	2	0	2	1	9
36	Planeación Local - Proyectos	18	12	10	9	9	6	64
37	Prestación Inadecuada de Servicios Turísticos	0	0	0	0	0	0	0
38	Quejas en contra de Contratistas de la Entidad	1	0	2	5	4	3	15
39	Quejas en contra de Servidores Públicos	1	1	5	2	37	23	69
40	Registro Mercantil	0	0	0	0	0	0	0
41	Sanitarias	18	19	12	25	30	22	126
42	Seguridad, Convivencia y Orden Público	2	1	1	4	9	2	19
43	Tarifas de Parquaderos	8	7	5	8	10	5	43
44	Tramitados a otras entidades, Rechazos, Ampliaciones	0	0	0	0	1	0	1
45	Uso de Suelo (Ley 232 de 1995) - IVC	40	35	33	41	38	34	221
46	Usos zonales	4	1	3	3	3	95	109
47	Vendedores ambulantes	10	22	18	21	26	20	146



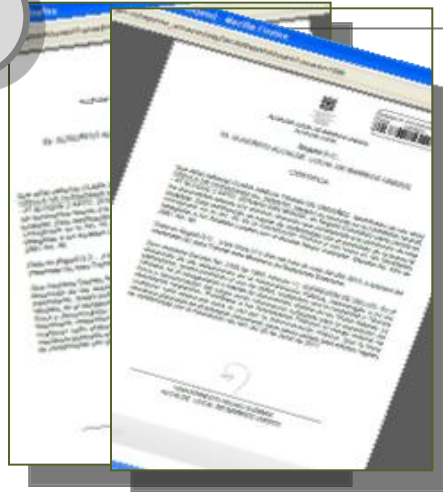
Inicio



Atrás

Certificados de Residencia

4





LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL POR ALCALDIA
USAQUEN	473	373	293	307	584	552	2.582
CHAPINERO	534	357	512	299	216	214	2.132
SANTA FE	281	177	242	516	481	279	1.976
SAN CRISTOBAL	182	148	141	526	306	172	1.475
USME	258	165	214	175	143	112	1.067
TUNJUELITO	120	54	72	233	161	66	706
BOSA	1103	541	343	279	339	943	3.548
KENNEDY	653	455	393	889	967	673	4.030
FONTIBON	601	429	527	374	317	299	2.547
ENGATIVA	616	602	652	494	520	604	3.488
SUBA	895	624	528	729	830	766	4.372
BARRIOS UNIDOS	125	134	73	72	105	85	594
TEUSQUILLO	122	82	122	82	112	122	622



