

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía

INFORME PRIMER SEMESTRE AÑO 2015.

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

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Cifras Generales, por localidad y por producto

2015

Cifras Generales



2

Cifras por Localidad



3

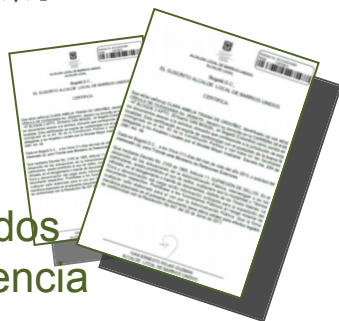
Requerimientos Tramitados



4

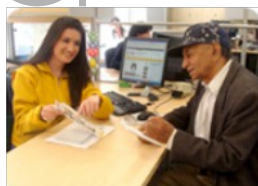
25.135

Certificados de Residencia



5

Solicitudes de Información



29.153

Recepción Documentos Extraviados

7

Encuesta de percepción del Servicio

7



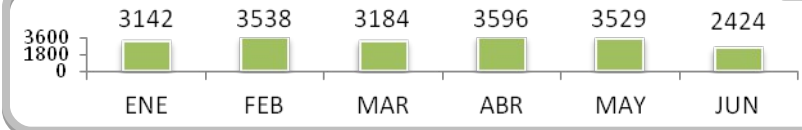
EXIT



Resumen General de Cifras – Año 2015.

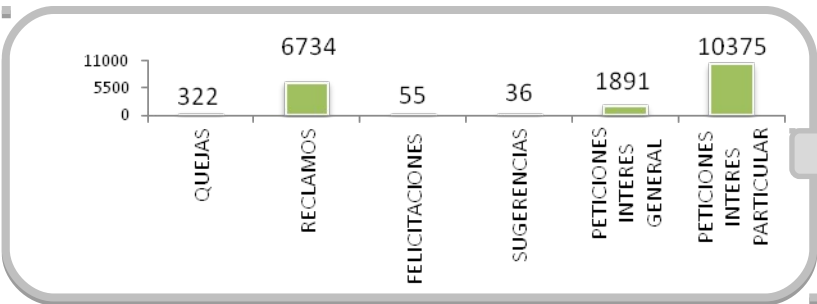
Requerimientos Tramitados

19.413



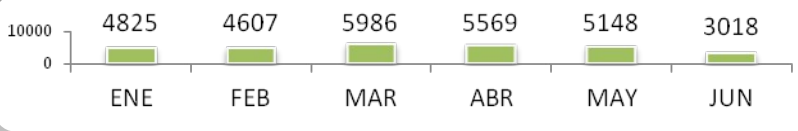
Tipología (Requerimientos Tramitados)

19.413



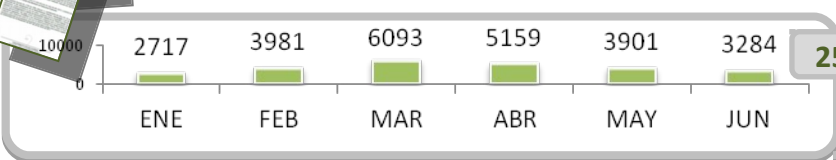
Solicitudes de Información

29.153



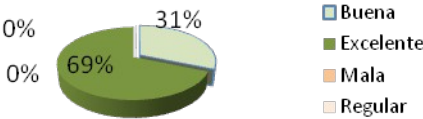
Certificados de Residencia

25.135

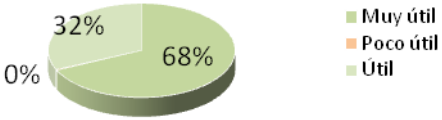


4.421

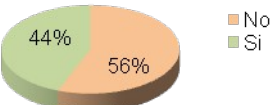
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



¿La información suministrada por el servidor(a)



¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

Documentos Extraviados

13.200

1.1 Cifras Generales, Resumen de Gestión

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS	SOLICITUDES DE INFORMACION	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	DOCUMENTOS EXTRAVIADOS
USAQUEN	1320	448	1345	0
CHAPINERO	1040	2959	603	16
SANTA FE	750	726	1144	1
SAN CRISTOBAL	497	3362	2499	96
USME	251	585	731	0
TUNJUELITO	337	606	837	13
BOSA	370	1896	2121	0
KENNEDY	1699	1282	1516	5
FONTIBON	785	2741	1807	2
ENGATIVA	1654	435	1283	0
SUBA	1565	2364	2378	0
BARRIOS UNIDOS	609	950	376	38
TEUSAQUILLO	737	89	293	0
MARTIRES	259	127	469	0
ANTONIO NARIÑO	287	378	285	5
PUENTE ARANDA	850	228	320	0
CANDELARIA	210	439	585	0
RAFAEL URIBE	302	3387	3173	3
CIUDAD BOLIVAR	1027	339	1649	0
SUMAPAZ	101	5	8	0
SUPERCADDE SUBA	194	936	724	1527
SUPERCADDE CAD	1	1351	331	9047
SUPERCADDE Américas	212	400	97	2424
SUBTOTAL ALCALDIAS	15057	26033	24574	13177
CARCEL DISTRITAL	2026	0	0	0
NUSE	218	0	0	0
NIVEL CENTRAL	1238	3120	561	23
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	3482	3120	561	23
OTRAS ENTIDADES	874	0	0	0
GRAN TOTAL	19413	29153	25135	13200

TOTAL GESTIÓN



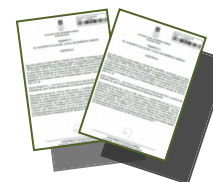
19.413

Requerimientos
Tramitados



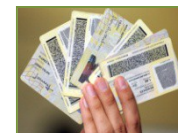
29.153

Solicitudes de
Información



25.135

Certificados de
Residencia



13.200

Documentos de
Identificación
Extraviados

TOTAL

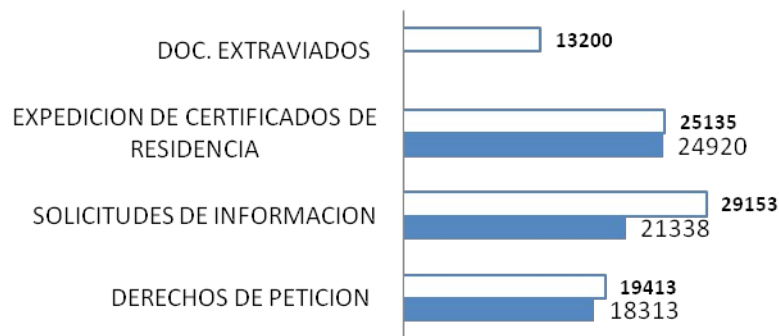
86.901

1.1.2 Análisis de Cifras Generales

OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA.

Comparativo Gestion Realizada primer Semestre

□ 2015 ■ 2014



La Secretaria Distrital de Gobierno, hoy cuenta con 25 puntos dispuestos para la atención ciudadana, a través de los cuales se realiza el trámite y gestión de Recepción de Requerimientos- Derechos de Petición, Orientación e información, Expedición de Certificados de Residencia y recepción de Documentos Extraviados. En este sentido se tiene un registro de **86.901** trámites efectuados en todos los puntos SAC durante el primer semestre de la vigencia 2015.

La fuente de información estadística que se analiza en este informe proviene de los aplicativos **SDQS, ORFEO y Si-Actua**, los cuales son utilizados para el desarrollo de la operación cotidiana y la fecha de Corte es de Junio 30 de 2015.

Trámite de requerimientos – Derechos de Petición.

Es importante señalar que todos los requerimientos que ingresan a la Secretaria Distrital de Gobierno, son tramitados a través del SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones), los cuales quedan articulados al aplicativo -Orfeo- posibilitando un registro -base de datos- y una trazabilidad de lo actuado por cada usuario que intervino en el trámite. Dicha trazabilidad refleja, fecha de ingreso, respuesta emitida al ciudadano, digitalización del documento y finalmente planilla de acuse de recibo en la cual se soporta la entrega del documento.

Esta información es importante en el momento de hacer el seguimiento por parte de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, en tanto posibilita identificar los tiempos de trámite, requerimientos sin trámite, con respuesta de fondo, o parcial.

Para el primer semestre de 2015 se evidencia que de los **19.413** requerimientos que ingresaron a la entidad tanto en Nivel central como Local, **81%** de ellos quedó con respuesta de Fondo, y cumplen con los lineamientos de Gestión Documental.

De los **19.413** Derechos de Petición registrados en la base de datos que posee SAC, se evidencia que el **Nivel Local tramito 15.057** de ellos, **Nivel Central 3.482** y para otras Entidades Distritales 874 los cuales fueron remitidos por competencia a otras Entidades Distritales en línea, cero papel, en el entendido que hacemos parte de una Red Distrital y el aplicativo está diseñado con ese propósito.

De los 15.057 requerimientos ingresados a localidades, las Alcaldías que presentan el mayor ingreso de estos Derechos de Petición, en su orden son: *Engativa, Suba, Usaquén, C.Bolívar y Chapinero*, mientras las Alcaldías como menor ingreso de requerimientos en su orden son: *Sumapaz, Candelaria, Antonio Nariño, Mártires y Usme*.

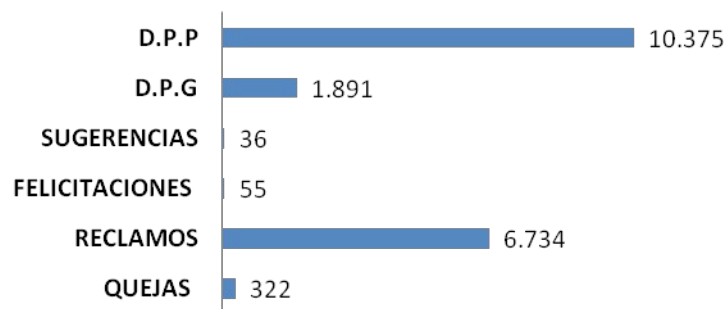
El grupo SAC, realiza un reporte preparativo a todos los requerimientos ingresados, lo cual permite identificar el trámite y respuesta de fondo emitidas, por cada usuario, para este período se realizó un corte a 30 de Junio de 2015, Como resultado del ejercicio se identificó que las respuestas de fondo en Nivel Local alcanzaron el 76%; las Alcaldías con un porcentaje de respuesta mayor al 95% fueron: Santa Fe, Sumapaz, Usme y Fontibón.

Para el Nivel central, fue del 98% la respuesta de fondo y las dependencias como mayor número de trámites en su orden fueron: Cárcel Distrital, Dirección de Seguridad y Nuse.

1.1.2 Análisis de Cifras Generales

En el SDQS, se tipifican los requerimientos ciudadanos, lo cual nos permite identificar que de los 19.413, ingresaron 322 quejas, las cuales se tramitaron directamente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, 6.734 Reclamos, 55 Felicitaciones, 36 Sugerencias, 1891 Derechos de Petición de interés general y el mayor numero corresponde a Derechos de Petición de Interés Particular con 10.375.

DISCRIMINADOS POR TIPOLOGIA SDQS.

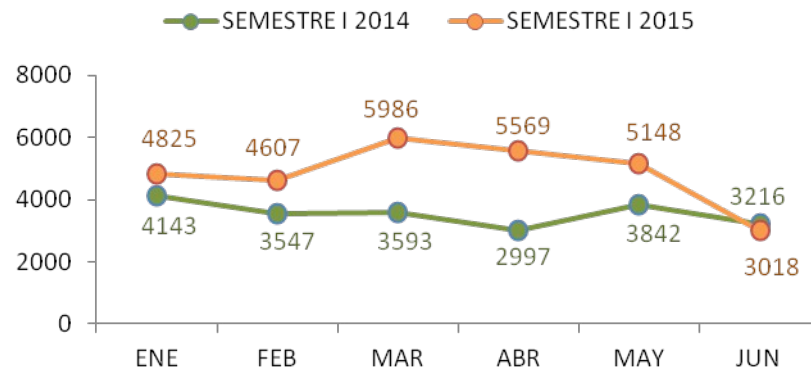


Por un tema de transparencia y lucha contra la corrupción, desde el proceso SAC, se tramitaron las 322 quejas así: 90 se fueron en línea a través del SDQS para otras Entidades Distritales y 232 se tipificaron y remitieron a la oficina de Disciplinarios.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO. TIPOLOGIA DE QUEJAS CIUDADANAS. ENERO A JUNIO DE 2015.



Solicitudes de Información :



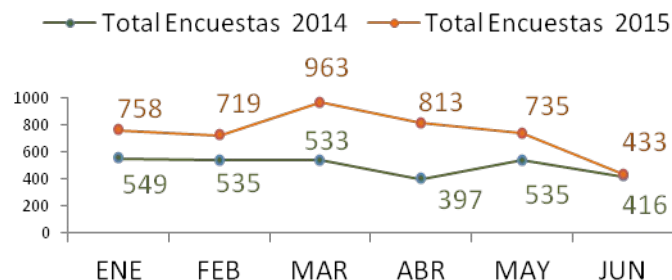
Este servicio se presta en todos los puntos de atención, quedando sistematizado en el aplicativo Si-Actua. La información que se brinda a la ciudadanía, esta referida a los tramites y servicios que ofrece cada alcaldías a sus comunidades. Al comprar los registros de información de 2014 y 2015, se observa como en esta vigencia se incremento el numero de personas atendidas, para el primer semestre de **2015 el registro asciende a 29.0153**, de las cuales el 89% corresponde a las Alcaldías y el 11% a Nivel Central. Se destaca el servicio de información en Alcaldías como: Chapinero, San Cristóbal, Fontibon, Suba, Rafael Uribe Uribe y Nivel Central, Localidades como Teusaquillo, y Sumapaz presentan un bajo registro .

SAC aplica una encuesta de percepción del servicio a cada cinco personas atendidas, la cual se procesa a través del Si-Actua. Para el periodo que motiva este análisis se tiene el registro a **4.421 encuestas** duplicando el numero de en el 2.014 que correspondió a 2.965.

Las Alcaldías que aplicaron mayor numero de encuestas son: Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Suba, Fontibon, Las de menor aplicación: Engativa, Usaquén, Mártires, Teusaquillo y Sumapaz.

1.1.2 Análisis de Cifras Generales

Encuesta de percepción del Servicio



En la sistematización de las **4.421** encuestas realizadas por SAC en el primer semestre de 2015, se encuentra que 69% de las personas encuestadas manifiestan que la atención fue excelente. El 68% opinan que la información fue muy útil. Y en torno al reconocimiento del Defensor de la Ciudadanía, el 44% informa que reconoce esta figura en su respectiva Alcaldía.

Una tarea para el segundo semestre de 2015, será mejorar el registro de información que permitirá la aplicación de un mayor número de encuestas, para ello los puntos SAC de Teusaquillo, Usme, Tunjuelito, Engativa, Mártires, Puente Aranda y los Supercades de la 26, Américas y Suba, deberán tener presente que este servicio de información es una de las tareas más importantes que tiene la Entidad, en tanto la orientación y atención a la ciudadanía hacen parte del rol que se desempeña cotidianamente.

Así mismo se deberá mejorar el mecanismo de calificación por parte de la ciudadanía de tal manera que este sea autónomo y no intervenga el servidor público, garantizando mayor confiabilidad en los resultados.

Expedición de Certificados de Residencia .

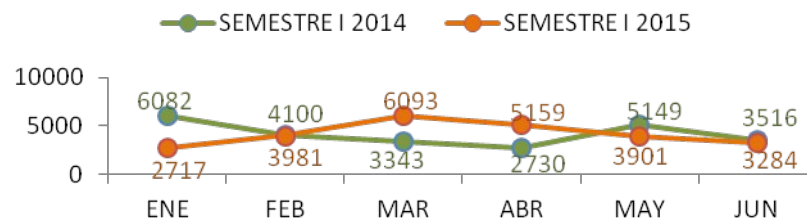
Hoy contamos con tres puntos adicionales (Supercades de Américas, Suba y 26), los cuales expiden este documento para todas las Alcaldías, facilitando el trámite a la ciudadanía. Durante este semestre **se expidieron 25.135 Certificados** de los cuales 6.395, el 25%, fueron emitidos directamente por la ciudadanía utilizando el Link virtualmente.

De acuerdo al gráfico se observa como el mayor número de certificaciones fueron solicitadas para trámites legales, trámites de subsidio y proyectos locales, lo cual nos indica que la ciudadanía expide esta certificación para efectos de participación en proyecto de inversión Distrital.

TIPOLOGIA PARA LA EXPEDICION DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA .

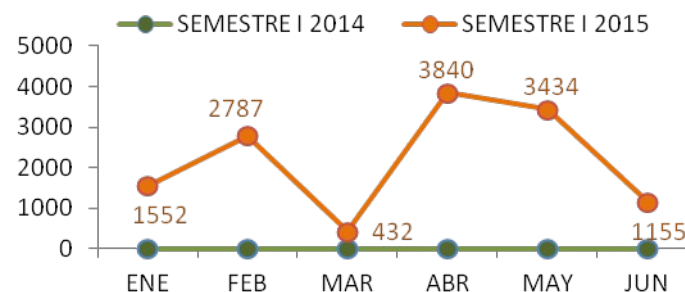


El comportamiento de este trámite al comparar las dos vigencias nos muestra que el 2014 se expidieron 24.920, mientras en 2015, subió ligeramente a 25.135.



Banco de Documentos Extraviados

- Las disposiciones del Acuerdo 212 del Concejo de establecen que la Secretaria de Gobierno conjuntamente con la Policía metropolitana, ponen a disposición el Servicio de Recepción y Entrega de Documentos Extraviados, es así como durante el primer semestre de este año se recibieron 13.200 documentos, poniendo a disposición de la ciudadanía una base de datos en el **banco de Documentos Extraviados** que administra la Policía Metropolitana, a través del cual la Ciudadanía puede acceder a la consulta.
- Como parte del servicio que presta SAC en el nivel central, es la búsqueda de las personas que han extraviados sus documentos, dicha búsqueda se realiza a través de las Redes Sociales, las diferentes bases de datos que pose la entidad, de tal manera que las personas se acerquen al Nivel central y puedan retirar su documento, una vez se constata la identificación.



- En la gran mayoría de los casos, estos documentos son entregados por la policía metropolitana, como parte del compromiso por hacer parte del Sistema distrital de Banco de Documentos
- Los documentos recepcionados y no reclamados, fueron entregados en el mes de Julio a la Registraduría Nacional para su respectiva destrucción. La próxima entrega se realizará en el mes de Septiembre de 2015.
- El punto de Atención Ciudadana que mas recibió documentos extraviados fue supercade de la 30 con un total de 9.047 documentos.

1.2 TRAMITE DERECHOS DE PETICION

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen por Localidad y Nivel Central , Requerimientos tramitados y estado de Gestión,
Enero a Junio de 2015

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTALES	REPORTE PREVENTIVO VIGENCIA 2015			
								Respuesta de Fondo	%	En Trámite	%
USAQUEN	230	270	215	235	249	121	1320	511	39%	809	61%
CHAPINERO	143	149	200	195	217	136	1040	901	87%	139	13%
SANTA FE	62	73	128	156	188	143	750	724	97%	26	3%
SAN CRISTOBAL	91	94	88	78	87	59	497	309	62%	188	38%
USME	36	34	38	48	47	48	251	251	100%	0	0%
TUNJUELITO	36	36	79	63	73	50	337	262	78%	75	22%
BOSA	51	55	55	76	85	48	370	349	94%	21	6%
KENNEDY	327	381	308	256	229	198	1699	1146	74%	553	38%
FONTIBON	94	165	193	125	130	78	785	749	95%	36	5%
ENGATIVA	340	294	254	300	302	164	1654	1037	63%	617	37%
SUBA	284	328	254	277	225	197	1565	1020	74%	545	39%
BARRIOS UNIDOS	105	96	104	118	119	67	609	552	91%	57	9%
TEUSAQUILLO	103	126	143	132	117	116	737	658	89%	79	11%
MARTIRES	47	59	44	36	54	19	259	240	93%	19	7%
ANTONIO NARIÑO	49	30	42	54	82	30	287	184	64%	103	36%
PUENTE ARANDA	158	140	150	117	143	142	850	759	89%	91	11%
CANDELARIA	29	39	39	26	48	29	210	191	91%	19	9%
RAFAEL URIBE	48	52	53	53	56	40	302	232	77%	70	23%
CIUDAD BOLIVAR	119	103	178	203	222	202	1027	955	93%	72	7%
SUMAPAZ	27	17	14	19	18	6	101	98	97%	3	3%
SUPERCADDE SUBA	0	0	18	86	90	0	194	133	0%	61	0%
SUPERCADDE CAD	0	1	0	0	0	0	1	1	100%	0	0%
SUPERCADDE Américas	0	0	28	102	75	7	212	118	0%	94	0%
SUBTOTAL ALCALDIAS	2379	2542	2625	2755	2856	1900	15057	11380	76%	3677	24%
CARCEL DISTRITAL	423	324	268	397	351	263	2026	2006	99%	20	1%
NUSE	38	44	38	38	33	27	218	218	100%	0	0%
NIVEL CENTRAL	125	566	153	162	101	131	1238	1205	97%	33	3%
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	586	934	459	597	485	421	3482	3.429	98%	53	2%
OTRAS ENTIDADES	177	62	100	244	188	103	874	874	100%	0	
GRAN TOTAL	3142	3538	3184	3596	3529	2424	19413	15683	81%	3730	19%

*El Estado de Gestión que se reporta en este informe semestral , corresponde al seguimiento realizado con fecha del 30 de Julio de 2015, el cual fue realizado por la Oficina SAC.

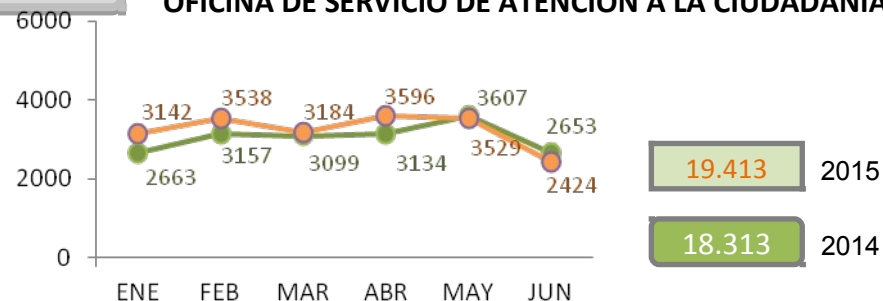
1.2.1 Análisis y estado del trámite en Nivel Local

LOCALIDAD	COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2014 Y 2015.			
	2014	% respuesta de fondo *	2015	% respuesta de fondo*
USAQUEN	1333	18%	1320	39%
CHAPINERO	696	61%	1040	87%
SANTA FE	211	47%	750	97%
SAN CRISTOBAL	534	42%	497	62%
USME	176	77%	251	100%
TUNJUELITO	271	57%	337	78%
BOSA	327	39%	370	94%
KENNEDY	1477	16%	1699	67%
FONTIBON	600	37%	785	95%
ENGATIVA	1641	39%	1654	63%
SUBA	1390	30%	1565	65%
BARRIOS UNIDOS	547	31%	609	91%
TEUSAQUILLO	658	44%	737	89%
MARTIRES	189	44%	259	93%
ANTONIO NARIÑO	259	34%	287	64%
PUENTE ARANDA	560	81%	850	89%
CANDELARIA	111	51%	210	91%
RAFAEL URIBE	293	22%	302	77%
CIUDAD BOLIVAR	509	52%	1027	93%
SUMAPAZ	29	97%	101	97%
SUPERCADDE SUBA	0	0%	194	69%
SUPERCADDE CAD	0	0%	1	100%
SUPCADE Américas	0	0%	212	56%
SUBTOTAL ALCALDIAS	11811	38%	15057	76%

CARCEL DISTRITAL	2457	100%	2026	99%
NUSE	256	100%	218	100%
NIVEL CENTRAL	514	94%	1238	97%
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	3227	97%	3482	98%

OTRAS ENTIDADES	3275	100%	874	100%
GRAN TOTAL	18313	60%	19413	81%

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



•Al comparar las dos vigencias se puede observar un incremento en los requerimientos ingresados en 2015., uno de los factores que incidió se identifica en Febrero con el tema tarifas de parqueaderos, lo cual genero operativos para atender las diferentes denuncias ciudadanas.

