

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía

INFORME GENERAL AÑO 2013.

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

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Cifras Generales, por localidad y por producto, vigencia 2013



EXIT

Cifras Generales





OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA					
ENERO - DICIEMBRE 2013					
LOCALIDAD	TOTAL TRAMITADOS	SOLICITUDES DE INFORMACION	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
USAQUEN	934	3188	6013	10135	7,43%
CHAPINERO	849	9889	3520	14258	10,45%
SANTA FE	306	1369	3324	4999	3,66%
SAN CRISTOBAL	1061	1492	2467	5020	3,68%
USME	351	1249	1667	3267	2,39%
TUNJUELITO	297	1113	1332	2742	2,01%
BOSA	568	1312	4889	6769	4,96%
KENNEDY	2006	5885	7454	15345	11,24%
FONTIBON	828	3822	4613	9263	6,79%
ENGATIVA	1183	3968	6574	11725	8,59%
SUBA	1801	2630	8419	12850	9,42%
BARRIOS UNIDOS	866	2898	1212	4976	3,65%
TEUSAQUILLO	734	1056	1410	3200	2,34%
MARTIRES	566	810	1959	3335	2,44%
ANTONIO NARIÑO	286	1016	720	2022	1,48%
PUENTE ARANDA	606	995	3084	4685	3,43%
CANDELARIA	167	324	1166	1657	1,21%
RAFAEL URIBE	479	2072	4285	6836	5,01%
CIUDAD BOLIVAR	878	488	1992	3358	2,46%
SUMAPAZ	49	1000	53	1102	0,81%
TOTAL LOCALIDADES	14815	46576	66153	127544	93,46%
SuperCADE	5	350	340	695	0,51%
Dependencias Nivel Central	3824	751	23	4598	3,37%
TOTALES	18644	47677	66516	132837	97,34%
Remitidas a Otras Entidades	3633	0	0	3633	2,66%
GRAN TOTAL	22.277	47.677	66.516	136.470	100%

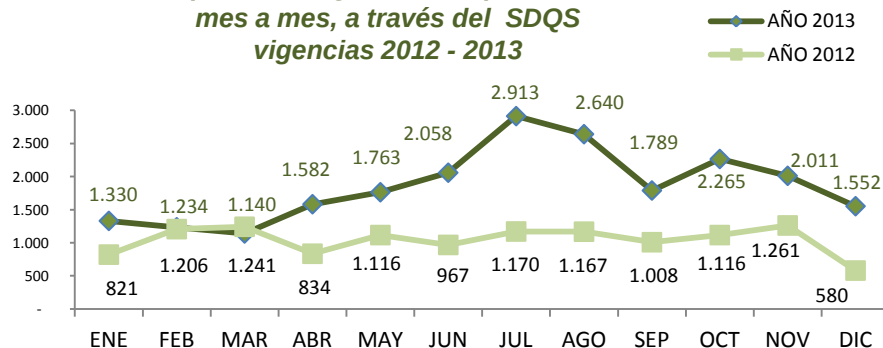


Análisis comparativo entre las vigencias 2012 y 2013:

En los trámites realizados en la Secretaría Distrital de Gobierno, entendida como el Nivel Local y Nivel Central, se observa un incremento del 22,58% (Registros SDQS, Registros de información, y expedición de certificados de residencia). En el 2012 encontramos un registro de 111.324 frente a 136.470 del 2013, Este aumento obedece a la implementación y manejo de los aplicativos, estandarización de los protocolos y procedimiento del SAC., apertura de nuevos puntos de AC – Cárcel Distrital y Supercade de Suba–, trámites en línea como el Certificado de residencia, razones que reflejan un mayor acercamiento entre la entidad y la ciudadanía, en cumplimiento de la estrategia anticorrupción.

