

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía

INFORME PRIMER SEMESTRE AÑO 2014.

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

2014

Cifras Generales



1

Cifras por
Localidad

2



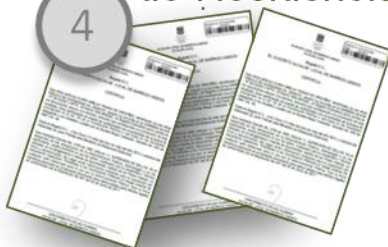
Requerimientos
Tramitados

3



Certificados
de Residencia

4



Solicitudes de
Información

5



Encuesta
de percepción
del Servicio

6



EXIT



Cifras Generales



1.1 Cifras Generales

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen por Localidad y Nivel Central

Requerimientos tramitados, Solicitudes de Información y Certificados de Residencia

Enero a Junio de 2014



Inicio



Sig.

LOCALIDAD	TOTAL TRAMITADOS (Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias, Derechos de petición interés general y particular)	SOLICITUDES DE INFORMACION	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	TOTAL	%
USAQUEN	1333	1544	2373	5250	8,13%
CHAPINERO	696	4420	874	5990	9,28%
SANTA FE	211	584	1332	2127	3,29%
SAN CRISTOBAL	534	1137	2663	4334	6,71%
USME	176	553	347	1076	1,67%
TUNJUELITO	271	468	529	1268	1,96%
BOSA	327	154	1698	2179	3,37%
KENNEDY	1477	1134	1822	4433	6,87%
FONTIBON	600	1318	2342	4260	6,60%
ENGATIVA	1641	1916	1512	5069	7,85%
SUBA	1390	2402	2698	6490	10,05%
BARRIOS UNIDOS	547	1145	754	2446	3,79%
TEUSAQUILLO	658	194	466	1318	2,04%
MARTIRES	189	370	587	1146	1,77%
ANTONIO NARIÑO	259	796	516	1571	2,43%
PUENTE ARANDA	560	453	725	1738	2,69%
CANDELARIA	111	125	677	913	1,41%
RAFAEL URIBE	293	752	1842	2887	4,47%
CIUDAD BOLIVAR	509	74	759	1342	2,08%
SUMAPAZ	29	88	4	121	0,19%
TOTAL LOCALIDADES	11811	19627	24520	55958	86,66%

SuperCADE de Suba	0	450	370	820	1,27%
Cárcel Distrital	2457	1	0	2458	3,81%
Dependencias Nivel Central	770	1260	30	2060	3,19%
SUBTOTAL	15038	21338	24920	61296	94,93%

Remitidas a Otras Entidades	3275	0	0	3275	5,07%
-----------------------------	------	---	---	------	-------

GRAN TOTAL	18313	21338	24920	64571	100%
-------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	-------------

1.2 Cifras Generales



Inicio

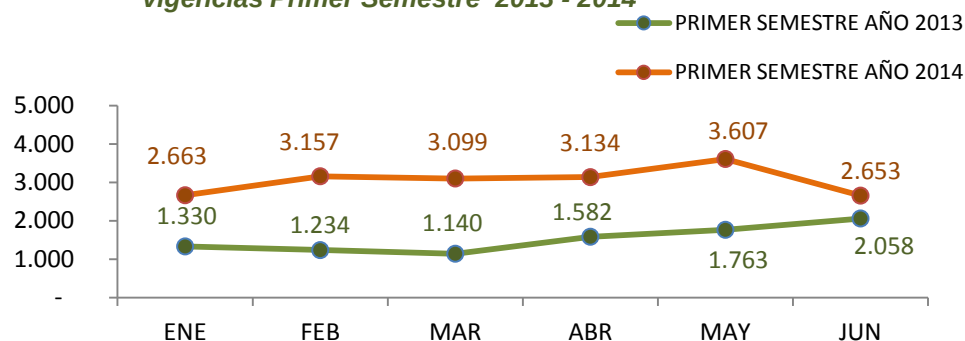


Atrás



Sig.

**Comparativo ingreso de requerimientos
mes a mes, a través del SDQS
vigencias Primer Semestre 2013 - 2014**



Comparativo:

1. El comportamiento de ingreso de los requerimientos SDQS-ORFEO del primer de 2013 y 2014 presenta un incremento del 100%, esta situación corresponde a los factores que se describen a continuación:

a) Consolidación del Punto de Servicio Atención a la Ciudadanía en La Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.- En un propósito de transparencia y autorregulación, la Cárcel Distrital **hoy incorpora** todos los requerimientos provenientes de los privados de la Libertad (PPL) a través del aplicativo Institucional (ORFEO) y el SDQS, constituyéndose en un mecanismos que ofrece garantía y reconocimiento de los derechos de estas personas y la posibilidad de medir tiempos de respuesta a partir de la trazabilidad que arrojan los aplicativos. Así mismo este logro hacer parte de la estrategia del Plan Anticorrupción de la Entidad.

b) Implementación del Lineamiento de Gestión

Documental: La SDG, hoy cuenta con un instructivo para el manejo de las comunicaciones internas y externas, el cual determina que todos los requerimientos Derechos de Petición que sean radicados en los Centros de Documentación e Información- CDI ingresen al SDQS. Este importante avance corresponde a la estrategia anticorrupción, que prevé la incorporación de todos los requerimientos al aplicativo, acción que permite la trazabilidad de la gestión, facilita el reporte preventivo que realiza SAC., y las acciones de seguimiento en cumplimiento de la circular 007.

c) Gestión de trámite ante otras entidades del Distrito:

El SDQS es un sistema distrital que se tramita en Línea con todas las entidades que hacen parte de la red distrital, en este sentido, desde los diferentes puntos de Servicio de Atención a la Ciudadanía de la SDG., se reciben y remiten los requerimientos que de acuerdo a las competencias corresponden a otras entidades Distritales. En el primer semestre de 2013 se tramitaron 805 requerimientos, mientras en el mismo periodo del 2014 se tramitaron 3275 Derechos de Petición que por competencia fueron clasificados y remitidos en línea a las entidades competentes para atender la solicitud ciudadana.

La SDG., implemento la 3 y 4 versión del Instructivo para el tramite de Comunicaciones Oficinales internas y externas respectivamente, el cual esta vigente desde el 12 de Noviembre de 2013.

Comparativo de las Vigencias 2013 y 2014 (Primer Semestre)
de Requerimientos Tramitados SDQS-ORFEO



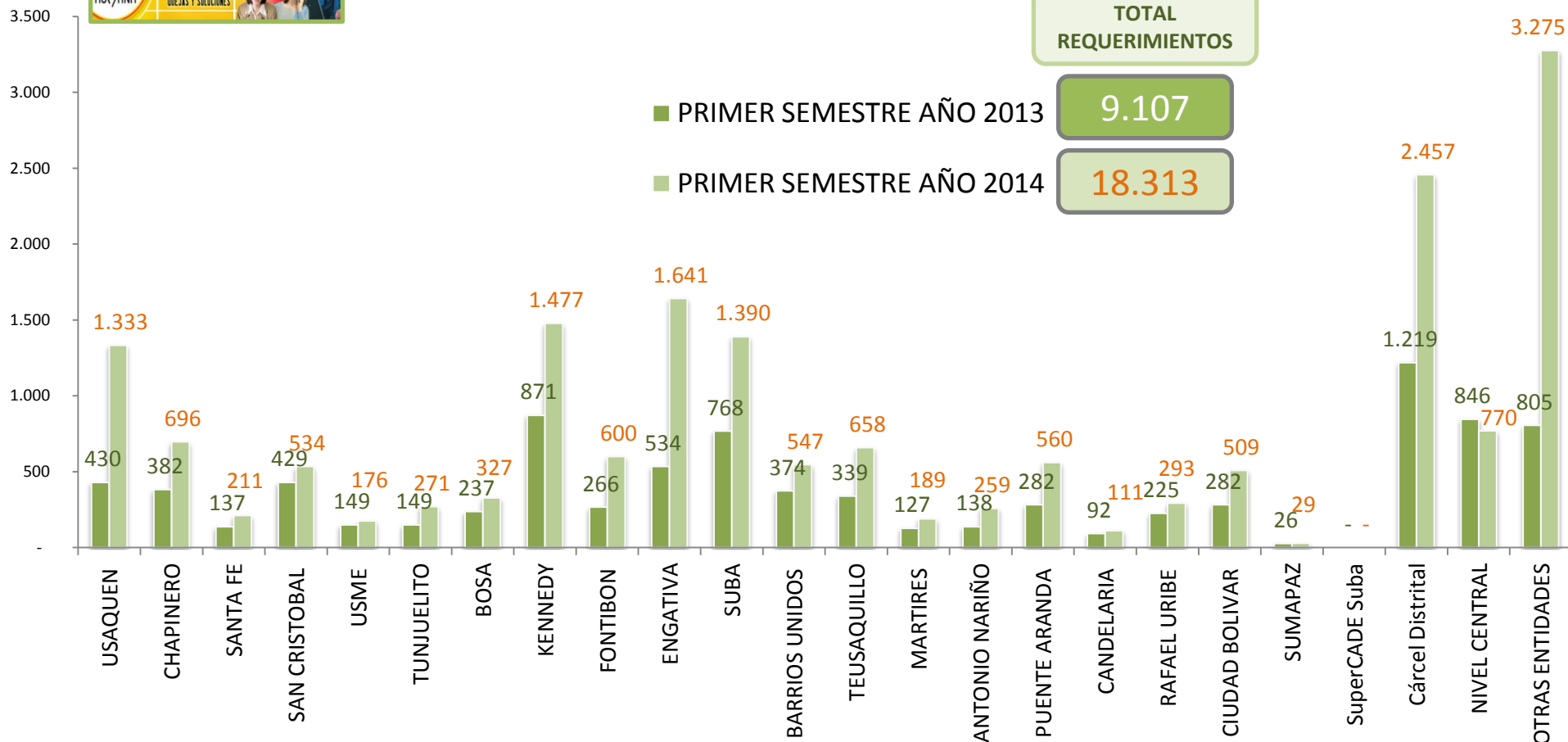
Inicio



Atrás



Sig.



La incorporación para trámite de otras entidades que hacen parte de la Red Cade, representa un impacto de gestión significativo en tanto se pasó de 805 a 3.275 requerimientos clasificados. Localidades como Usaquén, Kennedy, Engativá, Suba y Cárcel Distrital muestran un número importante de requerimientos, mientras localidades como Sumapaz y Candelaria incorporan una menor cantidad de requerimientos ingresados a través del CDI.

1.4 Cifras Generales

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Comparativo por sub temas de Alcaldías Locales,
vigencias 2.013 y 2.014 (Primer Semestre)



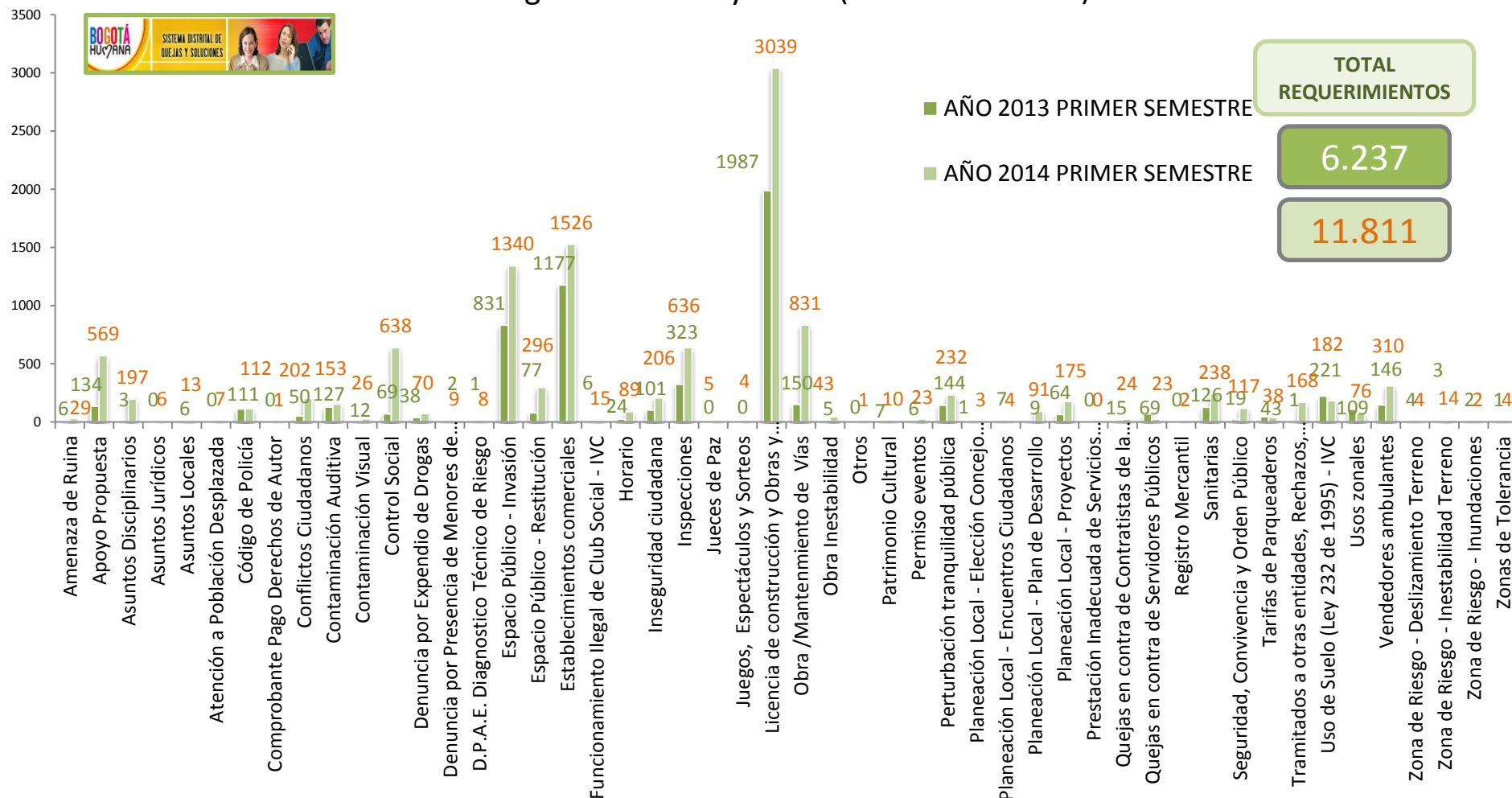
Inicio



Atrás



Sig.



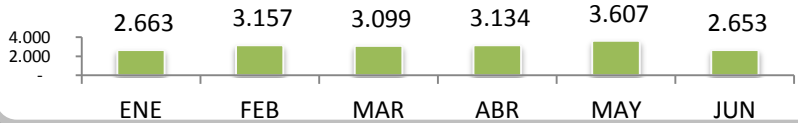
En las dos vigencias del primer semestre de los años 2013 y 2014 se evidencia el número elevado de requerimientos por Licencias de Construcción y de Obras, y con el propósito de mejorar la información a brindar en torno al tema, el Servicio de Atención a la ciudadanía ofrecerá información pública del aplicativo Ventanilla Única de la Construcción – VUC – de tal manera que los peticionarios puedan acceder de manera inmediata a los reportes que remiten las curadurías y que están a la disposición de la Administración a través de esta ventanilla.

Resumen General de Cifras – Año 2014.



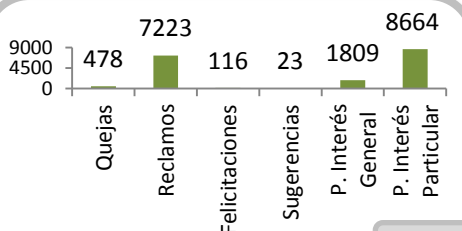
Requerimientos Tramitados

18.313



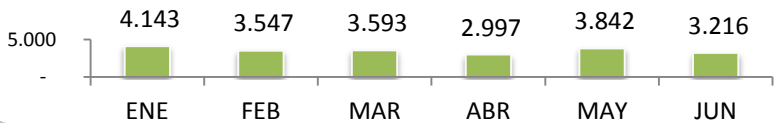
Tipología (Requerimientos Tramitados)

18.313



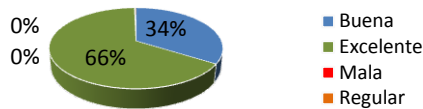
Solicitudes de Información

21.338

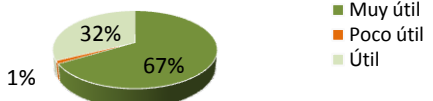


2.965

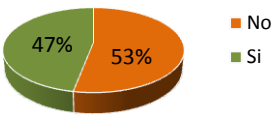
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



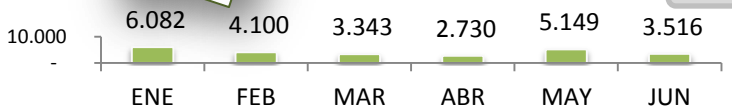
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

Certificados de Residencia

24.920



Para el proceso SAC es una fortaleza poder generar estas cifras sistematizadas a través de los desarrollos realizados en los aplicativos SDQS-ORFEO y Si-Actua, siendo este avance un aporte a la estrategia anticorrupción de la entidad. Esta Información se reporta mes a mes a todas las localidades para la toma de decisiones.



Inicio

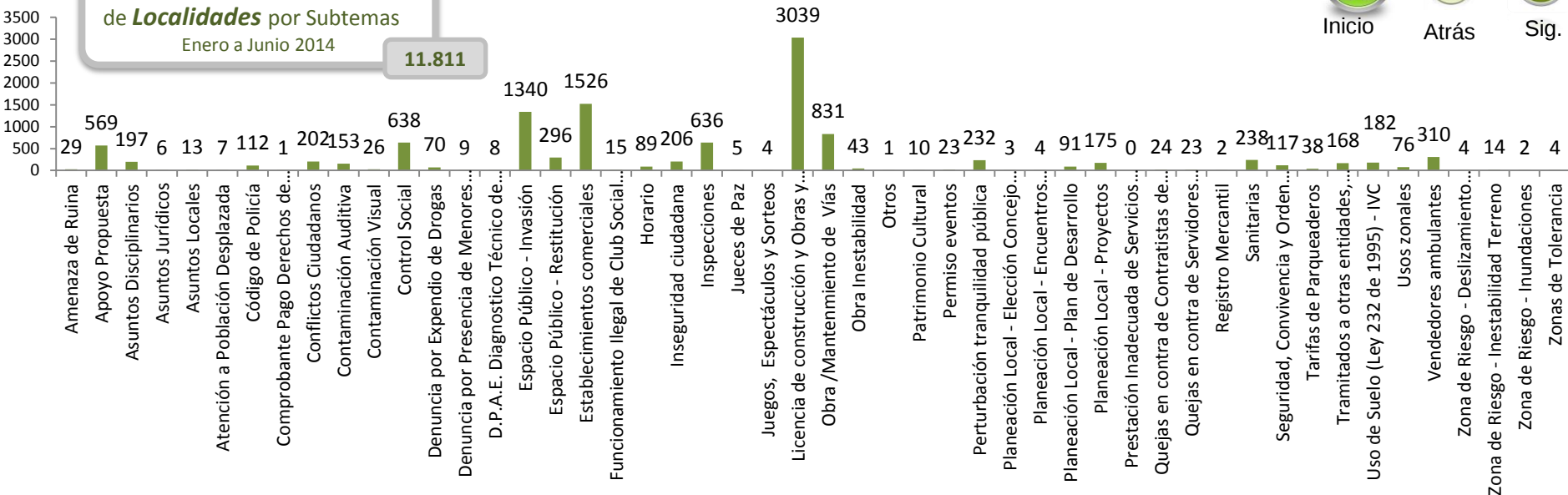


Atrás



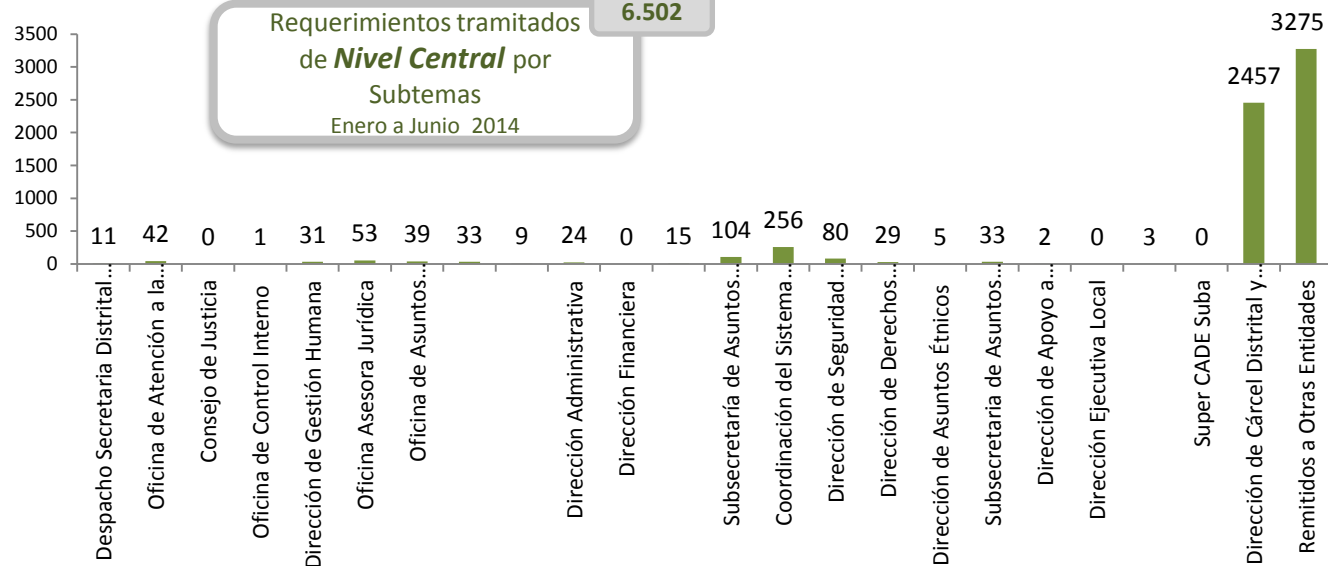
Sig.

Requerimientos tramitados
de **Localidades** por Subtemas
Enero a Junio 2014



18.313

Requerimientos tramitados a
través del SDQS-ORFEO y
clasificados de acuerdo a los
subtemas o dependencias
competentes para el trámite en
la Secretaría Distrital de
Gobierno
Enero a Junio 2014



Resumen de Sub temas en nivel Local
Discriminado mes a mes
 Primer semestre 2014

ITEM	SUBTEMA	ALCALDÍAS LOCALES						
		RESUMEN ACUMULADO ENERO A JUNIO 2014						
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
1	Amenaza de Ruina	4	0	4	6	10	5	29
2	Apoyo Propuesta	134	69	83	68	139	76	569
3	Asuntos Disciplinarios	22	19	43	35	51	27	197
4	Asuntos Jurídicos	0	0	2	1	3	0	6
5	Asuntos Locales	2	1	5	3	2	0	13
6	Atención a Población Desplazada	1	1	2	2	1	0	7
7	Código de Policía	32	16	12	10	22	20	112
8	Comprobante Pago Derechos de Autor	0	0	0	0	1	0	1
9	Conflictos Ciudadanos	24	36	30	38	43	31	202
10	Contaminación Auditiva	49	25	18	16	27	18	153
11	Contaminación Visual	2	10	4	3	5	2	26
12	Control Social	67	132	74	134	120	111	638
13	Denuncia por Expendio de Drogas	9	19	5	19	11	7	70
14	Denuncia por Presencia de Menores de Manera Ilegal	3	0	0	1	4	1	9
15	D.P.A.E. Diagnostico Técnico de Riesgo	2	1	1	0	2	2	8
16	Espacio Público - Invasión	173	271	228	186	290	192	1340
17	Espacio Público - Restitución	62	42	50	45	54	43	296
18	Establecimientos comerciales	255	297	215	254	296	209	1526
19	Funcionamiento Ilegal de Club Social - IVC	0	2	4	2	4	3	15
20	Horario	5	9	29	11	20	15	89
21	Inseguridad ciudadana	34	44	39	29	37	23	206
22	Inspecciones	66	114	121	96	149	90	636
23	Jueces de Paz	0	1	2	1	0	1	5
24	Juegos, Espectáculos y Sorteos	0	0	0	2	1	1	4
25	Licencia de construcción	252	248	294	289	357	277	1717
26	Obra /Mantenimiento de Vías	93	173	121	138	178	128	831
27	Obra Inestabilidad	6	8	10	5	10	4	43
28	Obras y Construcciones	207	221	218	261	210	205	1322
29	Otros	0	1	0	0	0	0	1
30	Patrimonio Cultural	1	4	1	1	2	1	10
31	Permiso eventos	2	11	0	5	3	2	23
32	Perturbación tranquilidad pública	48	27	42	41	33	41	232
33	Planeación Local - Elección Concejo Planeación	0	1	1	0	0	1	3
34	Planeación Local - Encuentros Ciudadanos	1	1	1	0	0	1	4
35	Planeación Local - Plan de Desarrollo	5	6	15	14	35	16	91
36	Planeación Local - Proyectos	12	24	23	59	34	23	175
37	Prestación Inadecuada de Servicios Turísticos	0	0	0	0	0	0	0
38	Quejas en contra de Contratistas de la Entidad	4	3	4	5	7	1	24
39	Quejas en contra de Servidores Públicos	2	6	5	5	2	3	23
40	Registro Mercantil	0	1	1	0	0	0	2
41	Sanitarias	42	33	50	47	42	24	238
42	Seguridad, Convivencia y Orden Público	48	10	16	17	19	7	117
43	Tarifas de Parquaderos	10	7	1	4	11	5	38
44	Tramitados a otras entidades, Rechazos, Ampliaciones	0	38	0	11	71	48	168
45	Uso de Suelo (Ley 232 de 1995) - IVC	12	35	34	44	43	14	182
46	Usos zonales	6	24	13	18	11	4	76
47	Vendedores ambulantes	47	53	42	65	65	38	310
48	Zona de Riesgo - Deslizamiento Terreno	0	1	1	2	0	0	4
49	Zona de Riesgo - Inestabilidad Terreno	0	4	3	4	1	2	14
50	Zona de Riesgo - Inundaciones	1	0	0	0	1	0	2
51	Zonas de Tolerancia	2	1	0	0	0	1	4
Total General		1747	2050	1867	1997	2427	1723	11811