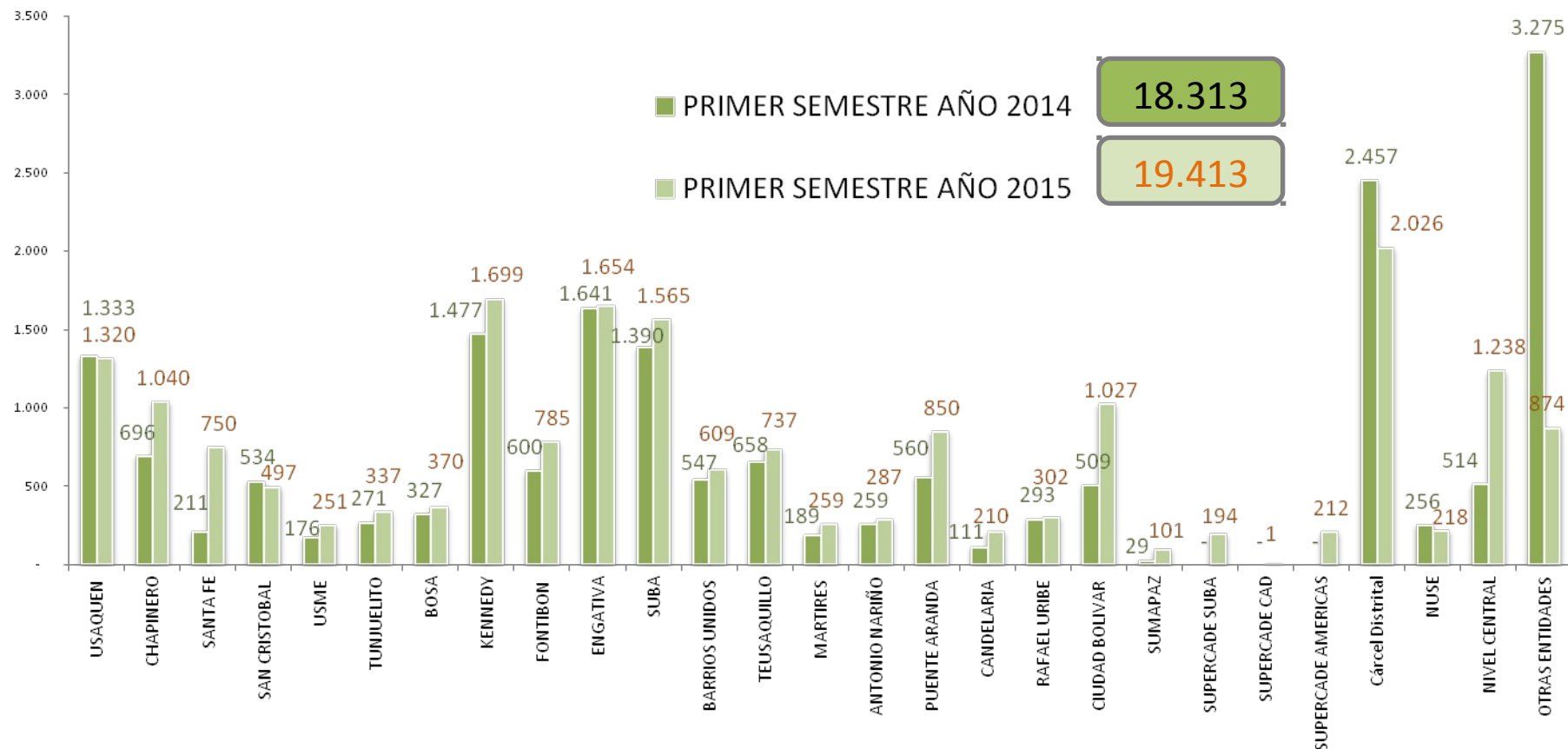
•El análisis comparativo muestra un importante mejoramiento en la cultura de respuesta oportuna en Nivel Local se paso del 38% en 2014 a 76 % y para Nivel Central del 97 % al 98 %.

• Localidades como Usme muestran un 100% de respuesta a sus requerimientos, Santa fe con un 97%, Bosa con 94%, Fontibon 95% Ciudad Bolívar con 93% y la localidad con mas bajo nivel de respuesta es Usaquén,

•Este seguimiento se realiza a partir de la trazabilidad del aplicativo ORFEO y se hace con corte a Julio 2015, Para ello SAC tiene en cuenta que cada tramite tenga como soporte un oficio de respuesta de Fondo digitalizado, planilla de envío de la respuesta al Ciudadano.

• Es importante señalar que estas cifras reflejan el esfuerzo institucional para fortalecer la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía, para ello las alcaldía han generado diferentes estrategias que contribuyen a tal fin. El uso del aplicativo ORFEO como herramienta que propicia la transparencia en la gestión, El seguimiento al tramite que realiza cada uno de los Defensores de la Ciudadania en las localidades y Nivel Central, El reporte preventivo que emite SAC, el compromiso de los servidores públicos que entienden la respuesta como un Derecho a la información el cual da cuenta de la calidad del servicio que presta la Entidad.

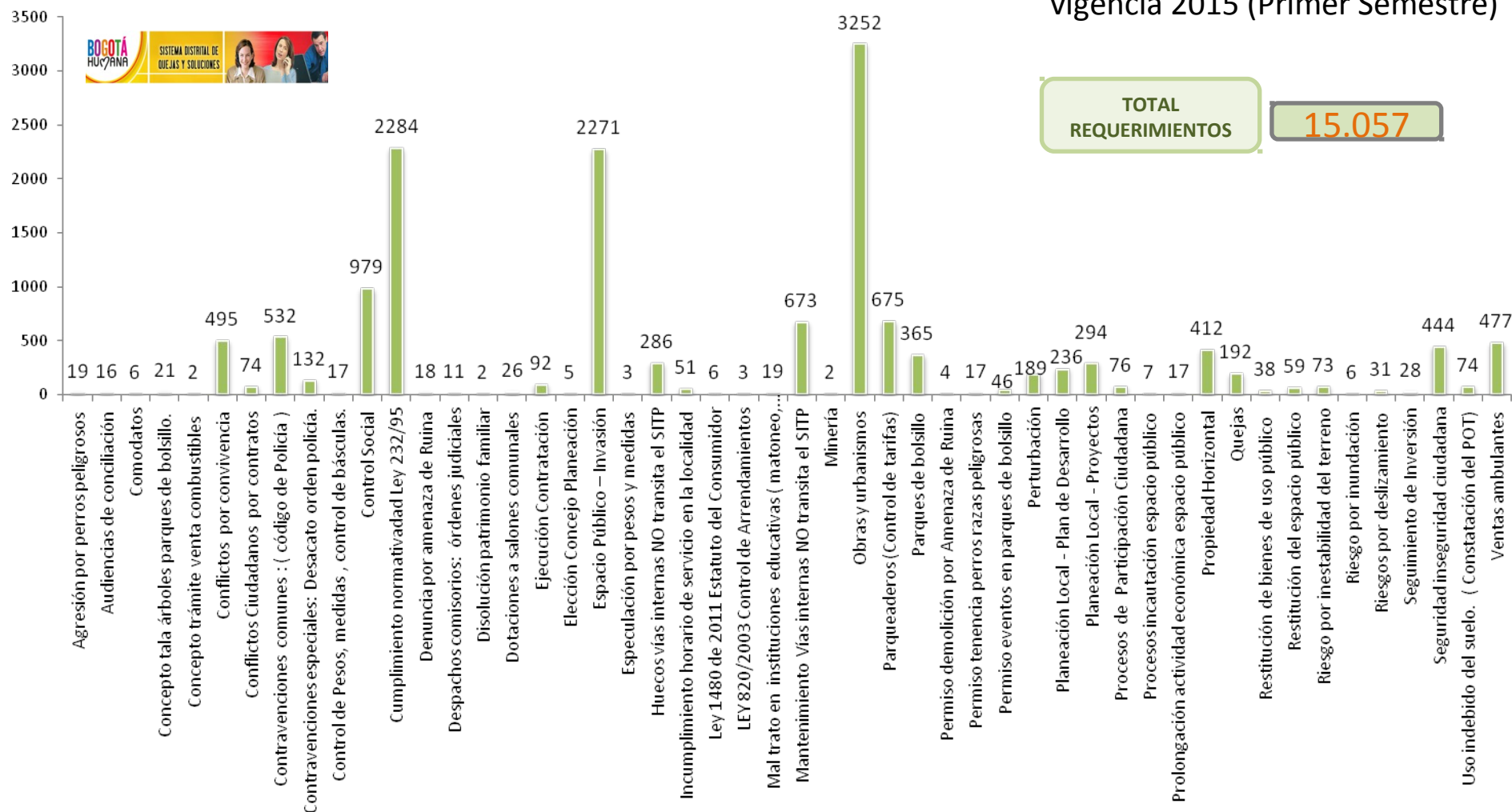
de Requerimientos Tramitados SDQS-ORFEO, en Alcaldías Primer Semestre



Las Alcaldías con mayor volumen de requerimientos ciudadanos ingresados son: Kennedy, Engativa, Suba, Usaquén, Carcel Distrital, así mismo se observa Como los requerimientos para otras entidades han disminuido notablemente, lo cual refleja que la clasificación que se realiza A través del SDQS y que llega a SDG., se esta remitiendo por parte de Sria General a las Entidades Competentes.

1.2.3 Consolidado Sub-Temas Alcaldías

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, vigencia 2015 (Primer Semestre)



Los subtemas de mayor impacto en Alcaldías sigue siendo el relacionado con Obras y urbanismo en tanto de los 15,057 requerimientos, por esta problemática ingresaron 3.252, otros temas que impactan la gestión son Espacio público con 2271 y, Establecimientos de Comercio 2,284.

Resumen de Sub temas en nivel Local
Discriminado mes a mes
 Primer semestre 2015



No.	Subtemas Requerimientos Alcaldías Locales	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
1	Agresión por perros peligrosos	6	2	5	5	0	1	19
2	Audiencias de conciliación	2	3	2	4	4	1	16
3	Comodatos	1	0	1	2	1	1	6
4	Concepto tala árboles parques de bolsillo.	7	2	1	3	7	1	21
5	Concepto trámite venta combustibles	1	0	0	0	1	0	2
6	Conflictos por convivencia	121	71	60	85	104	54	495
7	Conflictos Ciudadanos por contratos	20	16	5	12	11	10	74
8	Contravenciones comunes : (código de Policía)	82	58	106	95	98	93	532
9	Contravenciones especiales: Desacato orden policía.	16	14	23	28	30	21	132
10	Control de Pesos, medidas , control de básculas.	13	2	0	1	1	0	17
11	Control Social	276	333	131	93	89	57	979
12	Cumplimiento normatividad Ley 232/95	303	347	394	417	490	333	2284
13	Denuncia por amenaza de Ruina	6	2	4	2	1	3	18
14	Despachos comisorios: órdenes judiciales	2	1	3	3	2	0	11
15	Disolución patrimonio familiar	1	0	1	0	0	0	2
16	Dotaciones a salones comunales	5	6	4	8	3	0	26
17	Ejecución Contratación	16	7	11	5	32	21	92
18	Elección Concejo Planeación	3	1	1	0	0	0	5
19	Espacio Público – Invasión	374	413	451	405	360	268	2271
20	Especulación por pesos y medidas	0	0	3	0	0	0	3
21	Huecos vías internas NO transita el SITP	28	26	151	28	33	20	286
22	Incumplimiento horario de servicio en la localidad	8	9	13	8	12	1	51
23	Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor	0	1	4	0	1	0	6
24	LEY 820/2003 Control de Arrendamientos	0	0	1	1	1	0	3
25	Mal trato en instituciones educativas (matoneo, bullying)	0	0	18	0	1	0	19
26	Mantenimiento Vías internas NO transita el SITP	98	125	3	173	143	131	673
27	Minería	2	0	0	0	0	0	2
28	Obras y urbanismos	524	541	585	553	661	388	3252
29	Parqueaderos (Control de tarifas)	67	100	133	197	109	69	675
30	Parques de bolsillo	49	71	65	66	69	45	365
31	Permiso demolición por Amenaza de Ruina	3	0	0	1	0	0	4
32	Permiso tenencia perros razas peligrosas	6	5	2	2	2	0	17
33	Permiso eventos en parques de bolsillo	3	3	12	17	6	5	46
34	Perturbación	9	36	25	33	49	37	189
35	Planeación Local - Plan de Desarrollo	38	49	43	41	48	17	236
36	Planeación Local - Proyectos	53	55	52	56	40	38	294
37	Procesos de Participación Ciudadana	4	6	14	13	23	16	76
38	Procesos incautación espacio público	0	1	0	1	3	2	7
39	Prolongación actividad económica espacio público	2	4	1	4	6	0	17
40	Propiedad Horizontal	47	36	69	95	100	65	412
41	Quejas	31	51	27	28	29	26	192
42	Restitución de bienes de uso público	4	3	17	4	5	5	38
43	Restitución del espacio público	16	5	9	4	22	3	59
44	Riesgo por inestabilidad del terreno	6	3	11	28	13	12	73
45	Riesgo por inundación	0	0	1	3	1	1	6
46	Riesgos por deslizamiento	0	0	3	5	2	21	31
47	Seguimiento de Inversión	6	2	1	10	6	3	28
48	Seguridad inseguridad ciudadana	52	44	74	101	104	69	444
49	Uso indebido del suelo. (Constatación del POT)	20	15	16	10	8	5	74
50	Ventas ambulantes	48	73	69	105	125	57	477
	TOTALES	2379	2542	2625	2755	2856	1900	15057

Subtemas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Total
Agresión por perros peligrosos																				0	19
Audiencias de conciliación	1	0	0	0	0	1	1	5	1	2	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0	16
Comodatos	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6
Concepto tala árboles parques de bolsillo.	2	2	2	1	0	0	1	3	2	5	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	21
Concepto trámite venta combustibles	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Conflictos por convivencia	34	19	71	11	4	9	25	55	16	29	34	21	17	15	9	70	2	10	44	0	495
Conflictos Ciudadanos por contratos	5	1	1	2	0	3	3	6	2	3	10	6	2	4	1	18	2	2	3	0	74
Contravenciones comunes : (código de Policía)	43	10	18	16	4	21	28	47	35	51	75	29	8	25	15	56	10	15	25	1	532
Contravenciones especiales: Desacato orden policía.	2	3	1	7	2	4	6	5	11	15	26	5	12	6	2	14	1	6	4	0	132
Control de Pesos, medidas , control de básculas.	3	0	0	1	1	0	0	3	0	5	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	17
Control Social	68	71	62	14	8	28	6	68	142	41	67	17	160	12	11	57	20	10	66	51	979
Cumplimiento normatividad Ley 232/95	109	159	56	56	30	69	80	374	90	208	253	152	78	38	53	107	26	67	276	3	2284
Denuncia por amenaza de Ruina	0	2	2	0	0	2	0	2	0	0	1	1	2	1	1	0	0	0	4	0	18
Despachos comisorios: órdenes judiciales	0	0	2	0	0	1	0	2	0	1	0	0	0	2	0	3	0	0	0	0	11
Disolución patrimonio familiar	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Dotaciones a salones comunales	0	0	0	2	0	0	0	5	0	14	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	26
Ejecución Contratación	1	4	20	3	4	2	1	7	2	6	5	0	2	2	0	8	15	2	3	5	92
Elección Concejo Planeación	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	5
Espacio Público – Invasión	197	122	77	63	42	38	67	302	118	336	322	102	88	63	24	130	26	43	111	0	2271
Especulación por pesos y medidas	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Huecos vías internas NO transita el SITP	19	18	4	7	4	12	9	47	13	34	30	4	4	1	17	13	1	7	42	0	286
Incumplimiento horario de servicio en la localidad	6	4	1	1	1	6	0	2	4	7	3	3	1	0	0	1	0	2	9	0	51
Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	6
LEY 820/2003 Control de Arrendamientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
Mal trato en instituciones	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	1	19
Mantenimiento Vías internas NO transita el SITP	69	33	9	13	7	11	10	119	14	108	59	12	14	0	8	33	8	7	134	5	673
Minería	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Obras y urbanismos	312	221	122	219	100	51	74	387	123	372	456	198	140	40	80	150	44	81	81	1	3252
Parqueaderos (Control de tarifas)	183	191	54	5	0	6	1	17	31	18	81	9	45	9	2	13	6	1	1	2	675
Parques de bolsillo	48	7	7	5	3	3	5	69	45	55	35	4	22	8	6	23	0	8	11	1	365
Permiso demolición por Amenaza de Ruina	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4
Permiso tenencia perros razas peligrosas	0	1	0	0	0	0	0	5	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	17
Permiso eventos en parques de bolsillo	2	0	13	0	0	0	1	0	3	23	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	46
Perturbación	7	26	18	6	2	5	3	12	2	23	26	6	2	1	5	42	1	0	2	0	189
Planeación Local - Plan de Desarrollo	13	6	5	4	1	2	1	55	6	71	10	0	22	2	10	5	5	0	16	2	236
Planeación Local - Proyectos	26	13	12	7	8	15	2	53	10	39	22	4	14	6	10	13	8	7	17	8	294
Procesos de Participación Ciudadana	3	2	21	2	3	0	5	7	1	7	8	1	0	2	0	3	1	1	4	5	76
Procesos incautación espacio público	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7
Prolongación actividad económica espacio público	1	1	1	1	0	3	0	1	0	3	0	3	0	0	0	2	0	1	0	0	17
Propiedad Horizontal	64	26	52	3	2	11	7	94	12	37	48	4	29	2	1	7	6	2	4	1	412
Quejas	7	13	7	9	9	4	6	20	34	13	24	6	6	5	5	5	1	8	7	3	192
Restitución de bienes de uso público	0	0	1	0	1	0	1	9	1	1	1	0	1	1	0	2	1	0	16	2	38
Restitución del espacio público	3	3	0	1	1	1	2	20	4	4	5	1	3	0	0	3	0	2	6	0	59
Riesgo por inestabilidad del terreno	4	3	1	3	3	2	2	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	1	49	1	73
Riesgo por inundación	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	1	6

1.2.4 Análisis y estado del trámite en Nivel Central

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

DEPENDENCIA NIVEL CENTRAL	COMPARATIVO DE LA GESTION REALIZADA A LOS DERECHOS DE PETICION INGRESADOS INGRESADOS PRIMER - 2014 Y 2015.			
	2014	% respuesta de fondo *	2015	% respuesta de fondo*
DESPACHO SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	11	100%	5	80%
CONSEJO DE JUSTICIA	0	0%	0	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	31	90%	49	98%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO	33	97%	15	100%
OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES	3	100%	0	100%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	39	92%	184	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	100%	0	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	53	96%	64	100%
SUBSECRETARIA DE ASUNTOS LOCALES	33	100%	49	100%
DIRECCIÓN DE APOYO A LOCALIDADES	2	100%	398	100%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	42	100%	55	100%
DIRECCIÓN EJECUTIVA LOCAL	0	0%	5	100%
SUBSECRETARÍA DE ASUNTOS PARA LA CONVIVENCIA Y LA SEGURIDAD	104	97%	10	100%
CENTRO DE ESTUDIOS Y ANÁLISIS EN CONVIVENCIA	0	0%	8	100%
DIRECCIÓN DE ÉTNIAS	5	60%	39	100%
DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y APOYO A LA JUSTICIA	29	79%	85	84%
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA	80	88%	218	93%
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	9	100%	7	100%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	24	100%	34	100%
SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS	15	100%	12	100%
DIRECCION FINANCIERA	0	100%	1	100%
CARCEL DISTRITAL	2457	100%	2026	99%
NUSE	256	100%	218	100%
SUBTOTAL DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	3227	83%	3482	98%

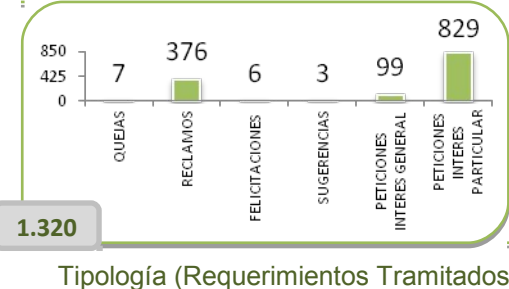
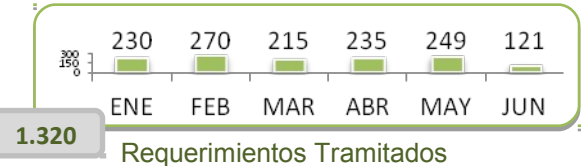
Durante el semestre, SAC , emitió el Reporte preventivo , el cual se oficio a cada uno de los directivos , posibilitando el seguimiento de respuesta oportuna a los derechos de Peticion.

Para ello cada directivo delego en un servidor publico que hace este seguimiento , propiciando el mejoramiento de respuesta oportuna y de calidad a la ciudadania. En este sentido se mejoro notablemente en tanto el resultado del primer semestre de 2014 arrojo que el 83% de los requerimientos quedaron con respuesta de fondo, y en el 2015 se avanzo notablemente llegando al 98%.

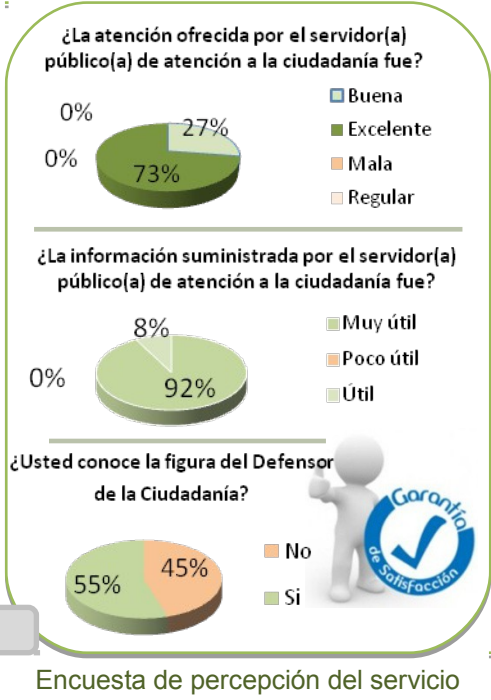
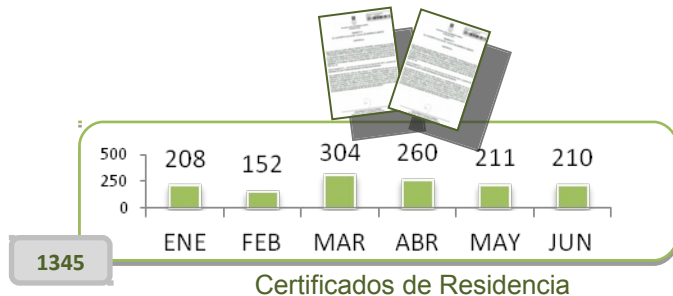
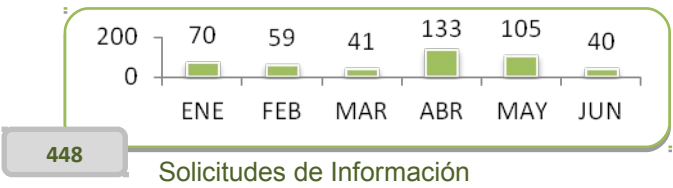
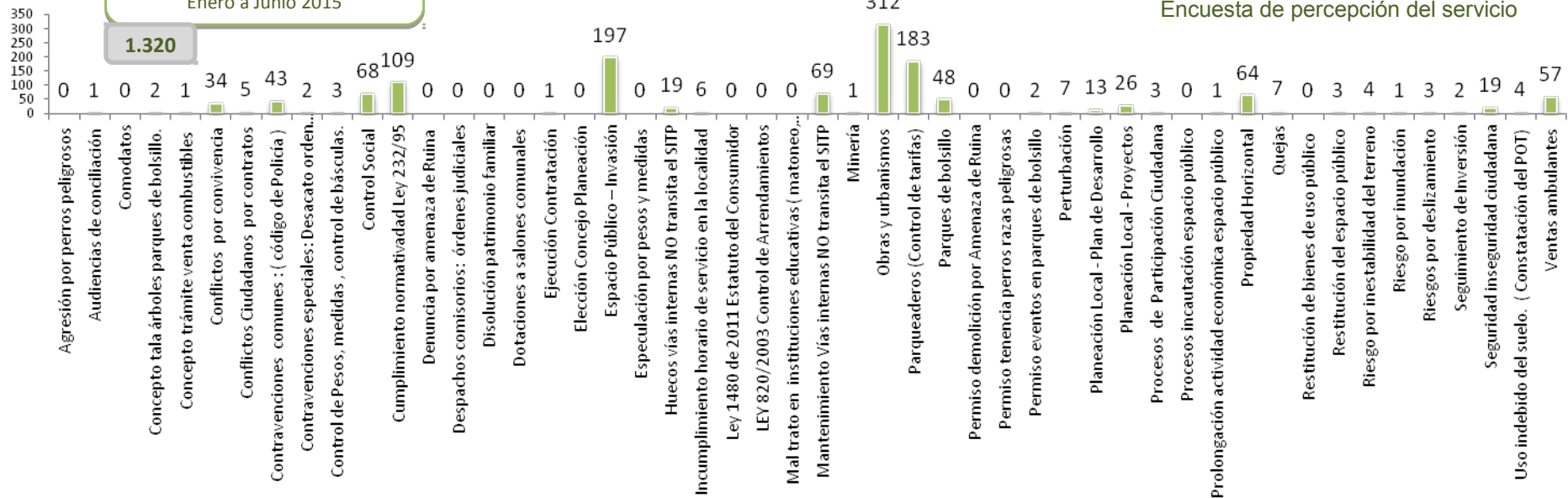
Como parte del plan de mejoramiento que se tendrá en el segundo semestre de 2015, y atendiendo las recomendaciones que dejo la auditoria interna , es la unificación de criterios para la realización del seguimiento, de los DP. en este sentido se realizo reunión con todos los referentes para este seguimiento y se oriento que el formato de *Reporte Preventivo* debe acumular todos los requerimientos mes a mes y así mismo debe dejar el comentario del seguimiento respectivo.