Para el caso de requerimientos tramitados en Nivel Central, se evidencia un registro de 3824 en el 2013 frente a 1425 en el 2012, incrementando así su gestión en un 268%. Estas cifras tienen que ver con cuatro (4) razones específicas:

**Comparativo ingreso de requerimientos
mes a mes, a través del SDQS
vigencias 2012 - 2013**



1.2.1 Consolidación del Punto de Atención a la Ciudadanía en La Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, a través del cual se realizó un registro de 2069 requerimientos a través del SDQS-ORFEO durante la vigencia 2013, permitiendo hacer seguimiento a la gestión realizada, garantizando los derechos de las personas privadas de la libertad.

1.2.2 Implementación del nuevo lineamiento de Gestión Documental desde Nivel Central, en cumplimiento de la estrategia anticorrupción, el cual establece que todos los requerimientos (Quejas, Reclamos, Derechos de Petición particular y General, Sugerencias y Felicitaciones) radicadas en el Centro de Documentación e Información (CDI) y que correspondan a la tipología referida, quedan incorporados al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, facilitando el seguimiento, trazabilidad y transparencia de la gestión que realiza la entidad.

1.2.3 Gestión de trámite ante otras entidades del Distrito: Teniendo en cuenta que el SDQS es un sistema distrital y que se tramita en línea, desde los diferentes puntos de atención dispuestos a través de las Alcaldías Locales se reciben todos los requerimientos que llegan y se remite a las entidades de acuerdo a las competencias, en este sentido encontramos un total de 3.633 registros que fueron gestionados con otras entidades del Distrito .

1.2.4 Gobierno de Cercanías: Con el ánimo de hacer un acercamiento en los territorios, se dispuso una estrategia distrital liderada por Gobierno y como parte de las actividades se dispusieron puntos de atención y radicación a Nivel Local. Dando la oportunidad de recepcionar denuncias en materia de seguridad entre los meses de junio y julio.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Comparativo de las Vigencias 2012 y 2013 de Requerimientos Tramitados SDQS-ORFEO