Inicio



Atrás

RESUMEN DISCRIMINADO POR SUBTEMAS, NIVEL LOCAL - PRIMER SEMESTRE 2014

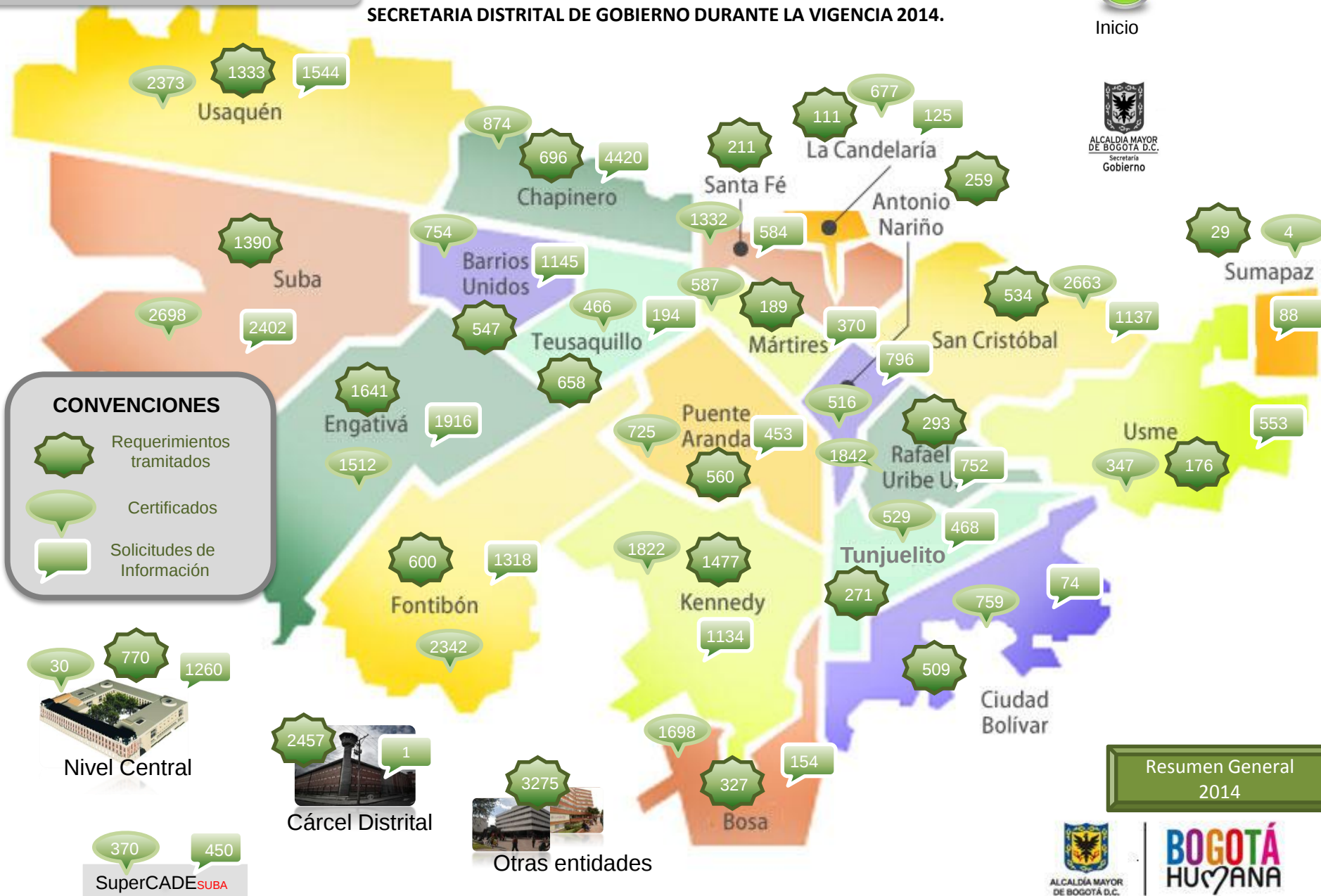
Item	Subtemas	Total	Usaquén	Chapinero	Santa Fe	San Cristóbal	Usme	Tunjuelito	Bosa	Kennedy	Fontibón	Engativá	Suba	Barrios Unidos	Teusaquillo	Los Mártires	Antonio Nariño	Puente Aranda	La Candelaria	Rafael Uribe Uribe	Ciudad Bolívar	Sumapaz
1	Amenaza de Ruina	29	4	2	0	2	0	2	0	1	1	1	4	4	3	0	0	3	0	0	2	0
2	Apoyo Propuesta	569	56	18	18	14	12	10	18	47	25	156	49	12	15	8	9	15	12	14	51	10
3	Asuntos Disciplinarios	197	9	6	7	7	9	3	6	23	22	13	38	6	11	15	3	8	2	2	7	0
4	Asuntos Jurídicos	6	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Asuntos Locales	13	5	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0
6	Atención a Población Desplazada	7	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
7	Código de Policía	112	6	4	1	0	1	4	3	25	23	7	13	5	8	3	0	1	3	1	4	0
8	Comprobante Pago Derechos de Autor	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
9	Conflictos Ciudadanos	202	7	13	5	10	6	3	6	45	9	43	13	2	7	0	1	18	2	1	9	2
10	Contaminación Auditiva	153	6	3	5	9	4	5	3	24	8	29	9	4	11	0	5	8	4	2	14	0
11	Contaminación Visual	26	0	4	0	0	4	1	0	3	2	4	2	2	1	0	0	1	1	0	1	0
12	Control Social	638	233	27	13	11	8	11	12	26	81	32	68	19	10	9	23	23	7	7	12	6
13	Denuncia por Expendio de Drogas	70	2	4	3	14	2	2	0	7	6	6	10	0	0	2	0	5	1	3	3	0
14	Denuncia por Presencia de Menores de Manera Ilegal	9	0	0	1	4	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
15	D.P.A.E. Diagnostico Técnico de Riesgo	8	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0
16	Espacio Público - Invasión	1340	138	71	18	41	15	12	23	199	49	221	221	56	74	16	12	80	5	26	63	0
17	Espacio Público - Restitución	296	29	25	3	5	3	7	12	69	9	34	36	7	22	5	0	15	1	2	12	0
18	Establecimientos comerciales	1526	132	112	28	26	13	60	58	180	62	158	139	119	135	35	55	82	7	57	67	1
19	Funcionamiento Ilegal de Club Social - IVC	15	1	1	0	0	0	0	1	1	0	3	1	0	1	1	1	2	1	0	1	0
20	Horario	89	0	0	1	7	0	5	2	39	1	20	6	4	2	0	0	0	0	0	1	1
21	Inseguridad ciudadana	206	6	24	7	17	4	6	3	18	4	19	13	16	8	2	4	22	4	7	22	0
22	Inspecciones	636	64	21	21	31	4	13	15	64	38	104	78	20	57	11	19	20	8	22	23	3
23	Jueces de Paz	5	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0
24	Juegos, Espectáculos y Sorteos	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
25	Licencia de construcción	1717	31	20	24	190	29	29	37	218	122	166	289	29	173	33	67	81	20	101	58	0
26	Obra/Mantenimiento de Vías	831	142	50	2	16	15	15	24	111	25	144	108	23	36	3	9	42	3	3	59	1
27	Obra Inestabilidad	43	10	4	0	3	1	2	1	3	1	8	2	2	0	0	0	0	0	1	5	0
28	Obras y Construcciones	1322	289	144	18	30	30	24	64	123	26	165	80	172	19	27	11	58	4	11	25	2
29	Otros	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	Patrimonio Cultural	10	1	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3	0	0	0
31	Permiso eventos	23	1	2	0	0	1	0	0	12	1	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0
32	Perturbación tranquilidad pública	232	23	35	1	9	3	2	4	25	3	36	13	23	6	5	4	21	6	5	8	0
33	Planeación Local - Elección Concejo Planeación	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	Planeación Local - Encuentros Ciudadanos	4	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
35	Planeación Local - Plan de Desarrollo	91	0	1	1	0	0	1	7	31	1	43	0	0	1	0	0	2	0	0	3	0
36	Planeación Local - Proyectos	175	1	4	0	1	2	12	6	47	24	30	8	0	10	0	0	6	0	3	21	0
37	Prestación Inadecuada de Servicios Turísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	Quejas en contra de Contratistas de la Entidad	24	5	6	0	2	0	0	0	5	1	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
39	Quejas en contra de Servidores Públicos	23	0	10	0	2	0	2	0	1	3	0	3	0	0	1	1	0	0	0	0	0
40	Registro Mercantil	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	Sanitarias	238	9	7	5	19	1	6	5	24	12	60	21	5	7	7	7	17	8	4	14	0
42	Seguridad, Convivencia y Orden Público	117	5	8	4	10	1	3	3	13	9	13	20	2	3	1	3	1	2	11	5	0
43	Tarifas de Parqueaderos	38	12	7	2	1	0	0	0	3	0	4	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Tramitados a otras entidades, Rechazos, Ampliaciones	168	24	2	0	34	0	1	2	10	16	14	37	1	4	2	17	2	1	0	0	1
45	Uso de Suelo (Ley 232 de 1995) - IVC	182	16	4	2	7	0	2	4	21	2	38	63	2	5	2	1	6	0	0	6	1
46	Usos zonales	76	3	0	3	2	0	1	1	10	2	28	10	1	2	0	2	1	2	3	5	0
47	Vendedores ambulantes	310	54	49	15	4	4	23	5	43	7	28	20	9	22	1	3	11	4	4	4	0
48	Zona de Riesgo - Deslizamiento Terreno	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
49	Zona de Riesgo - Inestabilidad Terreno	14	2	3	0	2	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0
50	Zona de Riesgo - Inundaciones	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
51	Zonas de Tolerancia	4	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total		11811	1333	696	211	534	176	271	327	1477	600	1641	1390	547	658	189	259	560	111	293	509	29

2. Cifras por Localidad

RESUMEN DE TODA LA GESTIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS
EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO DURANTE LA VIGENCIA 2014.



Inicio



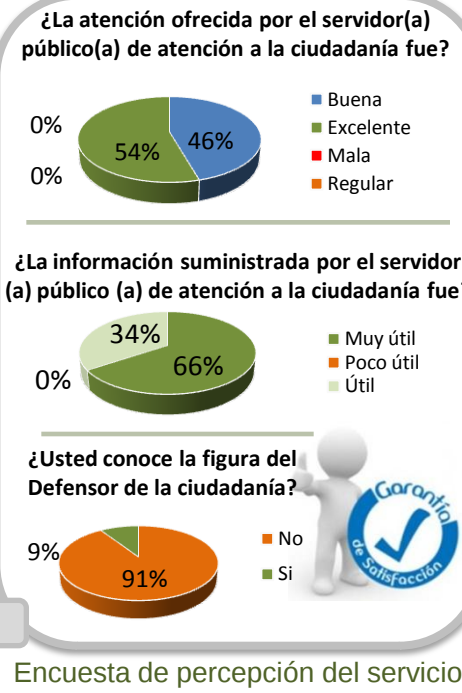
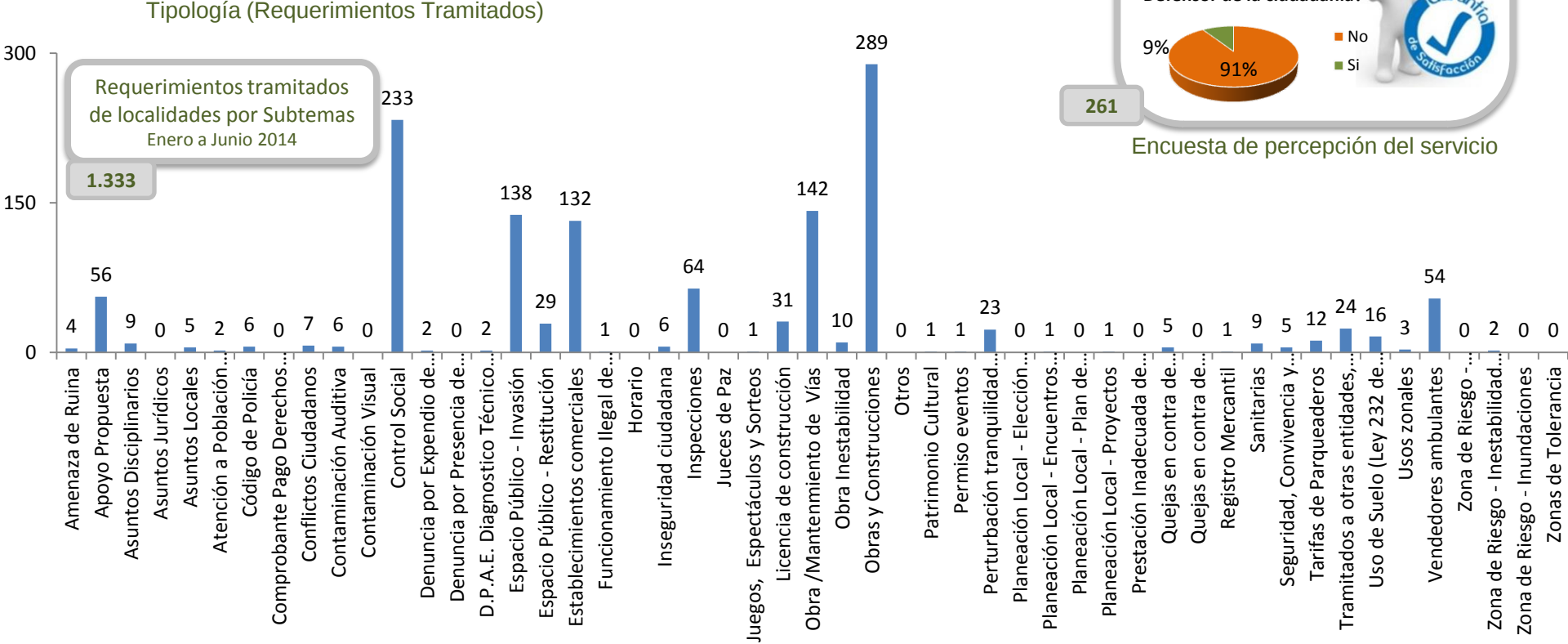
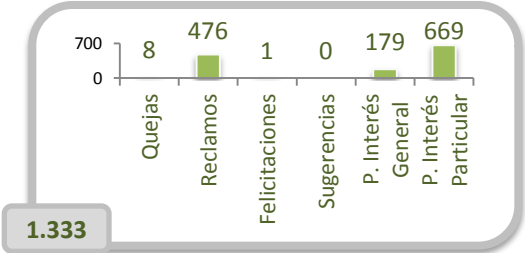
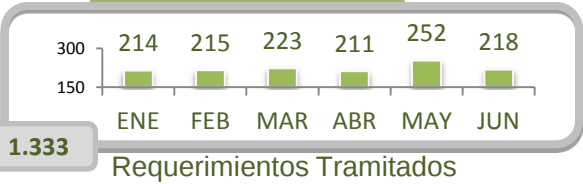
Resumen General
2014



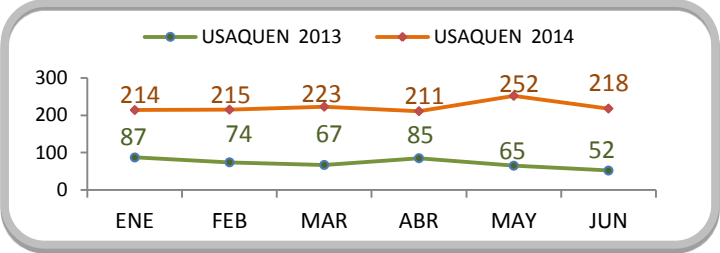
BOGOTÁ
HUGANA

Resumen y Análisis de la Gestión realizada por SAC. Localidad por Localidad.

2.1 Alcaldía Local Usaquén

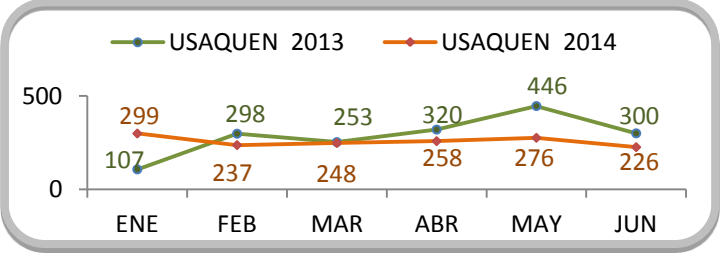


Comparativo Tendencia Requerimientos



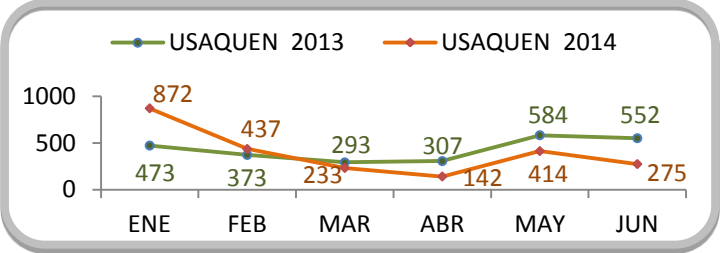
Al comparar el primer semestre de las dos vigencias 2013 y 2014 respectivamente se observa un importante incremento de tramites realizados en el SDQS_ORFEO, como efecto de la incorporación de los requerimientos a través del sistema distrital y el aplicativo de la gestión documental de la entidad.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



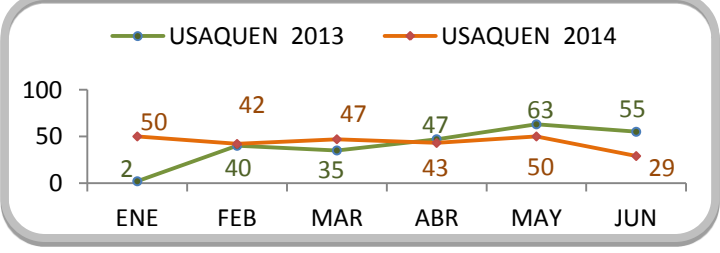
El registro de informados disminuyó ligeramente en el 2014. El punto SAC deberá fortalecer el registro de información, como parte sustancial del servicio.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



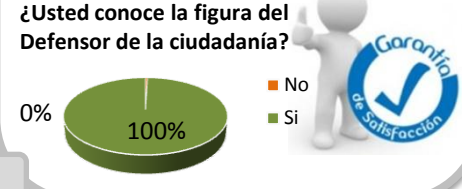
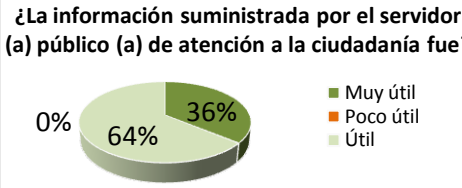
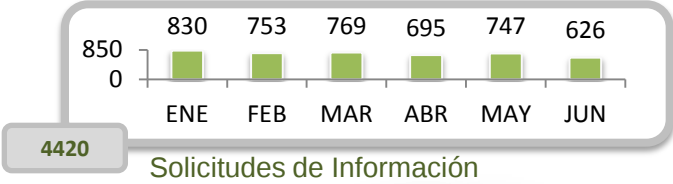
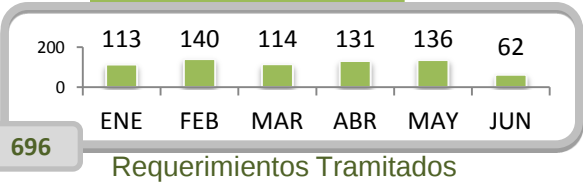
La expedición de estos certificados guarda un comportamiento similar en las muestras. Es preciso motivar para que este servicio sea realizado directamente por los usuarios a través del link dispuesto para su expedición.

Comparativo Tendencia Encuestas

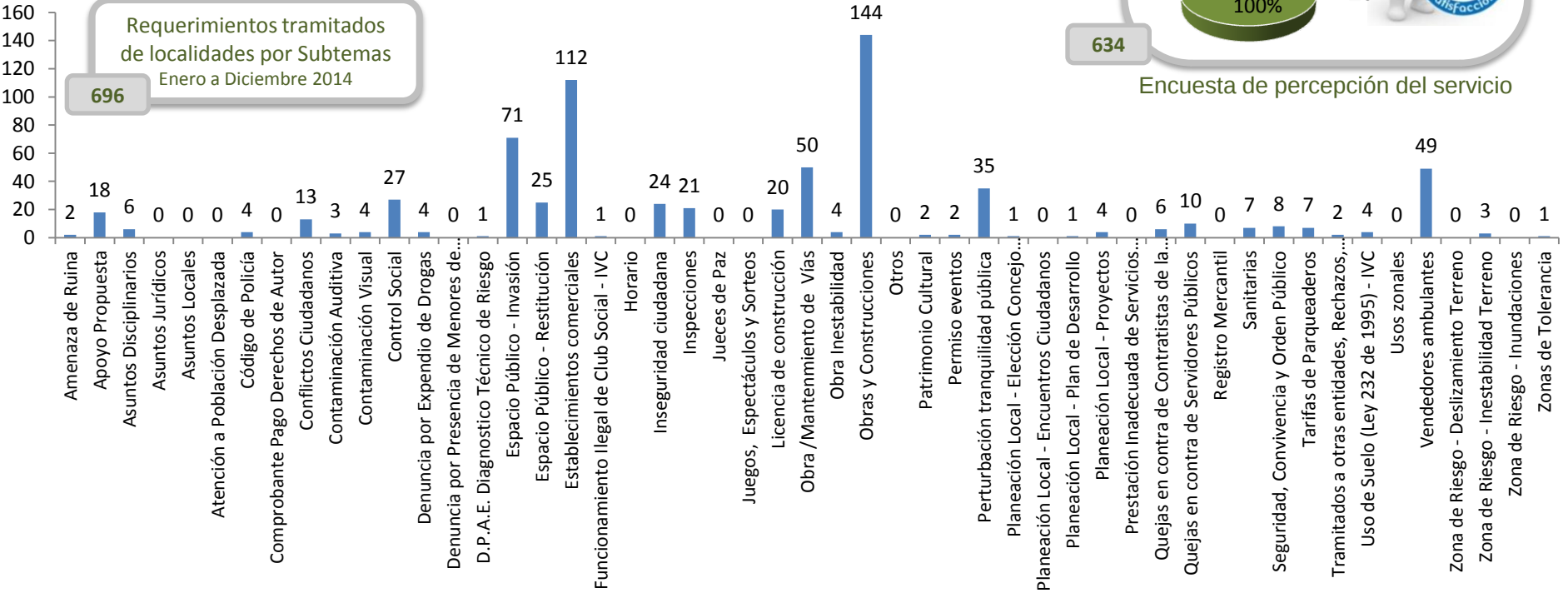
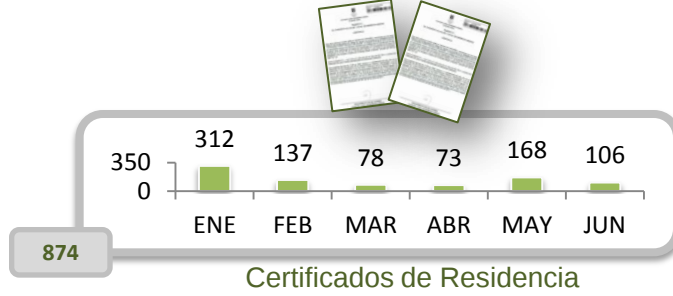
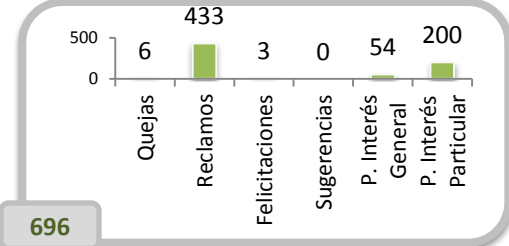


La disminución del registro de información esta relacionada con el número de encuestas aplicada , si se tiene en cuenta que el aplicativo Si-Actua emite una encuesta por cada cinco personas atendidas registradas; situación que deberá ser tomada en cuenta por el punto SAC , en tanto la encuesta mide la percepción del servicio prestado.

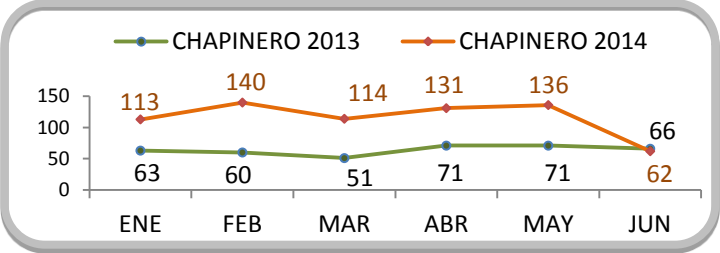
2.2 Alcaldía Local Chapinero



Encuesta de percepción del servicio

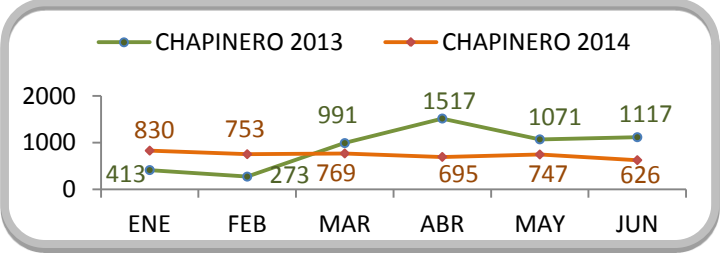


Comparativo Tendencia Requerimientos



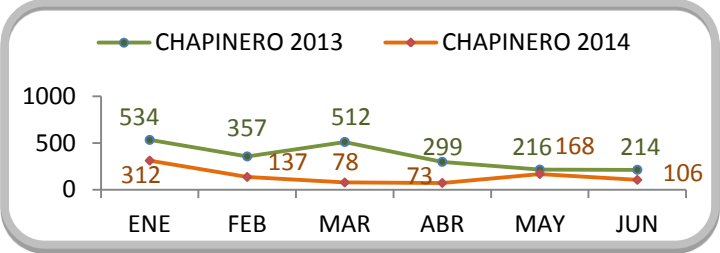
Al comparar el primer semestre de las dos vigencias 2013 y 2014 respectivamente se observa un importante incremento de tramites realizados en el SDQS_ORFEO, como efecto de la incorporación de los requerimientos a través del sistema distrital y el aplicativo de la gestión documental de la entidad.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



El registro de informados aumentó después del tercer mes en el 2014. El punto SAC deberá fortalecer el registro de información, como parte sustancial del servicio.

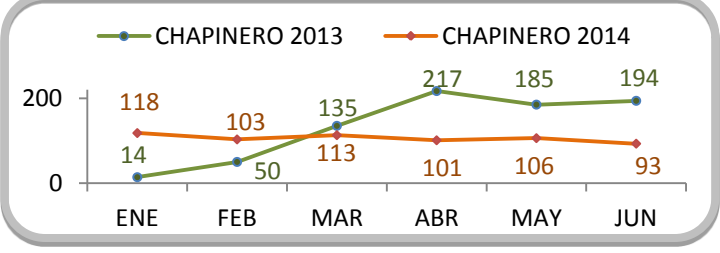
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de estos certificados generó un ligero en las muestras del año 2014.

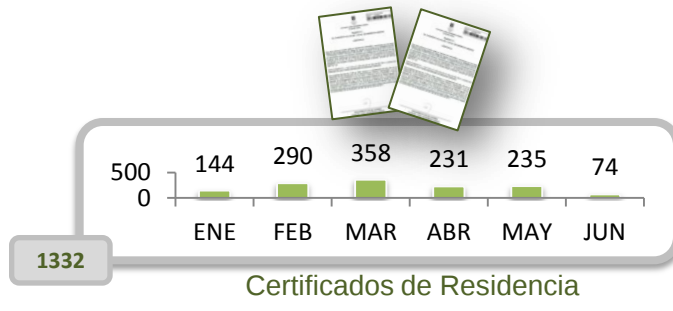
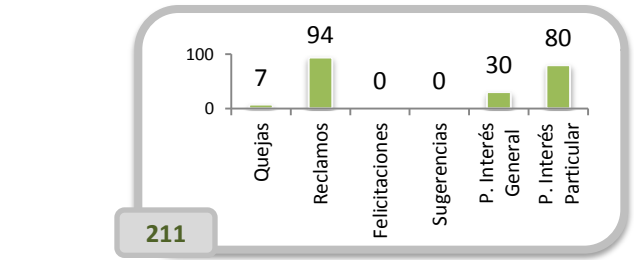
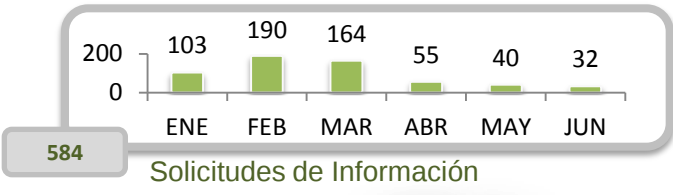
Es preciso motivar para que este servicio sea realizado directamente por los usuarios a través del link dispuesto para su expedición.

Comparativo Tendencia Encuestas

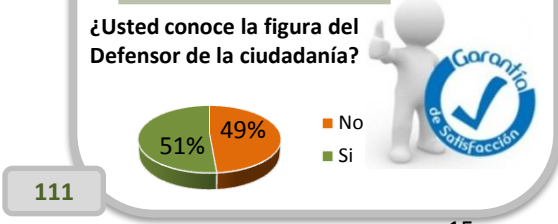
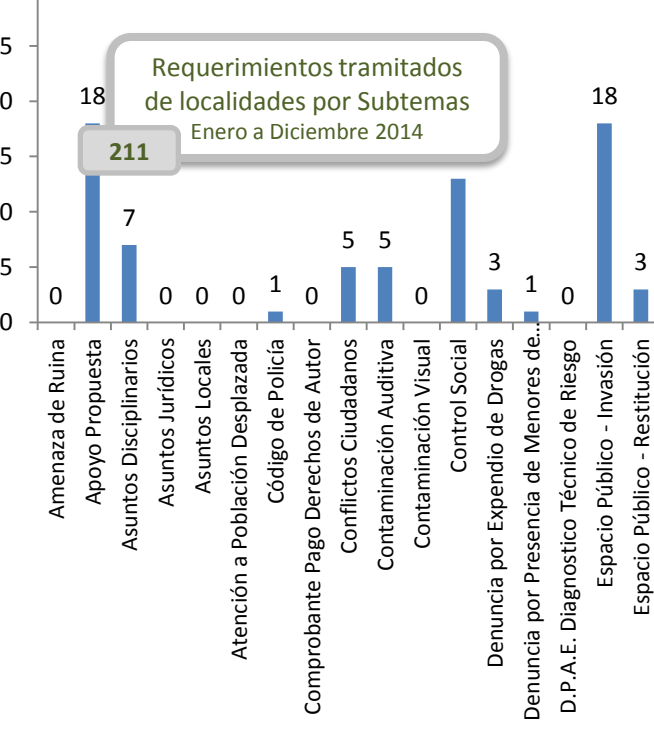


El ligero aumento en el registro de información esta relacionada con el número de encuestas aplicada , si se tiene en cuenta que el aplicativo Si-Actua emite una encuesta por cada cinco personas atendías registradas; situación que deberá ser tomada en cuenta por el punto SAC , en tanto la encuesta mide la percepción del servicio prestado.

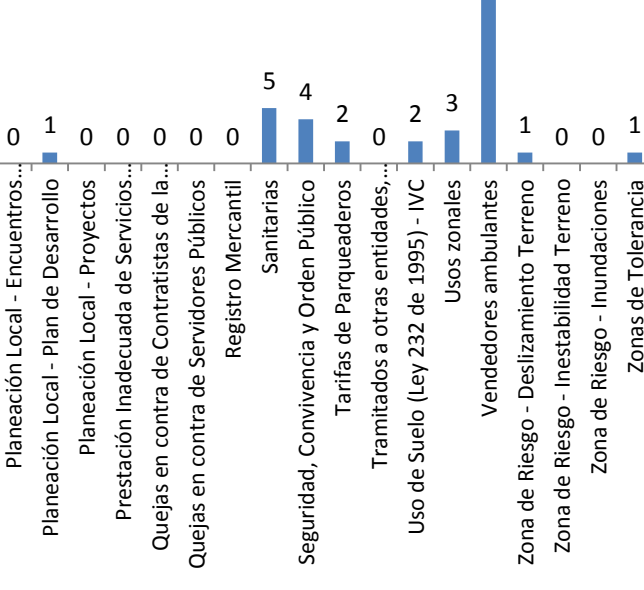
2.3 Alcaldía Local Santafé



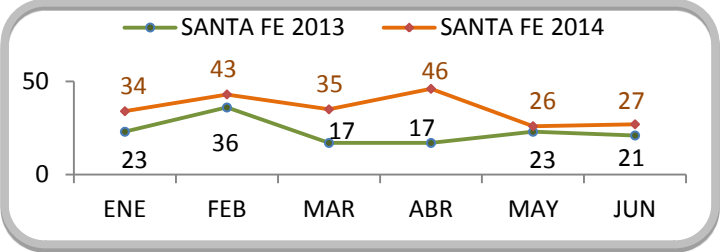
Tipología (Requerimientos Tramitados)



Encuesta de percepción del servicio

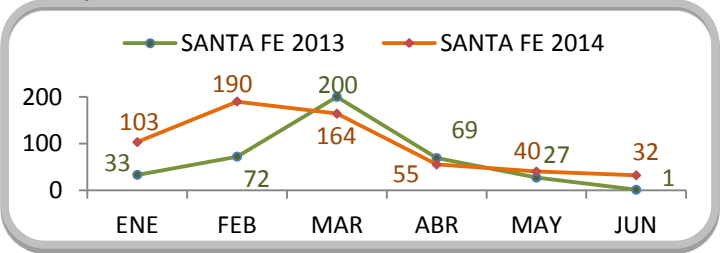


Comparativo Tendencia Requerimientos



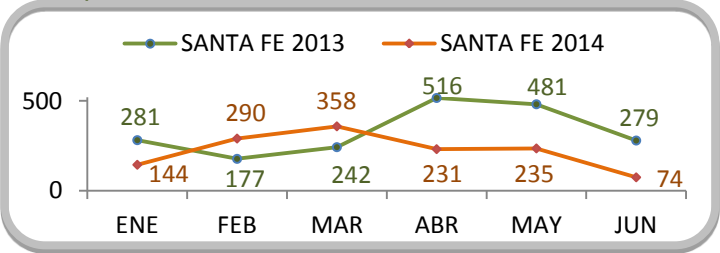
En la vigencia 2013 el registro de requerimientos muestra un comportamiento parejo, mientras en 2014 decae, se presume que no se estén incorporando al SDQS todos los requerimientos que ingresan a través del CDI.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



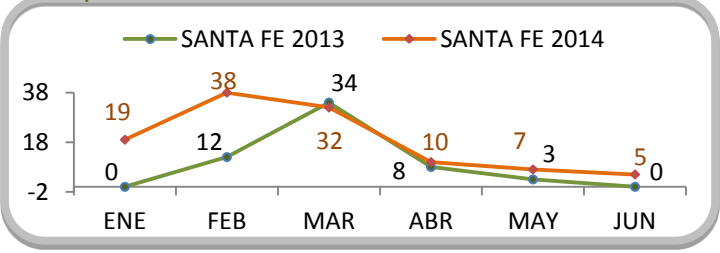
El registro de información decayó. Mientras en el mes de Marzo de 2014 se evidencian 164 tramites de información en el mes de Mayo y Junio de la misma vigencia hay un promedio de 30 registros.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



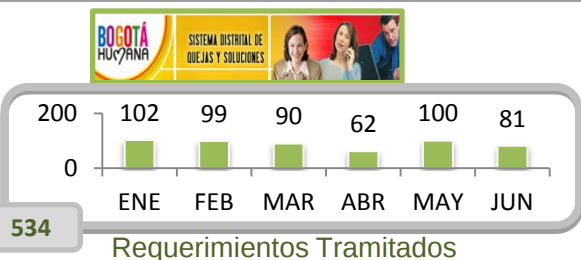
El trámite de Certificados de Residencia disminuye su gestión, si se comparan los dos primeros semestres del 13 y 14. En los meses de Febrero y Marzo hay un promedio de 300 expediciones y baja a 74 en Junio de 2014.