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

2.1 Alcaldía Local Usaquén

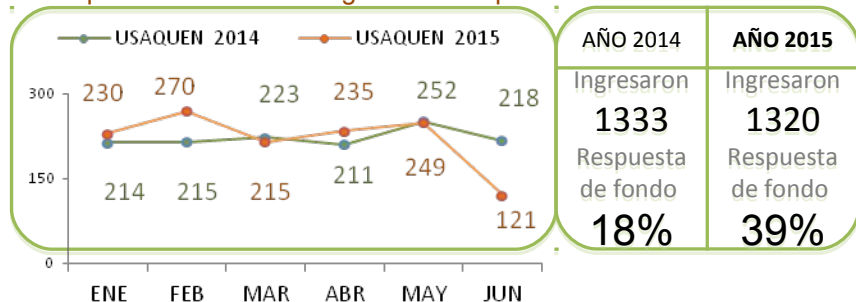


Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Junio 2015



2.1 Alcaldía Local Usaquén

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **1320** de los cuales el 39% quedo con respuesta de fondo. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 1320 requerimientos quedaron tipificados así: 7 Quejas, 376 reclamos, 6 felicitaciones, 3 sugerencias, 99 Derechos de Petición de interés General y 829 de Interés Particular.

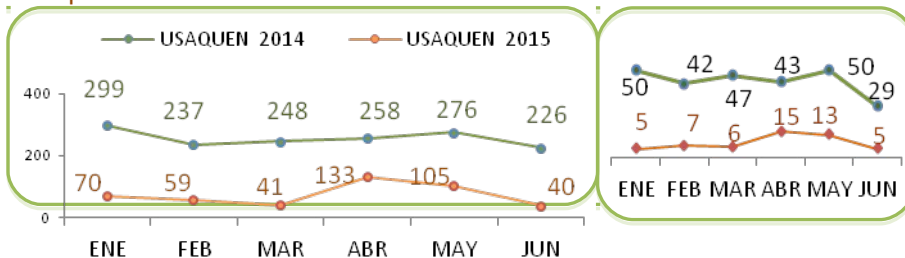
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Obras y Urbanismo, Establecimientos de Comercio y parqueaderos

Documentos Extraviados



. No se recibieron documentos extraviados en esta Alcaldía.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas

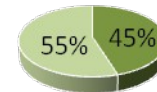
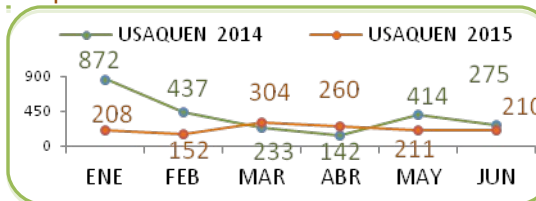


La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, atendió **448** Personas y se identifica que el 61 % eran mujeres y el 39% hombres, no hay reporte LGBTI.

Hay un notable descenso si se compara con la vigencia 2014, en la fueron registrados 1.544. Las encuestas de Percepción Ciudadana, disminuyeron ostensiblemente bajando a 51 registros, mientras en 2014 se Aplicaron 261.

En las 51 encuestas realizadas a personas atendidas en la Oficina Atención a la Ciudadanía, se identifica que el 73% expresa que La atención fue excelente, el 92% manifiesta que la información fue Útil y el 55% manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia

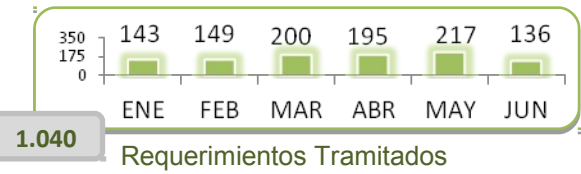


■ Presenciales ■ Virtuales

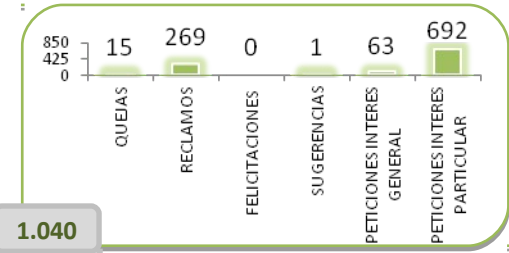
Se expidieron **1345**, Certificados de Residencia, de los cuales el 45 % fueron emitidos virtualmente.

El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites Ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y tramites legales.**

2.1 Alcaldía Local Chapinero



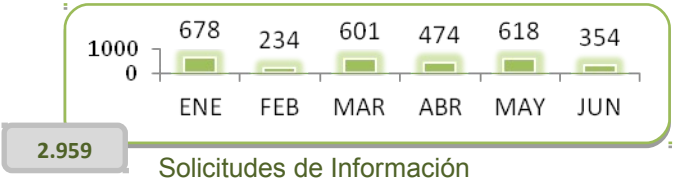
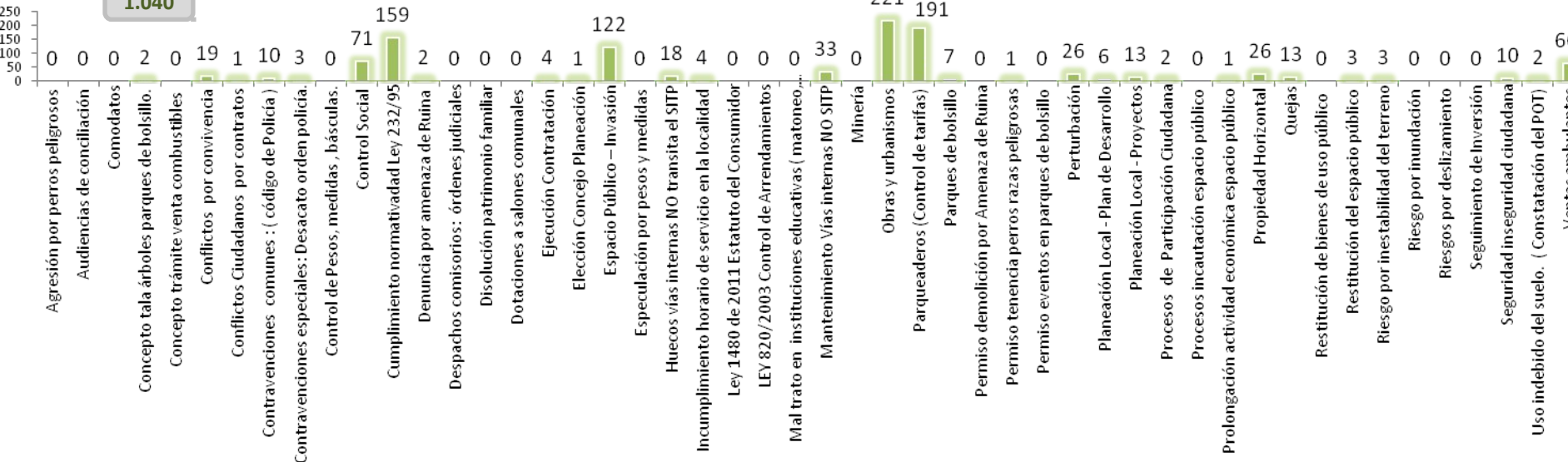
Requerimientos Tramitados



Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2015

1.040



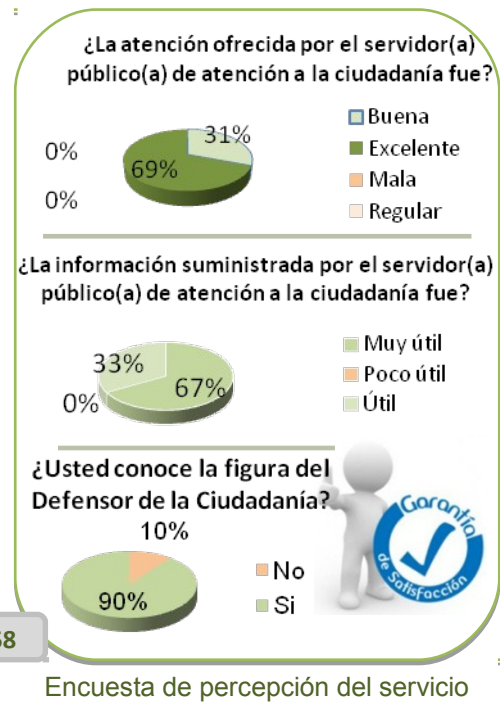
Solicitudes de Información



Certificados de Residencia



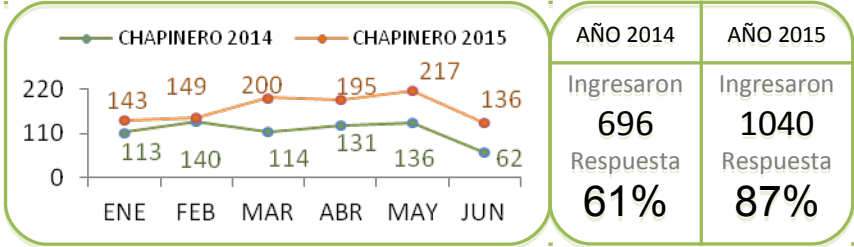
Documentos Extraviados



Encuesta de percepción del servicio

2.1 Alcaldía Local Chapinero

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **1.040** y el 87% quedo con respuesta de fondo. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envió.

De acuerdo al SDQS., los 1040 requerimientos quedaron tipificados así: 15 Quejas, 269reclamos, 0 felicitaciones, 1 sugerencias, 63 Derechos de Petición de interés General y 692de Interés Particular.

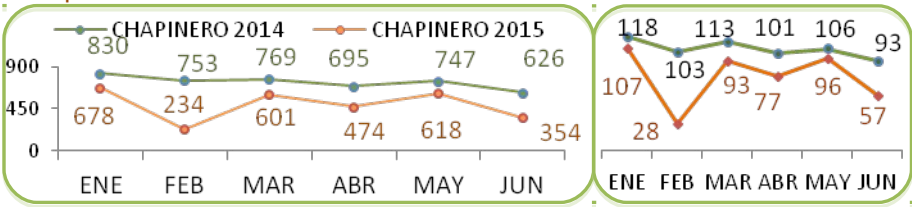
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Obras y Urbanismo , Establecimientos de Comercio, parqueaderos y Espacio Publico.

Documentos Extraviados



Se recibieron 16 Documentos Extraviados.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas

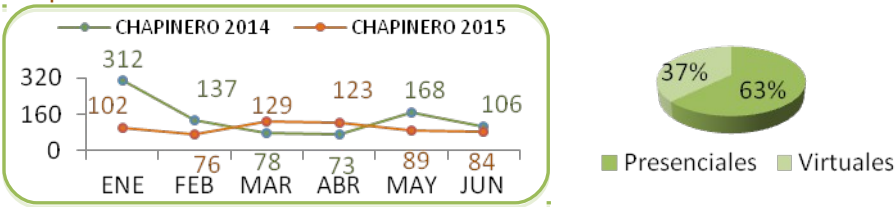


La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, atendió **2959** Ciudadanos, hay un notable descenso si se observa que en esa vigencia 2014, fueron registrados 4.420 personas. De estas personas atendidas se evidencia que el 59% fueron Mujeres , 40% 1% LGBTI.

Las encuestas de Percepción Ciudadana, disminuyeron ostensiblemente bajando a **458** registros, mientras en 2014 se aplicaron 634 encuestas.

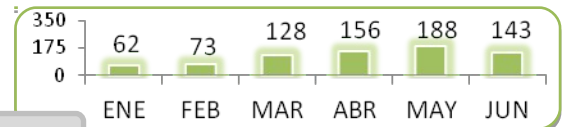
En las encuestas realizadas por SAC se identifica que el 69% expresa que La atención fue excelente, el 67% manifiesta que la información fue Útil y el 90% manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia

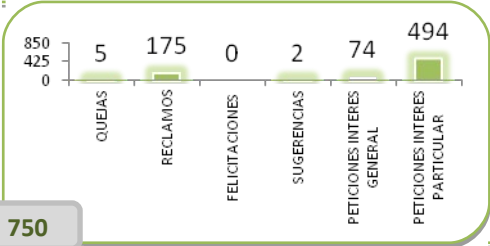


Se expidieron **603** Certificaciones de las cuales el 37 % fueron virtuales. El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites ante el Ministerio de relaciones Exteriores y Tramites legales y para estudio.**

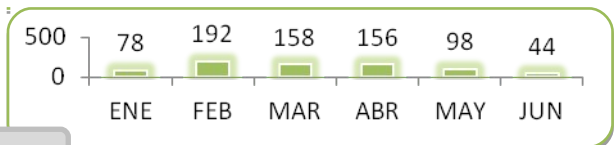
2.1 Alcaldía Local Santafé



750 Requerimientos Tramitados



750 Tipología (Requerimientos Tramitados)



726 Solicitudes de Información

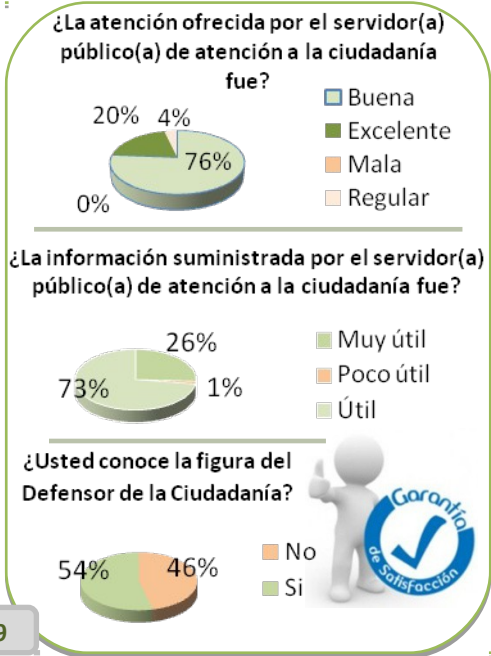


1.144 Certificados de Residencia

Documentos Extraviados

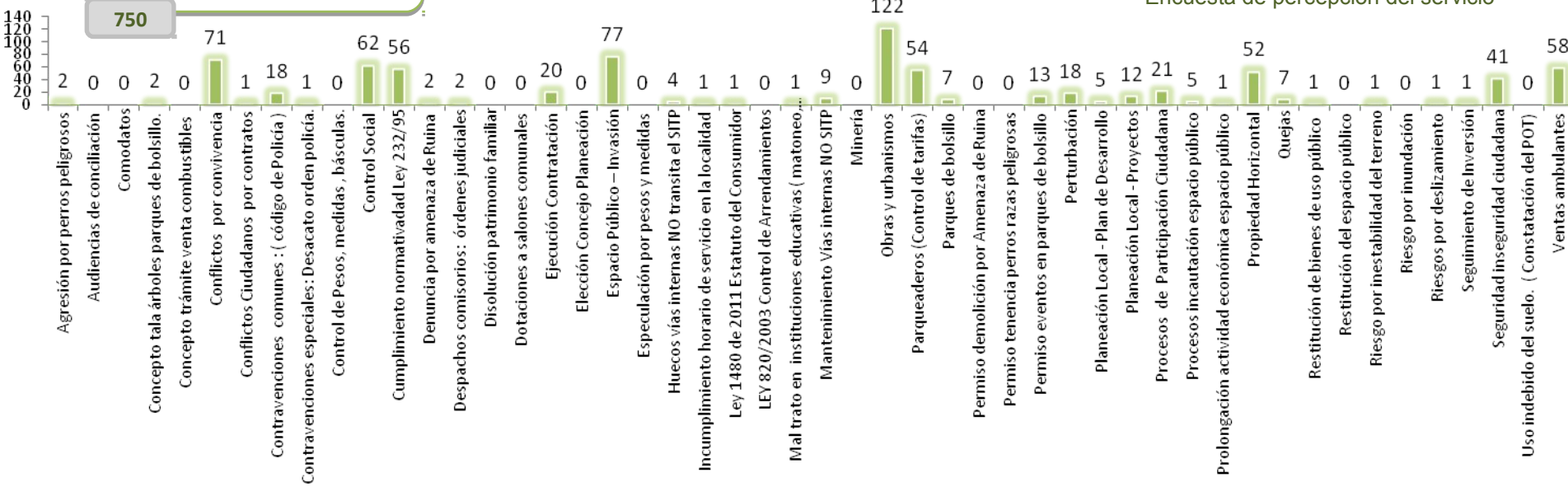


1



139 Encuesta de percepción del servicio

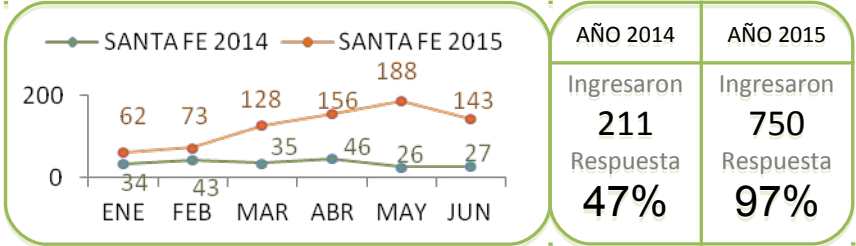
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2015



750

2.1 Alcaldía Local Santafé

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **750**, de los cuales el 97% quedo con respuesta de fondo. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 750 requerimientos quedaron tipificados así: 5 Quejas, 175 reclamos, 0 felicitaciones, 2 sugerencias, 74Derechos de Petición de interés General y 494de Interés Particular.

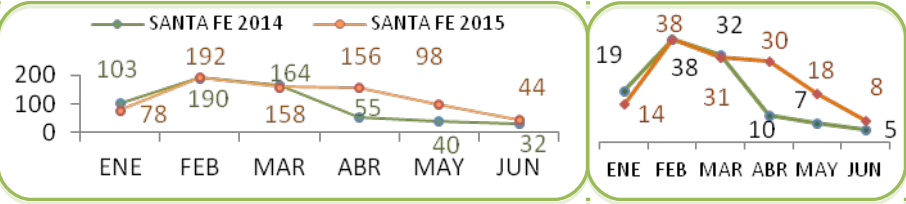
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Obras y Urbanismo ,Conflictos por Convivencia y Espacio Publico.

Documentos Extraviados



Se recepciono 1 documento extraviado

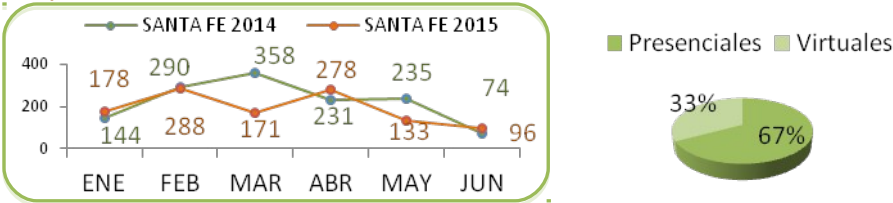
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, atendió **726** Ciudadanos, de las cuales 56% era mujeres y 44 % hombres no hubo registro LGBTI.

SAC., aplico 139 encuestas de Percepción Ciudadana, las cuales identifican que el 76% expresa que La atención fue excelente, el 73% manifiesta que la información fue Útil y el 54% manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía

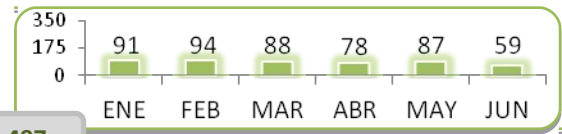
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



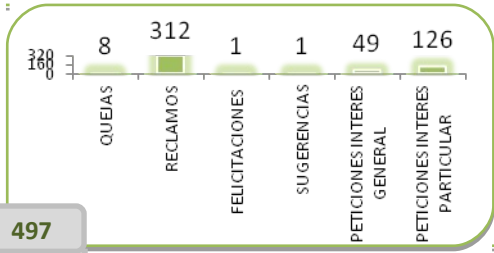
De los **1144** Certificados expedidos el 33% se realizaron de manera virtual por la ciudadanía.

El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites de Estudio, y Tramites de Subsidio.**

2.1 Alcaldía Local San Cristóbal



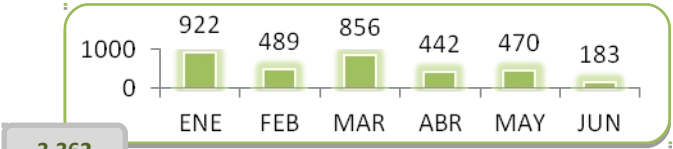
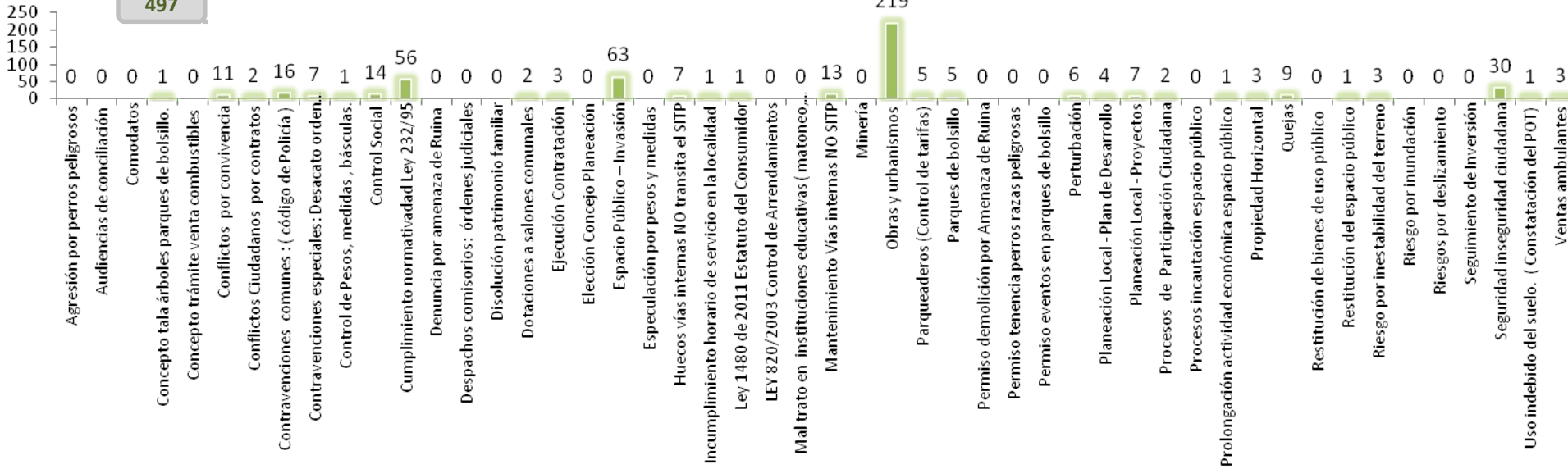
497
Requerimientos Tramitados



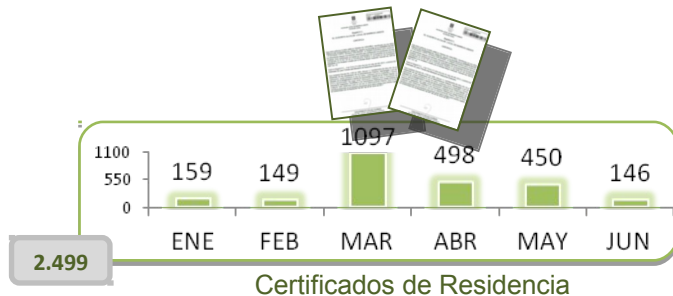
497
Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Junio 2015

497



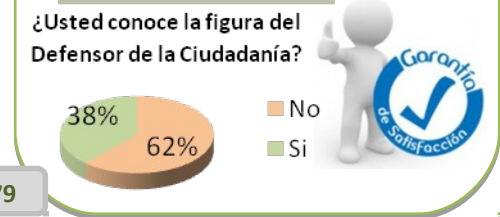
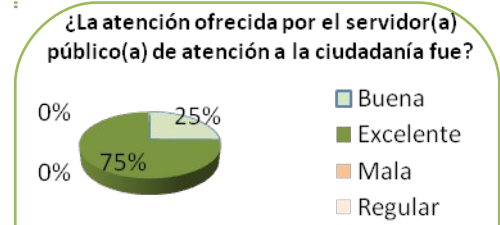
3.362
Solicitudes de Información



2.499
Certificados de Residencia



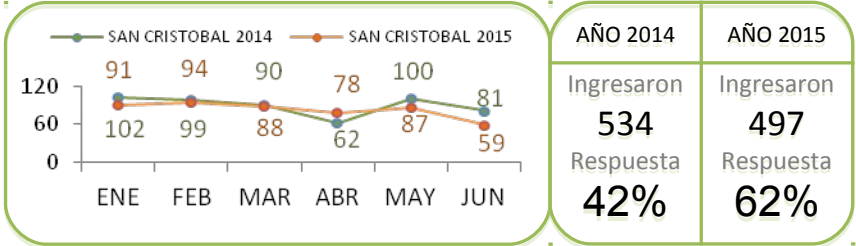
96



579
Encuesta de percepción del servicio

2.1 Alcaldía Local San Cristóbal

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **497**, 62% quedaron con respuesta de fondo . Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 497 requerimientos quedaron tipificados así: 8 Quejas, 312 reclamos, 1 felicitaciones, 1 sugerencias, 49Derechos de Petición de interés General y 126 de Interés Particular.