Comparativo de Certificaciones de Residencia Primer Semestre

Enero a Junio de 2012 y 2013



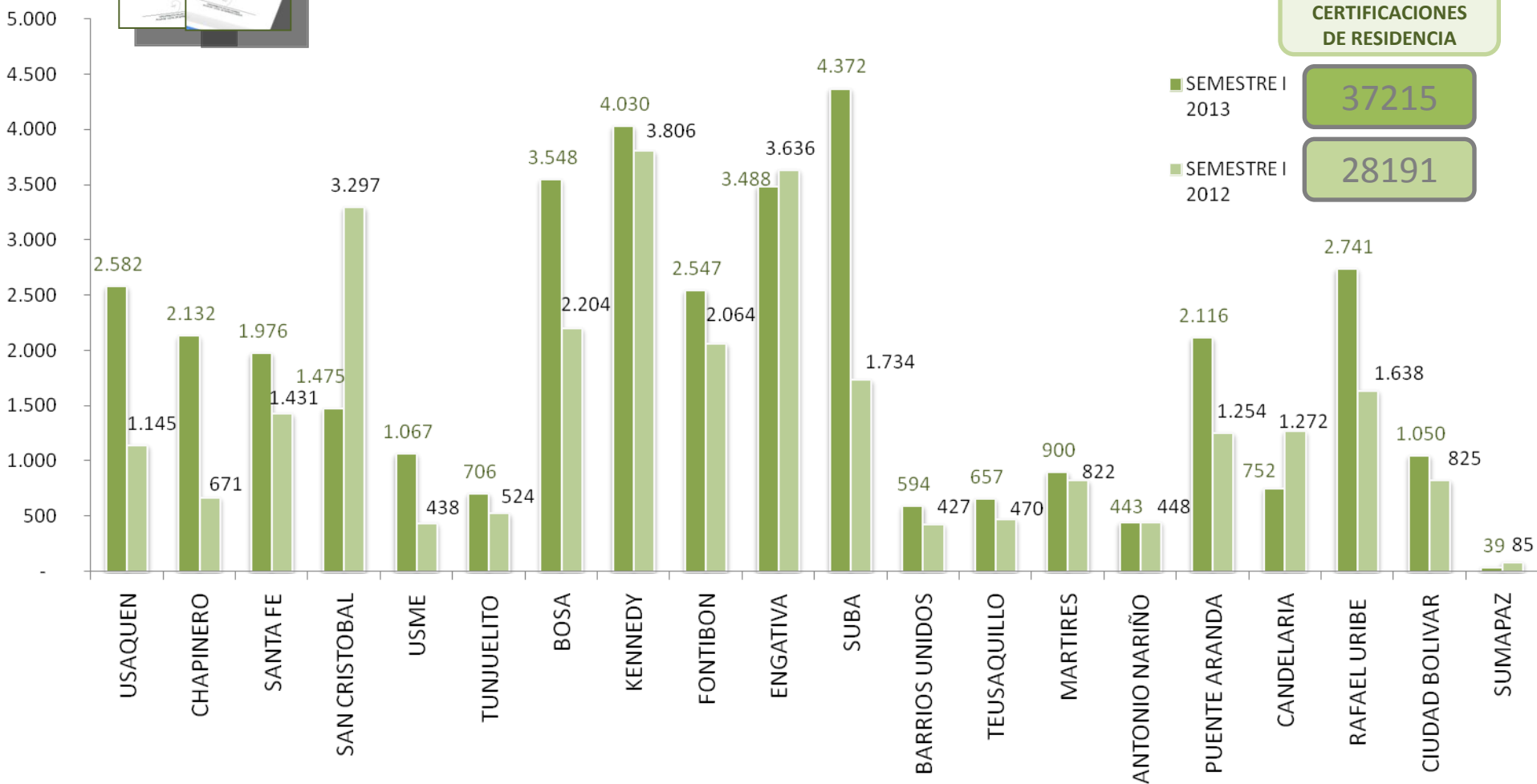
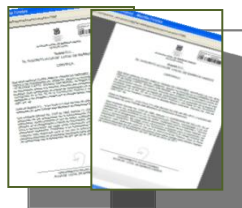
Inicio



Atrás



Sig.





Este es un trámite en línea que está al servicio de la ciudadanía en los diferentes territorios, y que impacta contundentemente la gestión cotidiana si se observa el incremento de solicitud de los mismos en un 32% al comparar las dos vigencias en el primer semestre. Las localidades con mayor aumento en la demanda de expedición de Certificados de Residencia son: Chapinero, Suba, Usme y Usaquen. Dicho impacto representa el 53% de la gestión realizada en el primer semestre de la vigencia 2013 por parte de las alcaldías locales de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Lo anterior nos lleva a proyectar estrategias para fortalecer el servicio en línea orientando de manera más asertiva a las personas para que realicen este trámite desde cualquier sitio con acceso a Internet.

Este servicio se ofrece en cada una de las localidades teniendo en cuenta la competencia de los alcaldes locales como jefes del territorio y como consecuencia el Nivel Central, NUSE 123, Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres no prestan dicho servicio.

Solicitudes de Información

5





Resumen de Solicitudes de información por Localidad y Nivel Central

Enero a Junio de 2013

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTALES
USAQUEN	107	298	253	320	446	300	1.724
CHAPINERO	413	273	991	1517	1071	1117	5.382
SANTA FE	33	72	200	69	27	1	402
SAN CRISTOBAL	268	251	194	109	148	34	1.004
USME	30	161	93	279	193	117	873
TUNJUELITO	286	77	57	97	125	122	764
BOSA	308	78	170	188	154	35	933
KENNEDY	433	300	373	412	266	377	2.161
FONTIBON	46	444	461	237	104	280	1.572
ENGATIVA	22	28	0	357	463	282	1.152
SUBA	159	278	124	334	222	179	1.296
BARRIOS UNIDOS	607	607	244	230	211	138	2.037
TEUSAQUILLO	182	47	70	252	129	122	802
MARTIRES	180	16	0	111	125	21	453
ANTONIO NARIÑO	479	83	31	43	25	48	709
PUENTE ARANDA	239	29	0	34	96	83	481
CANDELARIA	74	25	23	24	16	15	177
RAFAEL URIBE	111	192	5	98	54	56	516
CIUDAD BOLIVAR	364	74	0	5	0	2	445
SUMAPAZ	135	154	57	209	77	146	778
LOCALIDADES TOTAL	4476	3487	3346	4925	3952	3475	23.661
NIVEL CENTRAL	194	31	36	66	38	30	395
TOTALES	4.670	3.518	3.382	4.991	3.990	3.505	24.056