Comparativo Tendencia Encuestas

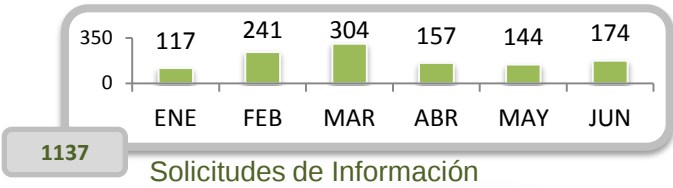


La disminución del registro de información afecta el número de encuestas aplicadas, en tanto el aplicativo Si-Actua emite una encuesta por cada cinco personas atendidas registradas. Preocupa que en Junio solamente se aplicaron 5 encuestas

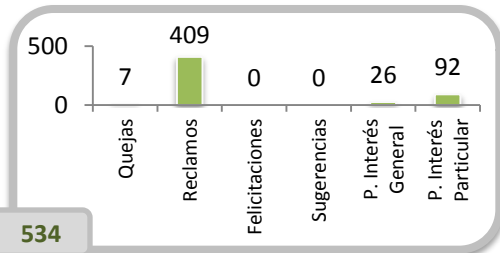
2.4 Alcaldía Local San Cristóbal



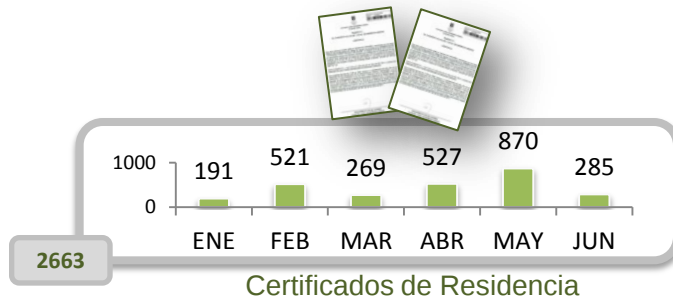
Requerimientos Tramitados



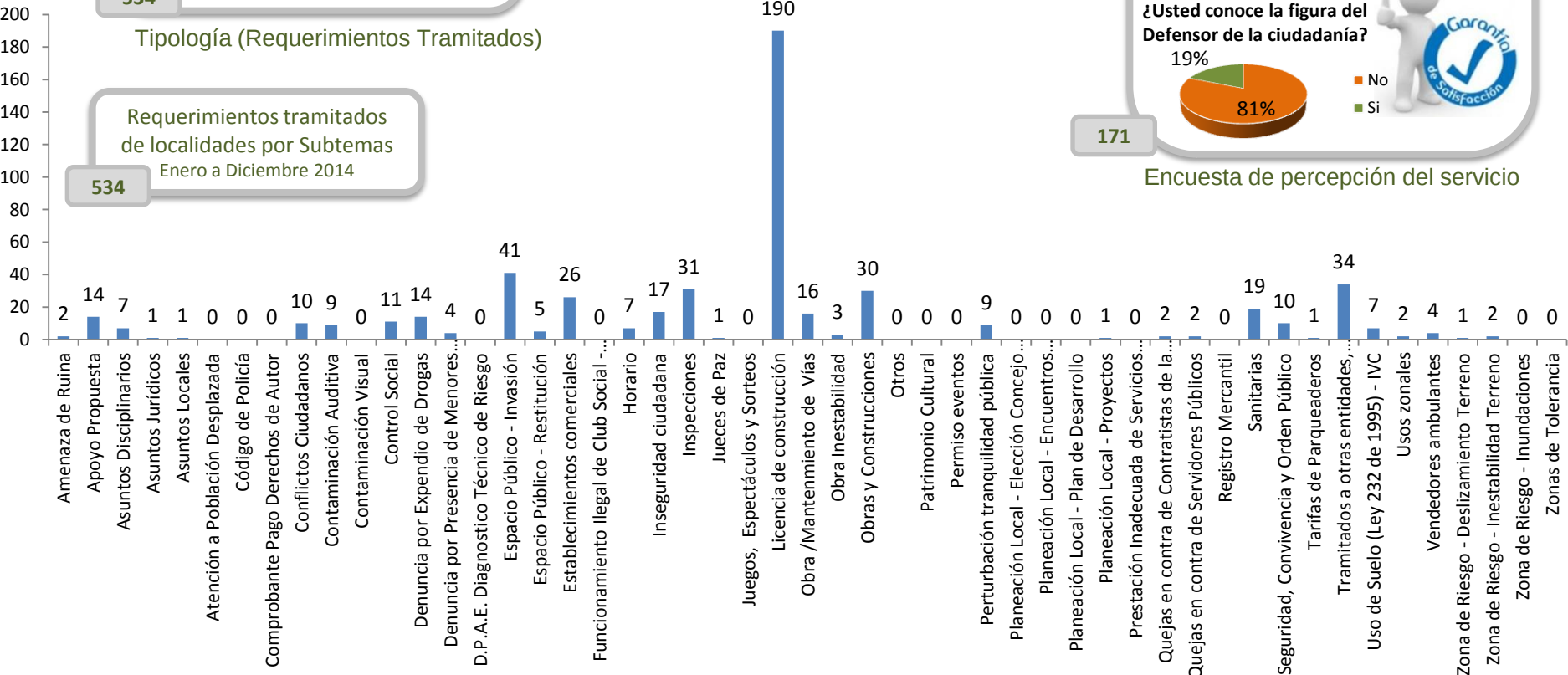
Solicitudes de Información



Tipología (Requerimientos Tramitados)



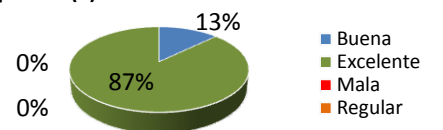
Certificados de Residencia



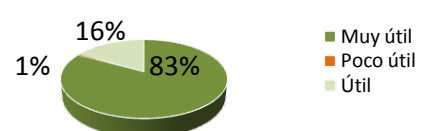
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Diciembre 2014



¿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?

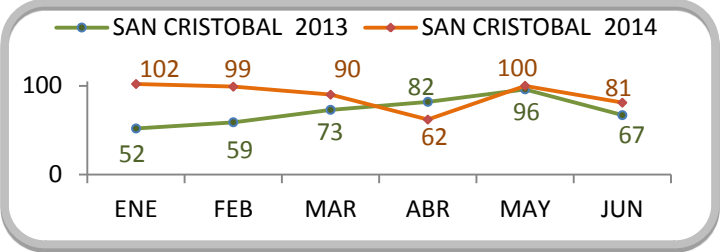


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



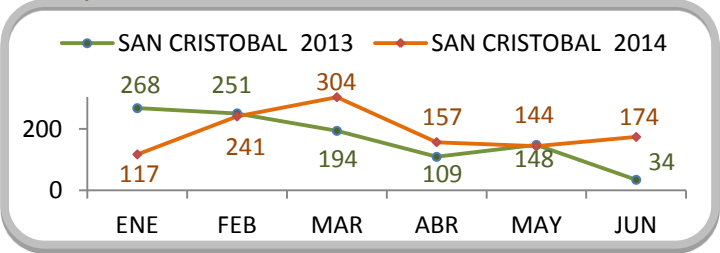
Encuesta de percepción del servicio

Comparativo Tendencia Requerimientos



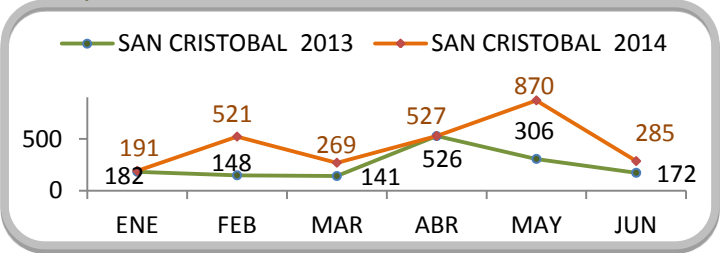
Es preciso revisar si la localidad esta incorporando los derechos de Petición ingresados a través del CDI al SDQS, en tanto al comparar las dos vigencias el promedio de requerimientos no varía y en el primer semestre de 2013 no se incorporaban los DP al SDQS, pues el lineamiento de Gestión Documental no lo establecía.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



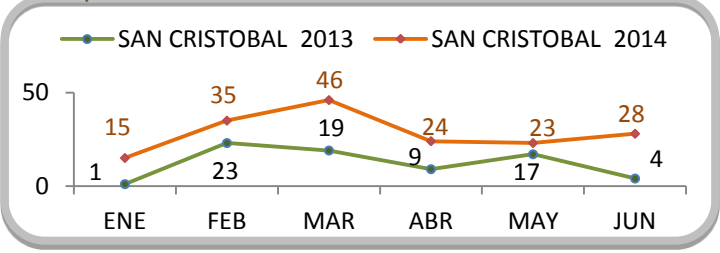
El registro de información posee un comportamiento estable.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



En esta localidad hay un incremento importante en la expedición de los Certificados de Residencia.

Comparativo Tendencia Encuestas



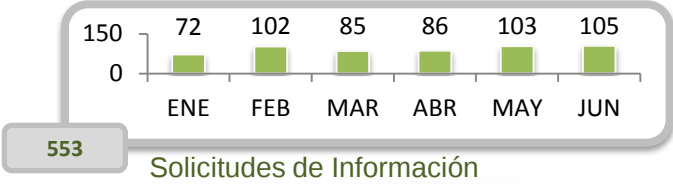
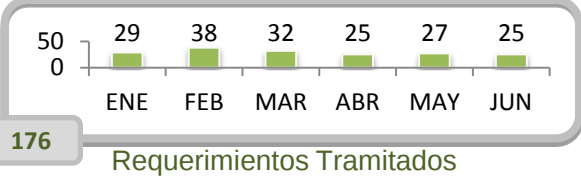
La cifras muestran cumplimiento de la aplicación de las encuestas de percepción del servicio.

2.5 Alcaldía Local Usme

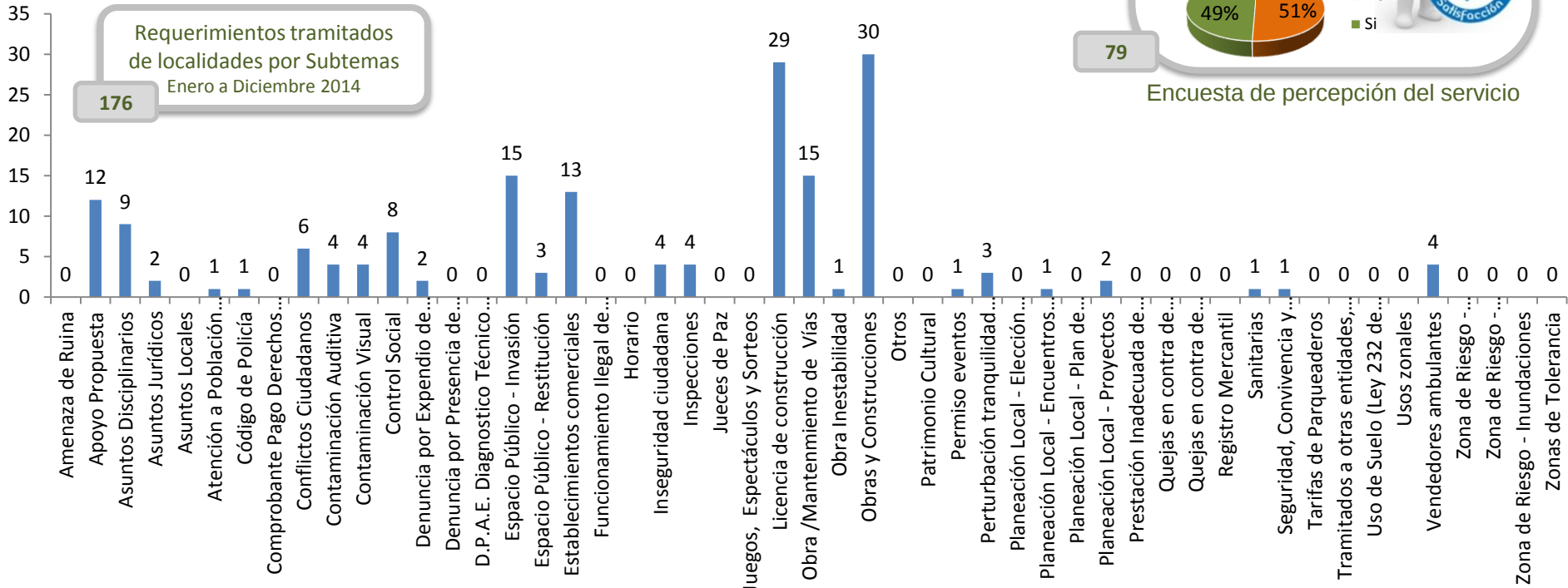
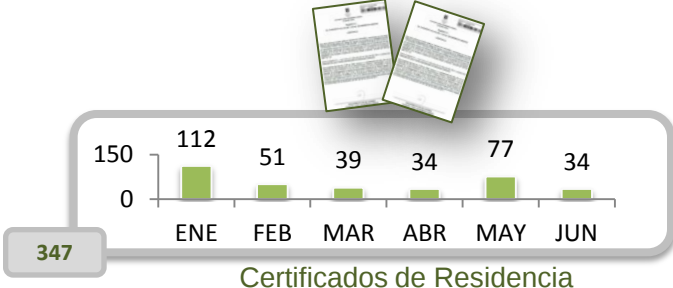
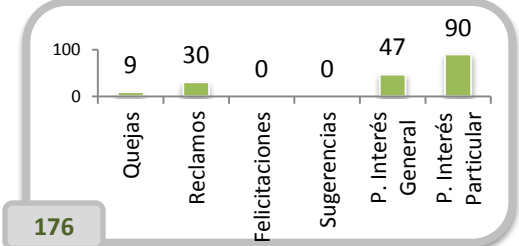


Inicio

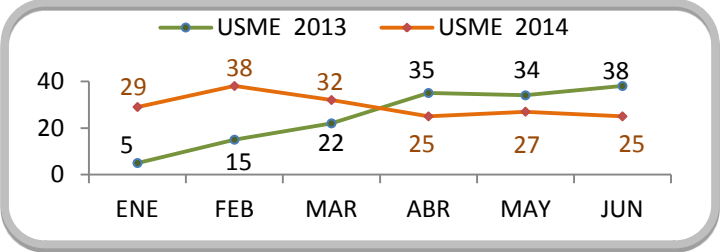
Atrás



Encuesta de percepción del servicio

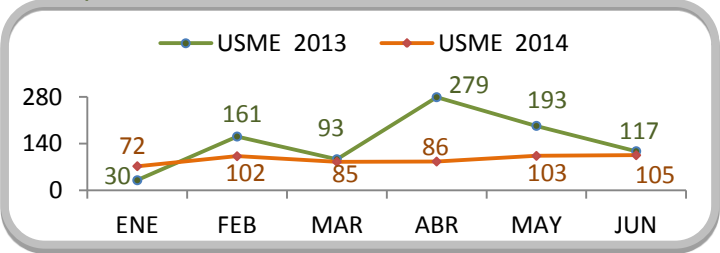


Comparativo Tendencia Requerimientos



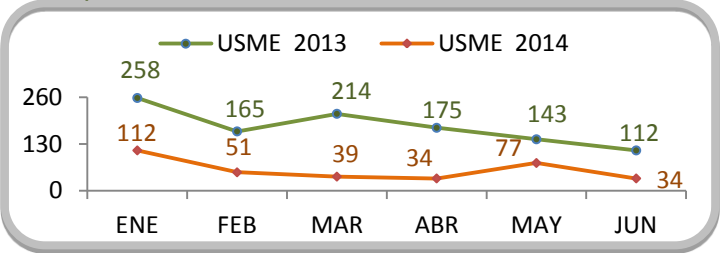
Por el número de requerimientos ingresados al SDQS, se presume que no se esta implementando el lineamiento de la gestión Documental, en cuanto todo Derechos de Petición debe ser tramitado a través del SDQS.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



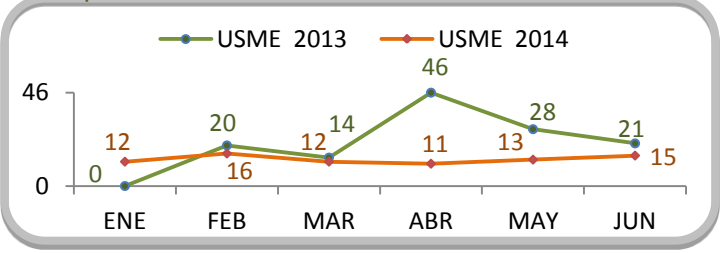
Una de las estrategias previstas en SAC tiene que ver con el interés de incrementar la información al ciudadano, en la perspectiva que a Mayor información menor cantidad de requerimientos. Sin embargo al comparar las cifras de las dos vigencias es notable disminución de registros en 2014.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



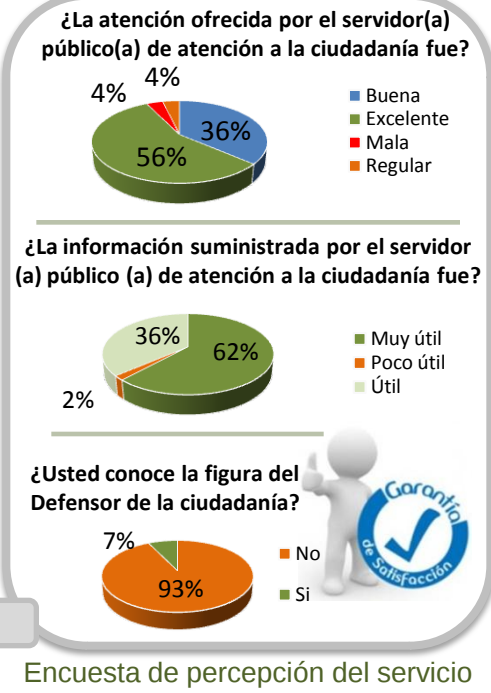
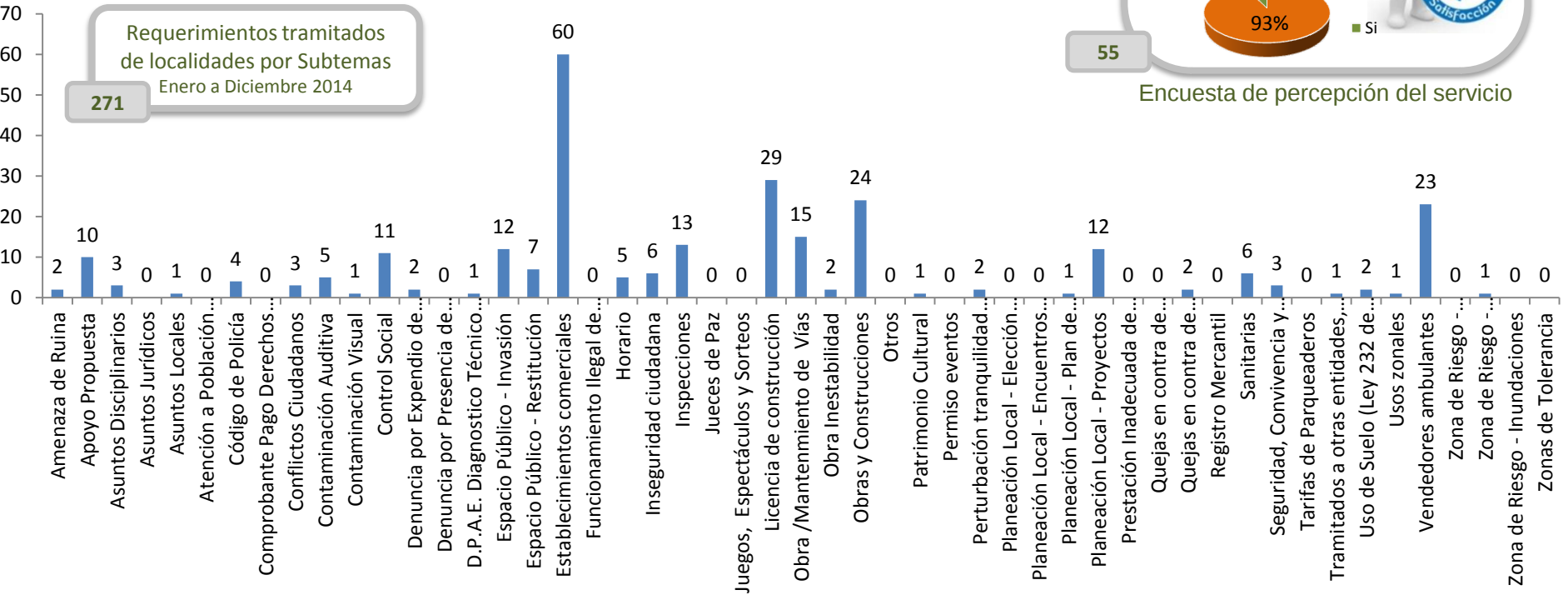
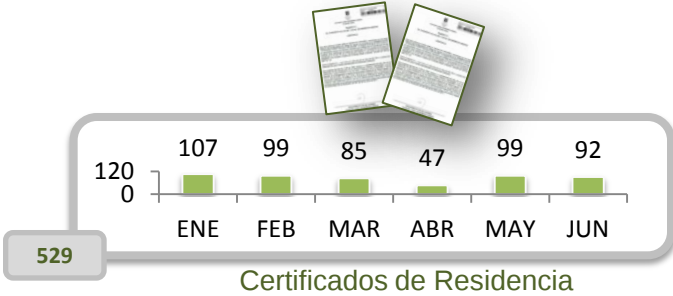
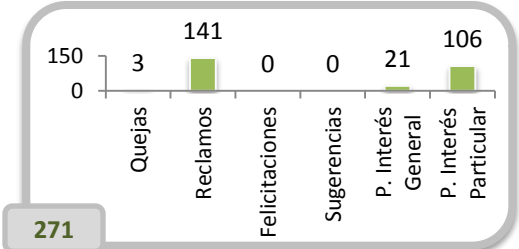
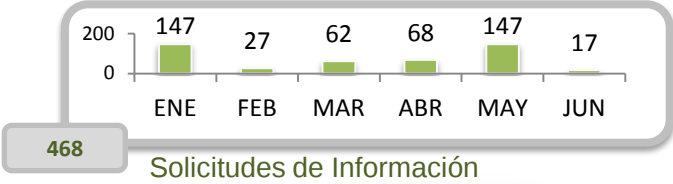
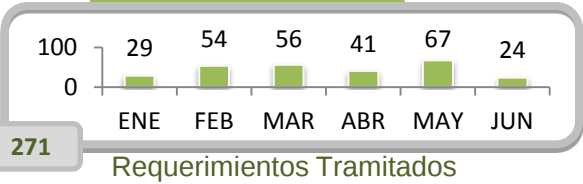
El servicio de Expedición de C.R. disminuyo notablemente en la vigencia de 2014, siendo bastante inferior al comparar el reporte que emite el sistema Si-Actua.

Comparativo Tendencia Encuestas

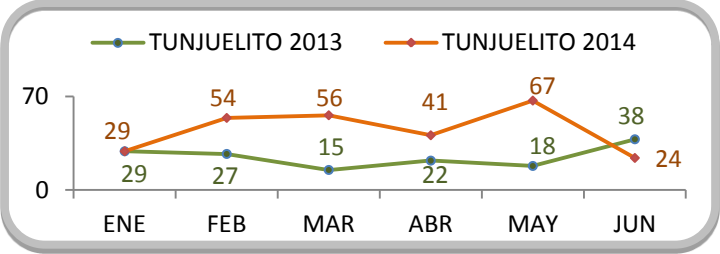


Al disminuir el número de registros de información se han disminuido los registros de encuesta.

2.6 Alcaldía Local Tunjuelito

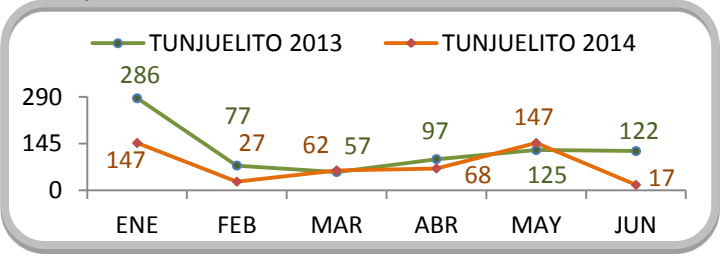


Comparativo Tendencia Requerimientos



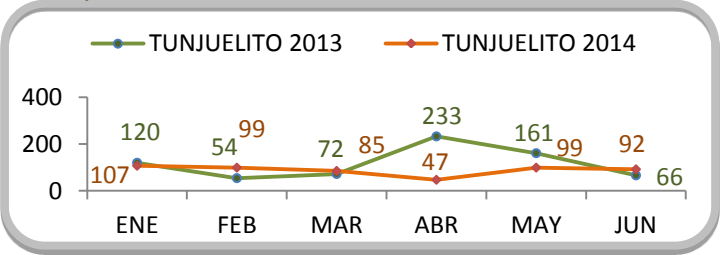
Se observa una disminución del número de requerimientos ingresados en el mes de Junio de 2014. Es importante tener presente la importancia de incorporar todos los requerimientos en el SDQS, como parte de la estrategia anticorrupción de la entidad.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



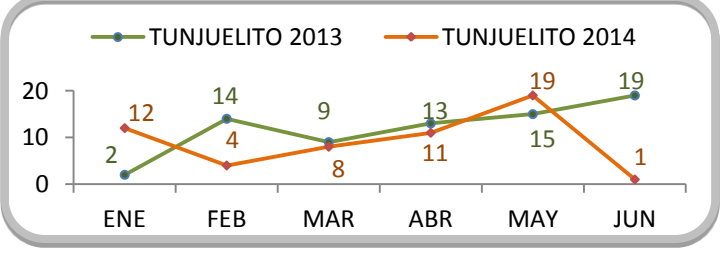
En Junio de 2014 hay un bajo registro de Información, es importante recordar que a mayor información, menor cantidad de requerimientos, pero las cifras muestran disminución en requerimientos y disminución en registros de información.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



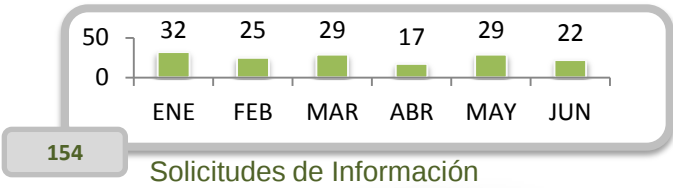
Como en los dos anteriores registros estadísticos, la expedición de Certificados de Residencia. También disminuyo en el servicio SAC.

Comparativo Tendencia Encuestas



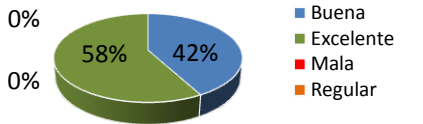
Es bastante preocupante la disminución en todos los servicios, incluso en la aplicación de la encuesta de percepción del servicio, se evidencia UNA encuesta en el mes de Junio de 2014.

2.7 Alcaldía Local Bosa





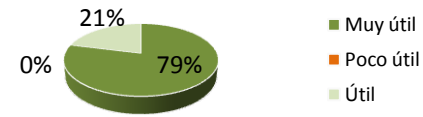
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



0% 0%

■ Buena
■ Excelente
■ Mala
■ Regular

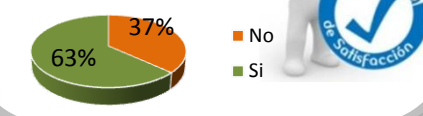
¿La información suministrada por el servidor (a) público (a) de atención a la ciudadanía fue?