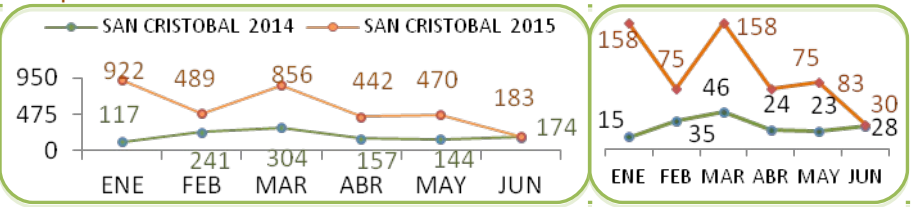
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Obras y Urbanismo , Establecimientos de Comercio y Espacio Publico.

Documentos Extraviados



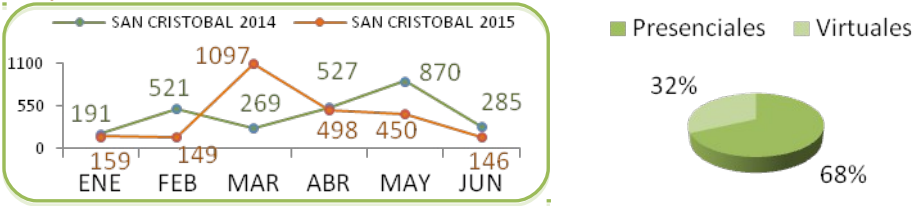
En el punto SAC se recibieron 96 documentos extraviados,

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



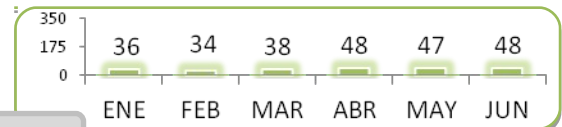
La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, atendió **3362** personas de las cuales 64% eran mujeres y 36% hombres, no hubo reporte LGBTI. SAC aplico 579 encuestas , en las cuales se identifica que 75% de las personas encuestas , expresan que La atención fue excelente, el 72% manifiesta que la información fue Útil y el 38% manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia

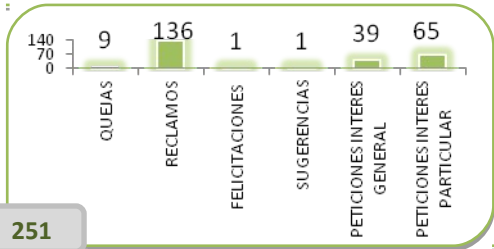


Se expidieron **2663** Certificados de Residencia de los cuales el 32 % fueron realizados por la Ciudadanía de manera virtual. El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites de Subsidio.**

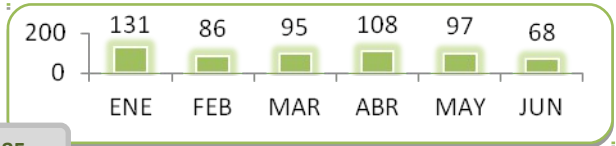
2.1 Alcaldía Local Usme



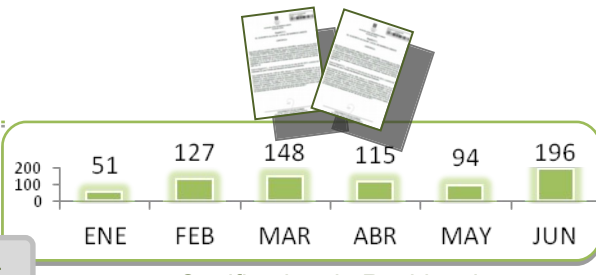
251
Requerimientos Tramitados



251
Tipología (Requerimientos Tramitados)



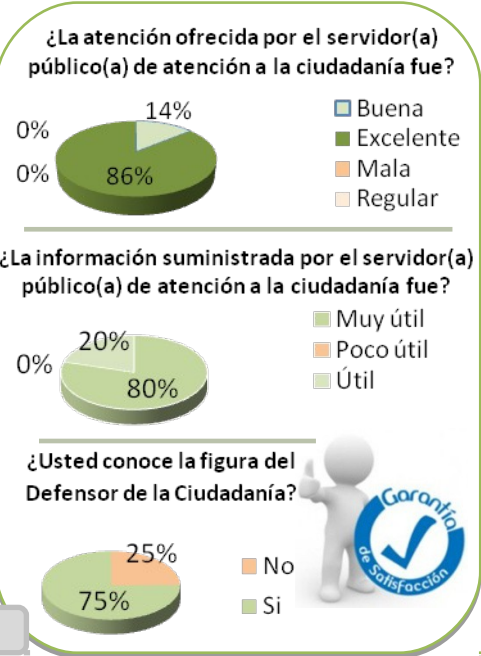
585
Solicitudes de Información



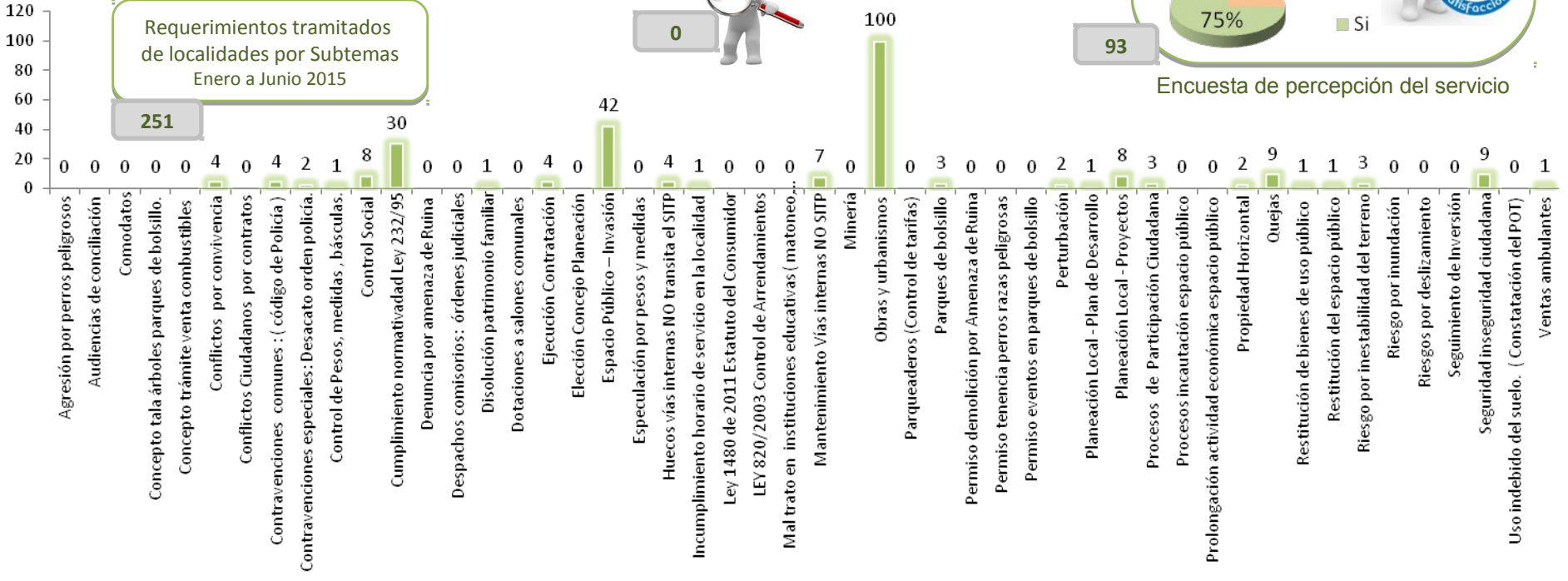
731
Certificados de Residencia



0
Documentos Extraviados

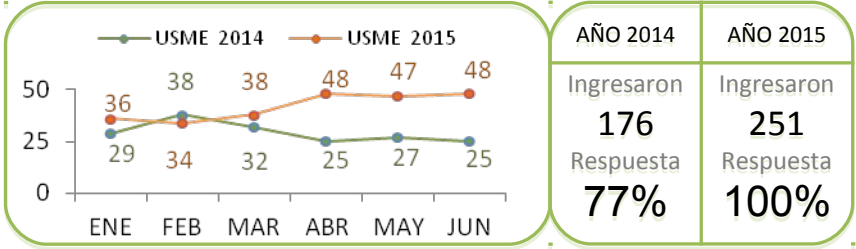


93
Encuesta de percepción del servicio



2.1 Alcaldía Local Usme

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **251**, de las cuales **quedaron con** respuesta de fondo la totalidad de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

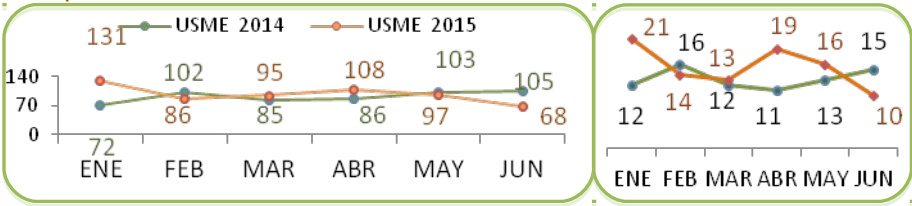
De acuerdo al SDQS., los 251 requerimientos quedaron tipificados así: 9 Quejas, 136 reclamos, 1 felicitaciones, 1 sugerencias, 39 Derechos de Petición de interés General y 65 de Interés Particular.

Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Obras y Urbanismo, Espacio Publico y Establecimientos de Comercio.

Documentos Extraviados



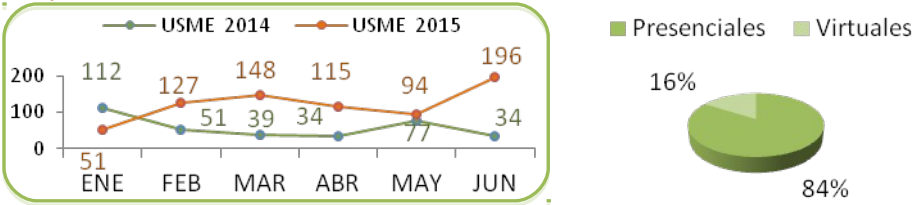
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, atendió **585** Ciudadanos, así: 50% mujeres y 50% hombres, no hubo registro LGBTI.

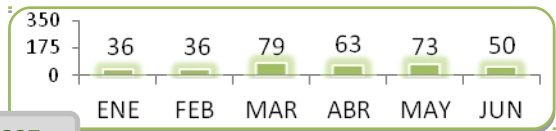
SAC., aplico las encuestas de Percepción Ciudadana, las cuales muestran que 86% expresa que La atención fue excelente, el 80 % manifiesta que la información fue Útil y el 75 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia

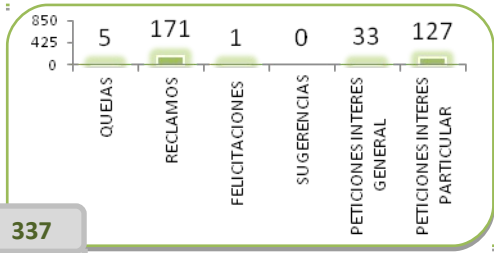


Se expidieron **731** Certificados de Residencia de los cuales el 16 % se realizo de manera virtual por la ciudadanía. El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales**.

2.1 Alcaldía Local Tunjuelito

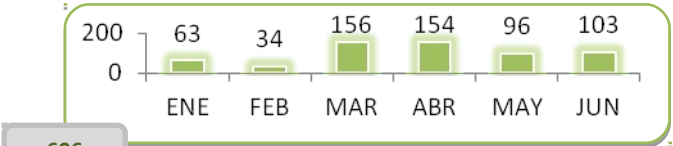
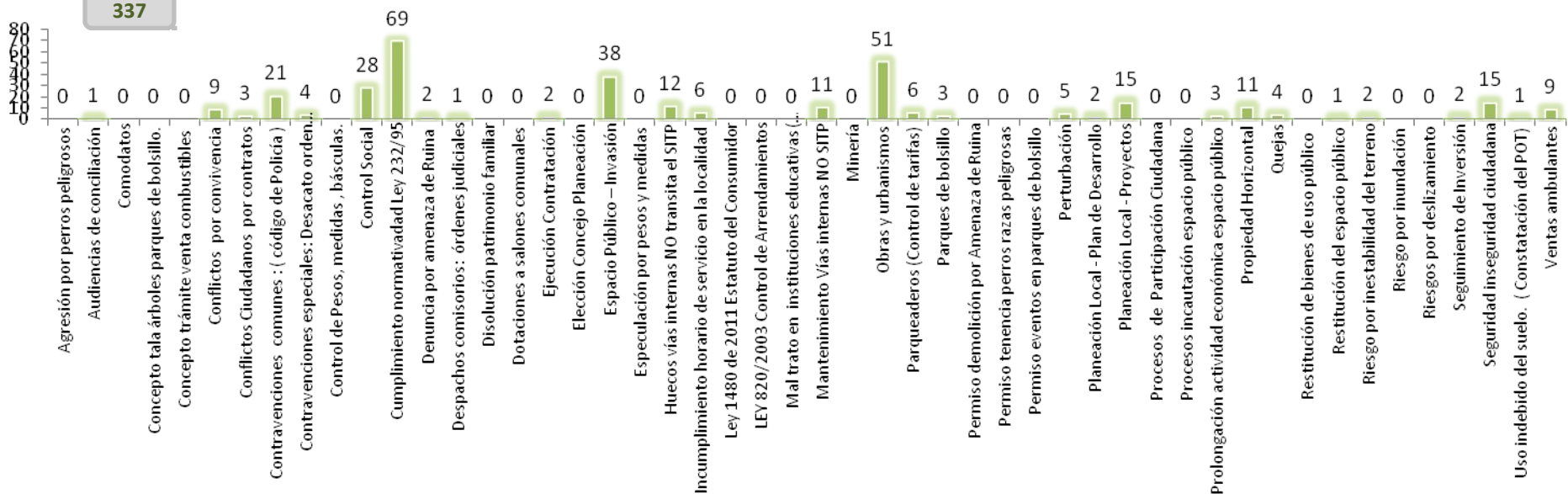


337 Requerimientos Tramitados



337 Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2015



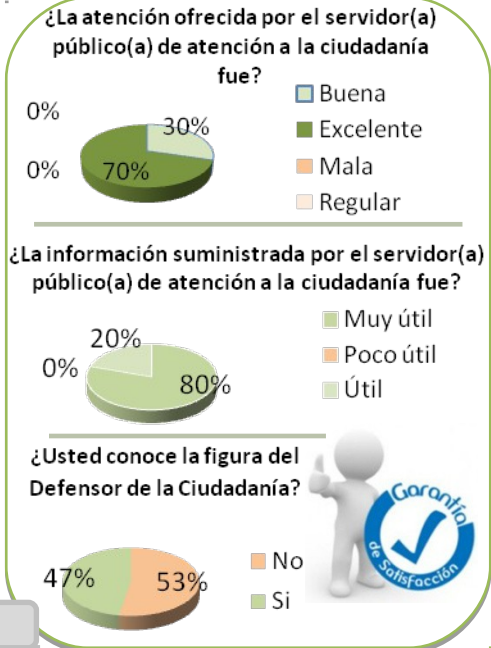
606 Solicitudes de Información



837 Certificados de Residencia



13

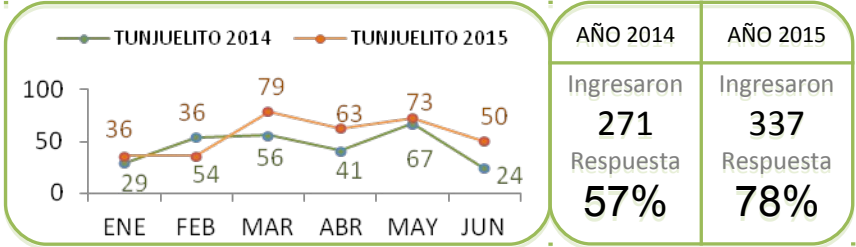


91

Encuesta de percepción del servicio

2.1 Alcaldía Local Tunjuelito

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a 337 de los cuales el 78% quedo con respuesta de fondo. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 337 requerimientos quedaron tipificados así: 5 Quejas, 171 reclamos, 1 felicitaciones, 0 sugerencias, 33 Derechos de Petición de interés General y 127de Interés Particular.

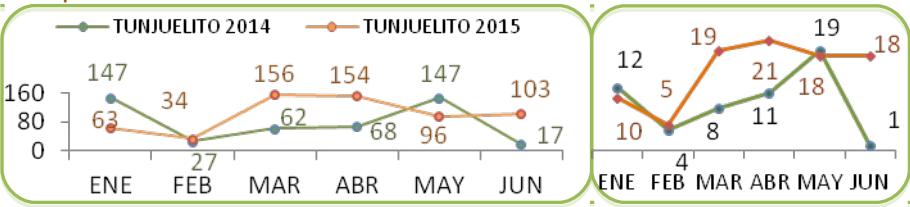
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Establecimientos de Comercio , Obras y Urbanismo , Espacio Publico.

Documentos Extraviados



Se recepcionaron 13 Documentos extraviados

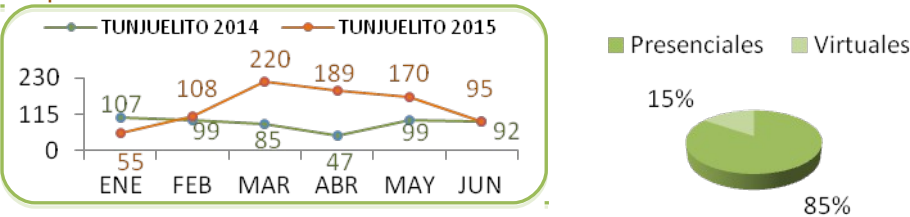
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 606** Ciudadanos, de los cuales 64 % eran mujeres y el 36% hombres, no hubo registro de LGBTI.

SAC., aplico 91 encuestas de Percepción Ciudadana, en las cuales se identifico que el 70% expresa que La atención fue excelente, el 80% manifiesta que la información fue Útil y el 47% manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía El

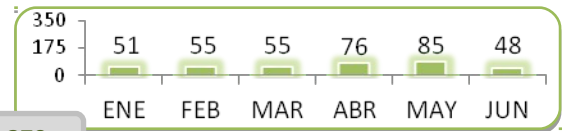
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



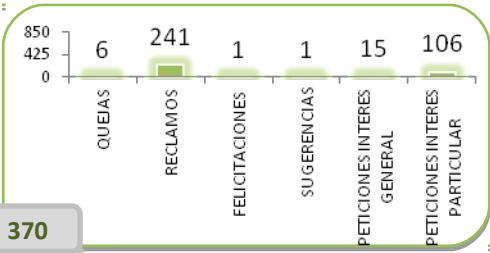
La expedición de Certificados de Residencia en el primer semestre de 2015 fue de **837** de los cuales 15% se realizaron de manera virtual por la ciudadanía.

El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales**.

2.1 Alcaldía Local Bosa

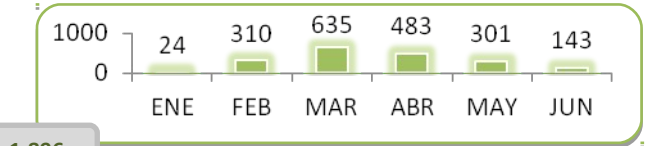
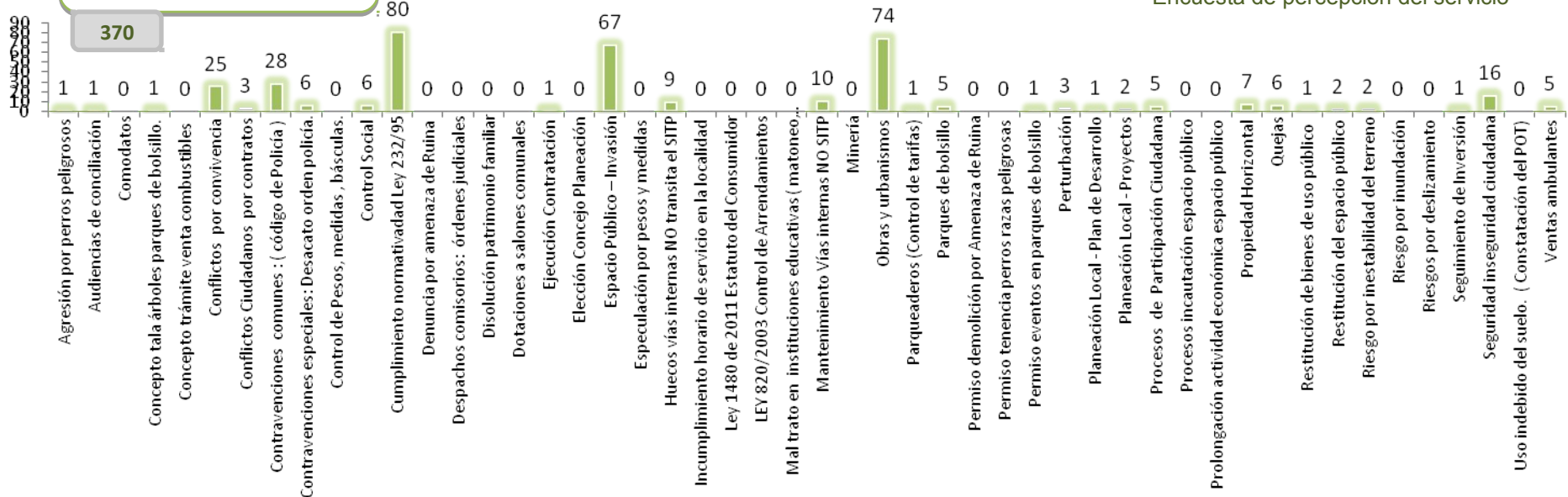


370 Requerimientos Tramitados



370 Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2015



1.896 Solicitudes de Información

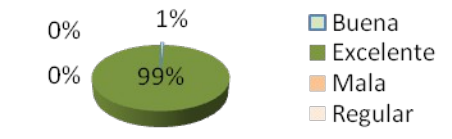


2.121 Certificados de Residencia

Documentos Extraviados



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



¿La información suministrada por el



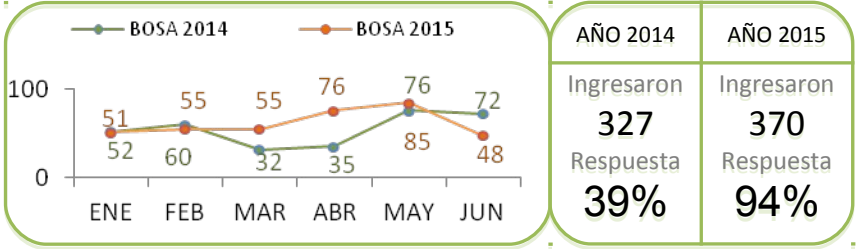
¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

2.1 Alcaldía Local Bosa

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **370, de los cuales el 94% quedo con** respuesta de fondo. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 370 requerimientos quedaron tipificados así: 6 Quejas, 241 reclamos, 1 felicitaciones, 1 sugerencias, 15 Derechos de Petición de interés General y 106 de Interés Particular.