Inicio



Atrás

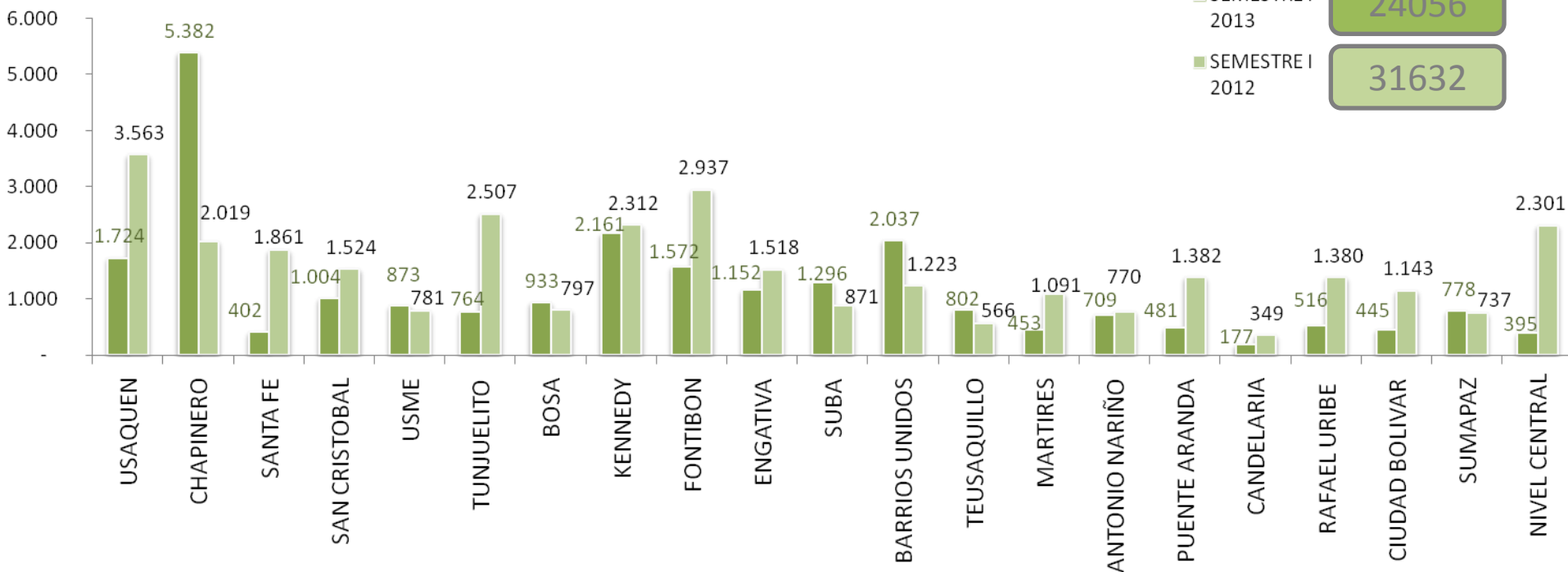


Sig.

TOTAL SOLICITUDES
DE INFORMACIÓN

24056

31632

SEMESTRE I
2013SEMESTRE I
2012



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CONSOLIDADO DE ENERO A MAYO /13

SEGUIMIENTO NIVEL CENTRAL

GESTIÓN LOCAL ORFEO

MES	Total requerimientos	Trámite cerrado con parcial SDQS	Tramite cerrado con parcial	Tramite cerrado con respuesta total	Tramite cerrado sin ninguna respuesta	abierto con respuesta parcial	abierto con respuesta total	abierto sin ninguna respuesta	Requerimientos tramitados ante otras entidades distritales.
enero	46	46	2	15	0	0	15	14	0
febrero	88	88	0	17	0	8	3	60	0
marzo	70	70	7	22	0	5	16	20	0
abril	70	70	5	22	0	11	10	22	0
mayo	134	134	0	0	0	0	0	134	0
TOTAL	408	408	14	76	0	24	44	250	0