0%

■ Muy útil
■ Poco útil
■ Útil

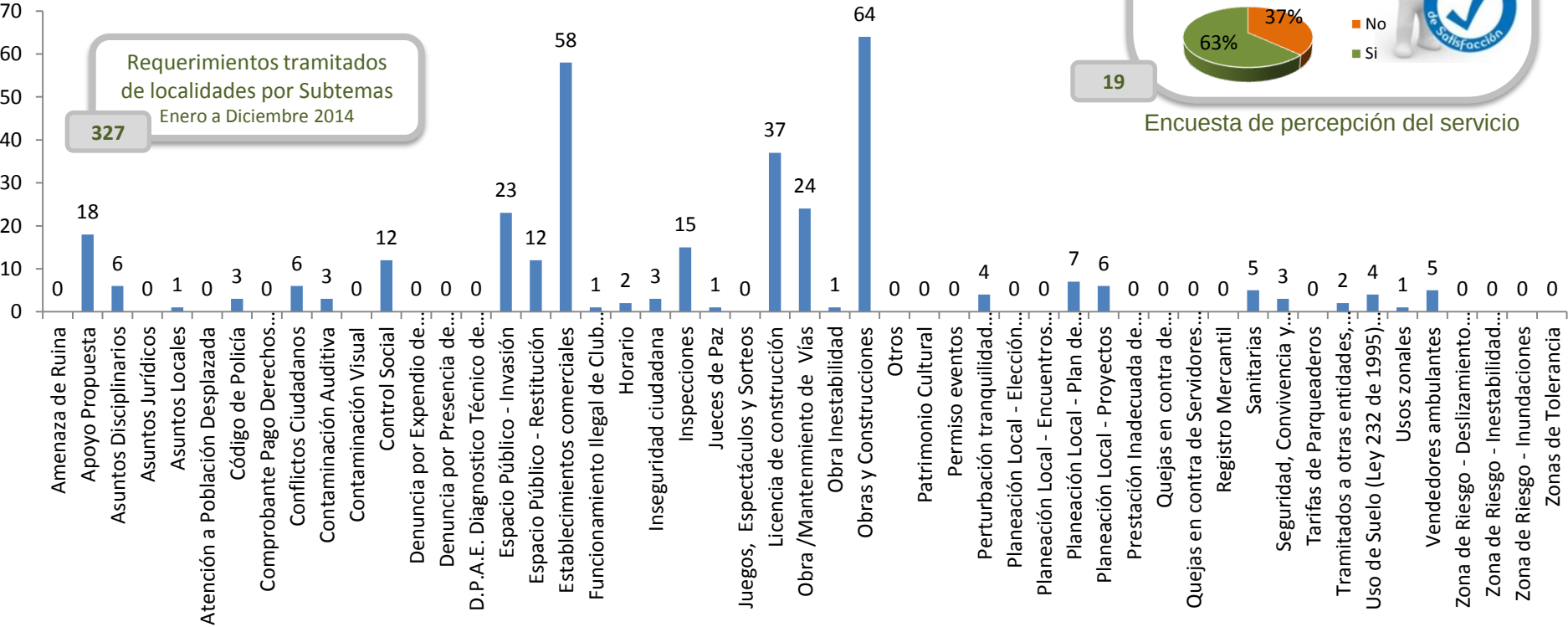
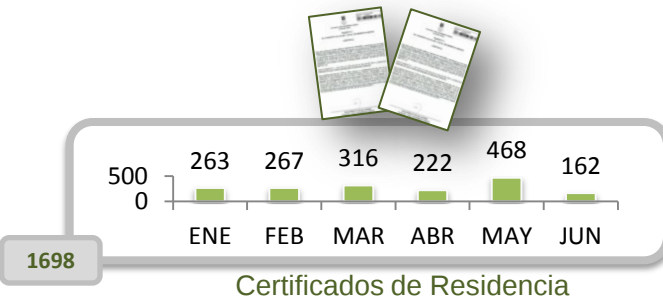
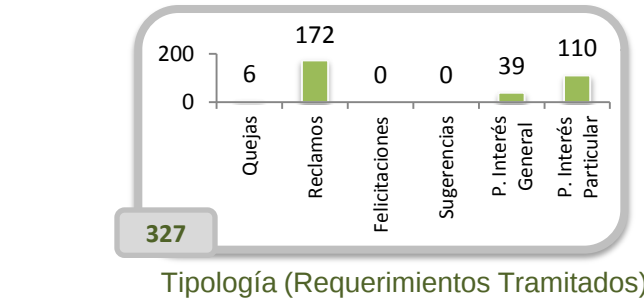
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



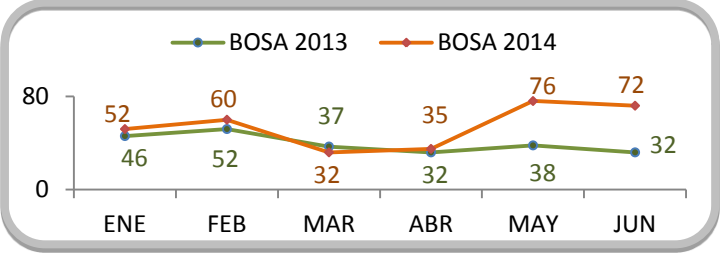
19

Garantía de Satisfacción

Encuesta de percepción del servicio

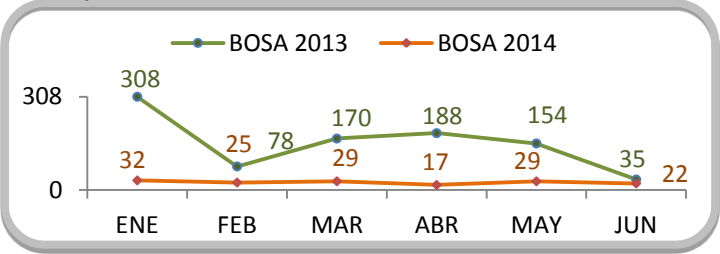


Comparativo Tendencia Requerimientos



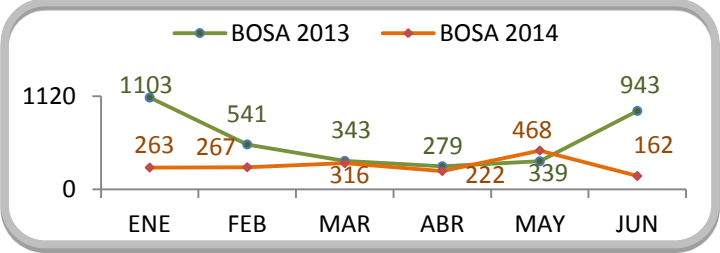
Se observa un incremento de requerimientos, es probable que corresponda a la implementación del lineamiento de gestión documental, que establece que todo requerimiento, Derecho de Petición debe quedar incorporado al SDQS, posibilitando el seguimiento a la gestión que realiza SAC .

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



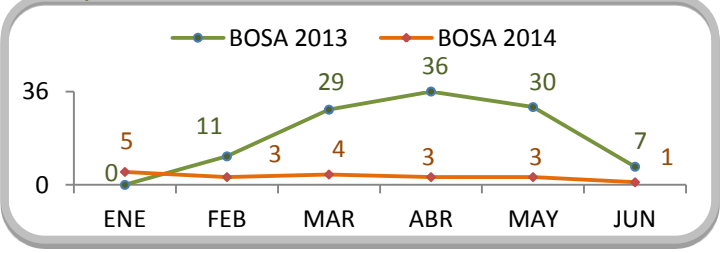
El registro de informados disminuyo obteniblemente si se compara con la misma vigencia 2013, es preocupante si se tiene en cuenta que a mayor información menor cantidad de requerimientos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



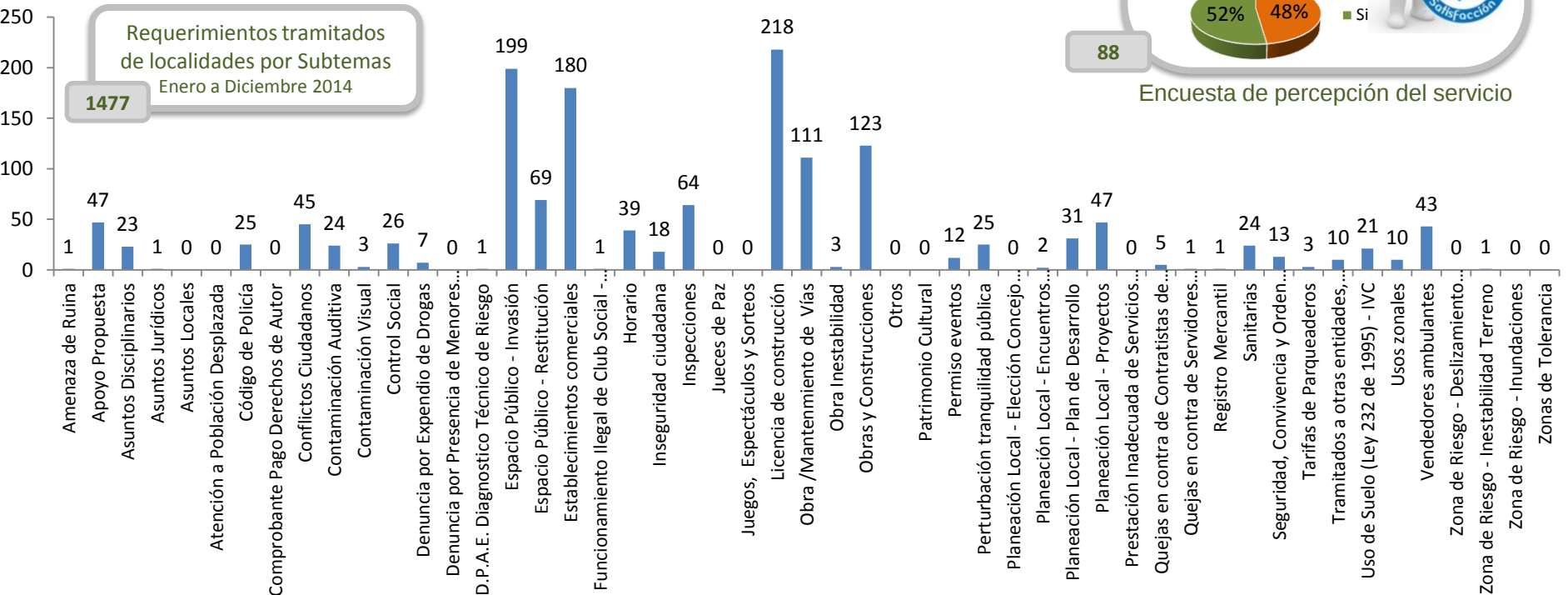
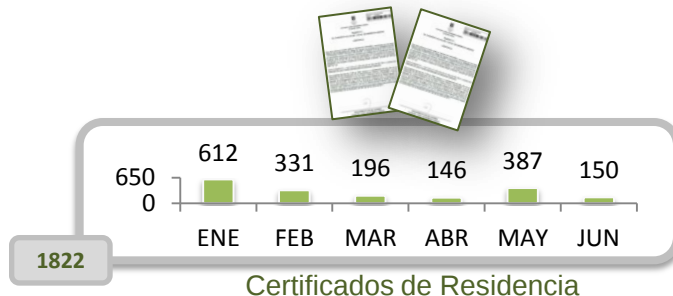
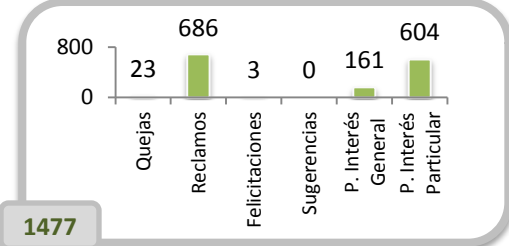
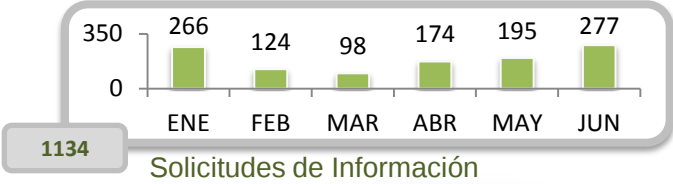
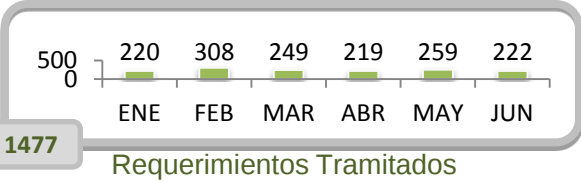
La expedición de Certificados de Residencia también disminuyó.

Comparativo Tendencia Encuestas

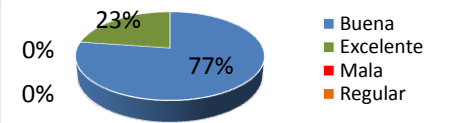


Al disminuir el número de personas atendidas disminuye el número de encuestas realizadas. Al comparar la vigencia 2013, es bien notorio el bajo número de informados y por supuesto el número de encuestas aplicadas,.

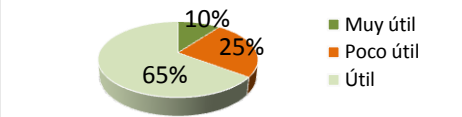
2.8 Alcaldía Local Kennedy



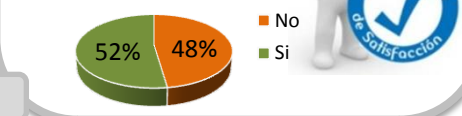
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



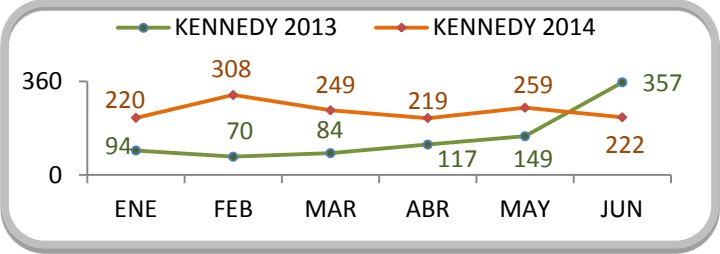
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

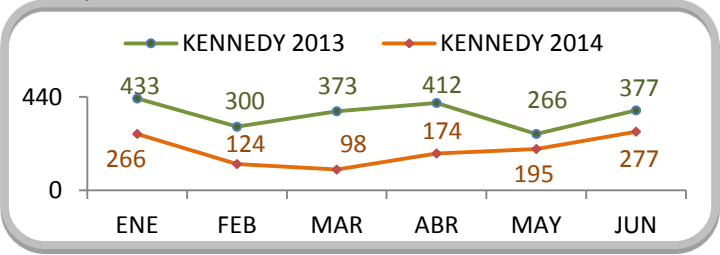


Comparativo Tendencia Requerimientos



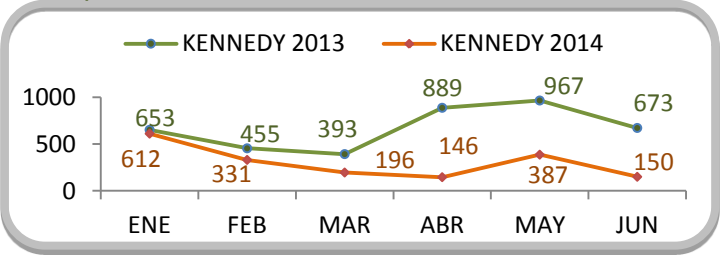
El comparativo del primer semestre de 2013 y 2014 muestra un mayor numero de requerimientos, es bastante posible que sea por la implementación del Lineamiento de Gestión Documental.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



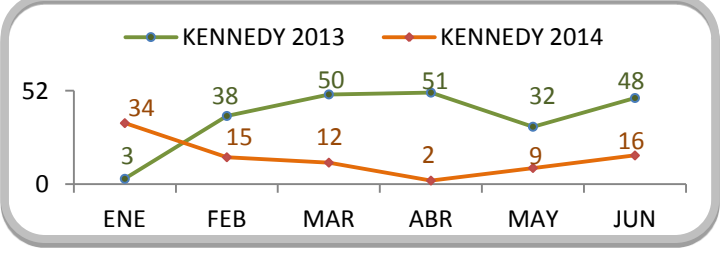
Esta localidad cuenta con cuatro personas que atienden el punto de atención a la ciudadanía en 2014, Sin embargo el número de registros de información es inferior al registrado en 2013.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



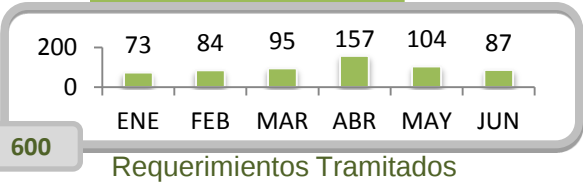
La expedición de Certificados de Residencia disminuyó ostensiblemente en la vigencia 2014

Comparativo Tendencia Encuestas

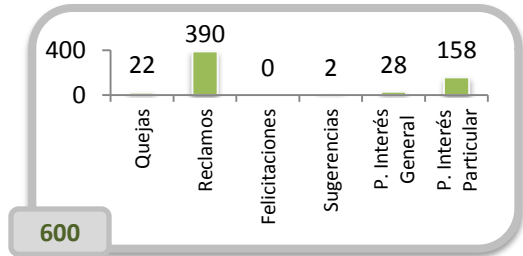


Al comparar el registro de información y la aplicación de encuestas se observa que NO se esta realizando este compromiso, situación que preocupa si se tiene en cuenta que es cumplimiento normativo de la estrategia Anticorrupción.

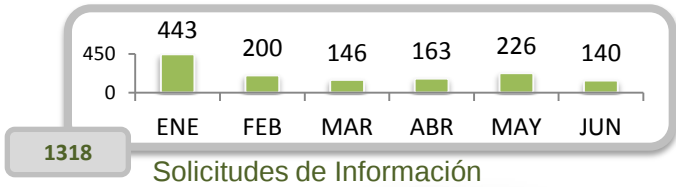
2.9 Alcaldía Local Fontibón



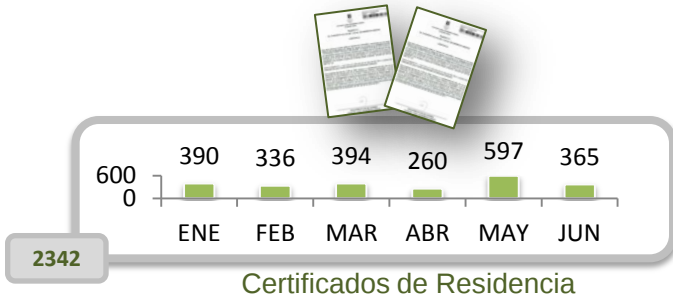
Requerimientos Tramitados



Tipología (Requerimientos Tramitados)



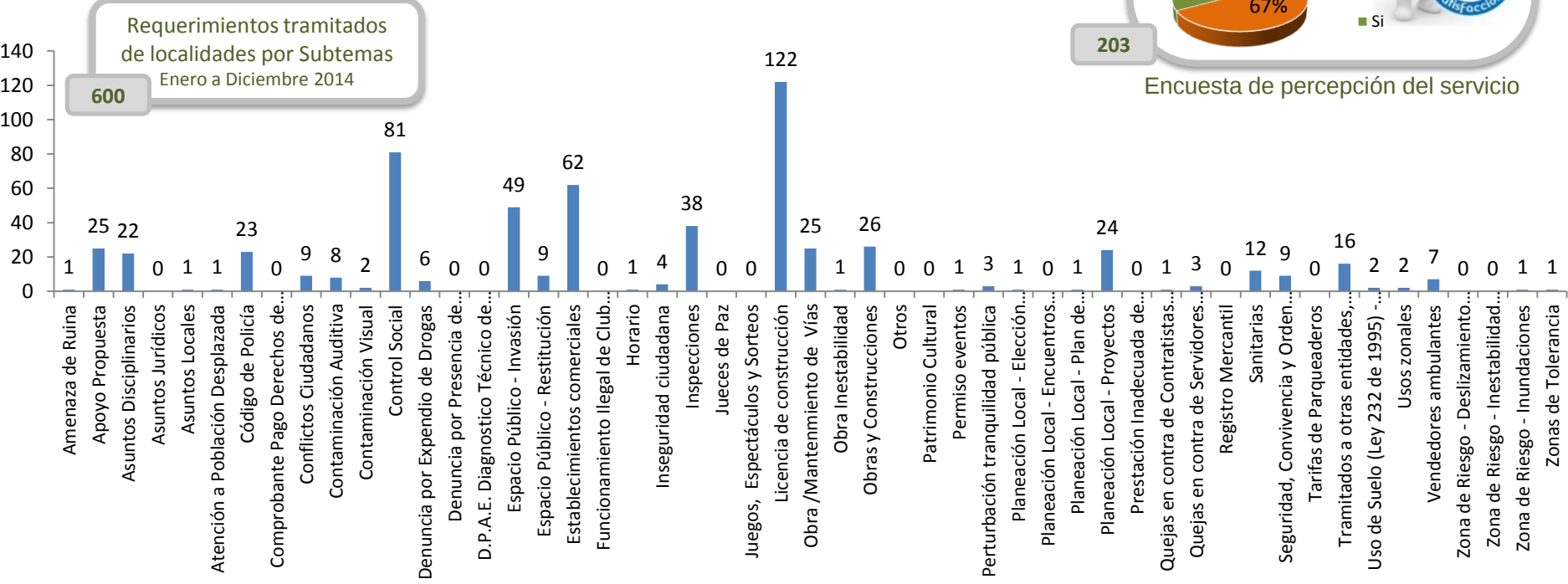
Solicitudes de Información



Certificados de Residencia

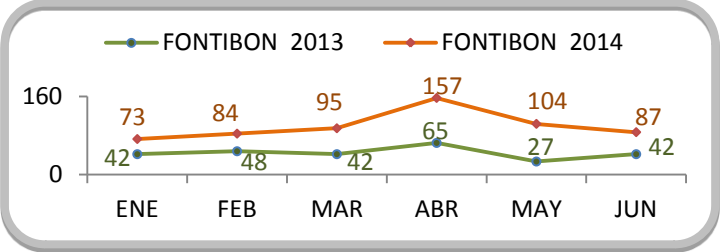


Encuesta de percepción del servicio



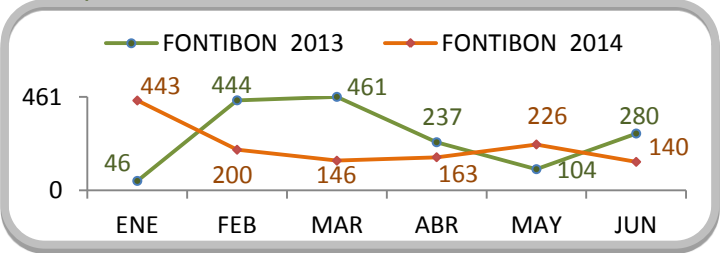
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Diciembre 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



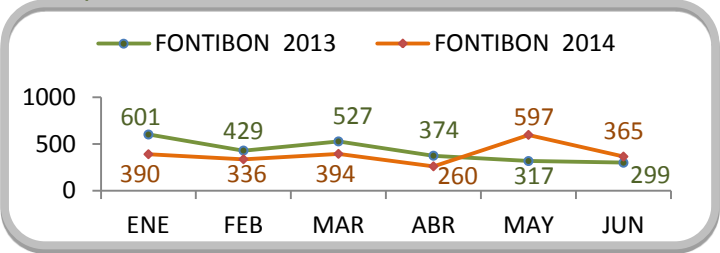
El incremento de los requerimientos puede corresponder a la implementación del lineamiento de Gestión documental.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



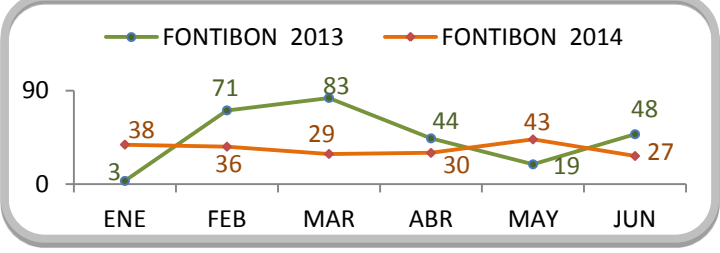
Se evidencia una disminución del registro de información.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



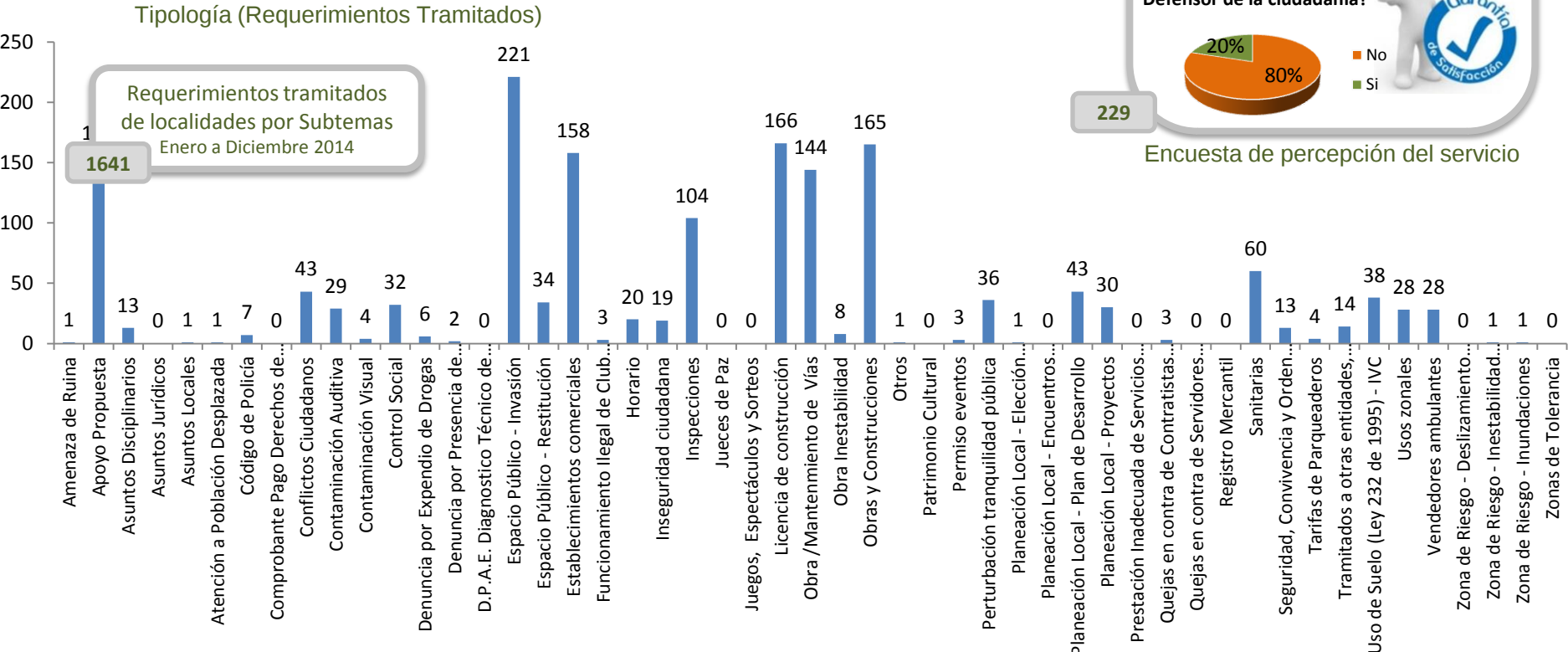
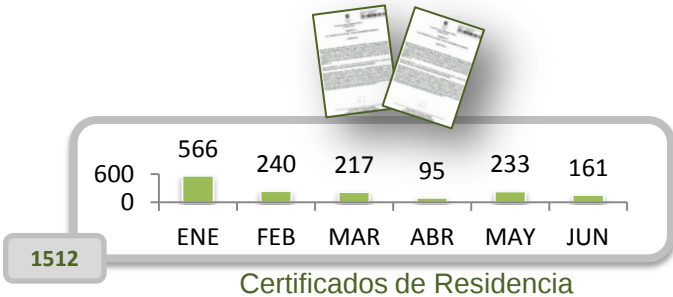
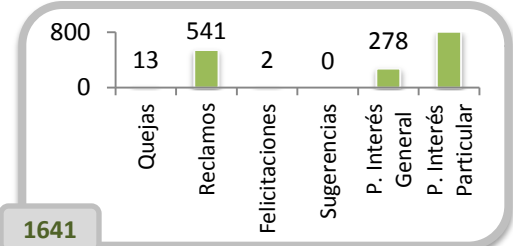
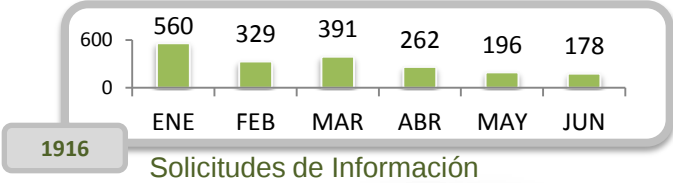
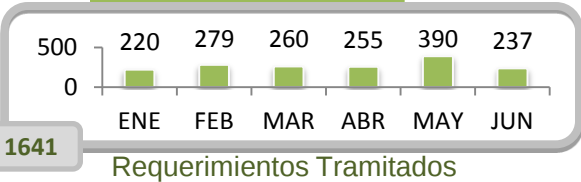
Se evidencia una disminución en el servicio de expedición de Certificados de Residencia.

Comparativo Tendencia Encuestas

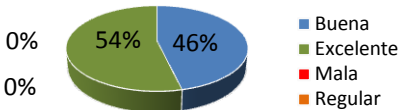


Se evidencia una disminución en la aplicación de la encuesta de percepción del servicio en esta localidad.