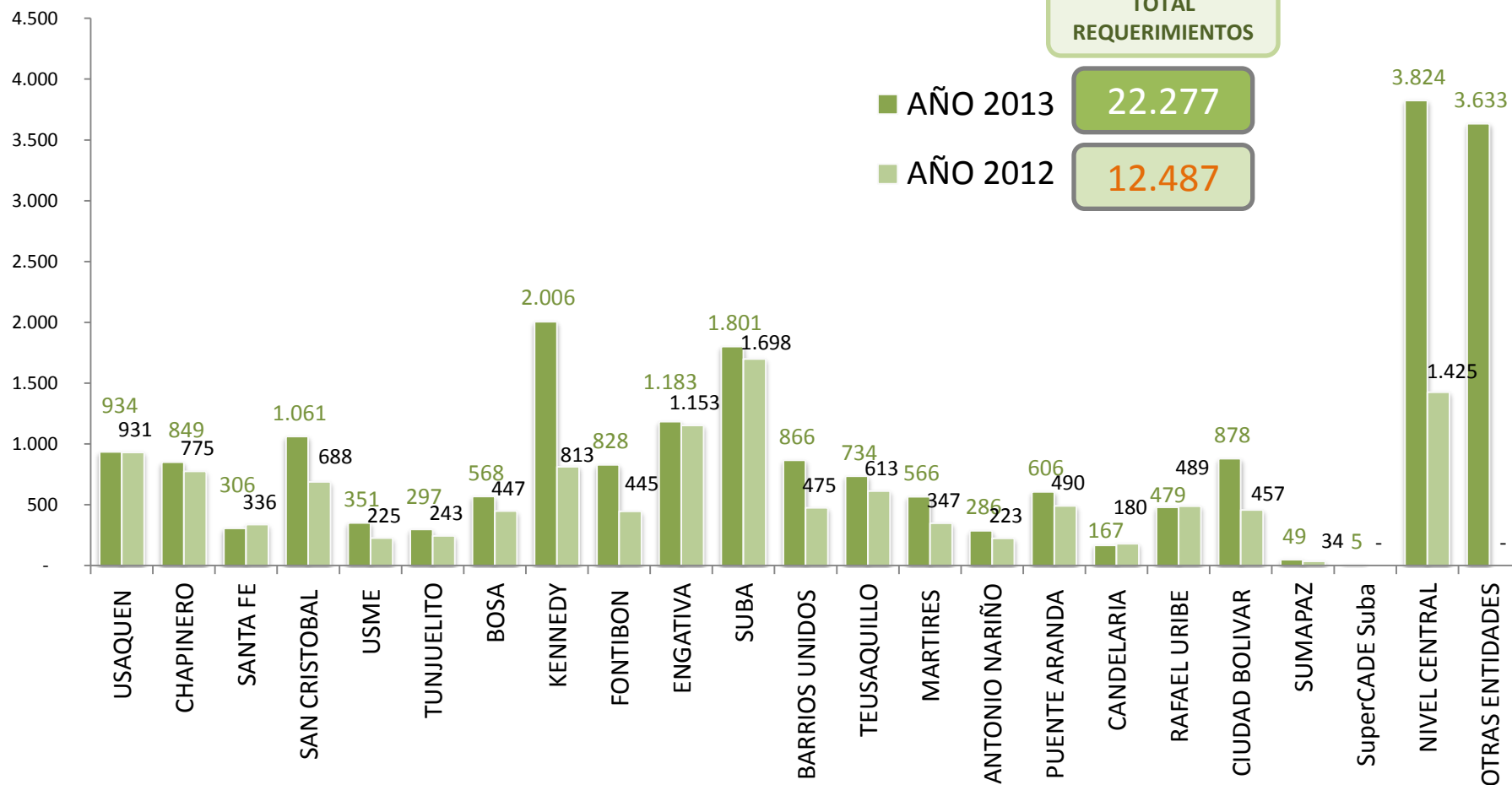
Inicio



Atrás



Sig.



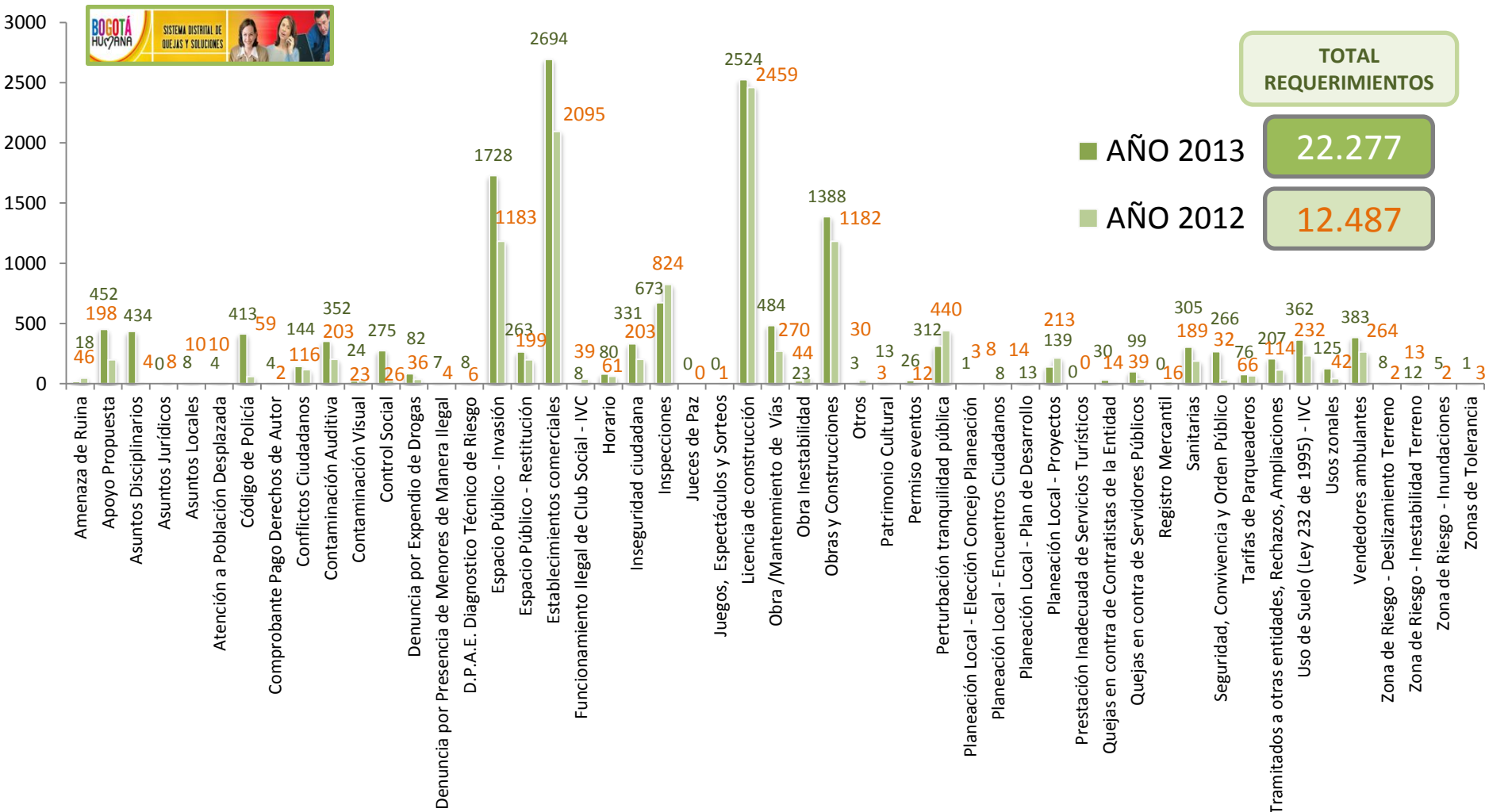
El aumento de las localidades como San Cristóbal, Kennedy, Bosa, Ciudad Bolívar se debió al ejercicio participativo en el cual se abrió la oportunidad para que la ciudadanía hiciera denuncias, de las cuales el 100% se tramitaron en tiempo oportuno. Para el caso de Nivel Central este aumento es motivado por las razones expresadas en los numerales (1.2.1, 1.2.2, 1.2.3 y 1.2.4)