Atención a la Ciudadanía	GESTIÓN		
	Nivel Local		
	Respuesta Parcial SDQS	Respuesta de Fondo	En trámite
408	120	288	408
100%	29%	71%	100%



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

CONSOLIDADO DE ENERO A MAYO /13

SEGUIMIENTO CONSOLIDADO CARCEL, NUSE Y NIVEL CENTRAL

GESTIÓN LOCAL ORFEO

MES	Total requerimientos	Trámite cerrado con parcial SDQS	Tramite cerrado con parcial	Tramite cerrado con respuesta total	Tramite cerrado sin ninguna respuesta	abierto con respuesta parcial	abierto con respuesta total	abierto sin ninguna respuesta	Requerimientos tramitados ante otras entidades distritales.
enero	356	356	2	293	0	0	16	14	31
febrero	268	268	0	155	0	8	12	62	31
marzo	225	225	7	175	0	7	16	20	0
abril	279	279	5	231	0	11	10	22	0
mayo	458	458	0	286	0	0	0	172	0
TOTAL	1586	1586	14	1140	0	26	54	290	62

GESTIÓN			
Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
	Respuesta Parcial SDQS	Respuesta de Fondo	En trámite
1586	1194	392	1586
100%	75%	25%	100%

Encuesta de percepción del Servicio





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.

**TOTAL
ENCUESTAS
2770**



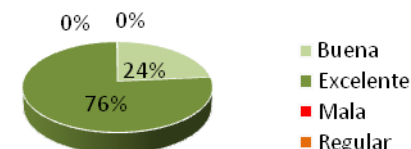
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?

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

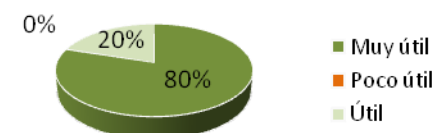
¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?

	Buena	Excelente	Mala	Regular	Muy útil	Poco útil	Útil	No	Si
ANTONIO NARIÑO	2	41	0	0	42	0	1	16	27
BARRIOS UNIDOS	155	28	0	0	17	0	166	142	41
BOSA	4	109	0	0	111	0	2	4	109
CHAPINERO	128	667	0	0	691	1	103	353	442
CIUDAD BOLIVAR	8	7	0	0	10	0	5	15	0
ENGATIVA	20	97	0	0	107	0	10	72	45
FONTIBON	10	258	0	0	263	0	5	27	241
KENNEDY	22	198	0	2	216	0	6	42	180
CANDELARIA	7	12	0	0	15	0	4	5	14
MARTIRES	0	42	0	0	42	0	0	9	33
PUENTE ARANDA	5	38	0	0	39	0	4	20	23
RAFAEL URIBE	28	26	0	0	32	0	22	23	31
SAN CRISTOBAL	48	25	0	0	42	1	30	59	14
SANTAFE	9	48	0	0	49	0	8	19	38
SUBA	50	124	0	0	132	1	41	46	128
SUMAPAZ	12	9	0	0	14	0	7	7	14
TEUSAQUILLO	30	42	0	0	48	0	24	43	29
TUNJUELITO	11	61	0	0	60	1	11	48	24
USAQUEN	51	189	0	2	195	0	47	193	49
USME	51	78	0	0	75	2	52	117	12
NIVEL CENTRAL	1	15	0	0	14	0	2	9	7
Total Respuestas	652	2114	0	4	2214	6	550	1269	1501

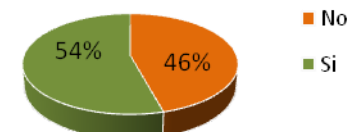
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?





Dando cumplimiento al Estatuto Anticorrupción y al Decreto 371 de 2011, el servicio de Atención a la Ciudadanía ha dispuesto una encuesta para medir la percepción del servicio. Esta se aplica a la ciudadanía que solicita información de manera presencial en cada uno de los puntos de atención a través del aplicativo SIACTUA, el cual posee un desarrollo virtual dispuesto para hacer el trámite en línea y en tiempo real, apuntándole a la política de cero papel.

En esta vigencia se han aplicado 2770 encuestas en las cuales se refleja una buena percepción del servicio y calidad de la información suministrada en los diferentes puntos de atención.

El 54% de las personas encuestadas manifiesta conocer la figura del Defensor del Ciudadano, razón que nos lleva a desplegar una estrategia comunicativa de difusión que fortalezca esta figura como garante de los derechos ciudadanos.