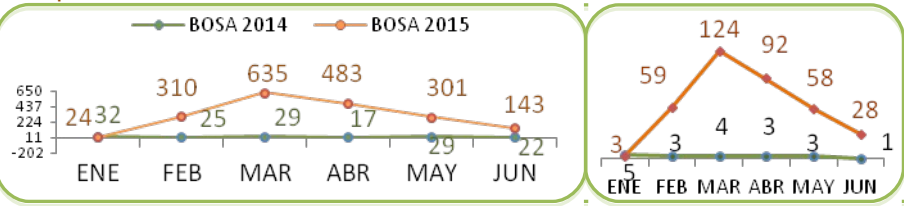
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Establecimientos de Comercio , Obras y Urbanismo y Espacio Publico.

Documentos Extraviados



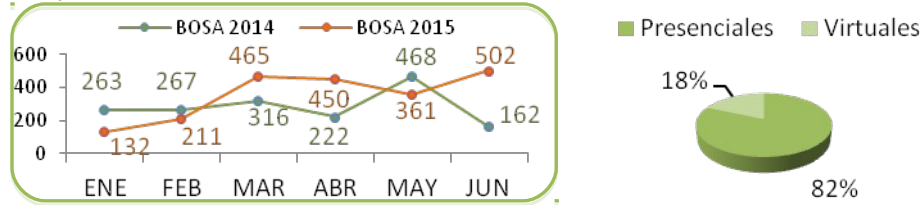
No se recibieron documentos .

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



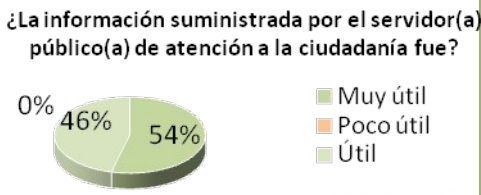
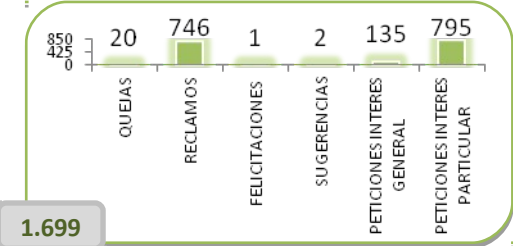
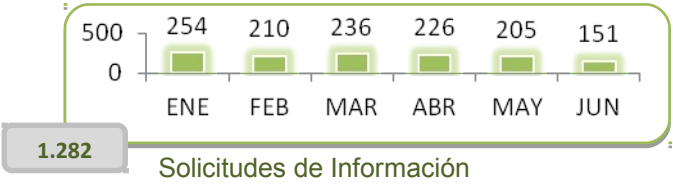
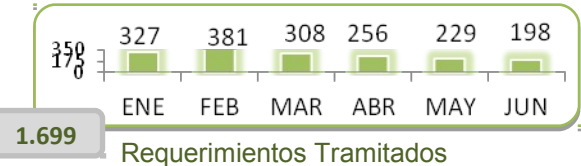
En la Alcaldía de Bosa quedaron registradas 1896 personas atendidas, 50% de ellas mujeres y el 50% hombres. Se aplicaron 364 encuesta de Percepción Ciudadana, el resultado de las mismas refleja que el 99% de las personas manifiesta que se presto una excelente atención, la información fue útil y reconocen la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia

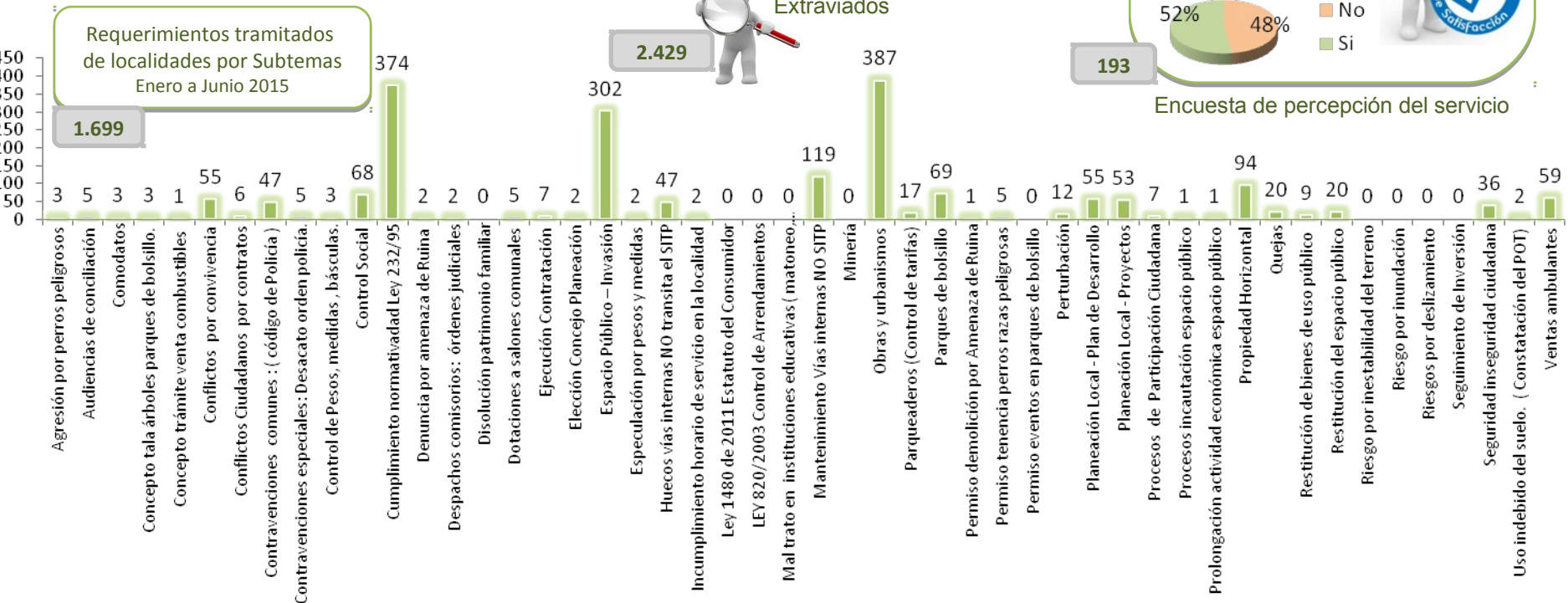


Se expidieron **2121** Certificados, de los cuales el 18% fueron realizados de manera virtual. El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales** .

2.1 Alcaldía Local Kennedy

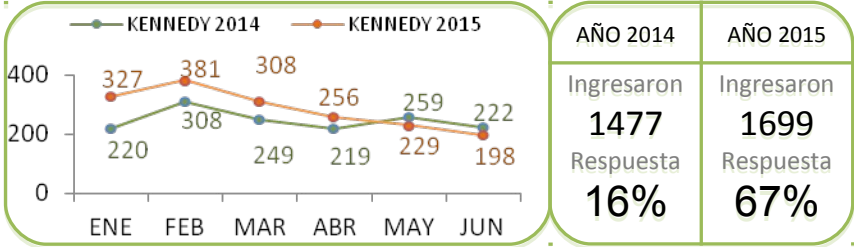


Encuesta de percepción del servicio



2.1 Alcaldía Local Kennedy

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **1699, de los cuales el 67% quedo con** respuesta de fondo. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 1699 requerimientos quedaron tipificados así: 20 Quejas, 746 reclamos, 1 felicitaciones, 2 sugerencias, 135 Derechos de Petición de interés General y 795 de Interés Particular.

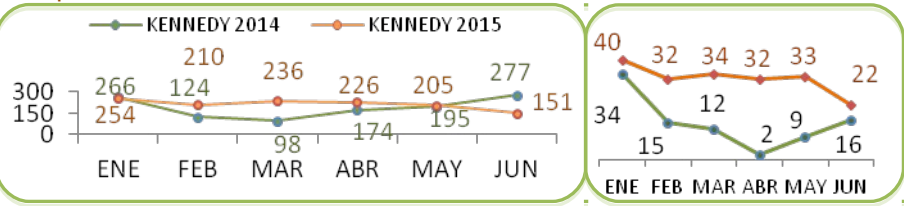
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Control Social, Obras y Urbanismo, Espacio Publico y Establecimientos de Comercio.

Documentos Extraviados



En el Supercade de Américas se recibieron 2424 Documentos Extraviados y en el punto de Atención de la Alcaldía 5 .

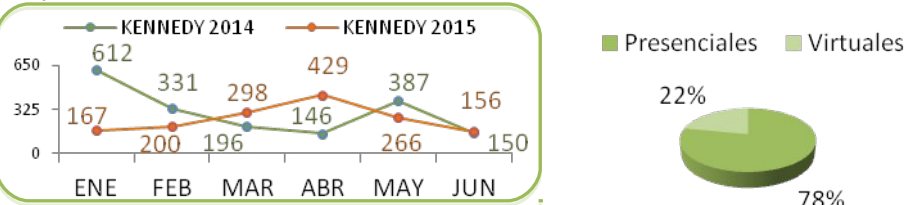
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 1282, y 400 en el Supercade de Américas;** de las cuales el 58% eran mujeres y el 42% hombres. No hubo registro de LGBTI.

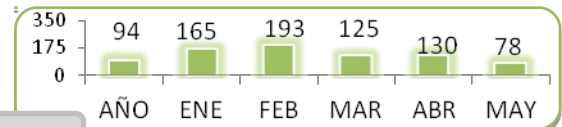
SAC., aplico 193 encuestas de Percepción Ciudadana, en las que se identifica que el 65% expresa que La atención fue excelente, el 54% manifiesta que la información fue Útil y el 52% manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia

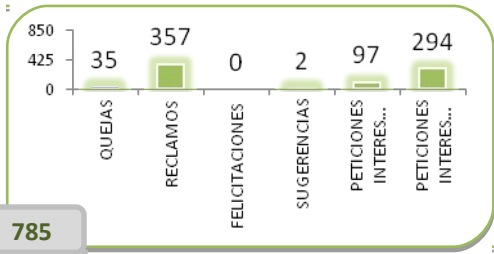


En la Oficina SAC Se expidieron 1516 Certificados de Residencia, mientras en el supercade se emitieron 97. De la totalidad de Certificados el 22 % fue realizado virtualmente por la ciudadanía. El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **Requisitos Laborales y tramites legales**

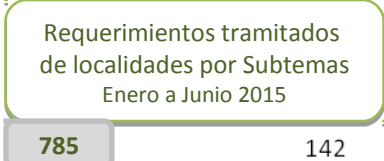
2.1 Alcaldía Local Fontibón



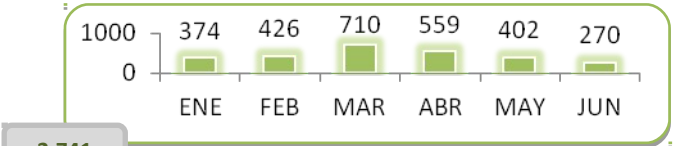
785
Requerimientos Tramitados



785
Tipología (Requerimientos Tramitados)



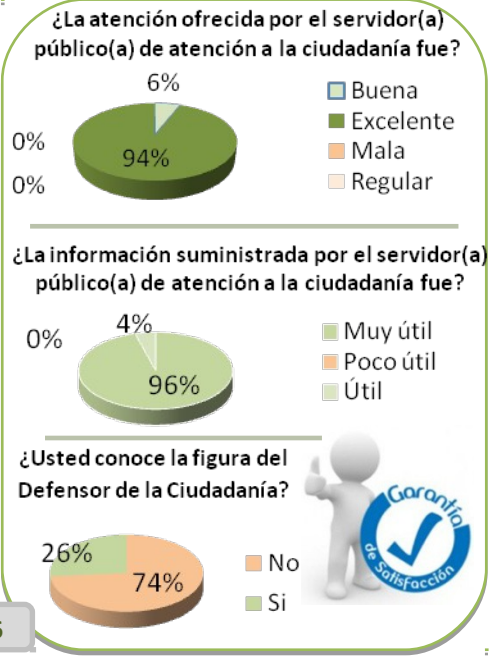
785
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2015



2.741
Solicitudes de Información



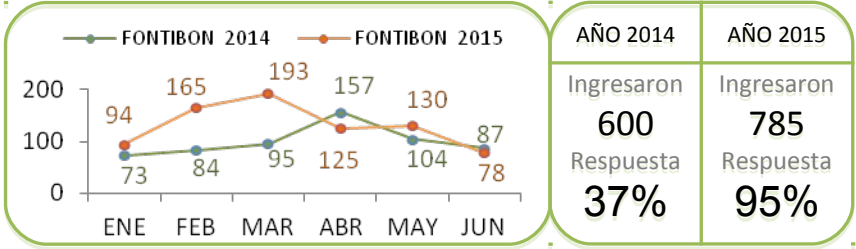
1.807
Certificados de Residencia



486
Encuesta de percepción del servicio

2.1 Alcaldía Local Fontibón

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **785** de los cuales quedaron con respuesta de fondo el 95 %. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 785 requerimientos quedaron tipificados así: 35 Quejas, 357 reclamos, 0 felicitaciones, 2 sugerencias, 97 Derechos de Petición de interés General y 294 de Interés Particular.

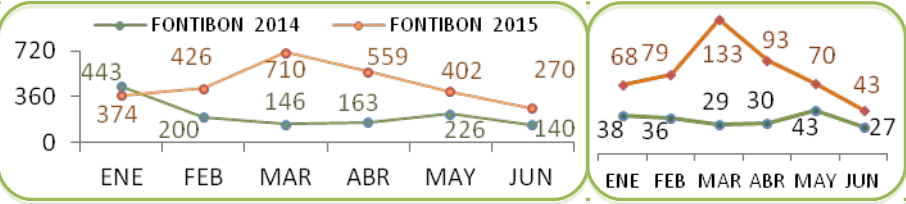
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Control Social, Obras y Urbanismo, Espacio Publico y Establecimientos de Comercio.

Documentos Extraviados



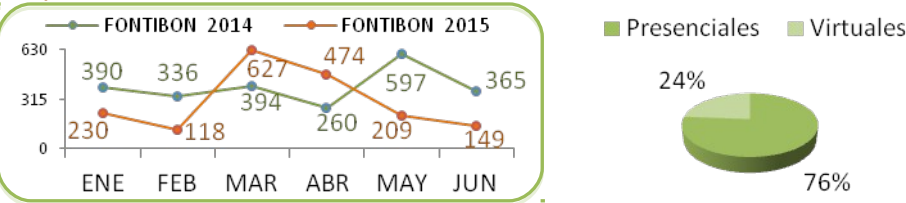
Se ingresaron 2 Documentos Extraviados

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



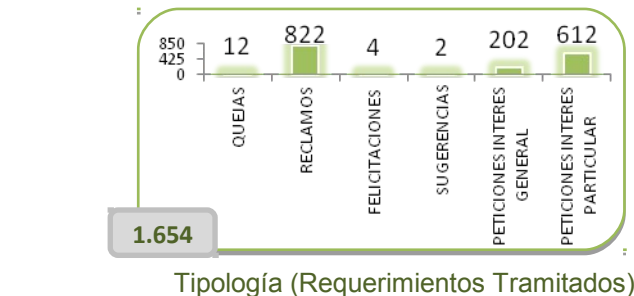
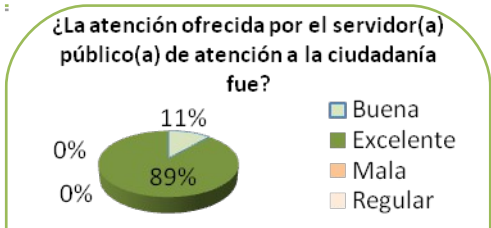
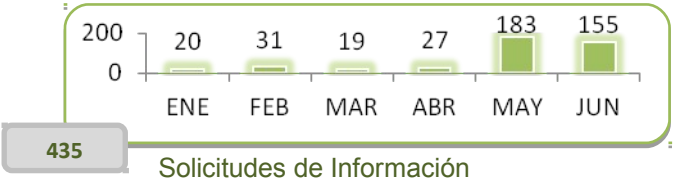
La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, atendió **2741** personas de las cuales el 64% eran mujeres y el 36% hombres, no hubo registro LGBTI. SAC., aplico las encuestas de Percepción Ciudadana a 486 personas ,las cuales muestran que el 94% expresa que La atención fue excelente, el 96% manifiesta que la información fue Útil y el 26 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



Se emitieron 1807 Certificados de Residencia de los cuales el 24% fueron virtuales. El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales y Requisitos laborales**

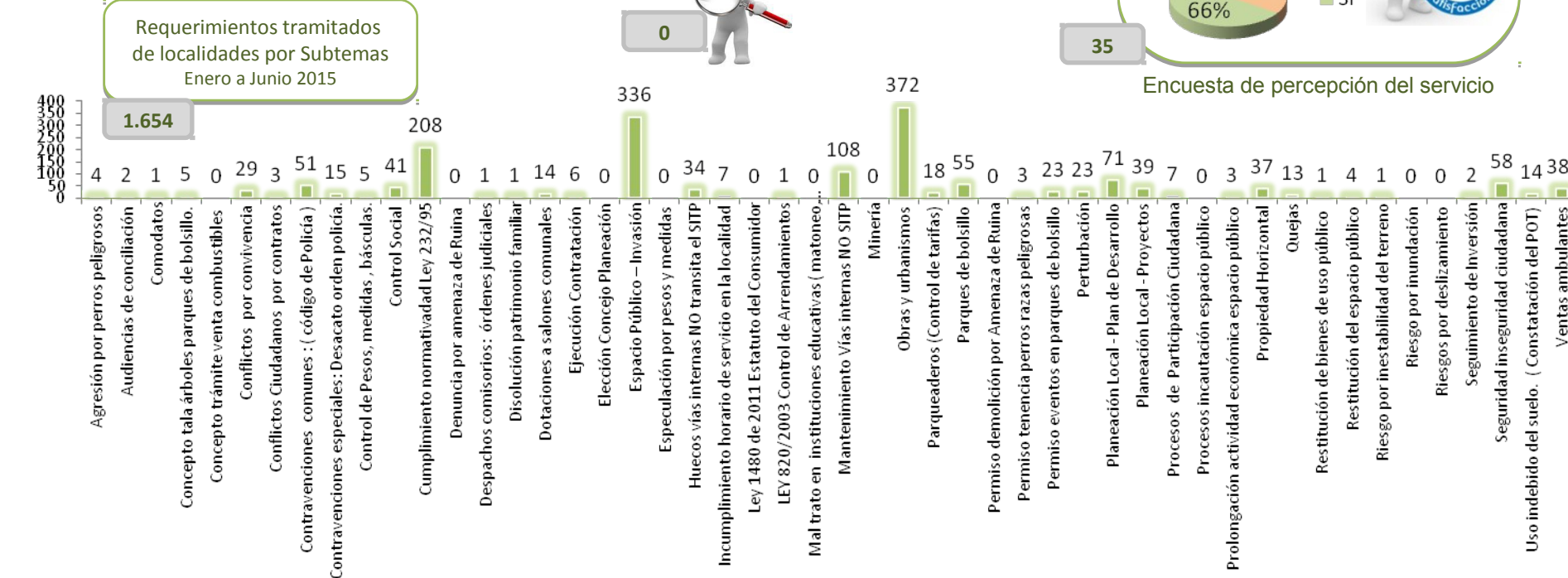
2.1 Alcaldía Local Engativá



Documentos Extraviados

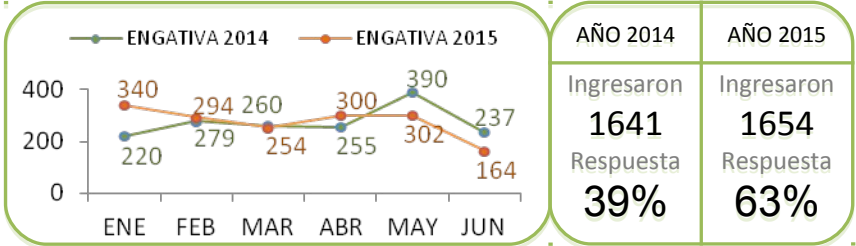


Encuesta de percepción del servicio



2.1 Alcaldía Local Engativá

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **1654**, quedando con respuesta de fondo el 63% de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

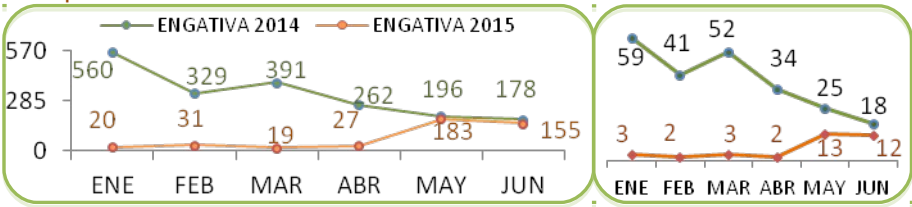
De acuerdo al SDQS., los 1654 requerimientos quedaron tipificados así: 12 Quejas, 822 reclamos, 4 felicitaciones, 2 sugerencias, 202 Derechos de Petición de interés General y 612 de Interés Particular.

Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Obras y Urbanismo, Espacio Publico y Establecimientos de Comercio y Mantenimiento de vías internas.