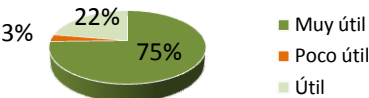
2.10 Alcaldía Local Engativá



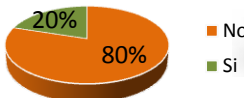
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

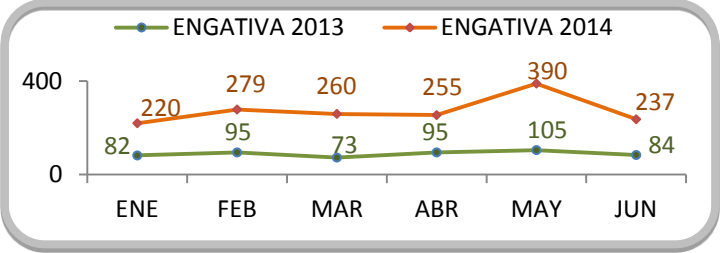


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



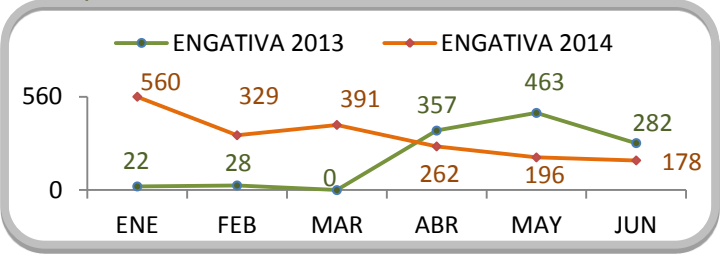
Encuesta de percepción del servicio

Comparativo Tendencia Requerimientos



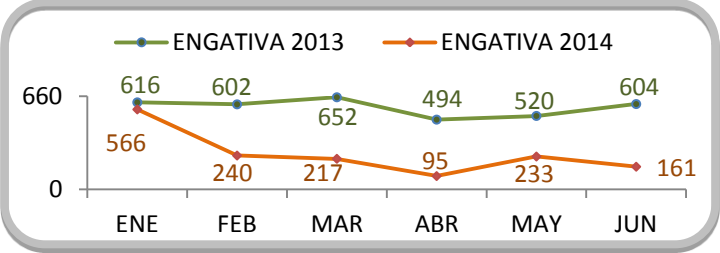
Hay un incremento de los requerimientos, es bastante posible que corresponda a la implementación por parte de la localidad- CDI- del lineamiento de Gestión Documental.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



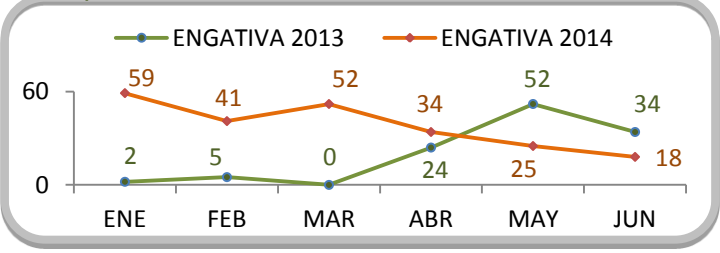
Disminuyó el registro de información en los tres últimos meses Abril, Mayo y Junio de 2014 y si se compara con los registros de 2013, hay un descenso de este servicio que pretende mejorar en la medida que a mejor información menor cantidad de requerimientos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



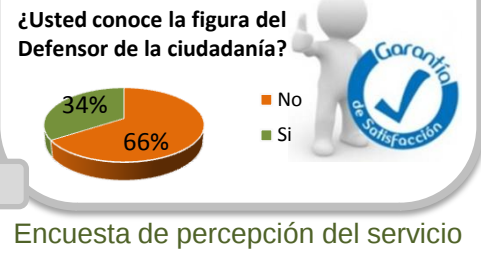
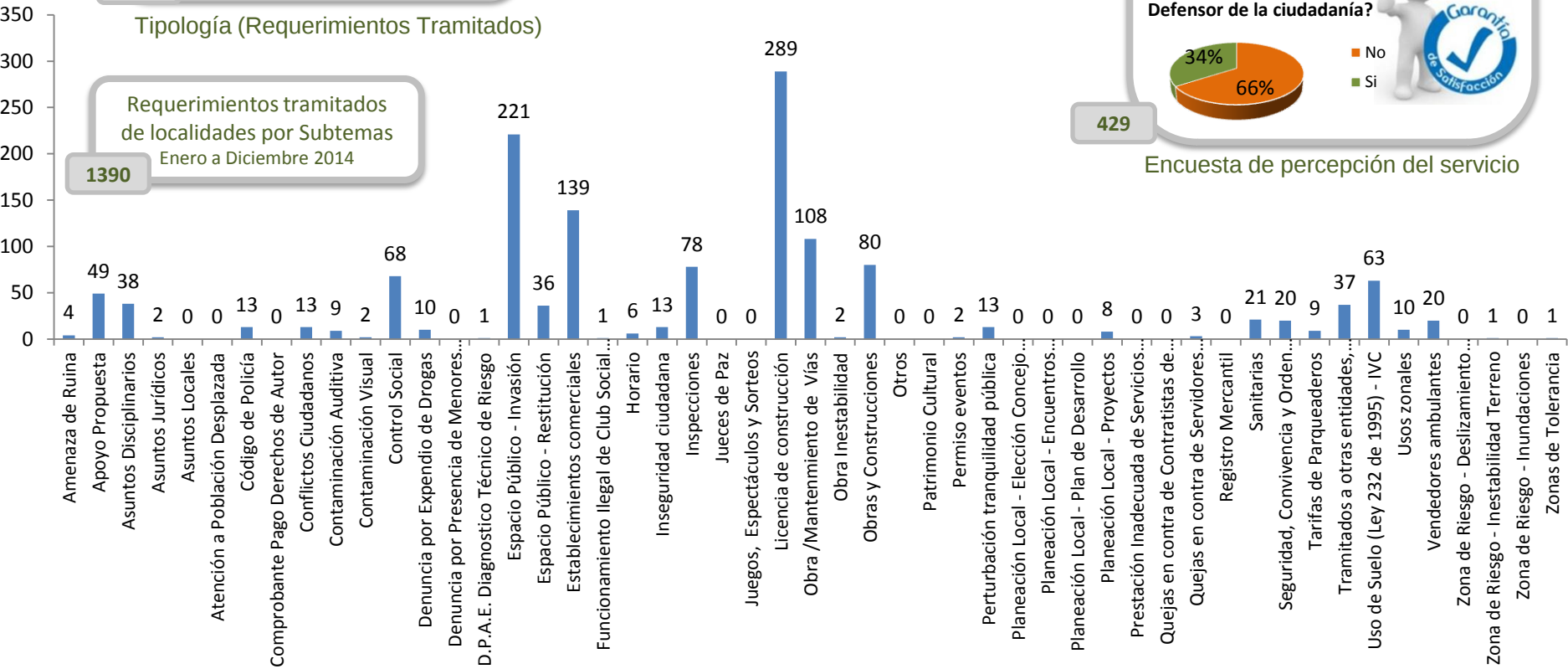
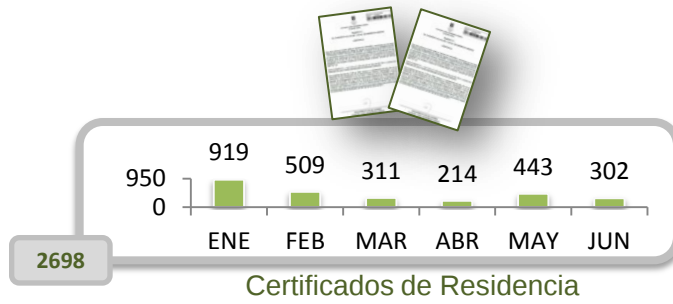
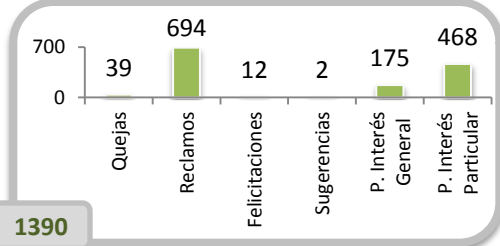
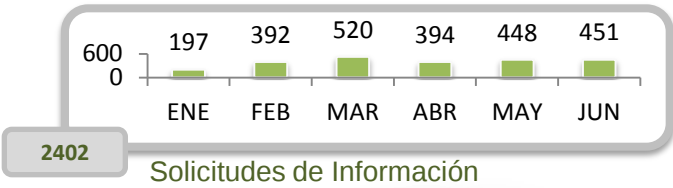
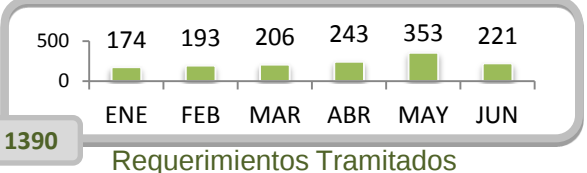
Disminuyó el servicio de expedición de Certificados de Residencia.

Comparativo Tendencia Encuestas

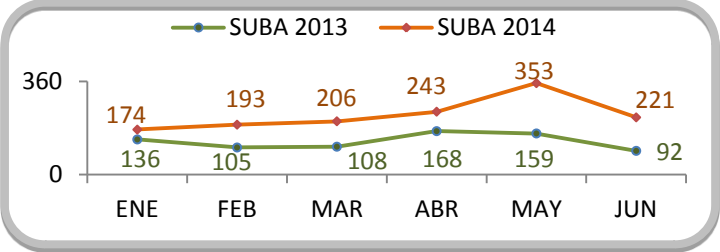


Al disminuir el número de registro de información, reduce la aplicación de la encuesta de percepción del servicio es preocupante esta situación en tanto corresponde a un cumplimiento normativo de la estrategia anticorrupción.

2.11 Alcaldía Local Suba

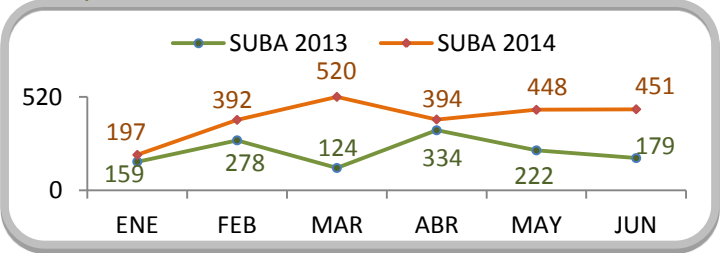


Comparativo Tendencia Requerimientos



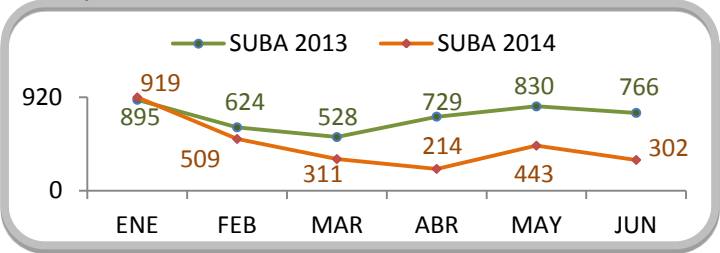
Hay un incremento de los requerimientos ingresados por SDQS, es bastante probable que corresponda a la implementación del lineamiento de Gestión Documental.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



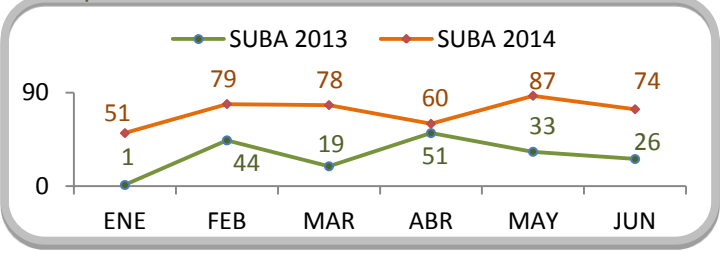
Hay un notable incremento de los registros de Información. Es importante resaltar que hoy existe un punto de atención en Cade de Suba, mejorando el servicio en esta localidad.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



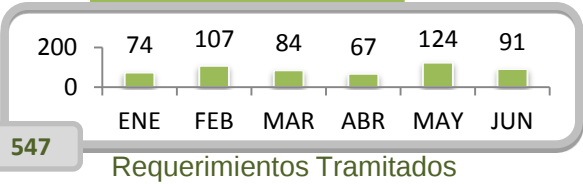
La expedición de Certificados de Residencia disminuyó de manera significativa.

Comparativo Tendencia Encuestas

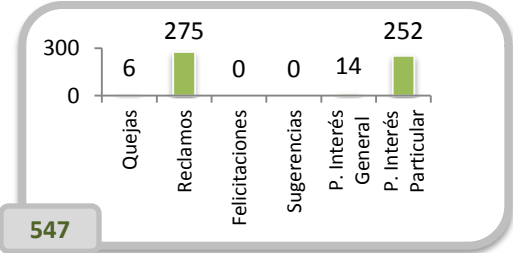


El número de encuestas es proporcional al registro de Informados.

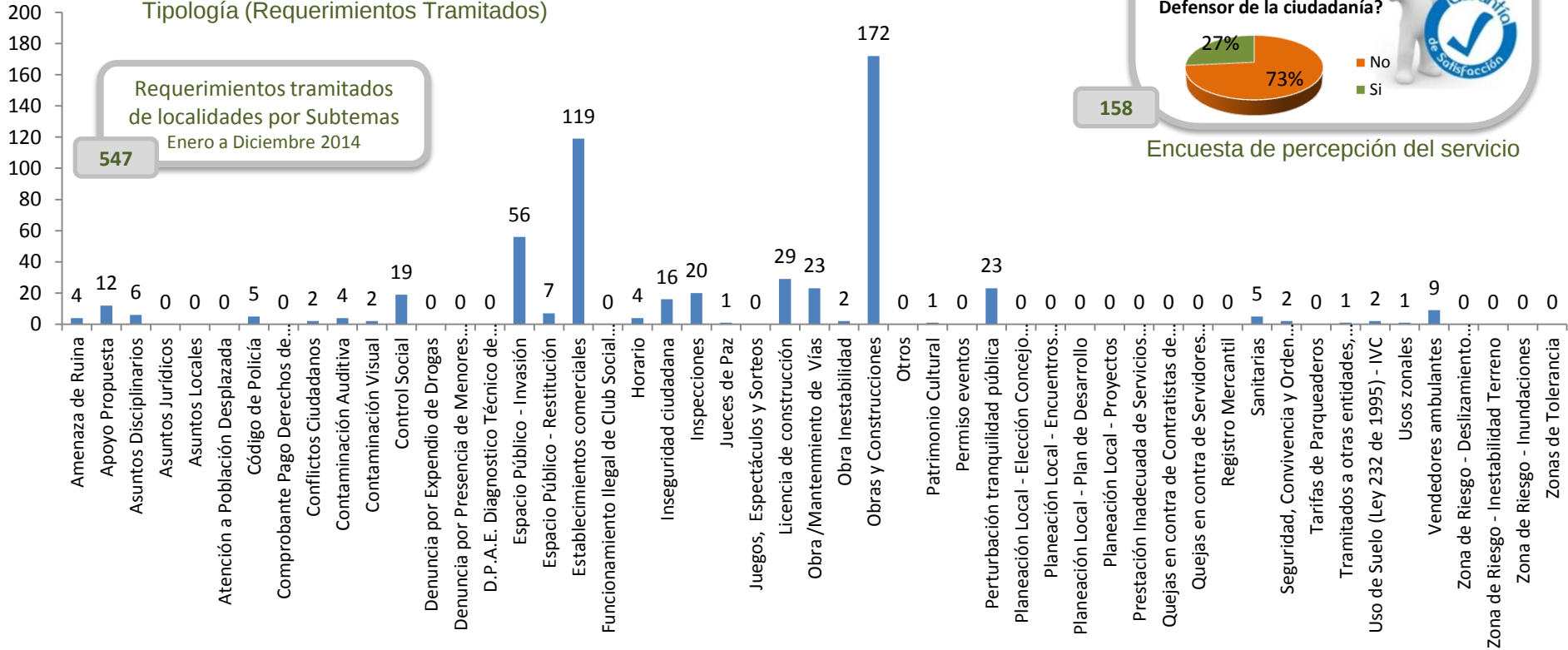
2.12 Alcaldía Local Barrios Unidos



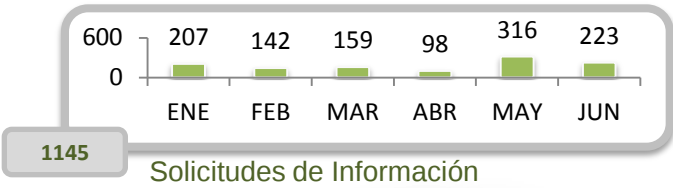
Requerimientos Tramitados



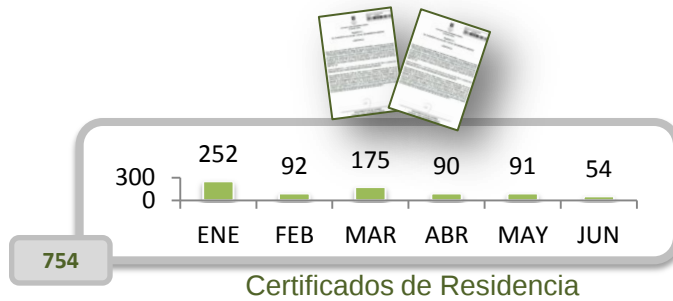
Tipología (Requerimientos Tramitados)



Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Diciembre 2014



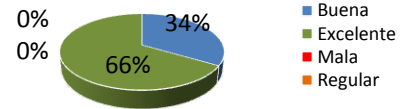
Solicitudes de Información



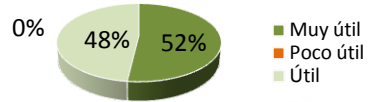
Certificados de Residencia



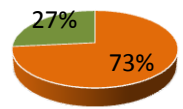
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

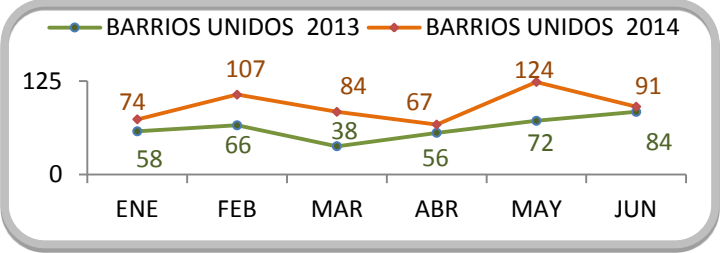


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



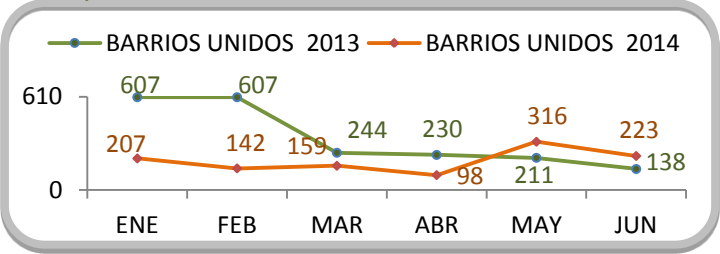
Encuesta de percepción del servicio

Comparativo Tendencia Requerimientos



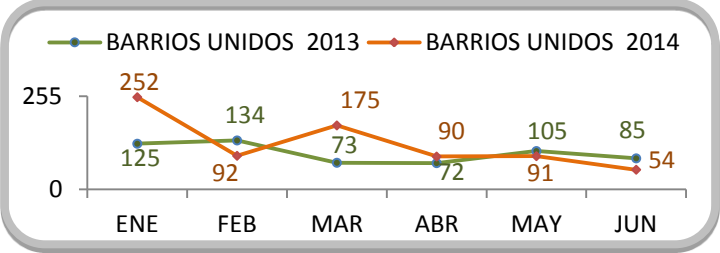
El número de requerimientos se incrementó, puede corresponder a la implementación del proceso de Gestión Documental.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



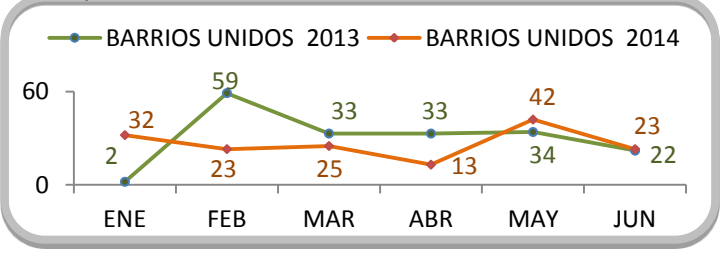
El registro de informados disminuyó en 2014, situación que preocupa en la medida que se pretende mejorar la información como parte del mejoramiento de la calidad del servicio.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



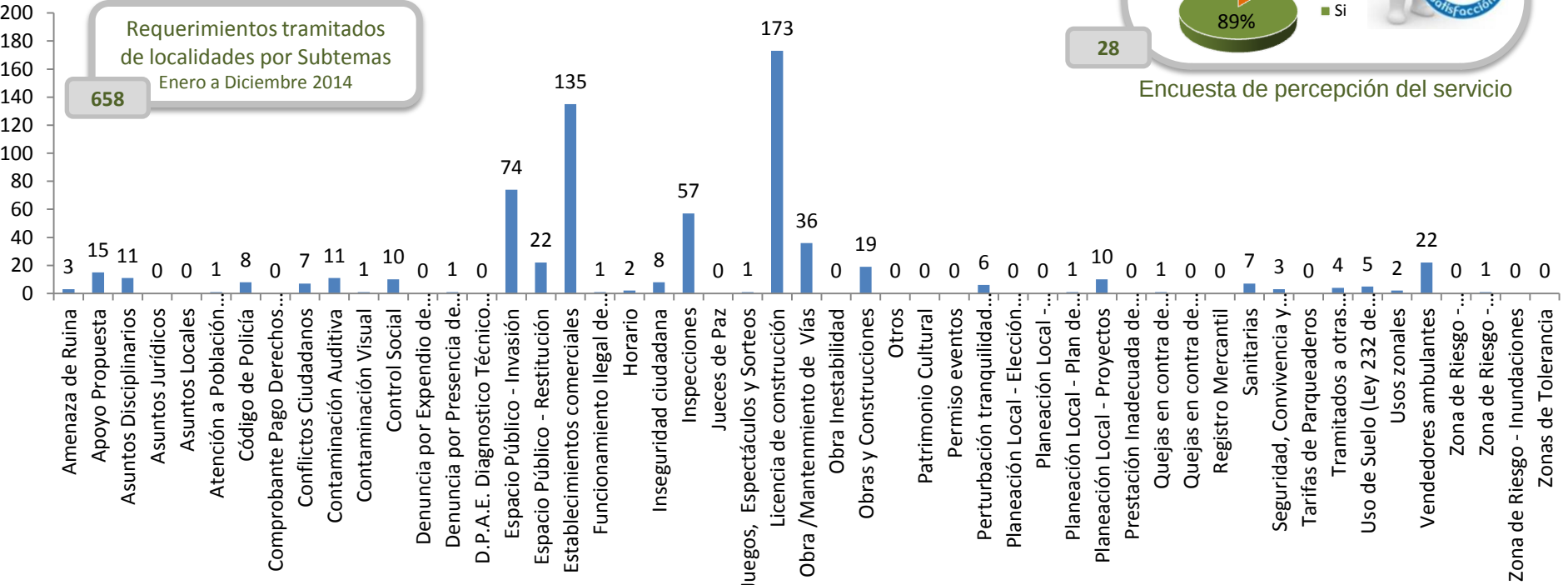
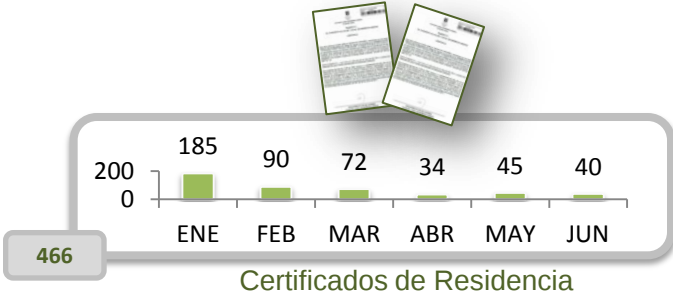
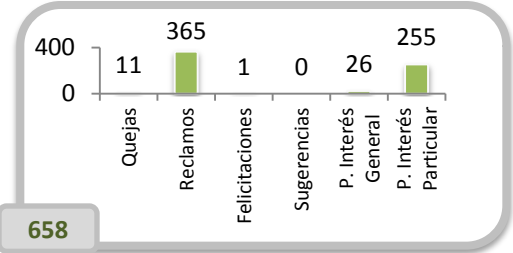
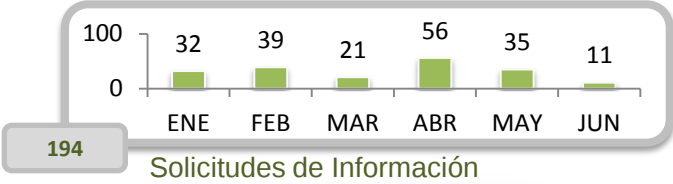
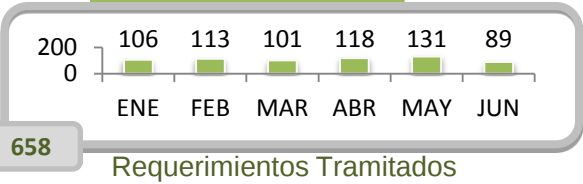
La expedición de Certificados de Residencia , disminuyó notablemente.

Comparativo Tendencia Encuestas

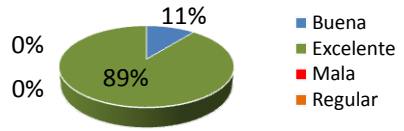


Al disminuir el registro de información, disminuye la aplicación de encuesta de percepción del servicio.

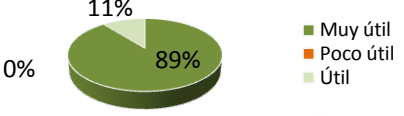
2.13 Alcaldía Local Teusaquillo



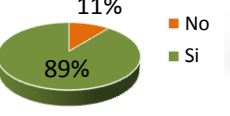
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



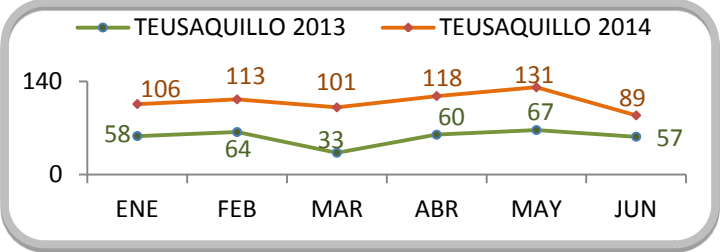
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

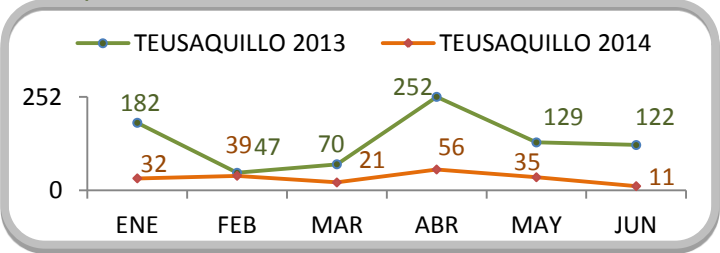
28

Comparativo Tendencia Requerimientos



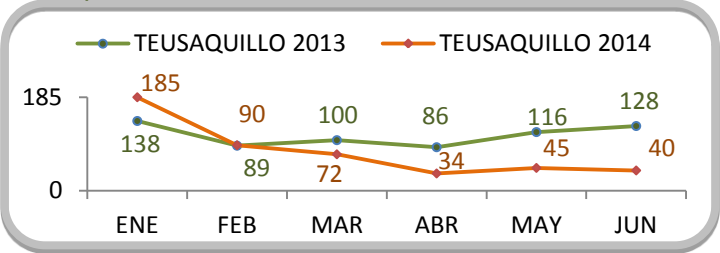
Al comparar el primer semestre de las dos vigencias 2013 y 2014 respectivamente se observa un importante incremento de tramites realizados en el SDQS_ORFEO, como efecto de la incorporación de los requerimientos a través del sistema distrital y el aplicativo de la gestión documental de la entidad.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



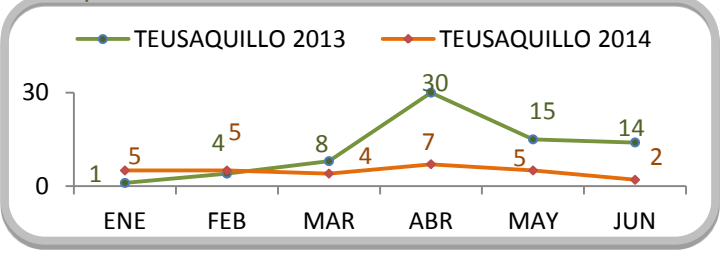
El registro de informados aumentó en promedio en el 2014. El punto SAC deberá fortalecer el registro de información, como parte sustancial del servicio.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



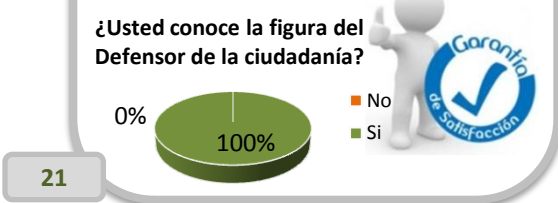
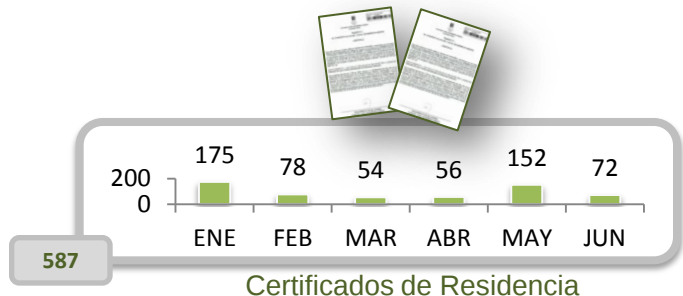
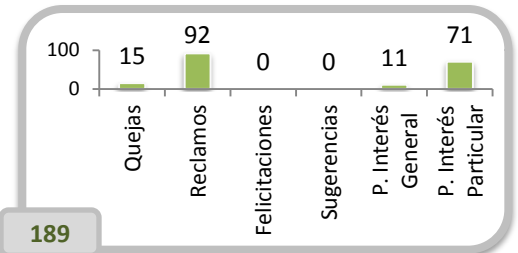
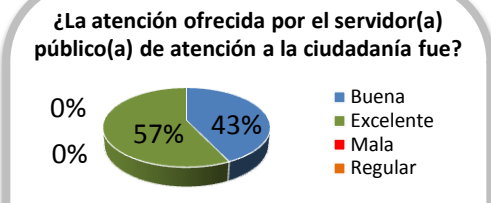
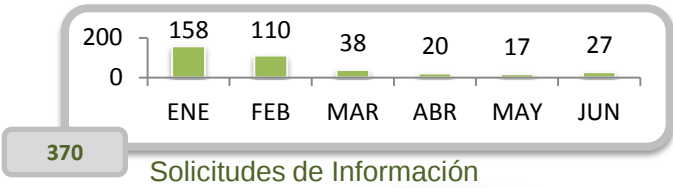
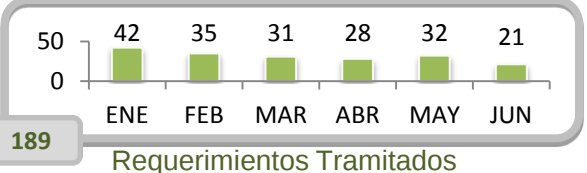
La expedición de estos certificados guarda un comportamiento similar en las muestras. Es preciso motivar para que este servicio sea realizado directamente por los usuarios a través del link dispuesto para su expedición.