Comparativo por sub temas de Alcaldías Locales,
vigencias 2.012 y 2.013

Inicio



Atrás



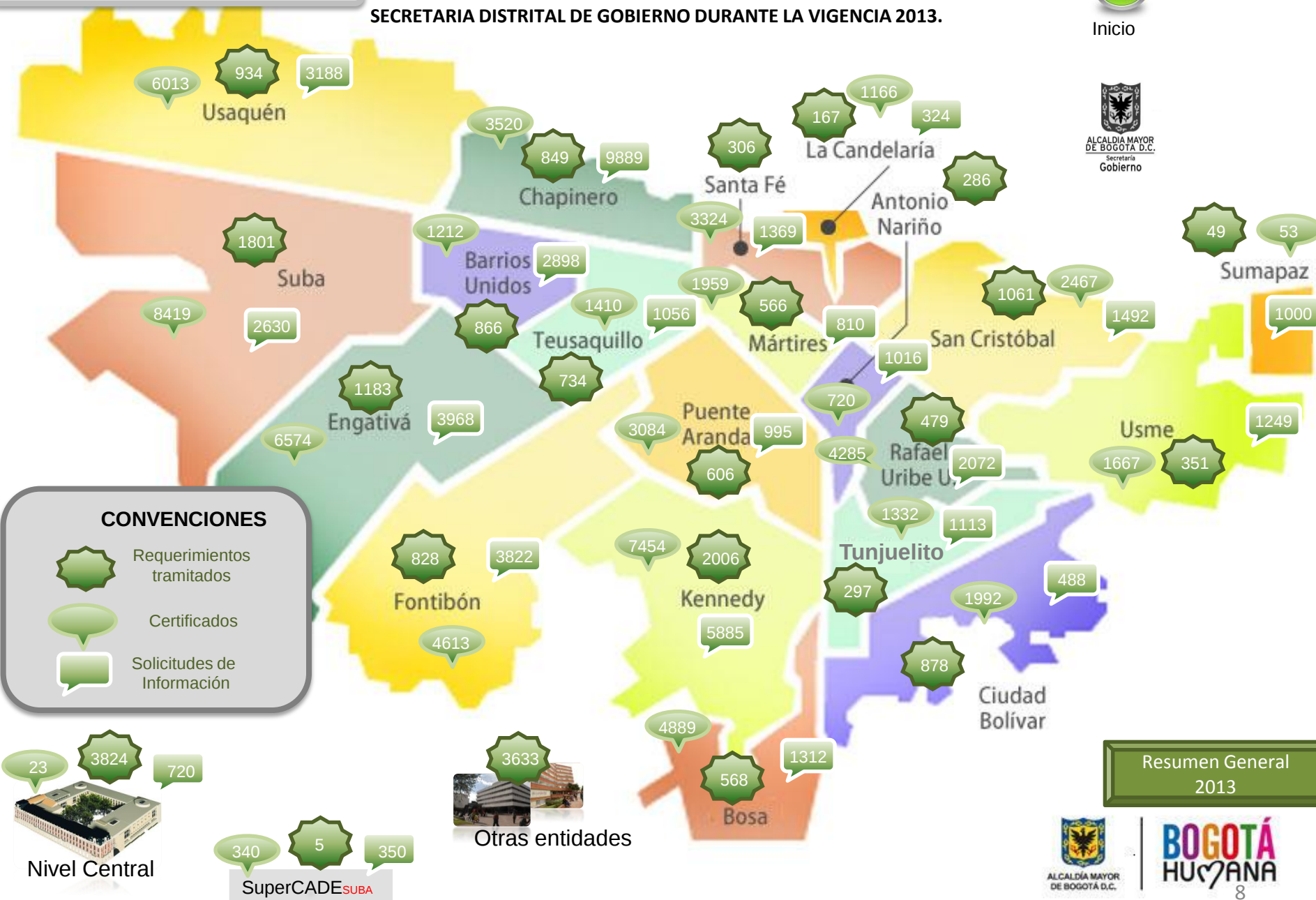
Estos 51 Subtemas están parametrizados en el SDQS para localidades, las cuales identifican los diferentes temas que por competencia se gestionan en estos territorios. Este comparativo visibiliza las problemáticas más recurrentes como son espacio público, Establecimientos comerciales, Licencias de Construcción, Obras y construcción.

2. Cifras por Localidad

RESUMEN DE TODA LA GESTIÓN DE TRAMITES Y SERVICIOS
EN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO DURANTE LA VIGENCIA 2013.



Inicio



Resumen General
2013



BOGOTÁ
HUGANA

Resumen General de Cifras mes a mes - Enero a Diciembre 2013.

- Trámites, Registros de información y Certificados de Residencia. -



Inicio



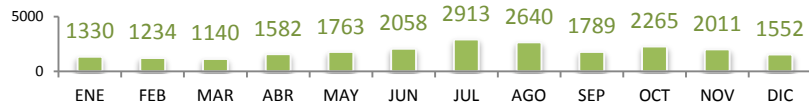
Atrás



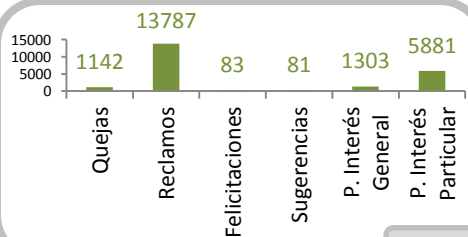
Sig.

Requerimientos Tramitados

22.277



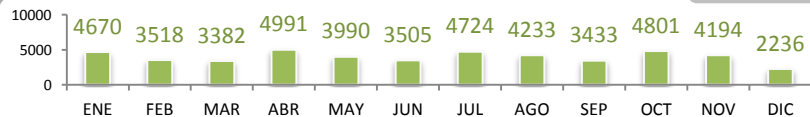
Tipología (Requerimientos Tramitados)