Documentos Extraviados

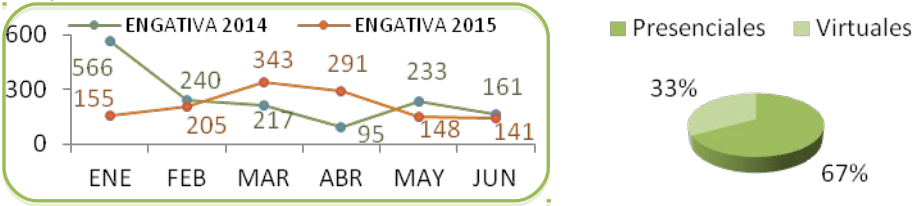


Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



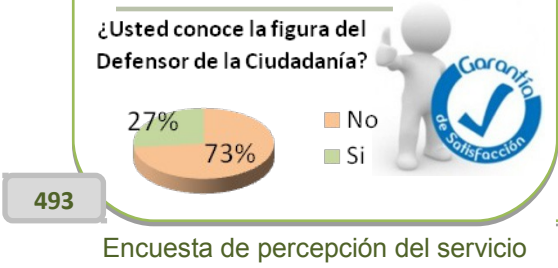
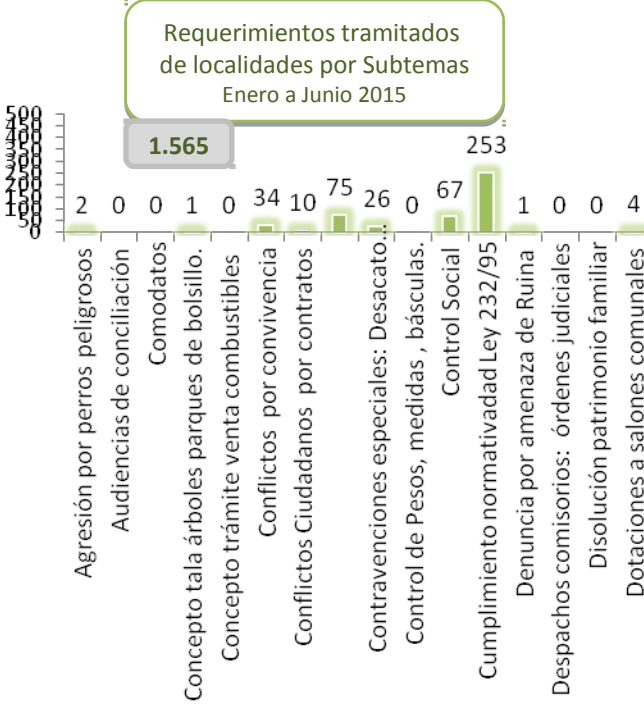
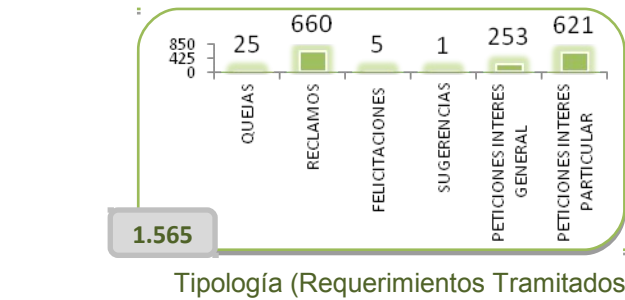
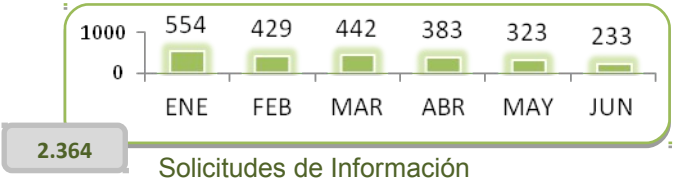
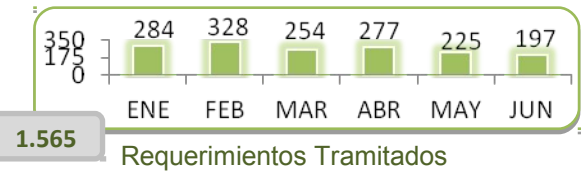
La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, atendió **435** Ciudadanos de los cuales 65% eran mujeres y 35 % hombres, no hubo registro LGBTI.
SAC., aplico 35 encuestas de Percepción Ciudadana, disminuyendo el registros, mientras en 2014 fueron 229 encuestas.
En las encuestas realizadas por SAC se identifica que el 89% expresa que La atención fue excelente, el 94% manifiesta que la información fue Útil y el 66% manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



Se expidieron 1283 Certificados de los cuales el 33% se realizo de manera virtual por la ciudadanía.
El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales y Requisitos laborales**

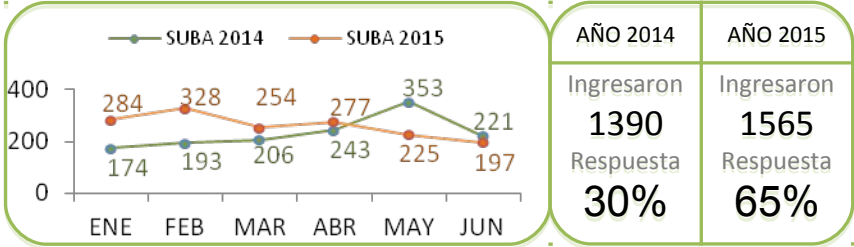
2.1 Alcaldía Local Suba



Encuesta de percepción del servicio

2.1 Alcaldía Local Suba

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a 1565 de los cuales quedaron con respuesta de fondo 65 % de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envió.

De acuerdo al SDQS., los 1565 requerimientos quedaron tipificados así: 25 Quejas, 660 reclamos, 5 felicitaciones, 1 sugerencias, 253 Derechos de Petición de interés General y 621 de Interés Particular.

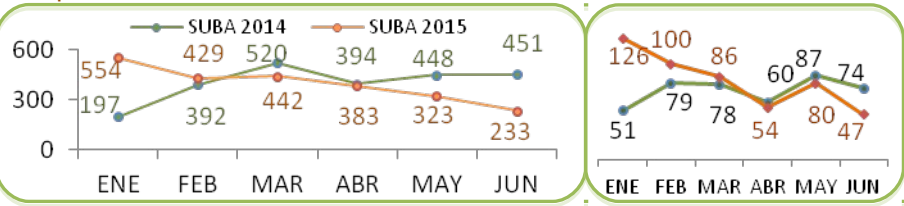
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde, Obras y Urbanismo, Espacio Publico, Establecimientos de Comercio y parqueaderos .

Documentos Extraviados



Estos Documentos extraviados , fueron recepcionados en el Supercade de Suba.

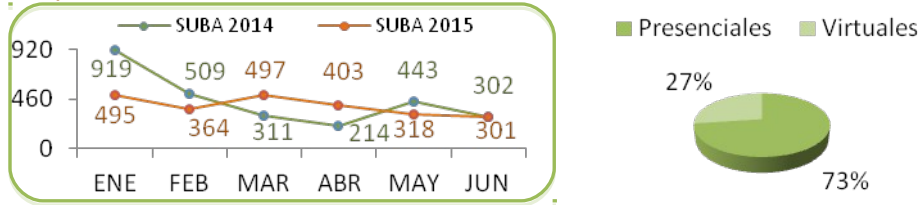
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, atendió 2364, personas que quedaron registradas en el Si-Actua y en el Supercade de suba se atendieron 936 personas. Se evidencia que el 62% corresponde a mujeres y el 38% a hombres. No se tiene registro de LGBTI.

SAC., aplico las encuestas de Percepción Ciudadana a 493 personas , dando como resultado que que el 58% expresa que La atención fue excelente, el 83 % manifiesta que la información fue Útil y el 27 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía

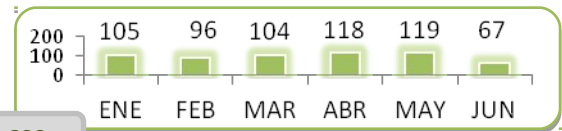
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



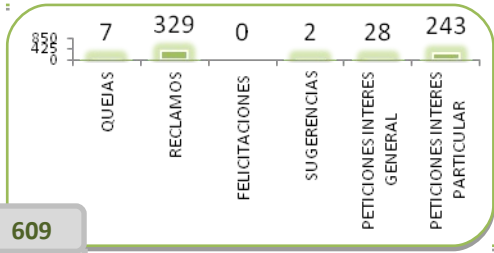
El punto SAC en Suba expidió 2378 Certificados, en el Supercade de Suba se expidieron 724, para un total de 3.103 C. de Residencia, de los cuales el 27% fue emitido virtualmente por la ciudadanía.

El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites de Subsidio y tramites ante el Ministerior de relaciones Exteriores .**

2.1 Alcaldía Local Barrios Unidos

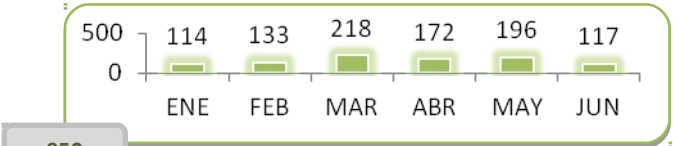
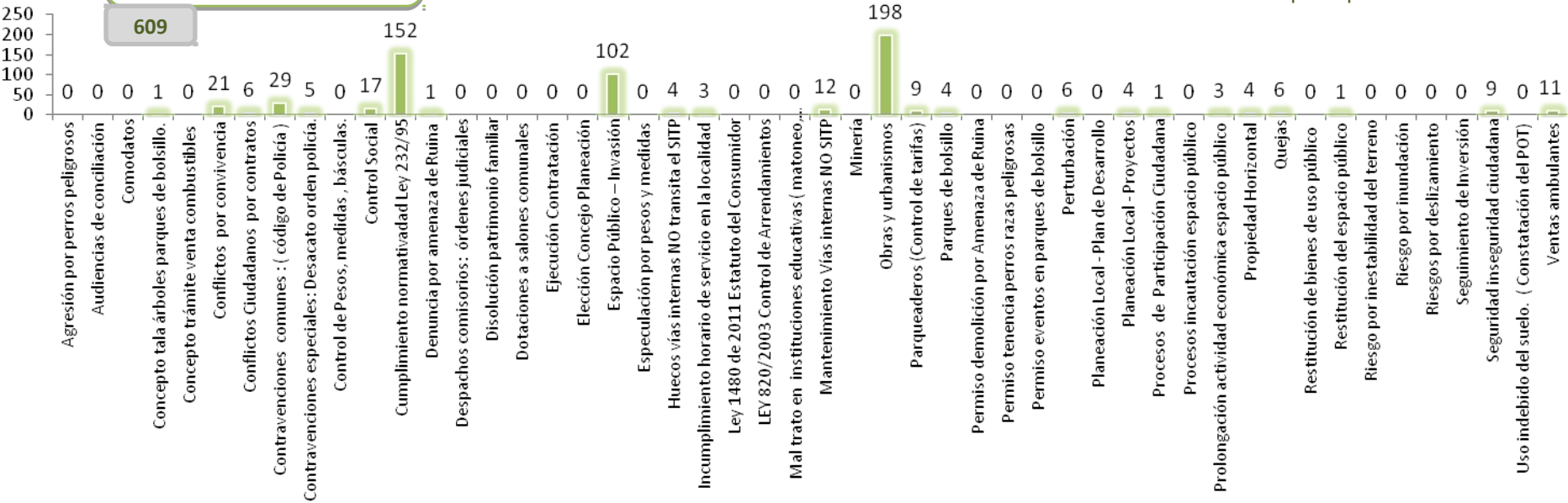


609
Requerimientos Tramitados



609
Tipología (Requerimientos Tramitados)

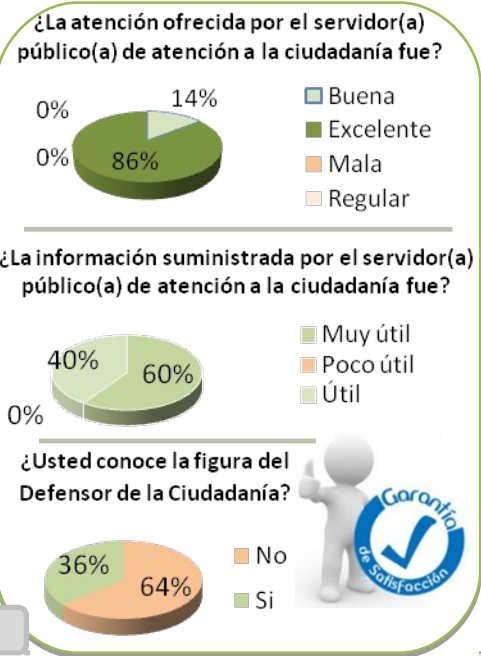
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Junio 2015



950
Solicitudes de Información



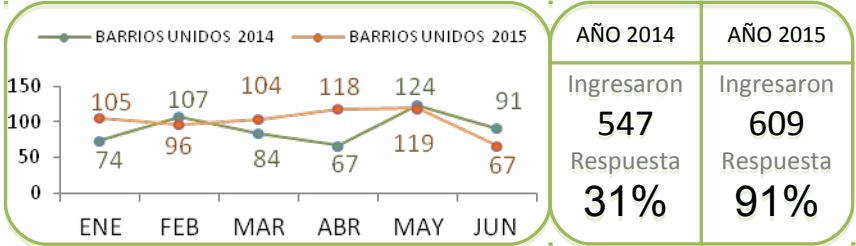
376
Certificados de Residencia



97
Encuesta de percepción del servicio

2.1 Alcaldía Local Barrios Unidos

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a 609 de los cuales quedaron con respuesta de fondo 91 % de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 609 requerimientos quedaron tipificados así: 7 Quejas, 329 reclamos, 0 felicitaciones, 2 sugerencias, 28 Derechos de Petición de interés General y 243 de Interés Particular.

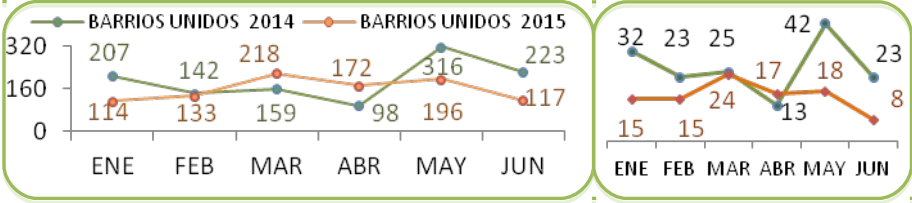
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde, Obras y Urbanismo, Espacio Publico, Establecimientos de Comercio y parqueaderos .

Documentos Extraviados



Se recibieron 38 Documentos Extraviados, los cuales fueron reportados en la base de datos y publicados para consulta de los interesados.

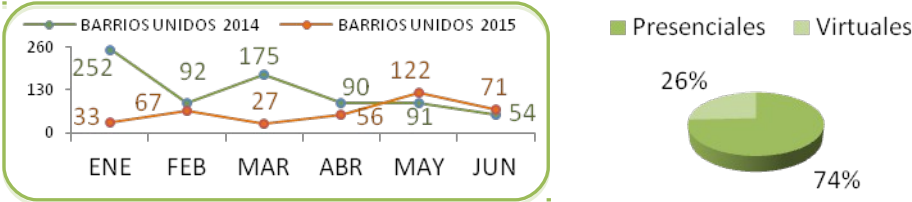
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 950** personas que quedaron registradas en el Si-Actua . Se evidencia que el 66% corresponde a mujeres y el 34% a hombres. No se tiene registro de LGBTI.

SAC., aplico las encuestas de Percepción Ciudadana a 97 personas , dando como resultado que el 86% expresa que La atención fue excelente, el 60 % manifiesta que la información fue Útil y el 36 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía

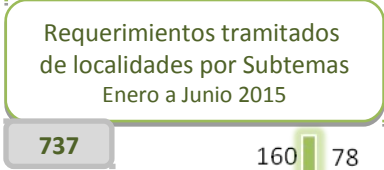
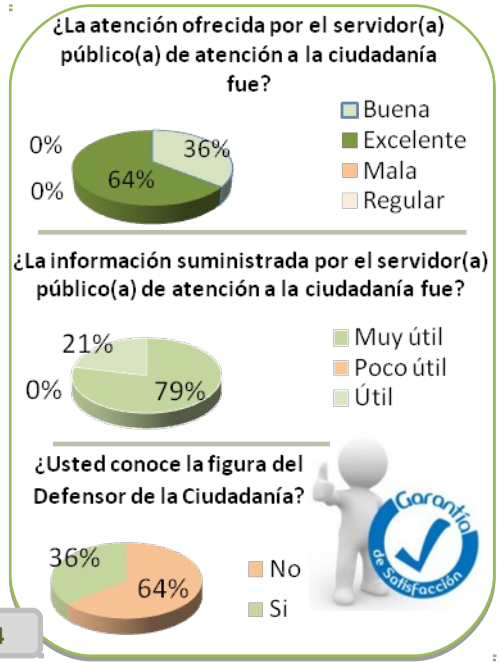
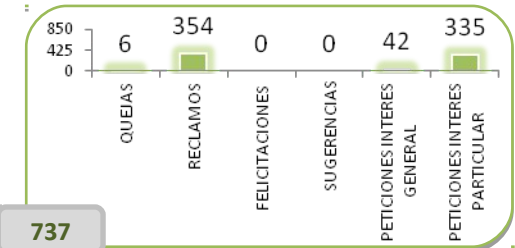
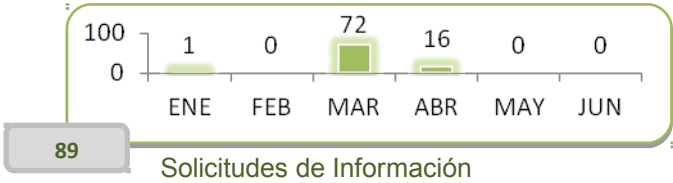
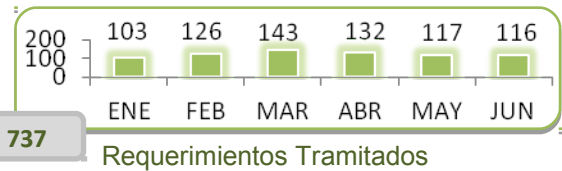
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



Se expidieron 376 Certificados, de los cuales 26 % fueron emitidos virtualmente por la ciudadanía.

El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales y Requisitos laborales**

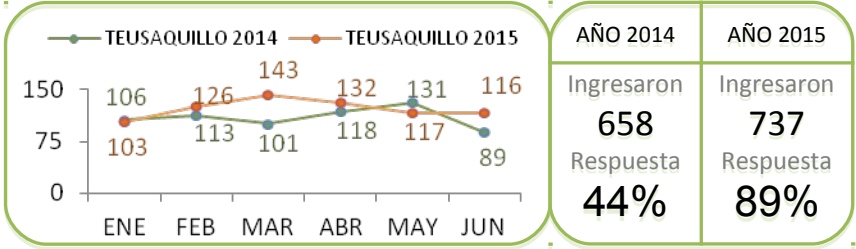
2.1 Alcaldía Local Teusaquillo



Encuesta de percepción del servicio

2.1 Alcaldía Local Teusaquillo

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a 737 de los cuales quedaron con respuesta de fondo 89 % de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 609 requerimientos quedaron tipificados así: 6 Quejas, 354 reclamos, 0 felicitaciones, 0 sugerencias, 42 Derechos de Petición de interés General y 335 de Interés Particular.

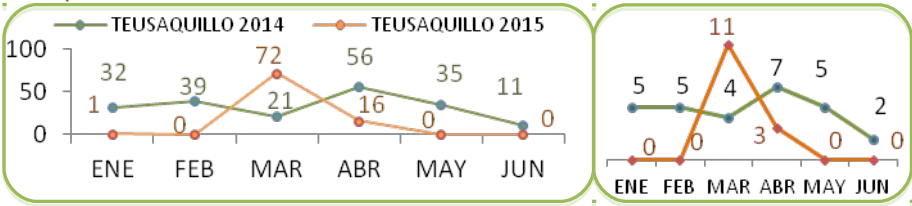
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde, Control Social, Obras y Urbanismo, Espacio Publico,

Documentos Extraviados



En el punto de Atención de la Alcaldía no se recibieron Documentos, en el supercade de la 30 se recibieron 9047

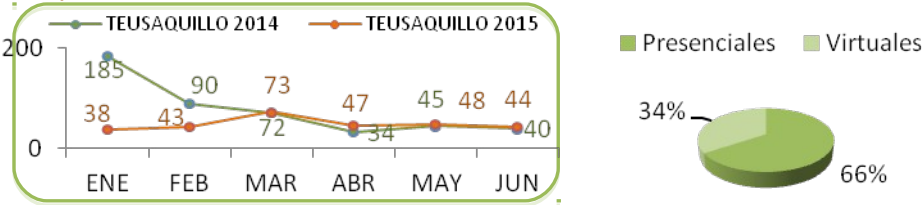
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 89** personas que quedaron registradas en el Si-Actua . Se evidencia que el 58% corresponde a mujeres y el 42% a hombres. No se tiene registro de LGBTI.

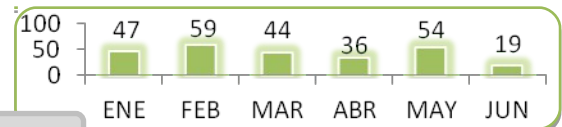
SAC., solamente aplico 14 encuestas , en las cuales se evidencia que el 64% expresa que La atención fue excelente, el 79 % manifiesta que la información fue Útil y el 36 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia

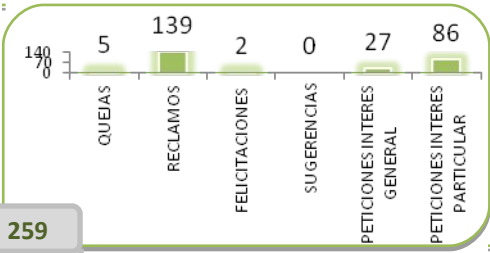


La expedición de estos certificados correspondió a 293 , de los cuales el 34% fue emitido virtualmente por la ciudadanía. El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales y ante el Ministerior de relaciones Exteriores** .

2.1 Alcaldía Local Mártires

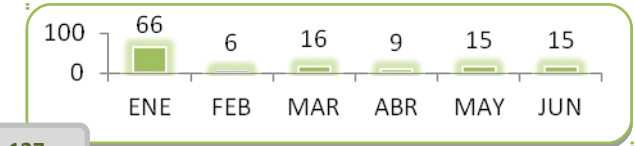
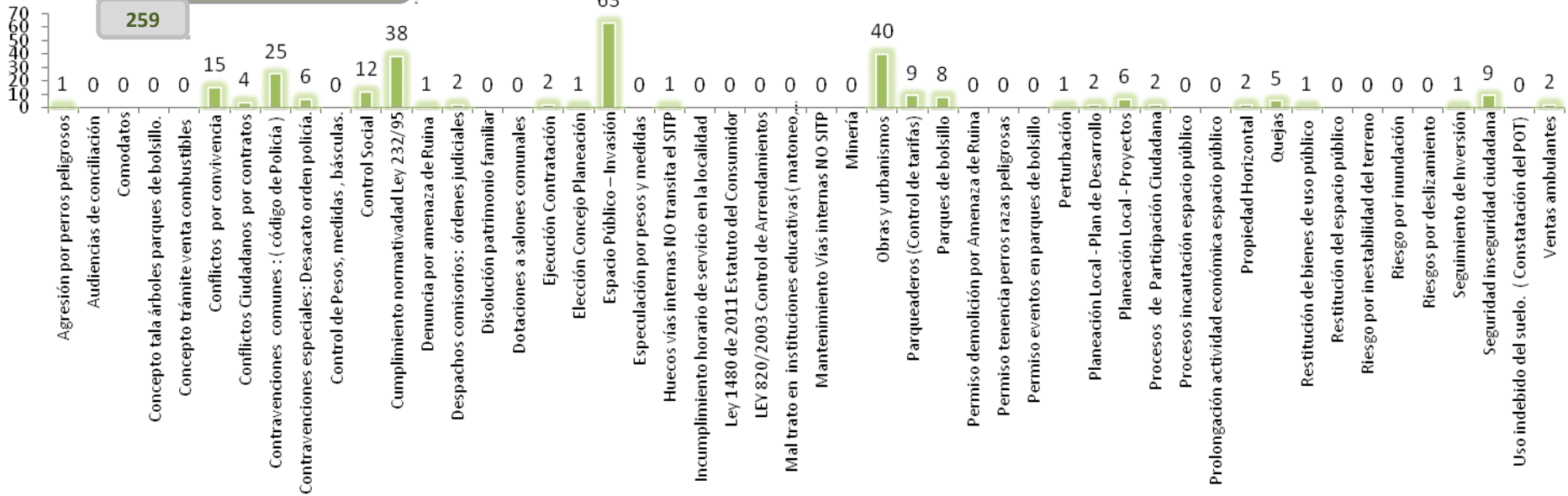


259
Requerimientos Tramitados

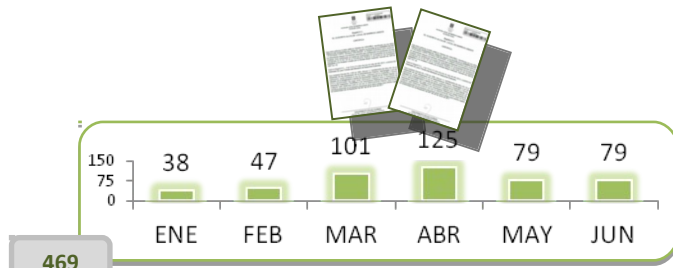


259
Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Junio 2015



127
Solicitudes de Información

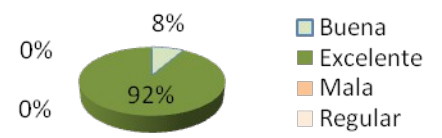


469
Certificados de Residencia

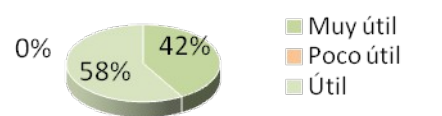
Documentos Extraviados



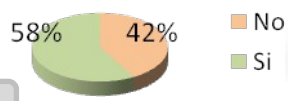
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



¿La información suministrada por el



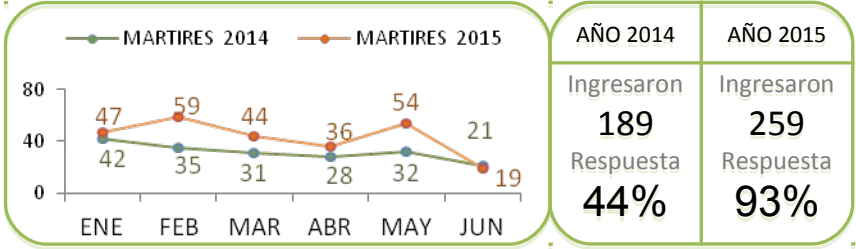
¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

2.1 Alcaldía Local Mártires

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a 259 de los cuales quedaron con respuesta de fondo 93 % de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envió.