Comparativo Tendencia Encuestas

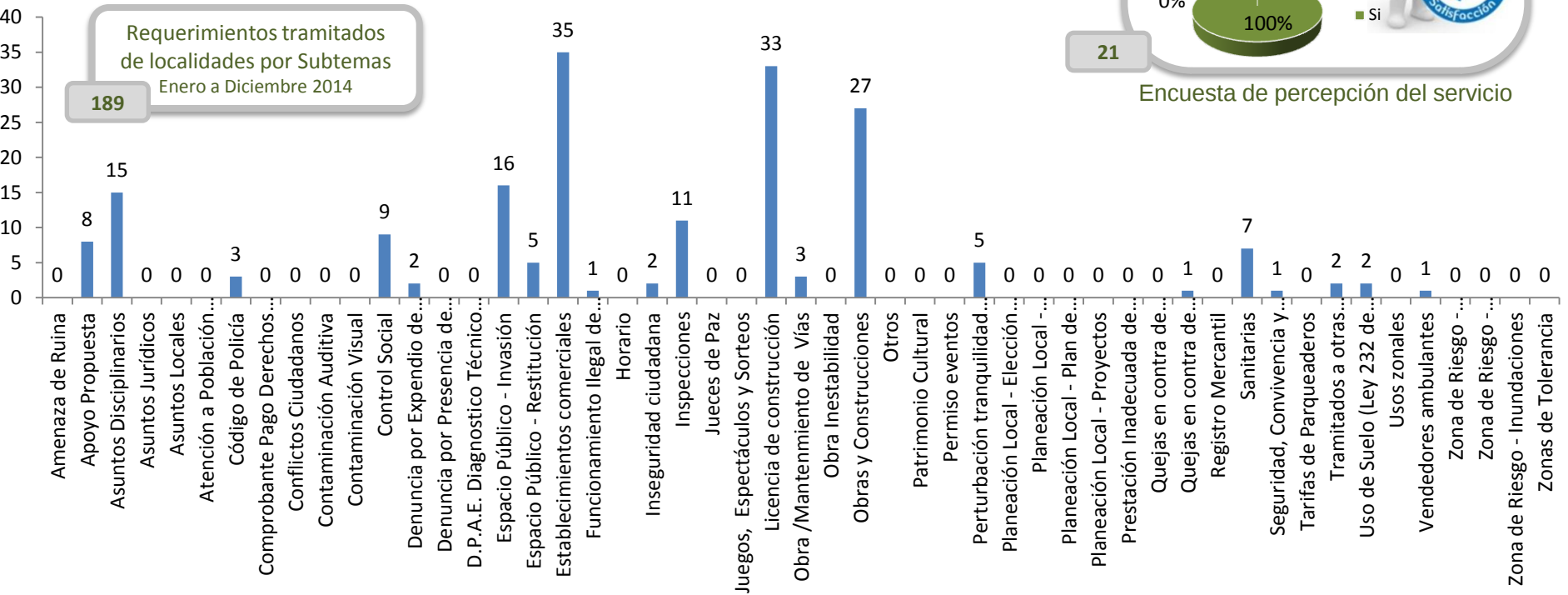


El registro de información esta relacionada con el número de encuestas aplicada , si se tiene en cuenta que el aplicativo Si-Actua emite una encuesta por cada cinco personas atendías registradas; situación que deberá ser tomada en cuenta por el punto SAC , en tanto la encuesta mide la percepción del servicio prestado.

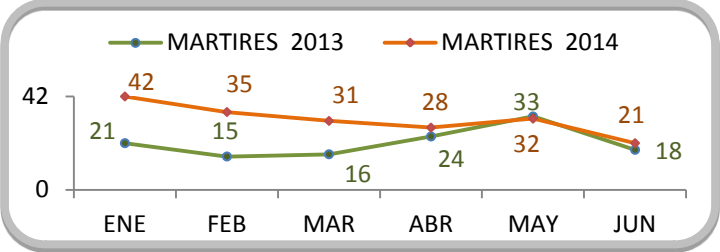
2.14 Alcaldía Local Mártires



Encuesta de percepción del servicio

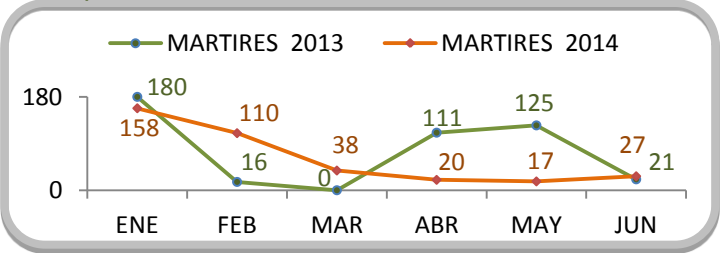


Comparativo Tendencia Requerimientos



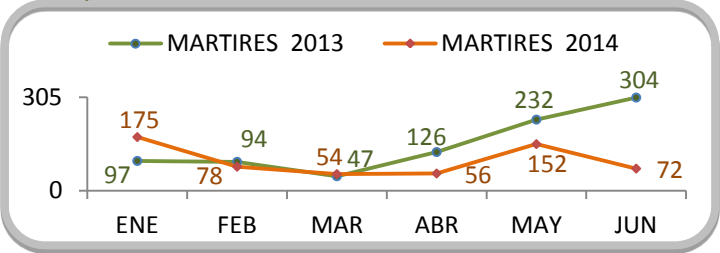
Al comparar el primer semestre de las dos vigencias 2013 y 2014 respectivamente se observa un mediano incremento de tramites realizados en el SDQS_ORFEO, como efecto de la incorporación de los requerimientos a través del sistema distrital y el aplicativo de la gestión documental de la entidad.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



El registro de informados fluctuó bastante en el 2014. El punto SAC deberá fortalecer el registro de información, como parte sustancial del servicio.

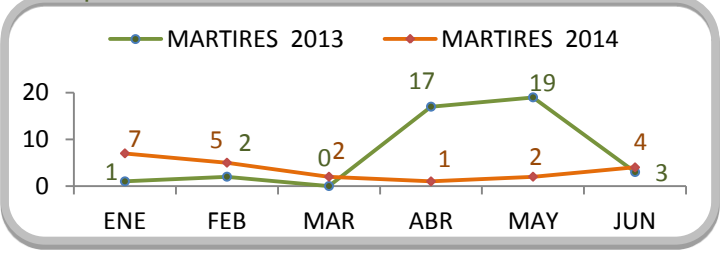
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados aumentó significativamente en el segundo trimestre del año 2014.

Es preciso motivar para que este servicio sea realizado directamente por los usuarios a través del link dispuesto para su expedición.

Comparativo Tendencia Encuestas



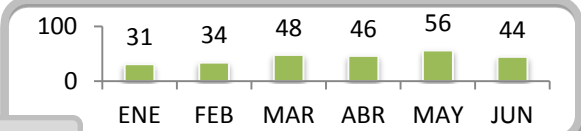
El registro de información esta relacionada con el número de encuestas aplicada , si se tiene en cuenta que el aplicativo Si-Actua emite una encuesta por cada cinco personas atendidas registradas; situación que deberá ser tomada en cuenta por el punto SAC , en tanto la encuesta mide la percepción del servicio prestado.

2.15 Alcaldía Local Antonio Nariño

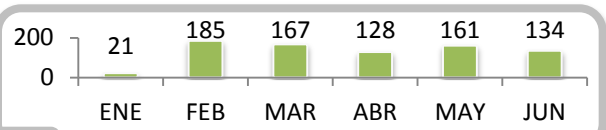


Inicio

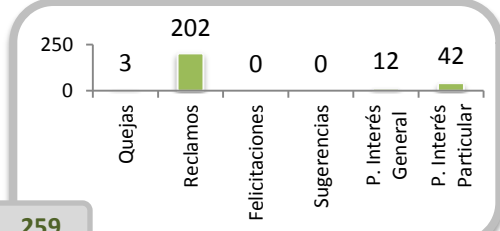
Atrás



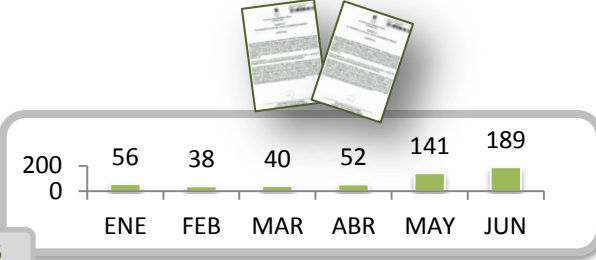
259 Requerimientos Tramitados



796 Solicitudes de Información

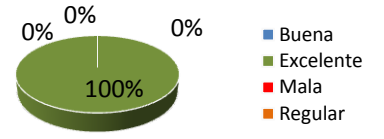


259 Tipología (Requerimientos Tramitados)

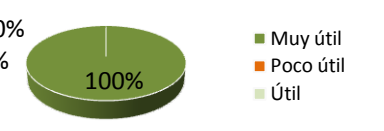


516 Certificados de Residencia

¿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?

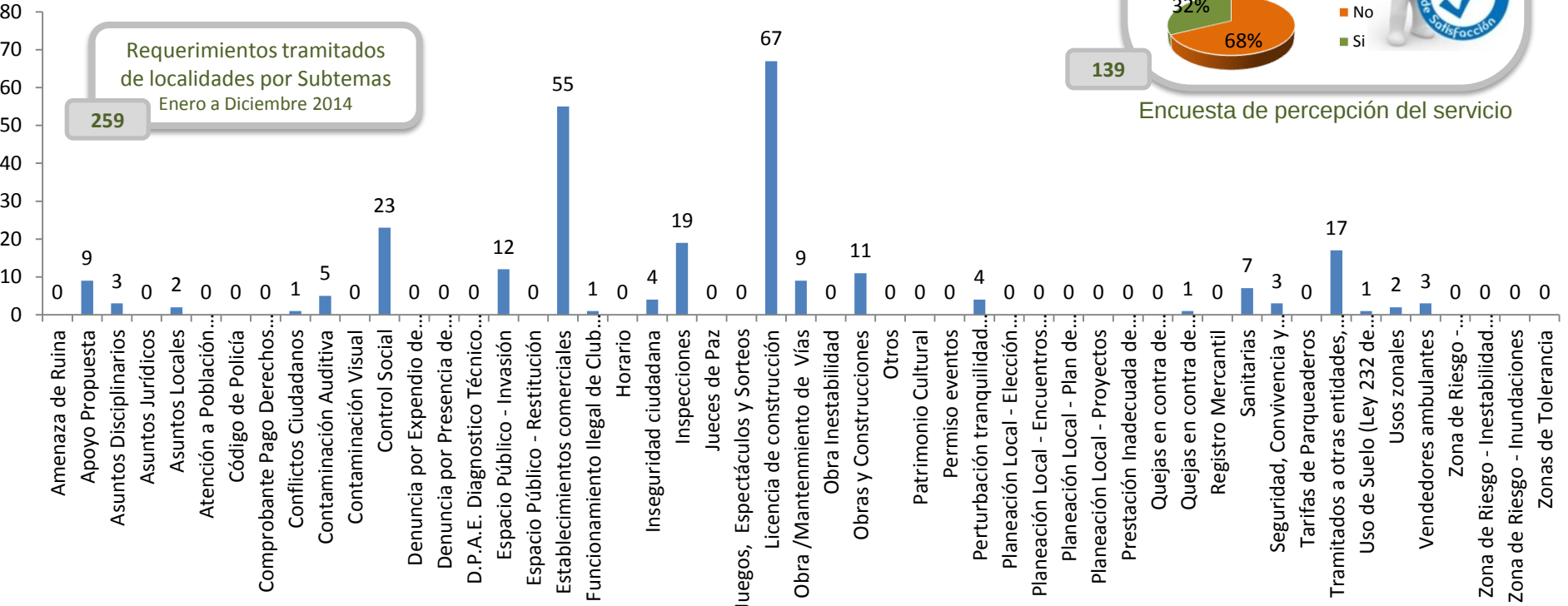


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

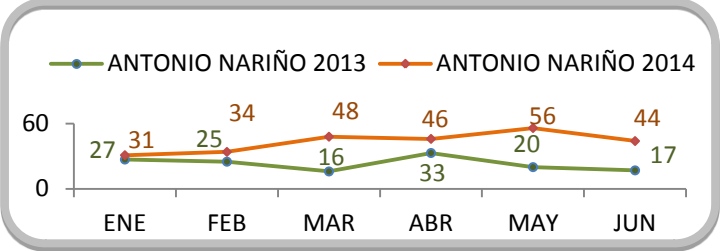


139 Encuesta de percepción del servicio

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Diciembre 2014

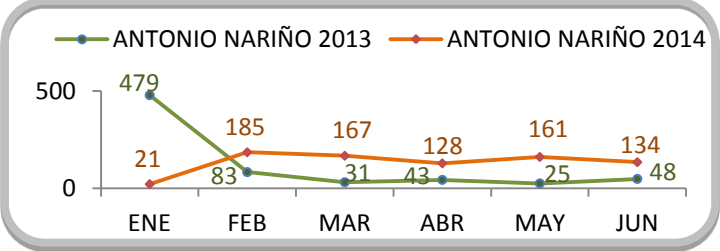


Comparativo Tendencia Requerimientos



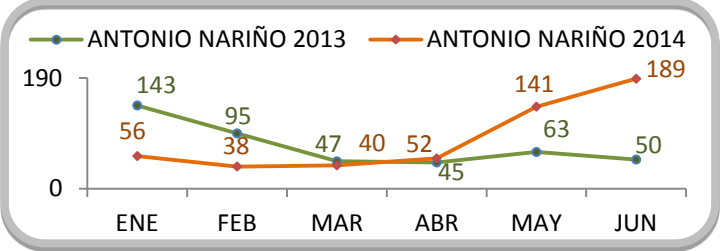
Al comparar el primer semestre de las dos vigencias 2013 y 2014 respectivamente se observa un importante incremento de tramites realizados en el SDQS_ORFEO, como efecto de la incorporación de los requerimientos a través del sistema distrital y el aplicativo de la gestión documental de la entidad.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



El registro de informados aumentó a partir del segundo mes en el 2014. El punto SAC deberá fortalecer el registro de información, como parte sustancial del servicio.

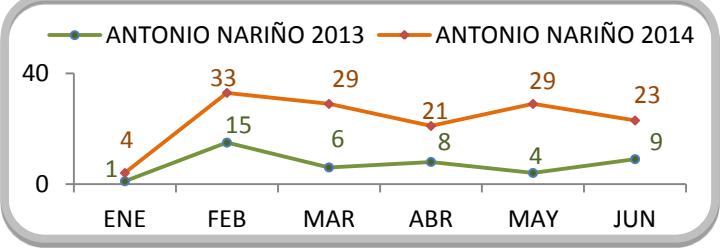
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de estos certificados aumentó en los dos últimos meses.

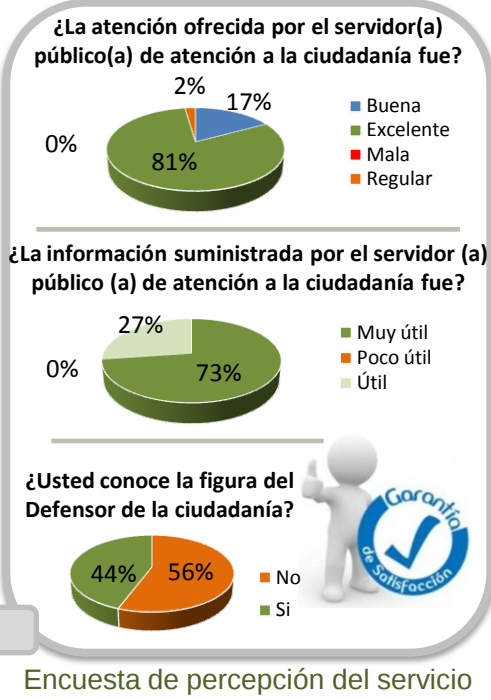
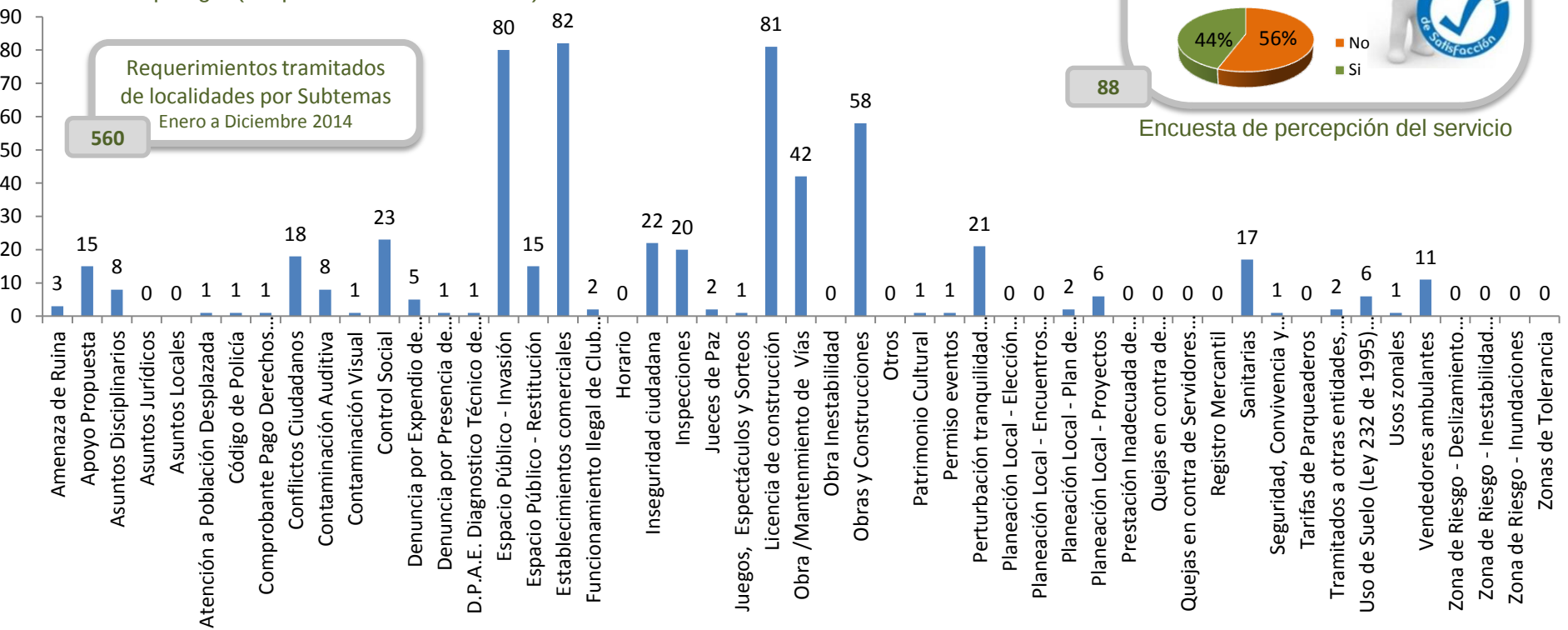
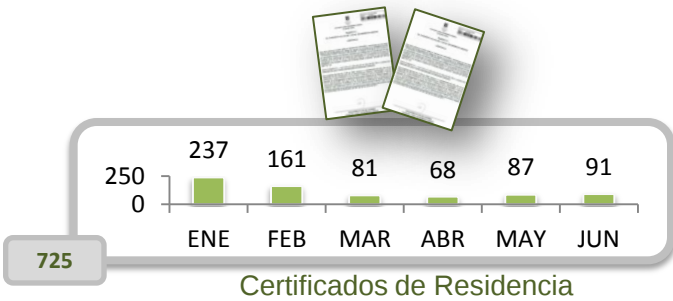
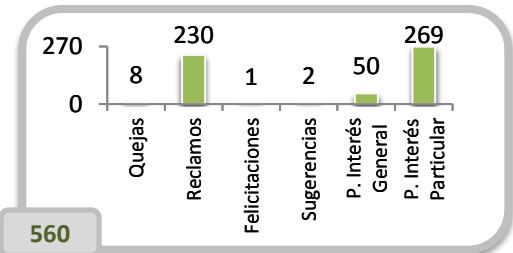
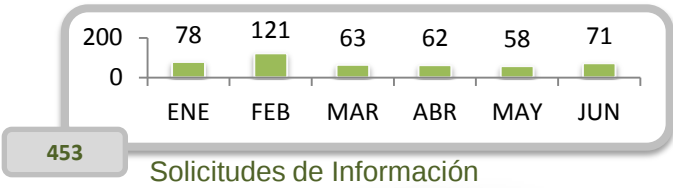
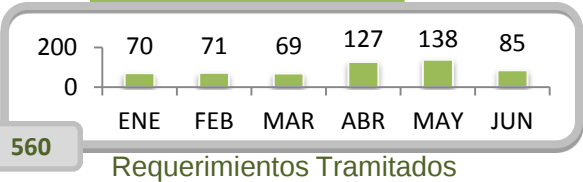
Es preciso motivar para que este servicio sea realizado directamente por los usuarios a través del link dispuesto para su expedición.

Comparativo Tendencia Encuestas

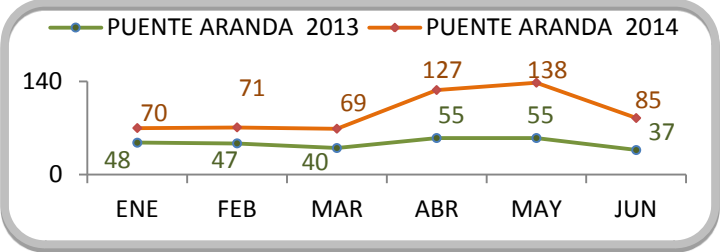


El registro de información esta relacionada con el número de encuestas aplicada , si se tiene en cuenta que el aplicativo Si-Actua emite una encuesta por cada cinco personas atendías registradas; situación que deberá ser tomada en cuenta por el punto SAC , en tanto la encuesta mide la percepción del servicio prestado.

2.16 Alcaldía Local Puente Aranda

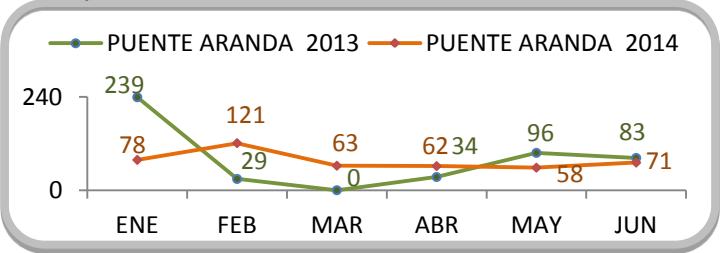


Comparativo Tendencia Requerimientos



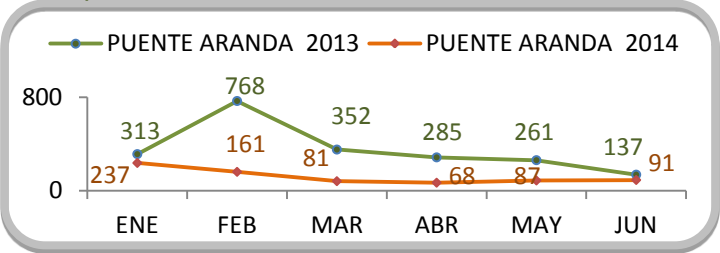
El registro de requerimientos se incrementó en la vigencia 2014, es bastante probable que corresponde a la implementación del lineamiento de Gestión Documental.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



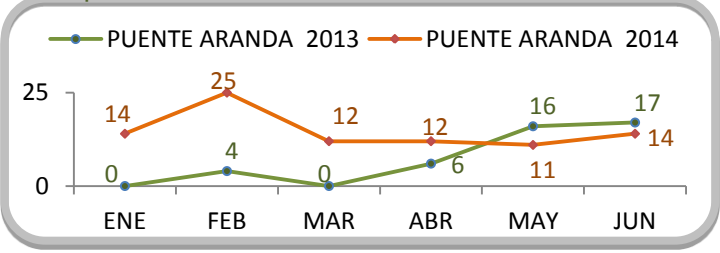
El registro de información en el Si-Actua disminuyó, situación que preocupa en tanto SAC pretende mejorar y calificar la información para disminuir el número de requerimientos ciudadanos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



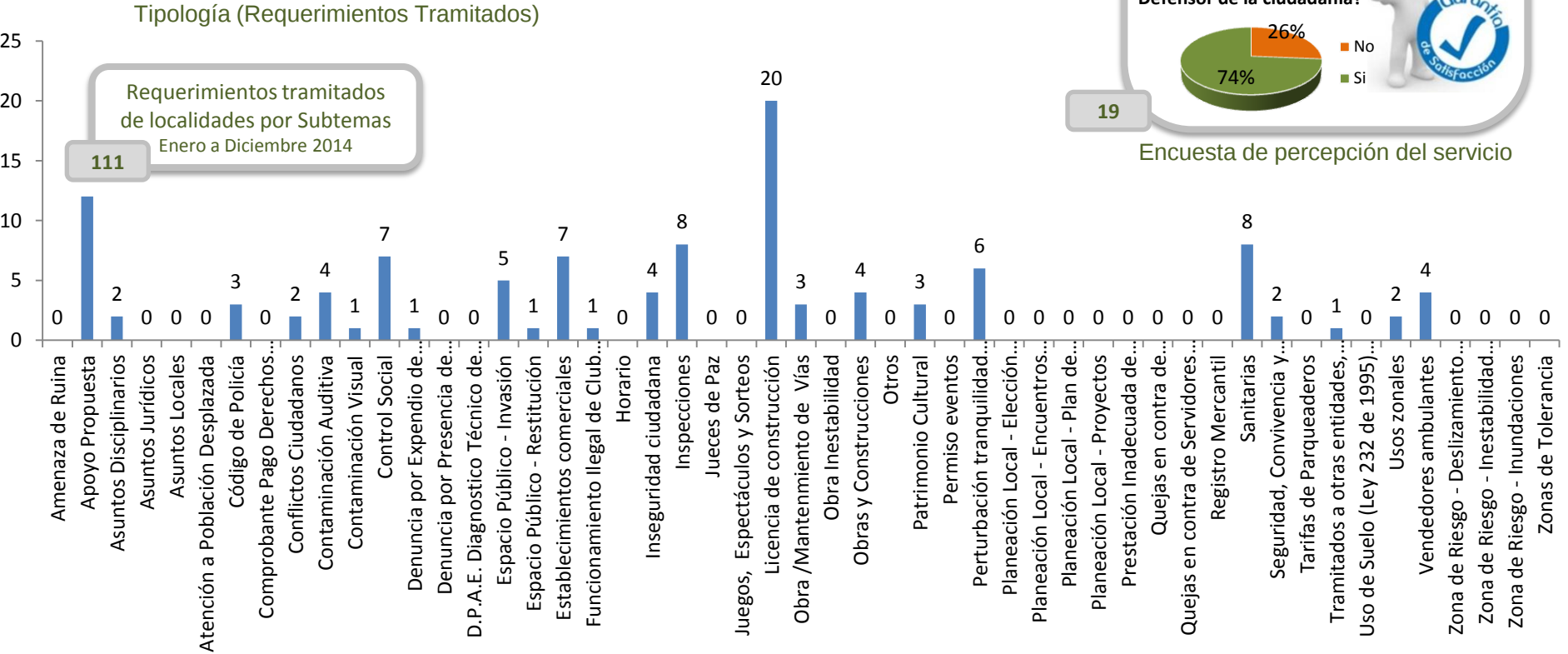
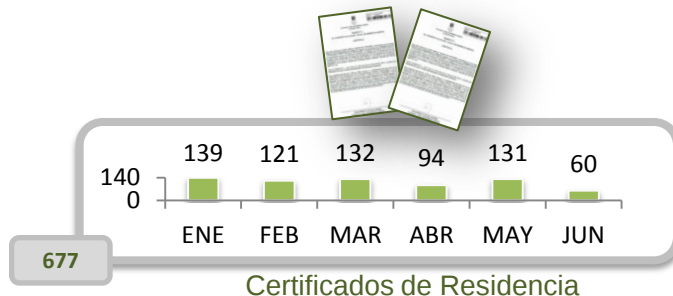
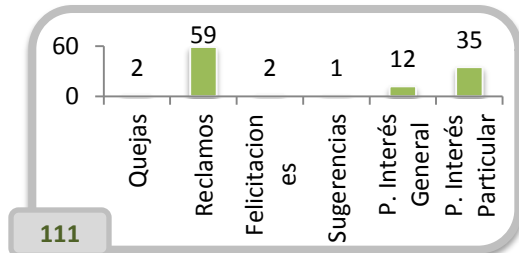
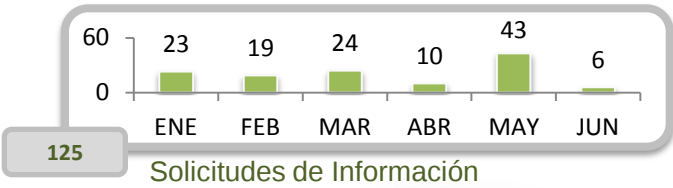
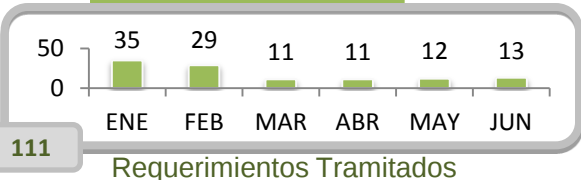
La expedición de CR, disminuyo obteniblemente en el primer semestre de 2014.

Comparativo Tendencia Encuestas

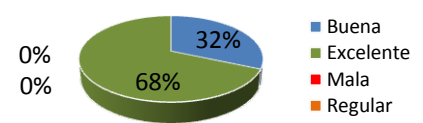


El numero de encuestas aplicada corresponde al registro de informados.

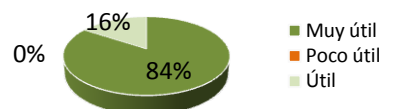
2.17 Alcaldía Local Candelaria



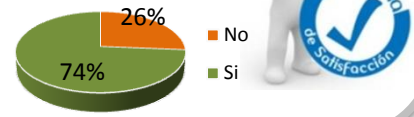
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

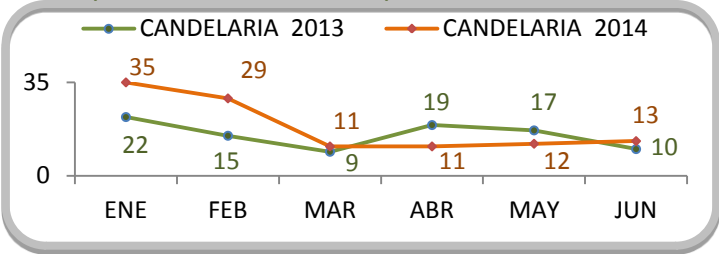


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



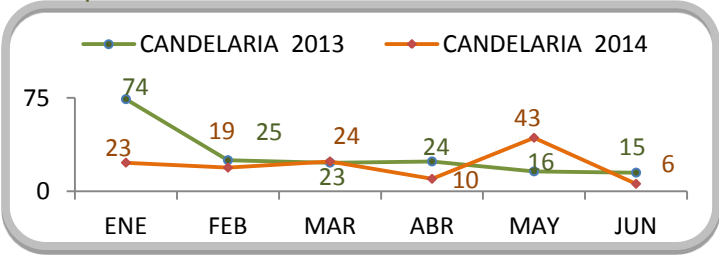
Encuesta de percepción del servicio

Comparativo Tendencia Requerimientos



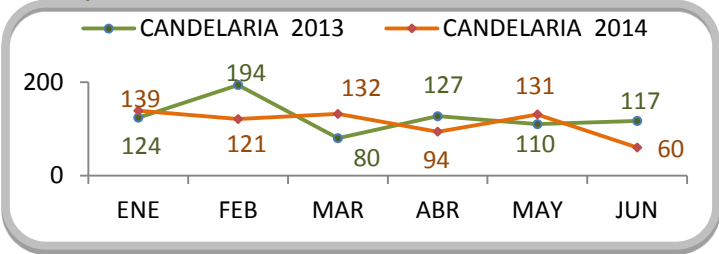
Al comparar el primer semestre de las dos vigencias 2013 y 2014 respectivamente se observa un leve descenso de tramites realizados en el SDQS_ORFEO.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



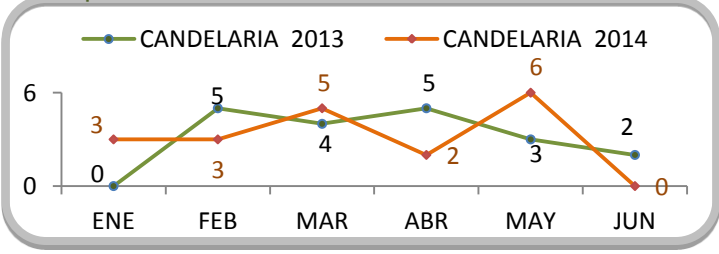
El registro de informados mantuvo una tendencia variable en el 2014. El punto SAC deberá fortalecer el registro de información, como parte sustancial del servicio.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



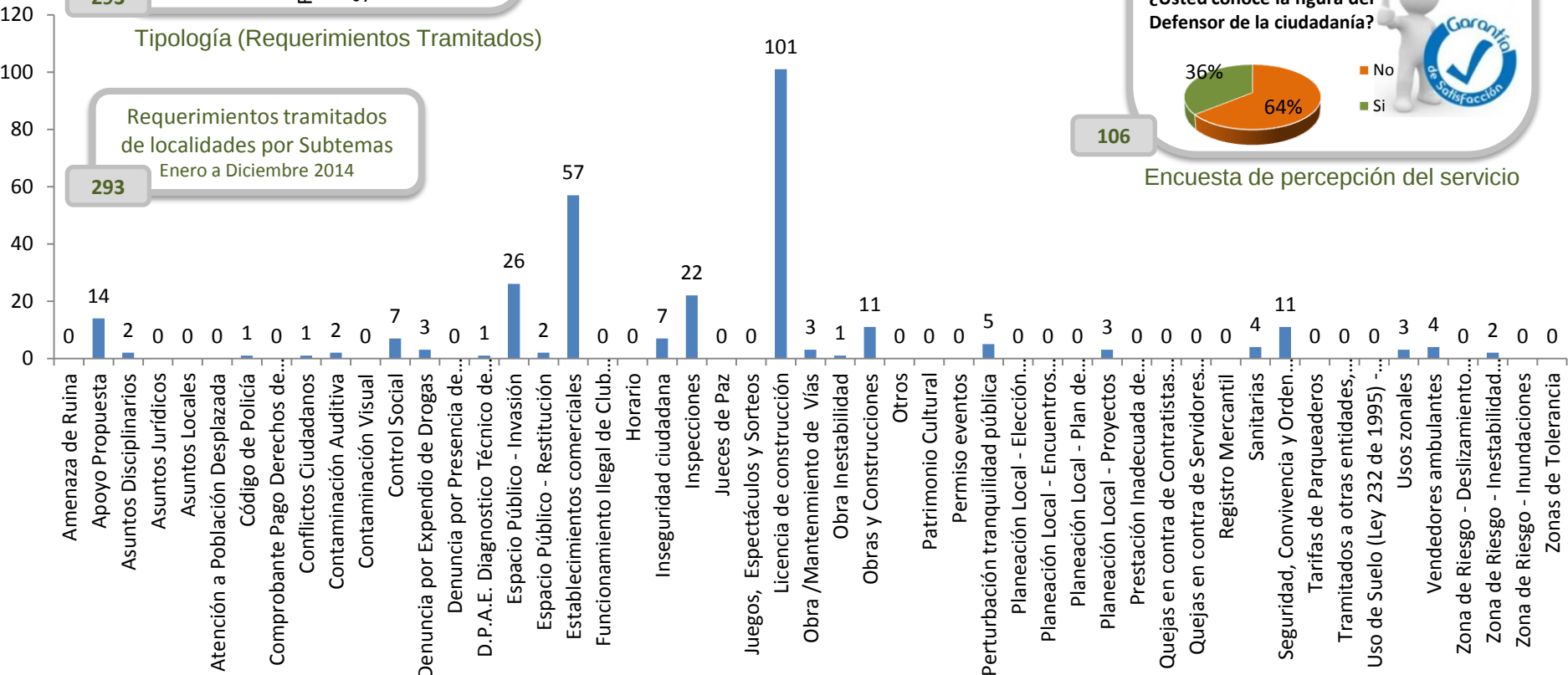
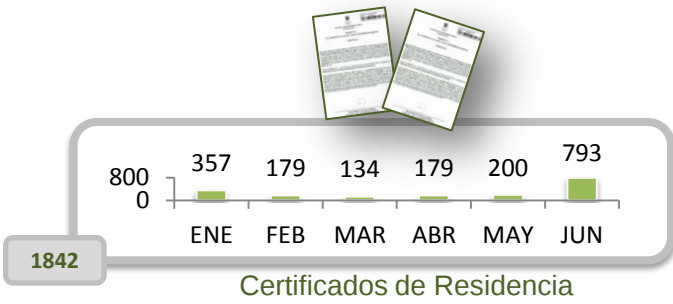
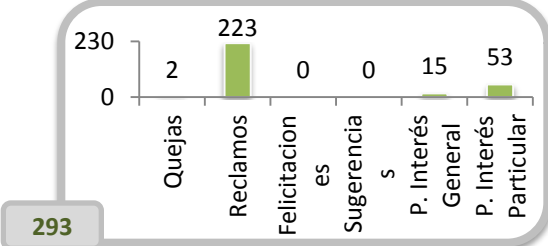
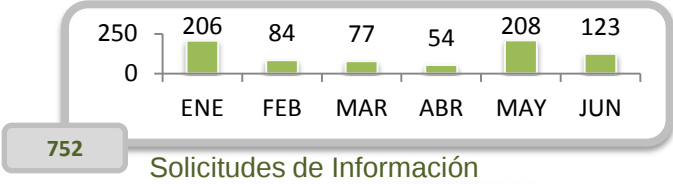
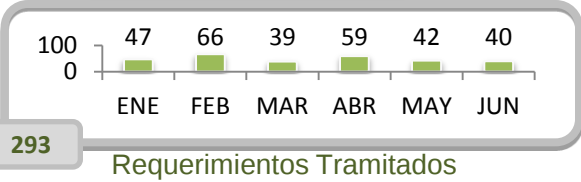
La expedición de estos certificados guarda un comportamiento similar en las muestras. Es preciso motivar para que este servicio sea realizado directamente por los usuarios a través del link dispuesto para su expedición.

Comparativo Tendencia Encuestas

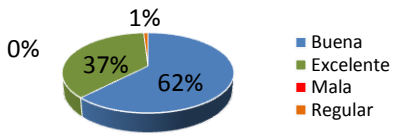


El registro de información esta relacionada con el número de encuestas aplicada , si se tiene en cuenta que el aplicativo Si-Actua emite una encuesta por cada cinco personas atendías registradas; situación que deberá ser tomada en cuenta por el punto SAC , en tanto la encuesta mide la percepción del servicio prestado.

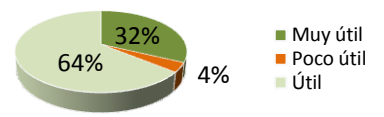
2.18 Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe



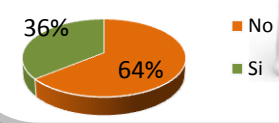
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



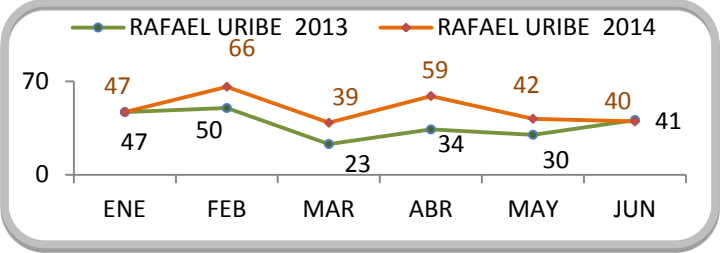
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

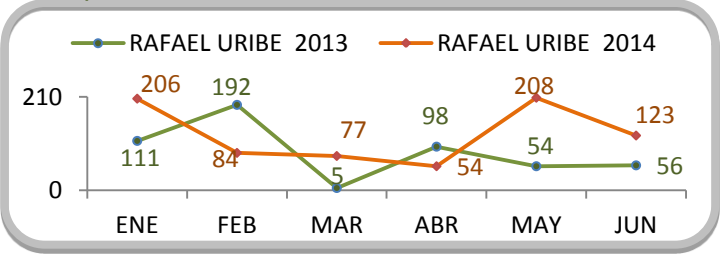
106

Comparativo Tendencia Requerimientos



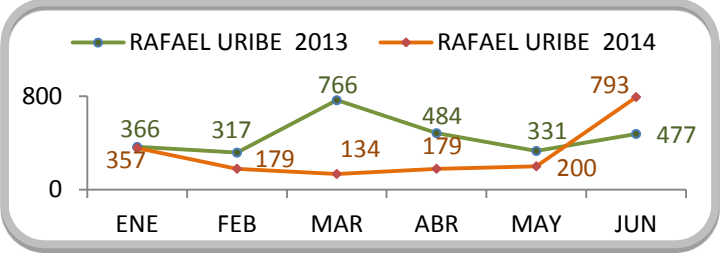
No es claro si se está implementando el lineamiento de Gestión documental en cuanto el número de requerimientos presenta una línea constante que no permite identificar una mayor incorporación de los Derechos de Petición que ingresan por el CDI y se ingresan al aplicativo SDQS.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



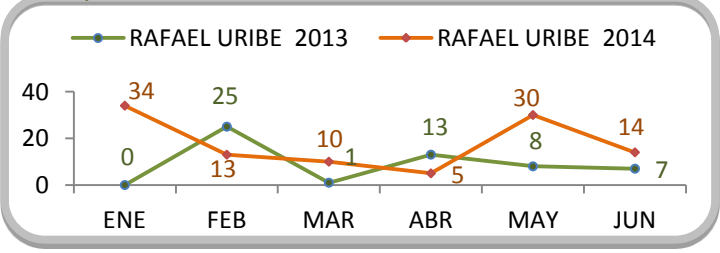
El registro de informados mejoró si se comparan las dos vigencias.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



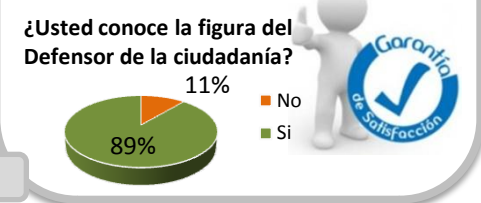
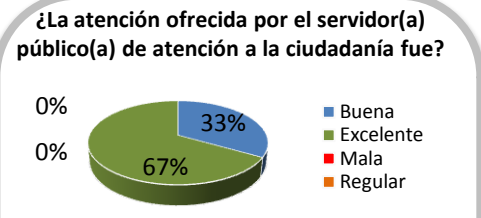
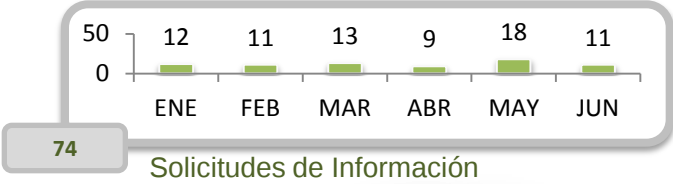
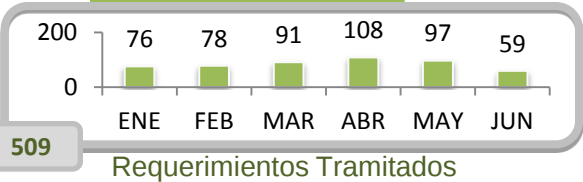
Se incremento la expedición de Certificados de Residencia como parte del servicio que presta SAC en la localidad.

Comparativo Tendencia Encuestas

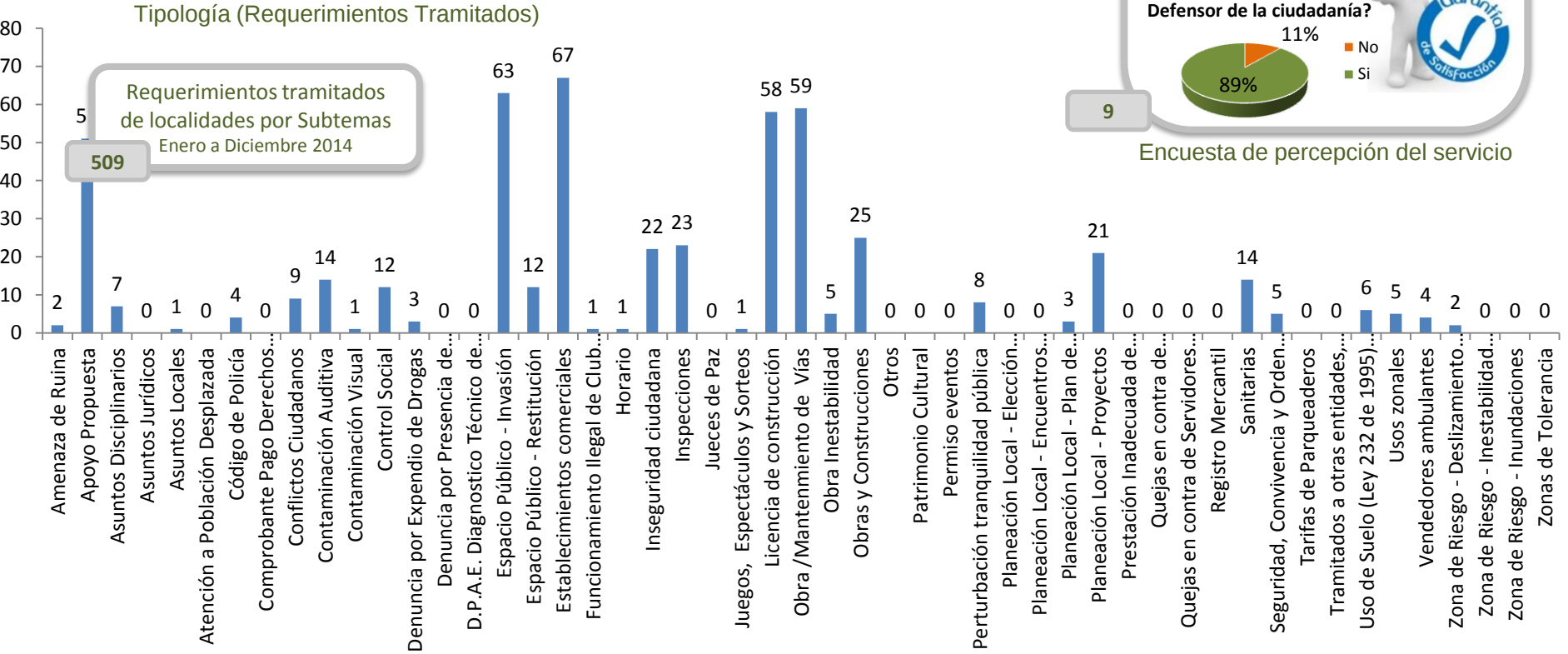
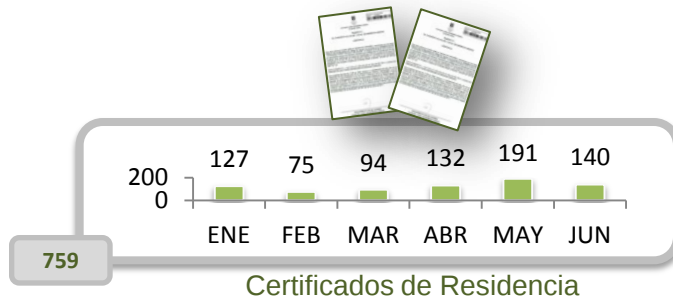
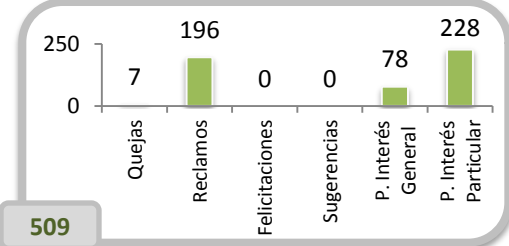


El numero de encuestas aplicadas *no corresponde* al número de registros de información, indicando que no se está cumpliendo con éste trámite que hace parte del cumplimiento normativo de la estrategia anticorrupción.

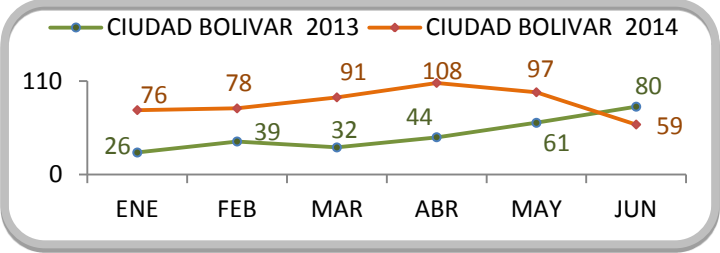
2.19 Alcaldía Local Ciudad Bolívar



Encuesta de percepción del servicio

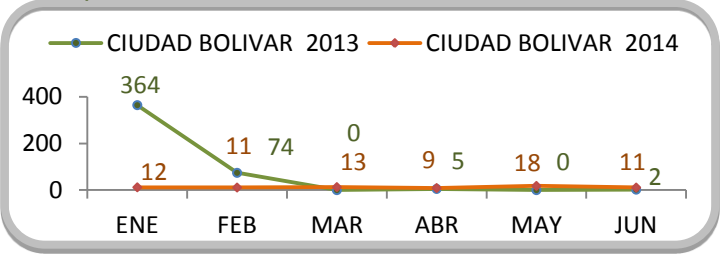


Comparativo Tendencia Requerimientos



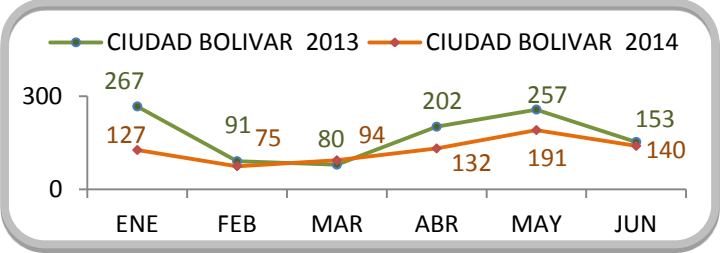
Hay una disminución en la incorporación de requerimientos al parecer no se registran en el SDQS todos los Derechos de Petición que ingresan en el CDI, por tanto no se esta implementando el lineamiento de gestión documental en la Entidad.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



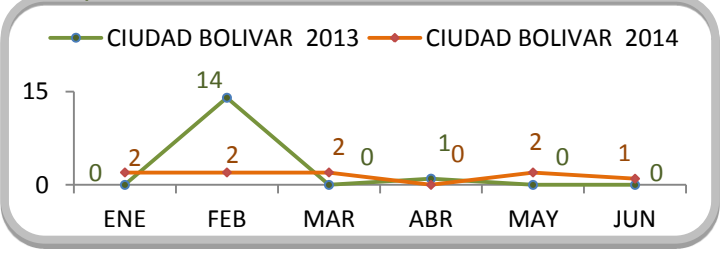
El registro de informados en la localidad es muy bajo.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



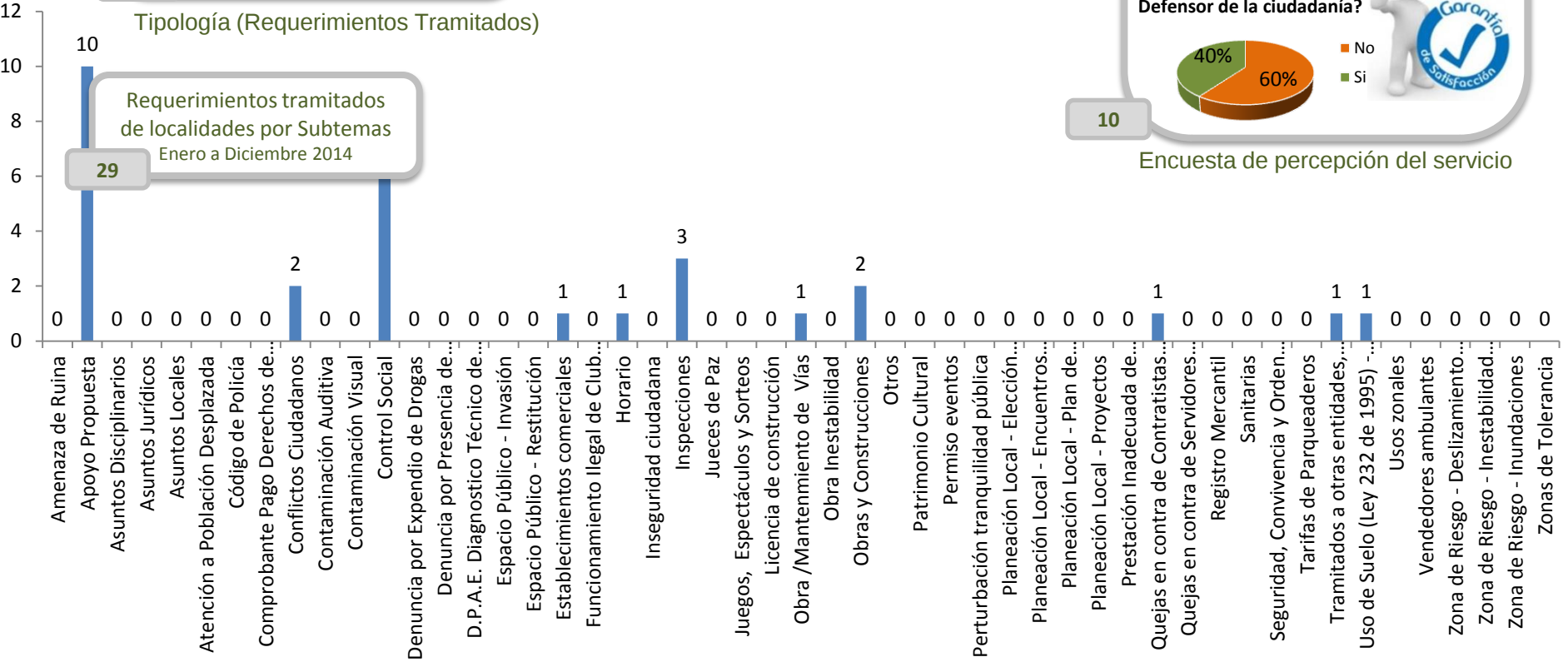
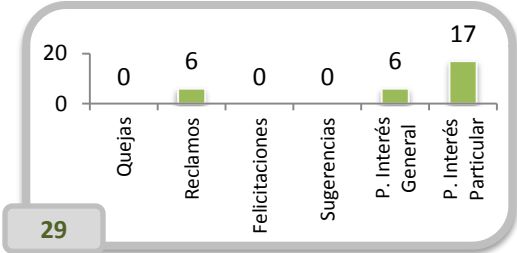
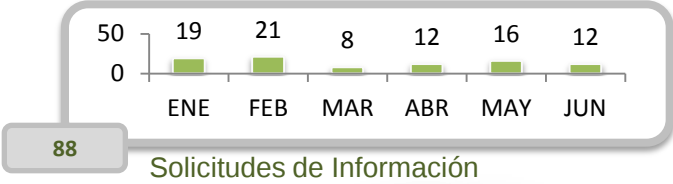
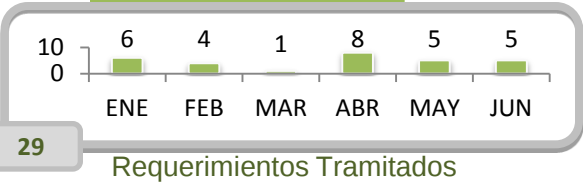
Disminuyó la expedición de Certificados de Residencia.

Comparativo Tendencia Encuestas

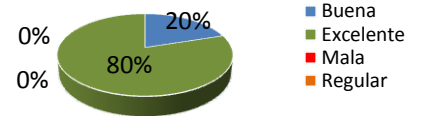


La aplicación de la encuesta de percepción es bastante baja.

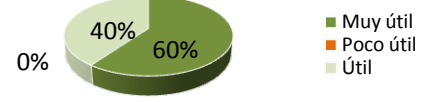
2.20 Alcaldía Local Sumapaz



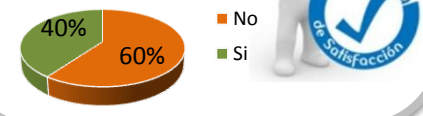
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

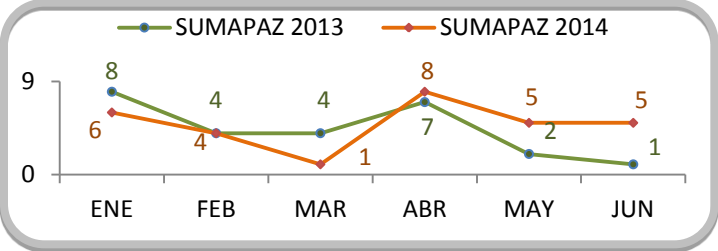


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



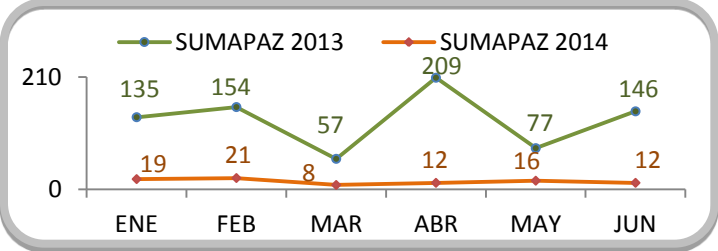
Encuesta de percepción del servicio

Comparativo Tendencia Requerimientos



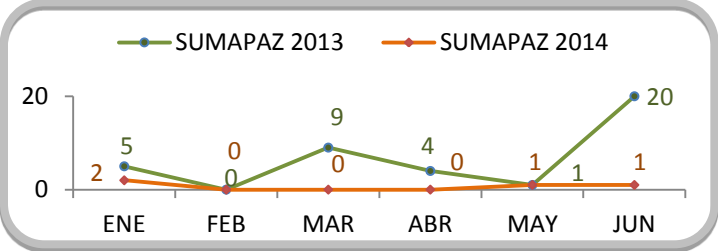
Los requerimientos de esta localidad son bastante bajos, y no reflejan la totalidad de Derechos de Petición, que ingresan a través del CDI, por cuanto no se implementa el lineamiento de Gestión Documental. Así mismo no hay desplazamiento al territorio para recoger los requerimientos que puedan salir de las corregidurías.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



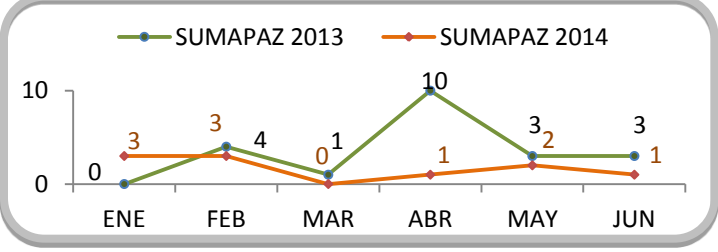
El registro de información bajó notoriamente si se comparan las dos vigencias, situación bastante preocupante.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



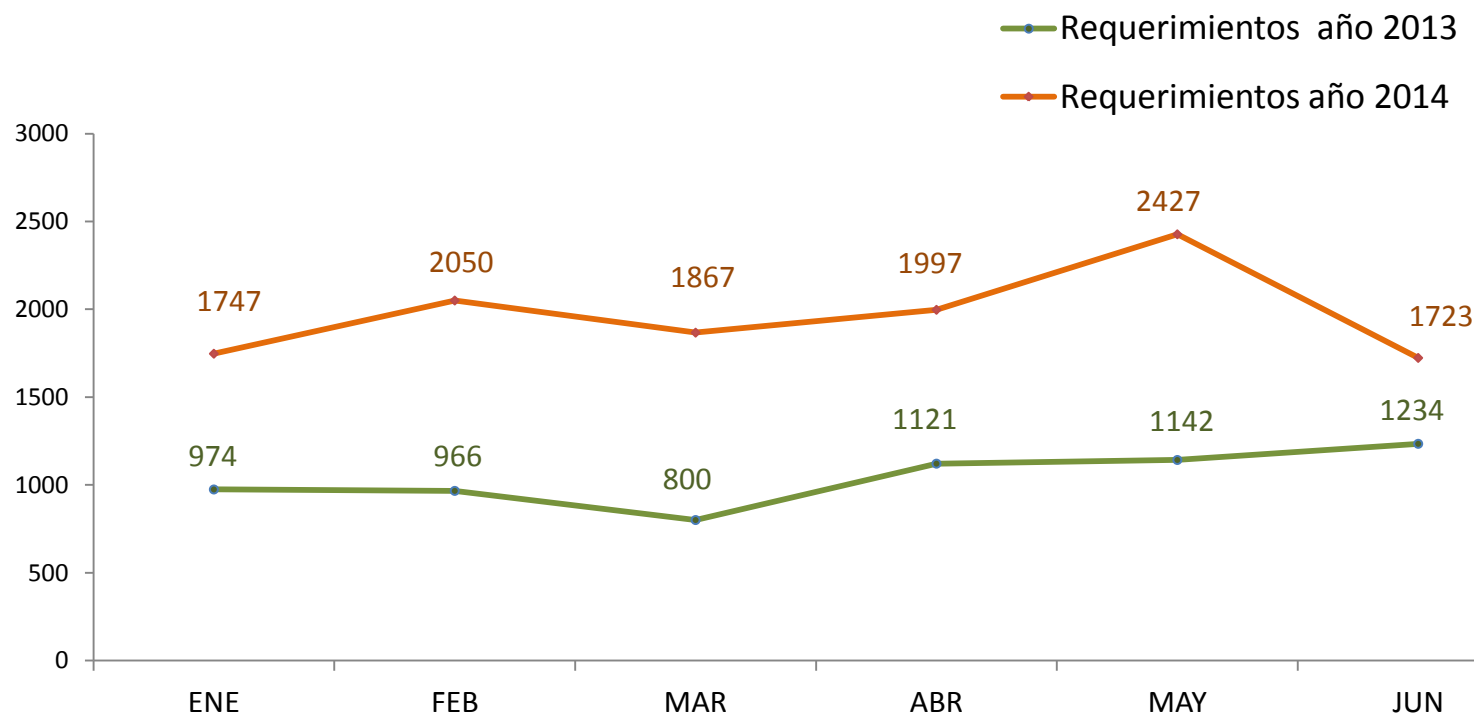
La expedición de los Certificados de Residencia se redujo notablemente en la vigencia 2014.