De acuerdo al SDQS., los 259 requerimientos quedaron tipificados así: 5 Quejas, 139 reclamos, 2 felicitaciones, 0 sugerencias, 27 Derechos de Petición de interés General y 86 de Interés Particular.

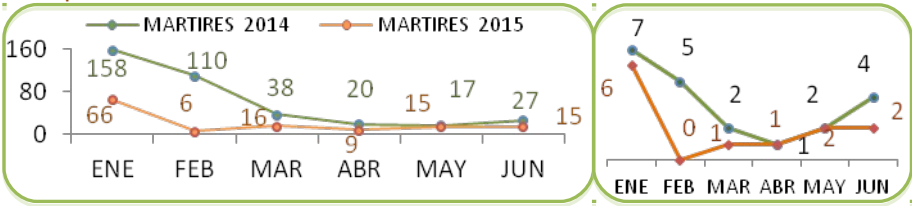
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde, Espacio Publico, Obras y Urbanismo, Establecimientos de comercio y Contravenciones .

Documentos Extraviados



No se recibieron documentos extraviados

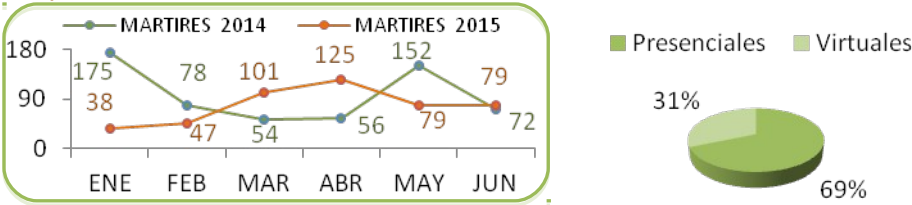
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 127** personas que quedaron registradas en el Si-Actua . Se evidencia que el 69% corresponde a mujeres y el 31% a hombres. No se tiene registro de LGBTI.

SAC., solamente aplico 12 encuestas , en las cuales se evidencia que el 92% expresa que La atención fue excelente, el 42 % manifiesta que la información fue Útil y el 58 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

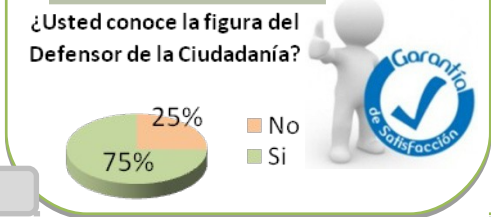
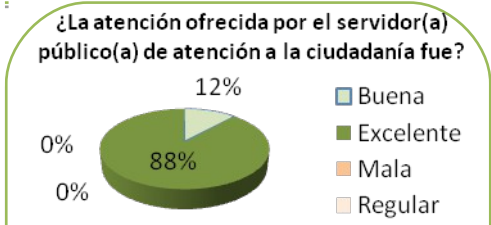
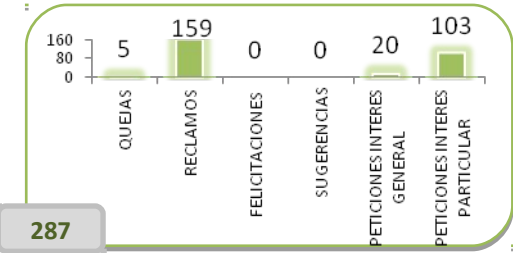
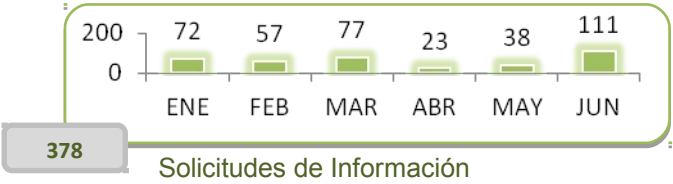
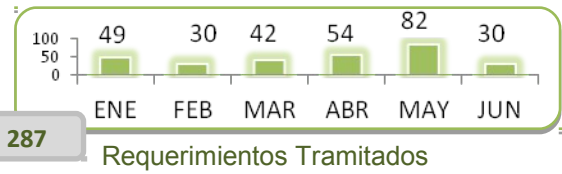
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



Se expidieron 469 Certificados de Residencia de los cuales el 31% fue emitido virtualmente por la ciudadanía.

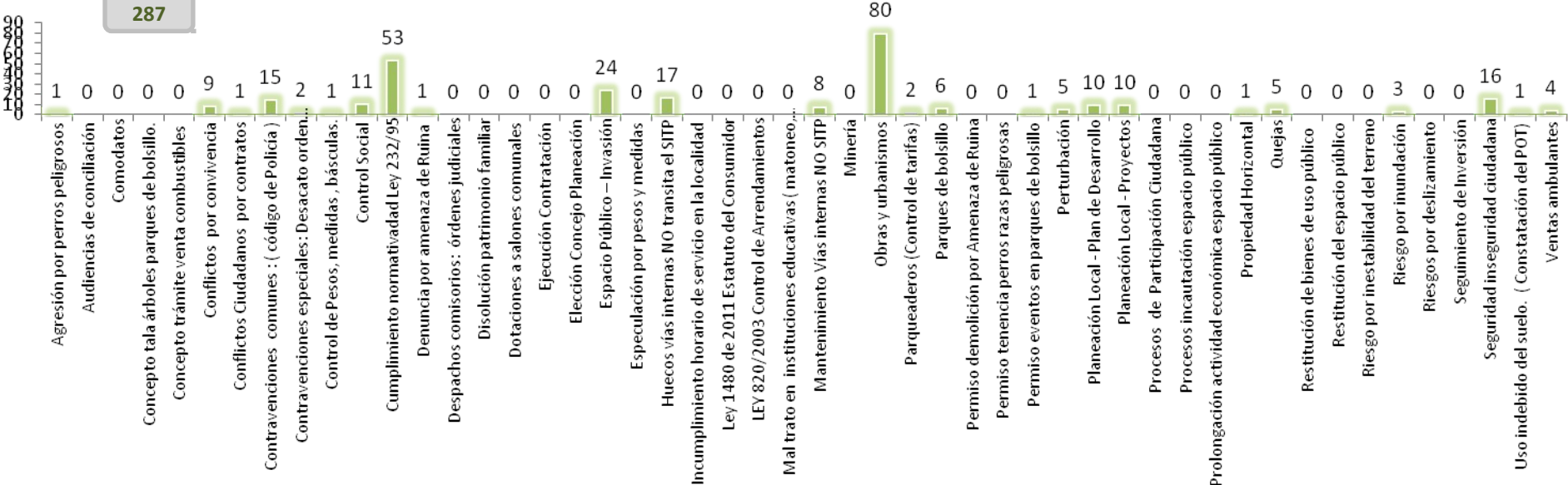
El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de tramites fue solicitado para **Subsidios y tramites legales**.

2.1 Alcaldía Local Antonio Nariño



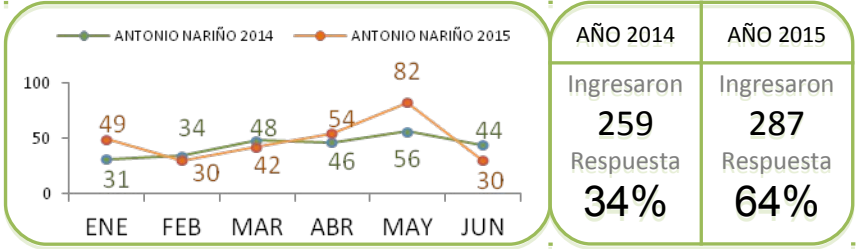
Encuesta de percepción del servicio

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2015



2.1 Alcaldía Local Antonio Nariño

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **287** de los cuales quedaron con respuesta de fondo 64 % de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 287 requerimientos quedaron tipificados así: 5 Quejas, 159 reclamos, 0 felicitaciones, 0 sugerencias, 20 Derechos de Petición de interés General y 103de Interés Particular.

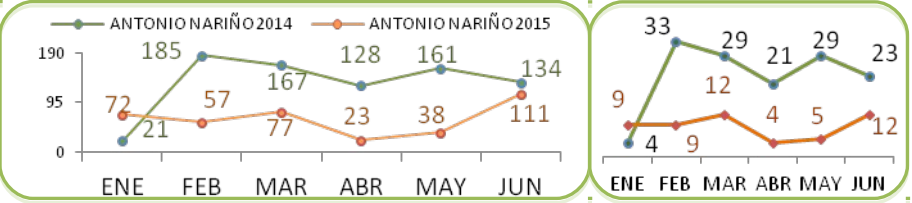
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde, Obras y Urbanismo, Establecimientos de comercio y Espacio Publico

Documentos Extraviados



Se recibieron en el punto SAC 5 Documentos Extraviados.

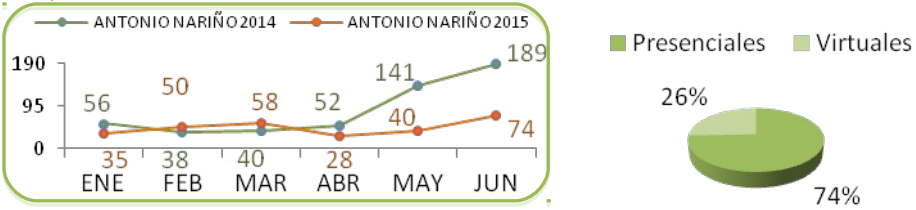
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 378** personas que quedaron registradas en el Si-Actua . Se evidencia que el 54% corresponde a mujeres y el46% a hombres. No se tiene registro de LGBTI.

SAC., aplico 51 encuestas , en las cuales se evidencia que el 88% expresa que La atención fue excelente, el 88 % manifiesta que la información fue Útil y el 75 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

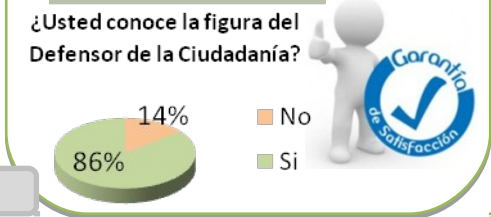
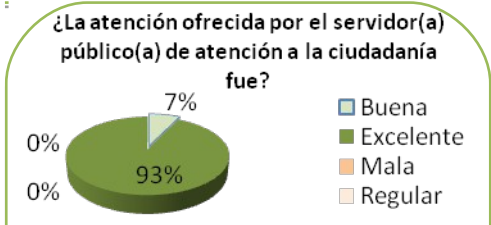
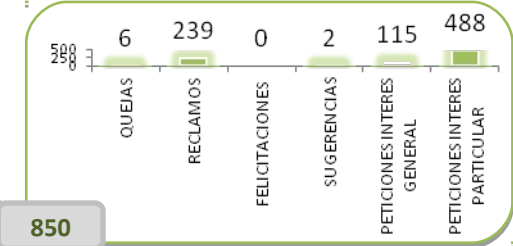
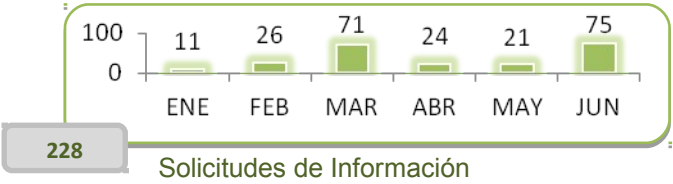
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



Se expidieron **285 Certificados de Residencia** de los cuales el 26% fue emitido virtualmente por la ciudadanía.

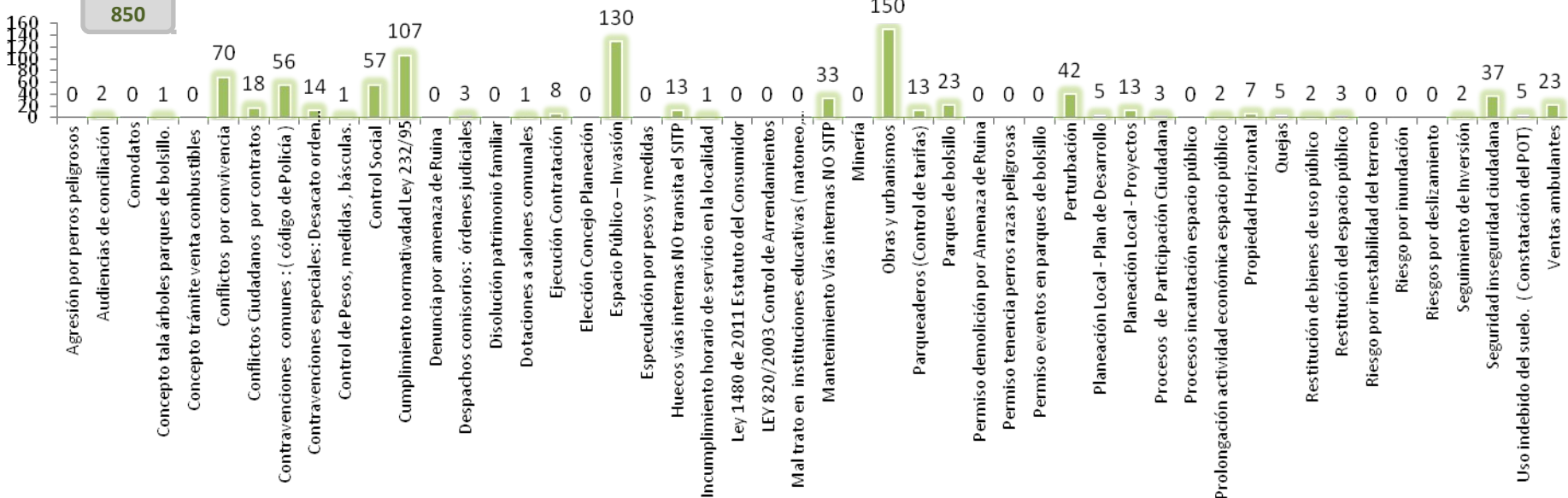
El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales y de subsidio.**

2.1 Alcaldía Local Puente Aranda



Encuesta de percepción del servicio

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2015

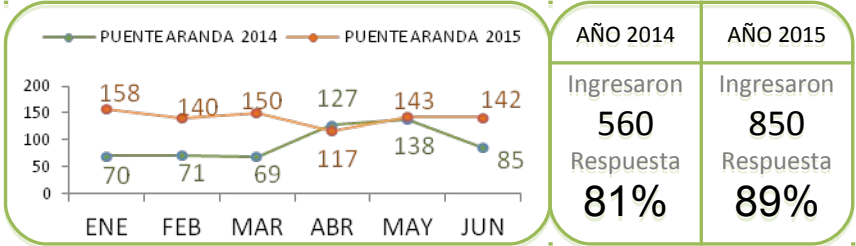


Documentos Extraviados



2.1 Alcaldía Local Puente Aranda

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **850** de los cuales quedaron con respuesta de fondo 89 % de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

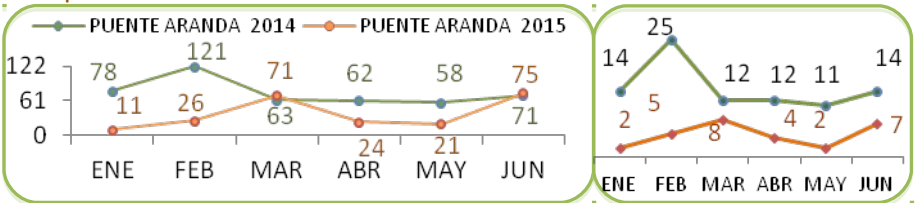
De acuerdo al SDQS., los 850 requerimientos quedaron tipificados así: 6 Quejas, 239 reclamos, 0 felicitaciones, 2 sugerencias, 115 Derechos de Petición de interés General y 488 de Interés Particular.

Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde, Obras y Urbanismo, Establecimientos de Comercio, Espacio Publico,

Documentos Extraviados



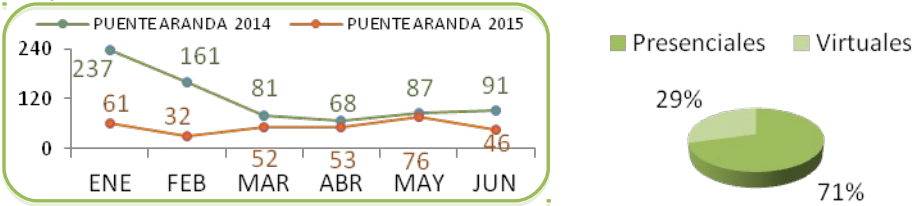
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 228** personas que quedaron registradas en el Si-Actua . Se evidencia que el 56% corresponde a mujeres y el 44% a hombres. No se tiene registro de LGBTI.

SAC., aplico 28 encuestas , en las cuales se evidencia que el 93% expresa que La atención fue excelente, el 93 % manifiesta que la información fue Útil y el 86 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

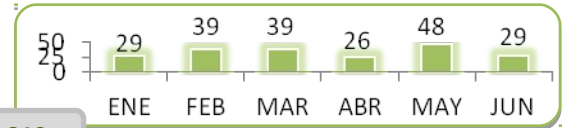
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



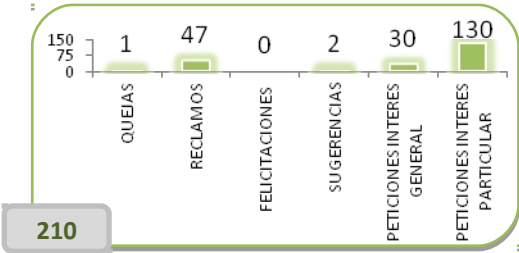
Se expedieron **320 Certificados de Residencia** de los cuales el 29% fue emitido virtualmente por la ciudadanía.

El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales y Requisitos laborales**

2.1 Alcaldía Local Candelaria

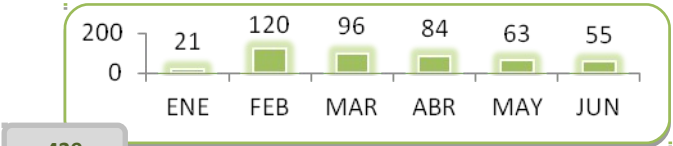
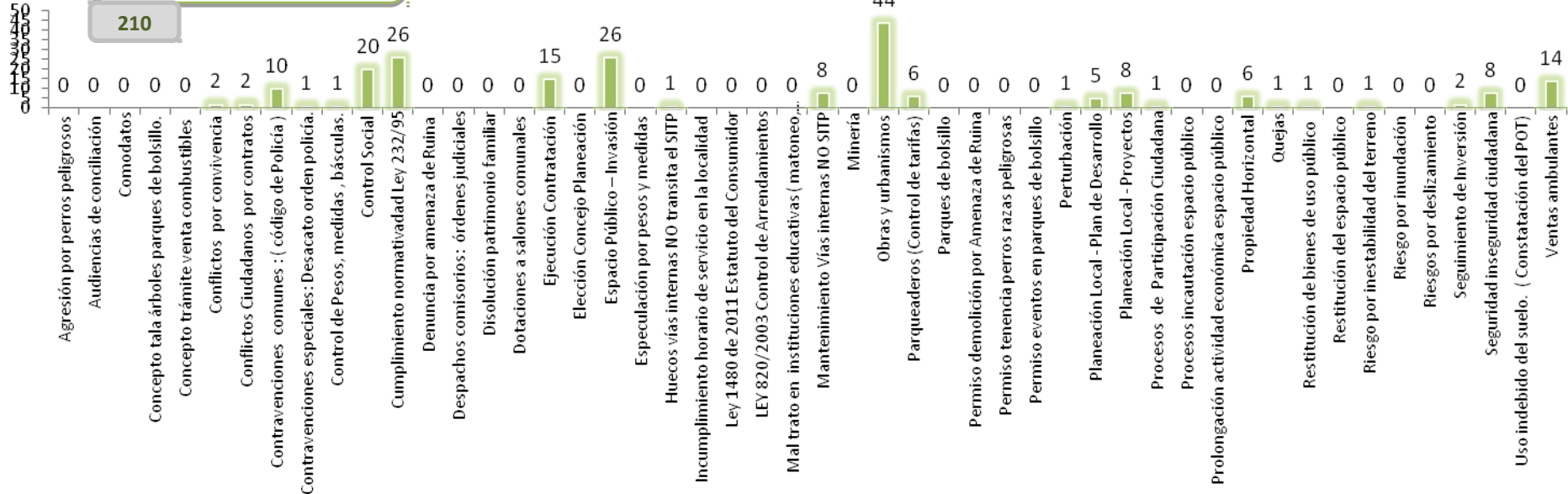


210 Requerimientos Tramitados



210 Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Junio 2015



439 Solicitudes de Información

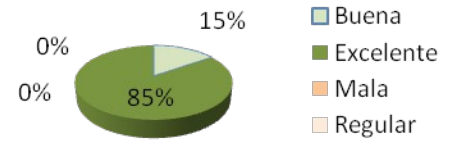


585 Certificados de Residencia

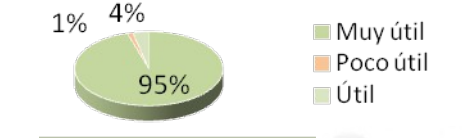


0

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



¿La información suministrada por el servidor(a)



¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?

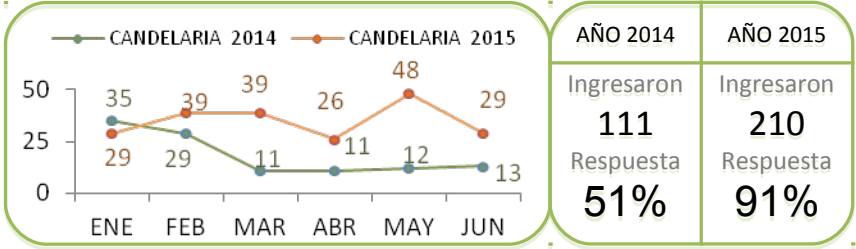


Encuesta de percepción del servicio



2.1 Alcaldía Local Candelaria

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **210** de los cuales quedaron con respuesta de fondo 91 % de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío.

De acuerdo al SDQS., los 210 requerimientos quedaron tipificados así: 1 Quejas, 47 reclamos, 0 felicitaciones, 2 sugerencias, 30 Derechos de Petición de interés General y 130 de Interés Particular.

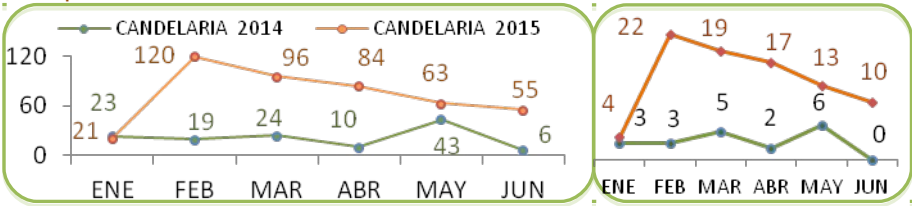
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde, Obras y Urbanismo,, Espacio Publico, Establecimientos de Comercio

Documentos Extraviados



El punto SAC de Candelaria NO recibió documentos extraviados durante el semestre

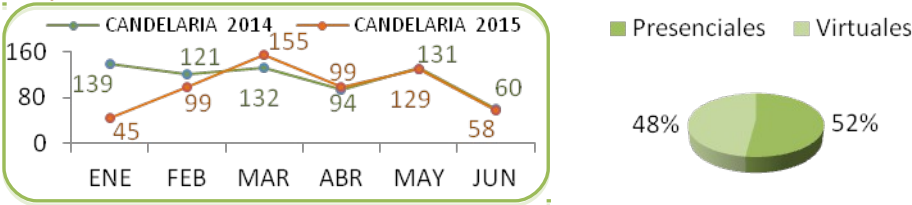
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 439** personas que quedaron registradas en el Si-Actua . Se evidencia que el 59% corresponde a mujeres y el 41% a hombres. No se tiene registro de LGBTI.