Comparativo Tendencia Encuestas



El número de encuestas corresponde al bajo número de registros de información que posee esta localidad.

Comparativo de las Vigencias 2013 y 2014 (*Primer Semestre*) de Requerimientos Tramitados SDQS-ORFEO en el **Nivel Local**

**TOTAL
REQUERIMIENTOS****9.107****18.313**

Comparativo:

1.El comportamiento de ingreso de los requerimientos SDQS-ORFEO del primer semestre de 2013 y 2014 presenta un incremento del 100% con una tendencia que se mantiene durante todos los meses; *situación que corresponde a:*

- a) Consolidación del Punto de Servicio Atención a la Ciudadanía en La Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.
- b) Implementación del Lineamiento de Gestión Documental en todos los puntos
- c) Gestión de trámite ante otras entidades del Distrito.

3

Requerimientos Tramitados



LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL POR ALCALDIA
USAQUEN	214	215	223	211	252	218	1.333
CHAPINERO	113	140	114	131	136	62	696
SANTA FE	34	43	35	46	26	27	211
SAN CRISTOBAL	102	99	90	62	100	81	534
USME	29	38	32	25	27	25	176
TUNJUELITO	29	54	56	41	67	24	271
BOSA	52	60	32	35	76	72	327
KENNEDY	220	308	249	219	259	222	1.477
FONTIBON	73	84	95	157	104	87	600
ENGATIVA	220	279	260	255	390	237	1.641
SUBA	174	193	206	243	353	221	1.390
BARRIOS UNIDOS	74	107	84	67	124	91	547
TEUSAQUILLO	106	113	101	118	131	89	658
MARTIRES	42	35	31	28	32	21	189
ANTONIO NARIÑO	31	34	48	46	56	44	259
PUENTE ARANDA	70	71	69	127	138	85	560
CANDELARIA	35	29	11	11	12	13	111
RAFAEL URIBE	47	66	39	59	42	40	293
CIUDAD BOLIVAR	76	78	91	108	97	59	509
SUMAPAZ	6	4	1	8	5	5	29
TOTALES ALCALDIAS	1.747	2.050	1.867	1.997	2.427	1.723	11.811
SuperCADE Suba	0	0	0	0	0	0	0
Cárcel Distrital	209	363	438	445	506	496	2.457
NIVEL CENTRAL	150	147	116	132	127	98	770
SUBTOTAL	2.106	2.560	2.421	2.574	3.060	2.317	15.038
OTRAS ENTIDADES	557	597	678	560	547	336	3.275
GRAN TOTAL	2.663	3.157	3.099	3.134	3.607	2.653	18.313



LOCALIDAD	Quejas	Reclamos	Felicitaciones	Sugerencias	Peticiones de Interés General	Peticiones de Interés Particular	TOTAL
USAQUEN	8	476	1	0	179	669	1333
CHAPINERO	6	433	3	0	54	200	696
SANTA FE	7	94	0	0	30	80	211
SAN CRISTOBAL	7	409	0	0	26	92	534
USME	9	30	0	0	47	90	176
TUNJUELITO	3	141	0	0	21	106	271
BOSA	6	172	0	0	39	110	327
KENNEDY	23	686	3	0	161	604	1477
FONTIBON	22	390	0	2	28	158	600
ENGATIVA	13	541	2	0	278	807	1641
SUBA	39	694	12	2	175	468	1390
BARRIOS UNIDOS	6	275	0	0	14	252	547
TEUSAQUILLO	11	365	1	0	26	255	658
MARTIRES	15	92	0	0	11	71	189
ANTONIO NARIÑO	3	202	0	0	12	42	259
PUENTE ARANDA	8	230	1	2	50	269	560
CANDELARIA	2	59	2	1	12	35	111
RAFAEL URIBE	2	223	0	0	15	53	293
CIUDAD BOLIVAR	7	196	0	0	78	228	509
SUMAPAZ	0	6	0	0	6	17	29
TOTAL LOCALIDADES	197	5714	25	7	1262	4606	11811



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Resumen de trámites por tipología Nivel Central

Enero a Junio de 2014



Inicio



Atrás

DEPENDENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	PETICIONES INTERES GENERAL	PETICIONES INTERES PARTICULAR	TOTAL
Despacho Secretaria Distrital de Gobierno	0	1	0	0	0	10	11
Oficina de Atención a la Ciudadanía	2	5	2	0	0	33	42
Consejo de Justicia	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	1	1
Dirección de Gestión Humana	1	4	0	0	0	26	31
Oficina Asesora Jurídica	1	5	0	0	4	43	53
Oficina de Asuntos Disciplinarios	30	2	0	0	1	6	39
Dirección de Seguimiento y Análisis Estratégico	1	11	0	0	1	20	33
Subsecretaría de Planeación y Gestión	1	1	0	0	0	7	9
Dirección Administrativa	0	2	0	0	5	17	24
Dirección Financiera	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	1	4	0	0	0	10	15
Subsec. de Asuntos Para la Conv. y Seg. Ciudadana	1	17	1	1	17	67	104
Coordinación del Sistema NUSE 123	0	184	18	1	3	50	256
Dirección de Seguridad Ciudadana	3	11	0	0	11	55	80
Dir. de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia	2	5	0	0	2	20	29
Dirección de Asuntos Étnicos	0	0	0	0	3	2	5
Subsec. de Asuntos Locales y Desarrollo Ciudadano	5	1	0	0	10	17	33
Dirección de Apoyo a Localidades	0	0	0	0	1	1	2
Dirección Ejecutiva Local	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0	0	0	0	2	3
TOTAL NIVEL CENTRAL	49	253	21	2	58	387	770

Super CADE Suba	0	0	0	0	0	0	0
Dirección de Cárcel Distrital y Anexo de Mujeres	5	7	32	0	28	2385	2457
Remitidos a Otras Entidades	227	1249	38	14	461	1286	3275
TOTAL	281	1509	91	16	547	4058	6502

4

4



LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTALES
USAQUEN	872	437	233	142	414	275	2.373
CHAPINERO	312	137	78	73	168	106	874
SANTA FE	144	290	358	231	235	74	1.332
SAN CRISTOBAL	191	521	269	527	870	285	2.663
USME	112	51	39	34	77	34	347
TUNJUELITO	107	99	85	47	99	92	529
BOSA	263	267	316	222	468	162	1.698
KENNEDY	612	331	196	146	387	150	1.822
FONTIBON	390	336	394	260	597	365	2.342
ENGATIVA	566	240	217	95	233	161	1.512
SUBA	919	509	311	214	443	302	2.698
BARRIOS UNIDOS	252	92	175	90	91	54	754
TEUSAQUILLO	185	90	72	34	45	40	466
MARTIRES	175	78	54	56	152	72	587
ANTONIO NARIÑO	56	38	40	52	141	189	516
PUENTE ARANDA	237	161	81	68	87	91	725
CANDELARIA	139	121	132	94	131	60	677
RAFAEL URIBE	357	179	134	179	200	793	1.842
CIUDAD BOLIVAR	127	75	94	132	191	140	759
SUMAPAZ	2	0	0	0	1	1	4
TOTAL LOCALIDADES	6018	4052	3278	2696	5030	3446	24.520

SUPERCADDE	64	43	40	34	119	70	370
Cárcel Distrital	0	0	0	0	0	0	-
NIVEL CENTRAL	0	5	25	0	0	0	30
SUBTOTAL	64	48	65	34	119	70	400

OTRAS ENTIDADES	0	0	0	0	0	0	0
GRAN TOTAL	6.082	4.100	3.343	2.730	5.149	3.516	24.920



Inicio



Atrás



Sig.

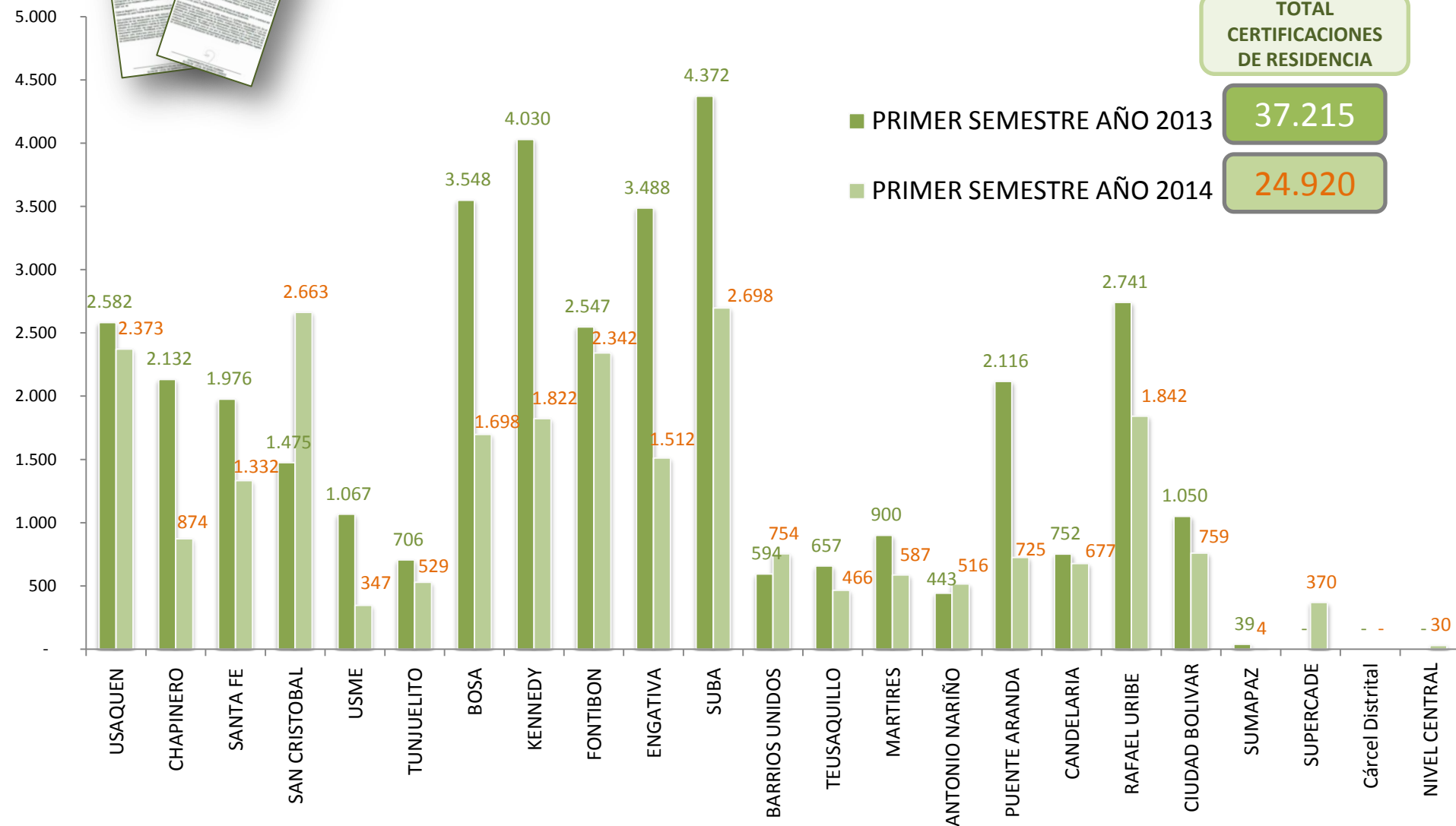
TOTAL
CERTIFICACIONES
DE RESIDENCIA

37.215

24.920

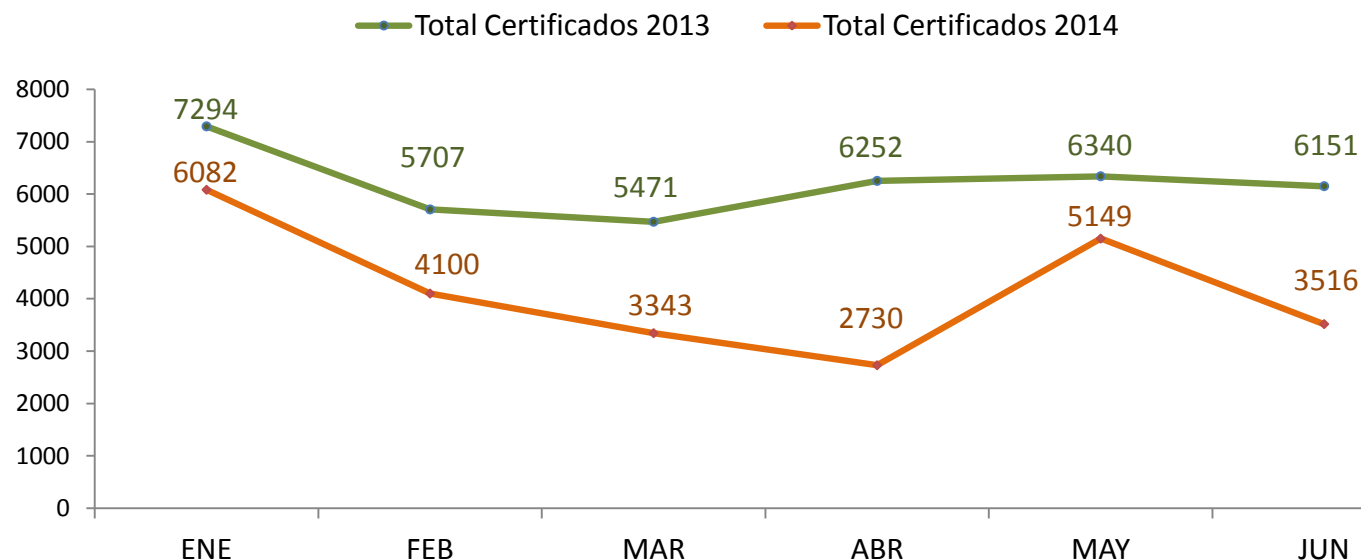
PRIMER SEMESTRE AÑO 2013

PRIMER SEMESTRE AÑO 2014





Se observa una disminución en la expedición de los Certificados de Residencia en el Nivel Local, las líneas muestran como en el año 2.013 registraron **37.215** servicios, mientras en 2.014 se expidieron **24.920** Certificados.



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

Solicitudes de Información

5





Resumen de Solicitudes de información por Localidad y Nivel Central

Enero a Junio de 2014

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTALES
USAQUEN	299	237	248	258	276	226	1.544
CHAPINERO	830	753	769	695	747	626	4.420
SANTA FE	103	190	164	55	40	32	584
SAN CRISTOBAL	117	241	304	157	144	174	1.137
USME	72	102	85	86	103	105	553
TUNJUELITO	147	27	62	68	147	17	468
BOSA	32	25	29	17	29	22	154
KENNEDY	266	124	98	174	195	277	1.134
FONTIBON	443	200	146	163	226	140	1.318
ENGATIVA	560	329	391	262	196	178	1.916
SUBA	197	392	520	394	448	451	2.402
BARRIOS UNIDOS	207	142	159	98	316	223	1.145
TEUSAQUILLO	32	39	21	56	35	11	194
MARTIRES	158	110	38	20	17	27	370
ANTONIO NARIÑO	21	185	167	128	161	134	796
PUENTE ARANDA	78	121	63	62	58	71	453
CANDELARIA	23	19	24	10	43	6	125
RAFAEL URIBE	206	84	77	54	208	123	752
CIUDAD BOLIVAR	12	11	13	9	18	11	74
SUMAPAZ	19	21	8	12	16	12	88
TOTAL LOCALIDADES	3822	3352	3386	2778	3423	2866	19.627

SUPERCADÉ	77	58	44	53	136	82	450
Cárcel Distrital	0	0	0	0	1	0	1
NIVEL CENTRAL	244	137	163	166	282	268	1.260
SUBTOTAL	321	195	207	219	419	350	1.711

OTRAS ENTIDADES	0	0	0	0	0	0	0
GRAN TOTAL	4.143	3.547	3.593	2.997	3.842	3.216	21.338



Inicio



Atrás



Sig.

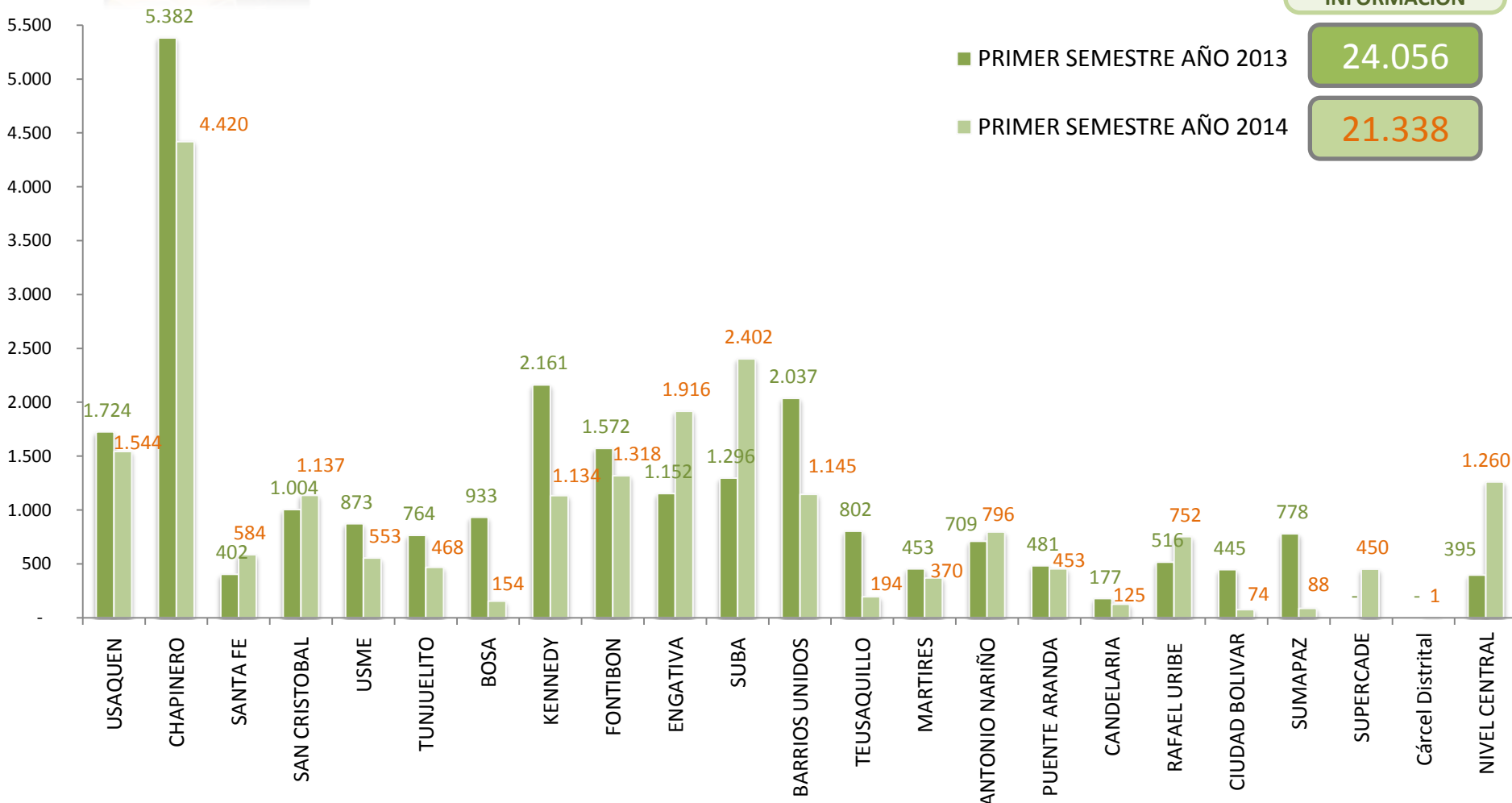
TOTAL
SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN

PRIMER SEMESTRE AÑO 2013

24.056

PRIMER SEMESTRE AÑO 2014

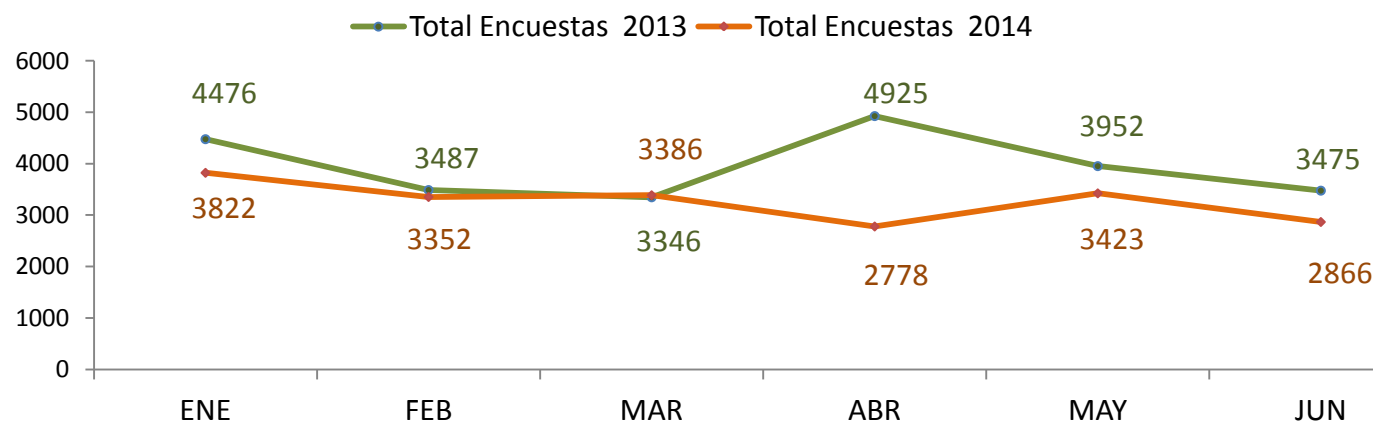
21.338





Este servicio de información incorpora los registros tanto telefónicos como presenciales de la guía de trámites y servicios, convocatorias, proyectos y diferentes actividades que se promueven en los territorios. Para ello el equipo humano del Servicio de Atención a la Ciudadanía ha venido cualificando su conocimiento para responder de manera eficaz y efectiva las diferentes solicitudes, generando un vínculo de confianza con la ciudadanía.

Al comparar la cifras se encuentra que el registro de información en localidades durante el primer semestre de 2013 fue de 23.661 mientras en 2014 fue de 19.627 registro de información en las localidades.



Frente a esta disminución del registro es importante que todos los puntos de información tenga claridad sobre la importancia que posee para la ciudadanía contar con un servicio personalizado y telefónico que permite resolver las diferentes inquietudes. Por tanto este aspecto será un elemento a tener en cuenta en el segundo semestre de 2014, en cuanto se constituye en una oportunidad de mejorar el servicio en la perspectiva de ofrecer una mejor calidad de la información que contribuya a disminuir los requerimientos interpuestos por la ciudadanía por falta de información, claridad en los trámites, falta de orientación, desconocimiento de competencias, falta de sensibilidad frente al reconocimiento de los derechos ciudadanos, entre otras.

Encuesta de percepción del Servicio





Inicio



Sig.

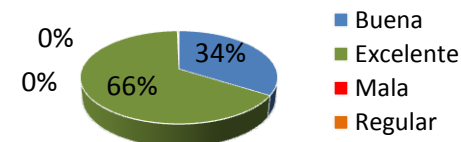
**TOTAL
ENCUESTAS**
2.965

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.

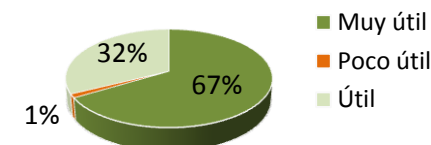


	¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?				¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?			¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?		TOTAL
	Buena	Excelente	Mala	Regular	Muy útil	Poco útil	Útil	No	Si	
USAQUEN	119	142	0	0	171	0	90	237	24	261
CHAPINERO	347	285	2	0	228	1	405	3	631	634
SANTA FE	29	82	0	0	93	1	17	54	57	111
SAN CRISTOBAL	22	149	0	0	142	1	28	139	32	171
USME	22	57	0	0	64	0	15	40	39	79
TUNJUELITO	20	31	2	2	34	1	20	51	4	55
BOSA	8	11	0	0	15	0	4	7	12	19
KENNEDY	68	20	0	0	9	22	57	42	46	88
FONTIBON	16	187	0	0	184	0	19	136	67	203
ENGATIVA	106	123	0	0	171	7	51	183	46	229
SUBA	66	362	0	1	392	0	37	282	147	429
BARRIOS UNIDOS	53	105	0	0	82	0	76	116	42	158
TEUSAQUILLO	3	25	0	0	25	0	3	3	25	28
MARTIRES	9	12	0	0	20	0	1	0	21	21
ANTONIO NARIÑO	0	139	0	0	139	0	0	94	45	139
PUENTE ARANDA	15	71	0	2	64	0	24	49	39	88
CANDELARIA	6	13	0	0	16	0	3	5	14	19
RAFAEL URIBE	66	39	0	1	34	4	68	68	38	106
CIUDAD BOLIVAR	3	6	0	0	7	0	2	1	8	9
SUMAPAZ	2	8	0	0	6	0	4	6	4	10
NIVEL CENTRAL	27	81	0	0	74	0	34	55	53	108
Total Encuestas	1007	1948	4	6	1970	37	958	1571	1394	2965

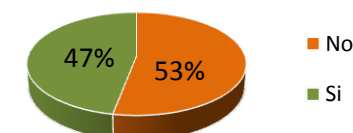
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

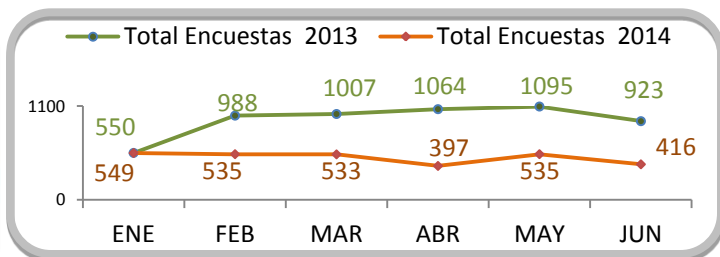




Inicio



Sig.

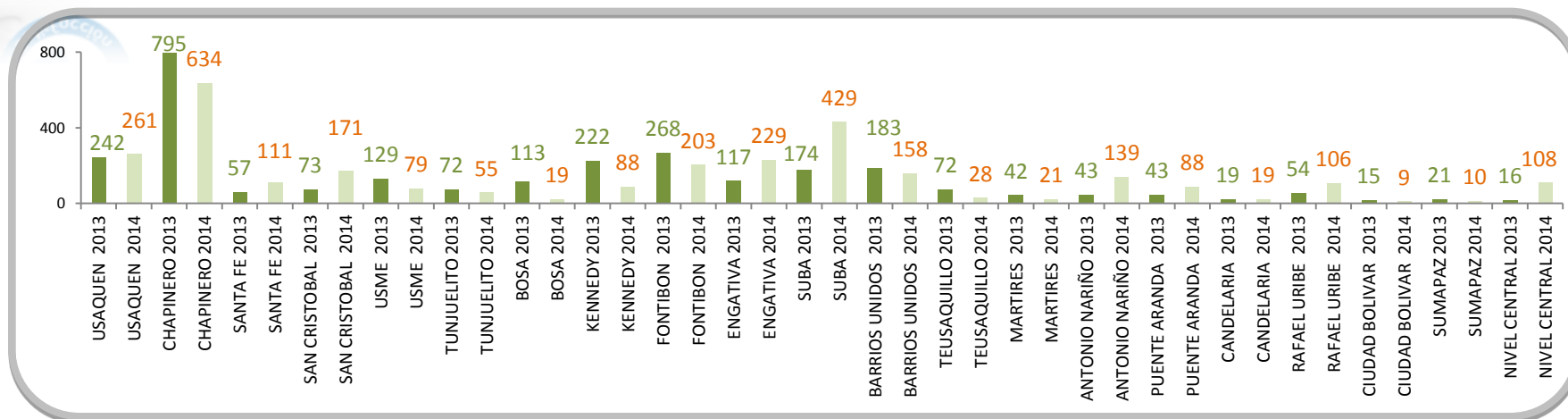
TOTAL
ENCUESTAS

PRIMER SEMESTRE 2013

5.627

PRIMER SEMESTRE 2014

2.965



Es bastante preocupante la disminución de aplicación de la encuesta, si se tiene en cuenta que es cumplimiento normativo. Será este aspecto a tener en cuenta en el seguimiento que mes a mes se realiza desde el Nivel Central en cuanto al cumplimiento del procedimiento. Las localidades de Chapinero, Usme, Tunjuelito, Bosa, Kennedy, Fontibon, Engativa, Barrios Unidos, Teusaquillo, Mártires, Ciudad Bolívar Sumapaz, serán monitoreadas para encontrar las razones por las cuales el número de registros de información y encuesta disminuyeron ostensiblemente.

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 01 2014 16:52:05 GMT-0000 (GMT)

Fecha Inicial y Final:

2013-12-21 al 2014-06-30

Consolidación y Estructuración de información:

Edward Yesid Roa Lozano

Análisis comparativo y Revisión:

Dorys Valero Olaya