SAC., aplico 85 encuestas , en las cuales se evidencia que el 85% expresa que La atención fue excelente, el 95 % manifiesta que la información fue Útil y el 95 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

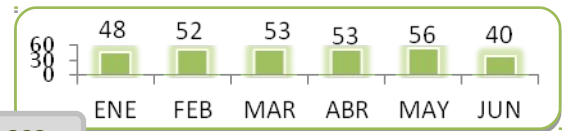
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



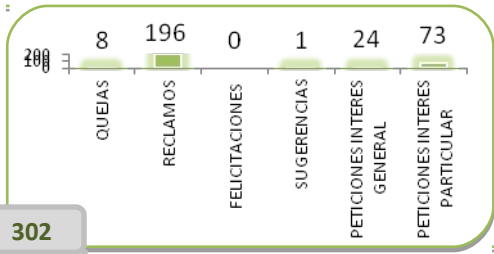
Se expidieron **585 Certificados de Residencia** de los cuales el 48% fue emitido virtualmente por la ciudadanía.

El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales y Requisitos laborales**

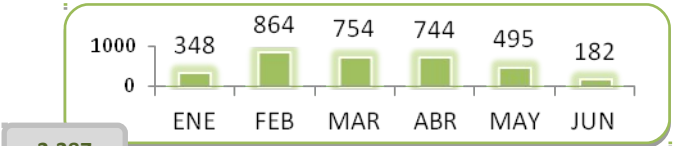
2.1 Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe



302 Requerimientos Tramitados



302 Tipología (Requerimientos Tramitados)



3.387 Solicitudes de Información

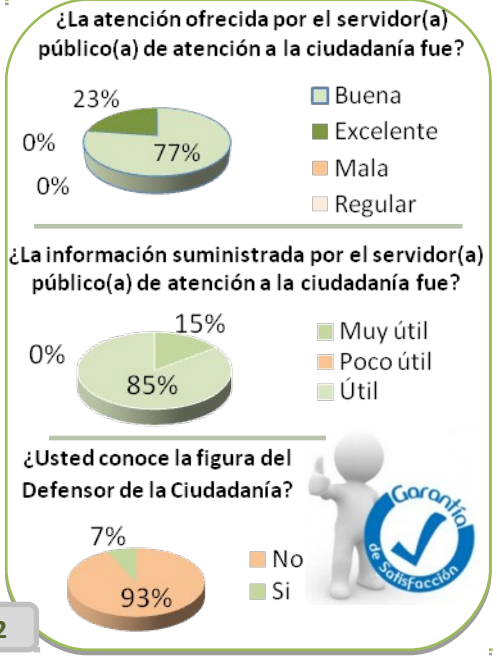


3.173 Certificados de Residencia

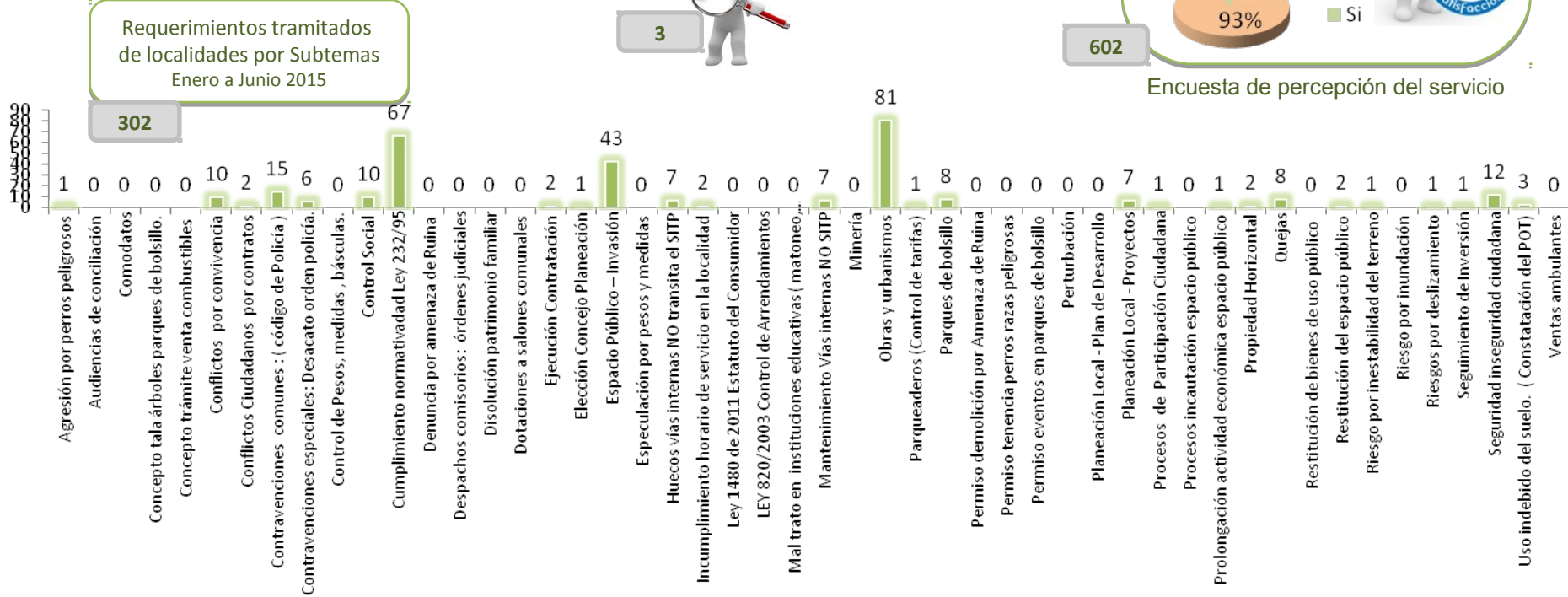
Documentos Extraviados



3



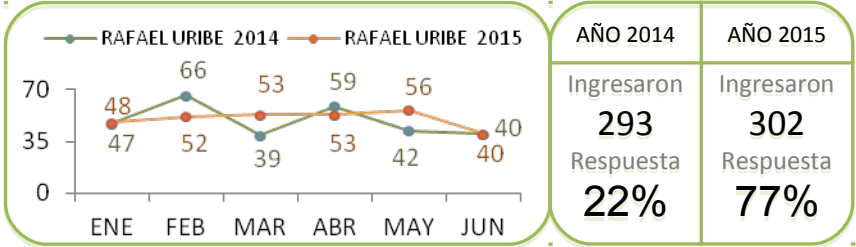
602 Encuesta de percepción del servicio



302 Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2015

2.1 Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos

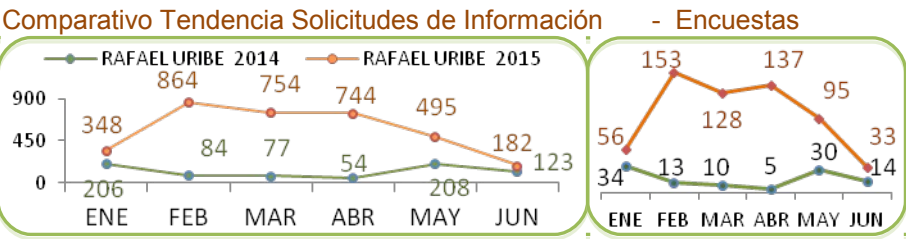


Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **302** de los cuales quedaron con respuesta de fondo **77%** de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío. De acuerdo al SDQS., los **302** requerimientos quedaron tipificados así: 8 Quejas, 196 reclamos, 0 felicitaciones, 1 sugerencias, 24 Derechos de Petición de interés General y 73 de Interés Particular. Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde, Obras y Urbanismo, Establecimientos de Comercio Espacio Publico,

Documentos Extraviados



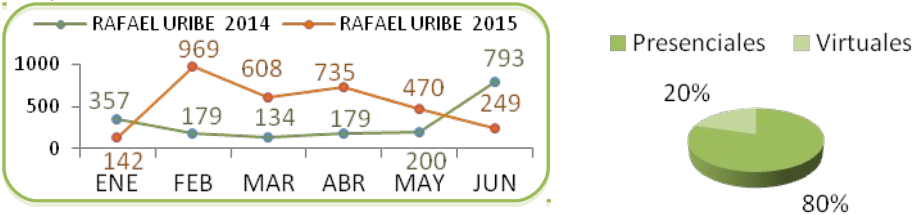
El punto SAC de la Alcaldía de Rafael Uribe Uribe recibió 3 Documentos Extraviados.



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 3387** personas que quedaron registradas en el Si-Actua . Se evidencia que el 60% corresponde a mujeres y el 40% a hombres. No se tiene registro de LGBTI.

SAC., aplico **602 encuestas** , en las cuales se evidencia que el 77% expresa que La atención fue excelente, el 85 % manifiesta que la información fue Útil y el 93 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

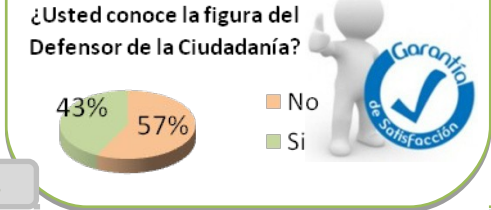
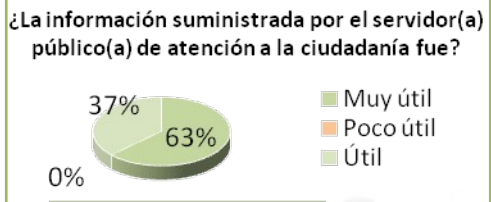
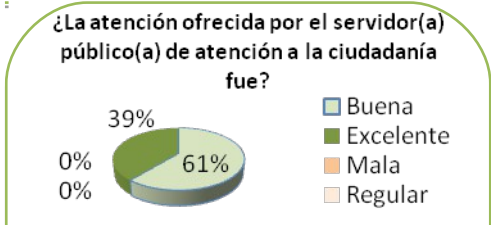
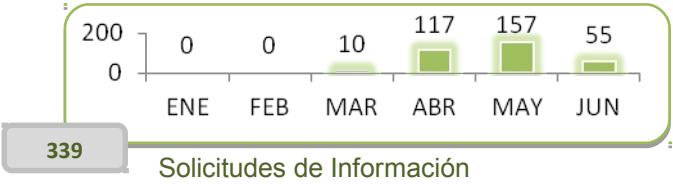
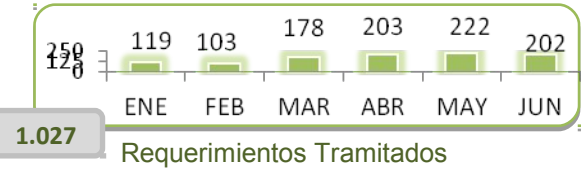
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



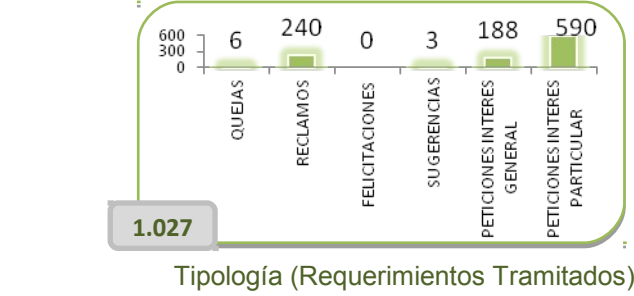
Se expidieron **3173 Certificados de Residencia** de los cuales el 20% fue emitido virtualmente por la ciudadanía.

El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites legales y Requisitos laborales**

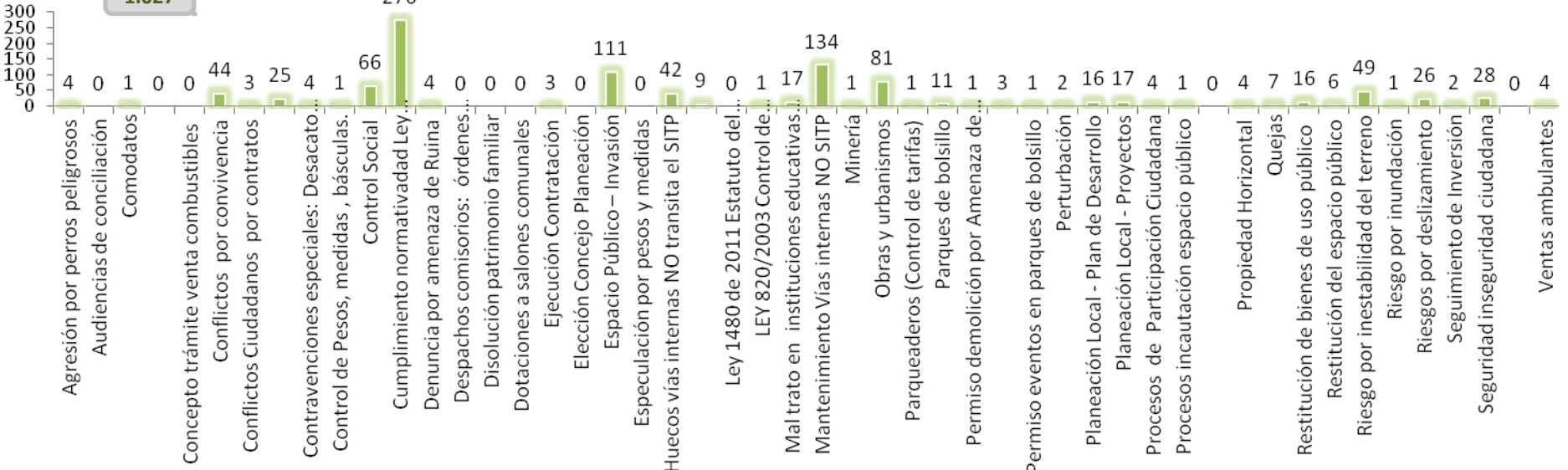
2.1 Alcaldía Local Ciudad Bolívar



Encuesta de percepción del servicio

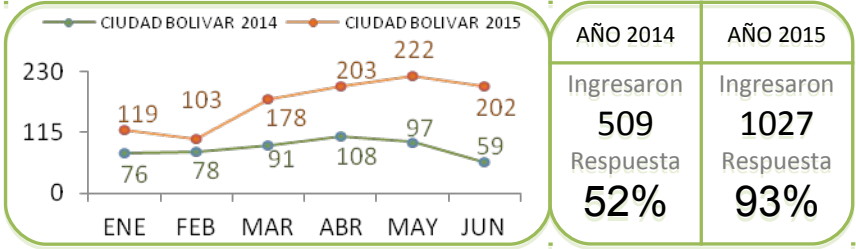


Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2015



2.1 Alcaldía Local Ciudad Bolívar

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **1.027** de los cuales quedaron con respuesta de fondo 93% de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envió.

De acuerdo al SDQS., los **1027** requerimientos quedaron tipificados así: 6 Quejas, 240 reclamos, 0 felicitaciones, 3 sugerencias, 188 Derechos de Petición de interés General y 590 de Interés Particular.

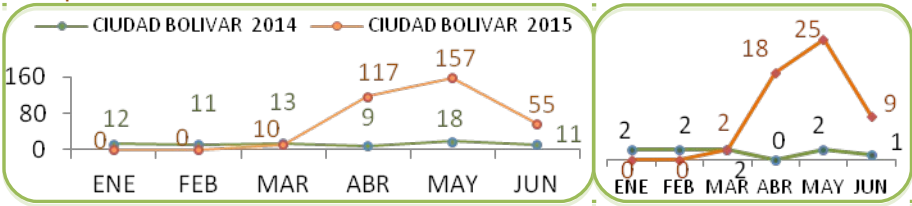
Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde, **Establecimientos de Comercio, Mantenimiento de vías internas y Espacio Publico**.

Documentos Extraviados



El punto SAC de la Alcaldía de Ciudad Bolívar, NO recibió documentos Extraviados.

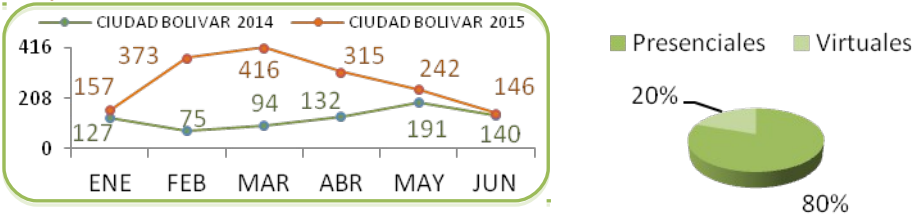
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 339** personas que quedaron registradas en el Si-Actua. Se evidencia que el 61% corresponde a mujeres y el 39% a hombres. No se tiene registro de LGBTI.

SAC., aplico **54 encuestas**, en las cuales se evidencia que el 61% expresa que La atención fue excelente, el 63 % manifiesta que la información fue Útil y el 43 % manifiesta que reconoce la figura del Defensor de la Ciudadanía.

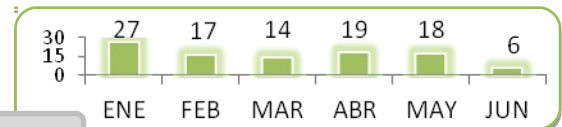
Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



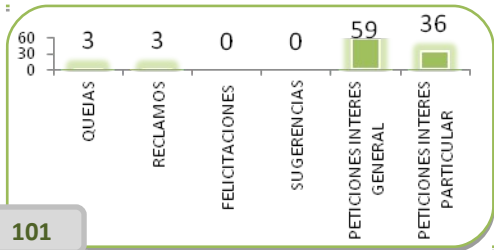
Se expidieron **1649 Certificados de Residencia** de los cuales el 20% fue emitido virtualmente por la ciudadanía.

El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites para estudio, traites legales y Requisitos laborales**

2.1 Alcaldía Local Sumapaz



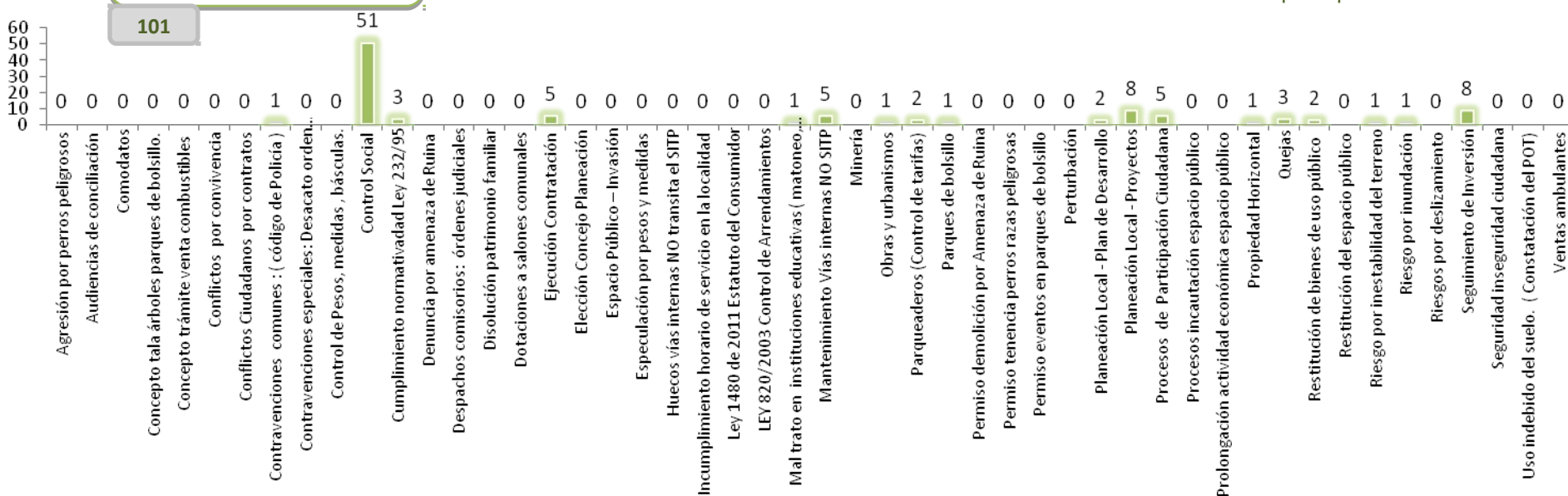
101 Requerimientos Tramitados



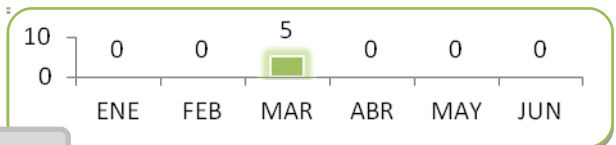
101

Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Junio 2015



101



5 Solicitudes de Información

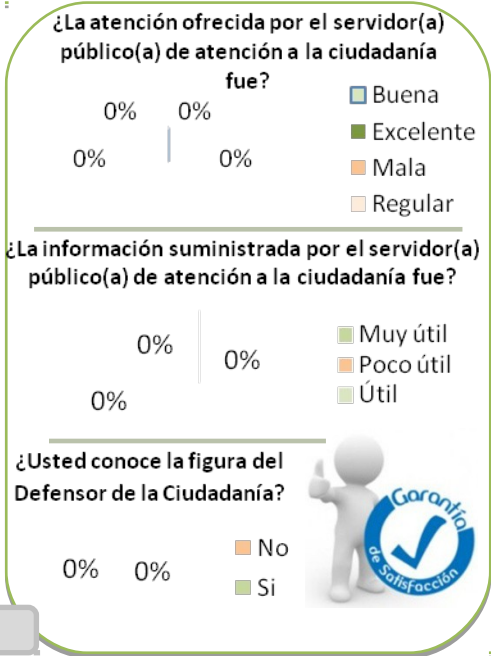


8

Certificados de Residencia

Documentos Extraviados

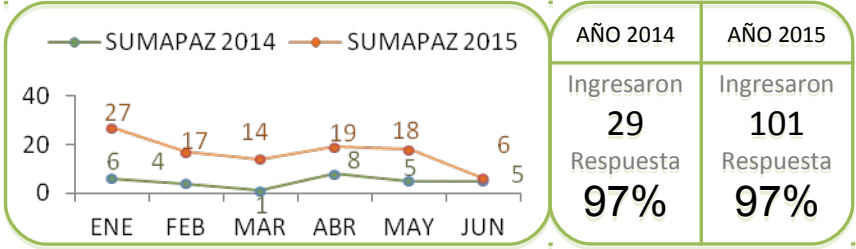
0



Encuesta de percepción del servicio

2.1 Alcaldía Local Sumapaz

Comparativo Tendencia Ingreso de Requerimientos



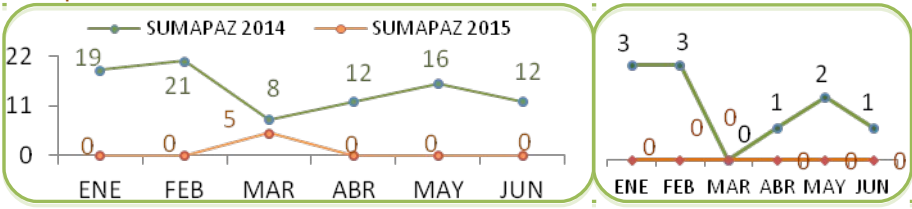
Los requerimientos tramitados por el SDQS-ORFEO durante el primer semestre de 2015 ascienden a **101** de los cuales quedaron con respuesta de fondo 97 % de ellos. Es preciso recordar que el seguimiento que realiza SAC deja como respuesta total todos aquellos tramites que poseen oficio radicado, firma digitalizada, y planilla de envío. De acuerdo al SDQS., los **101** requerimientos quedaron tipificados así: **3 Quejas, 3 reclamos, 0 felicitaciones, 0 sugerencias, 59 Derechos de Petición de interés General y 36 de Interés Particular.**

Por sub temas en el SDQS, el mayor numero de requerimientos corresponde a Control Social , Planeación Local

Documentos Extraviados



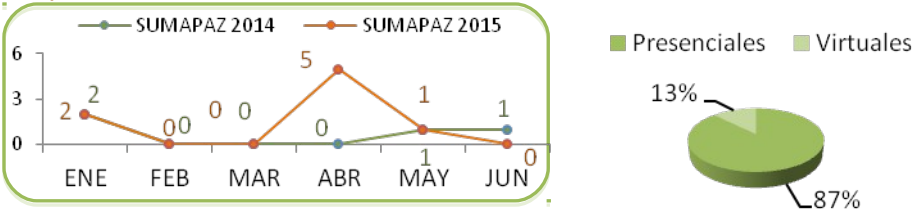
Comparativo Tendencia Solicitudes de Información - Encuestas



La oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, **atendió 5** personas que quedaron registradas en el Si-Actua.

No se aplicaron encuestas .

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



Se expidieron **8 Certificados de Residencia** de los cuales el 13% fue emitido virtualmente por la ciudadanía.

El tramite de estos certificados queda documentado en el aplicativo Si-Actua, lo cual evidencia que el mayor numero de certificaciones fue solicitada para **tramites para estudio, traies legales y Requisitos laborales**