22.277

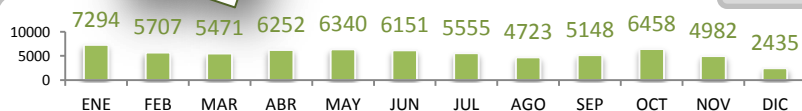
Solicitudes de Información

47.677



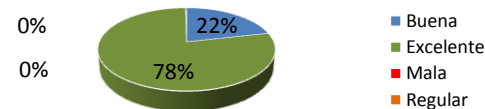
Certificados de Residencia

66.516



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

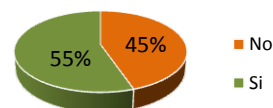
6.284



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

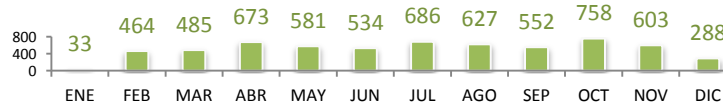


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

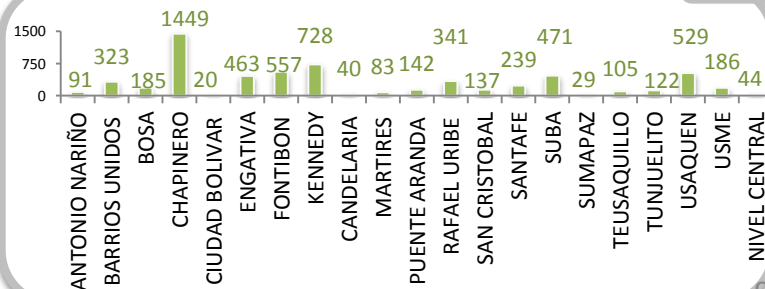


Encuesta de percepción del servicio

Encuestas



6.284



Clasificación de Requerimientos tramitados de **Localidades** por **Subtemas**

Enero a Diciembre 2013



Inicio

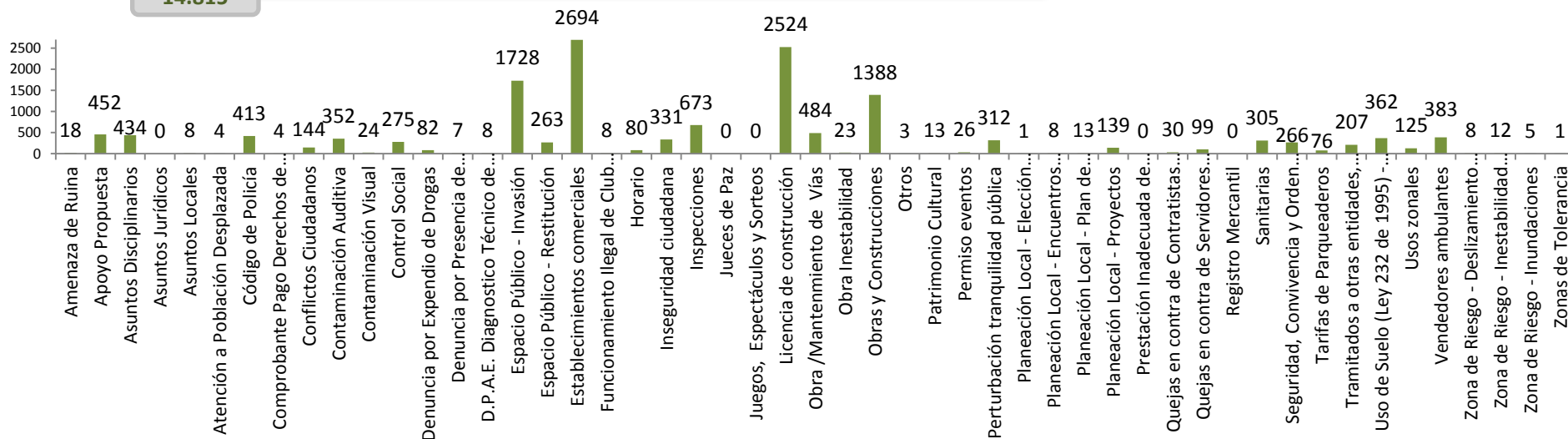


Atrás



Sig.

14.815



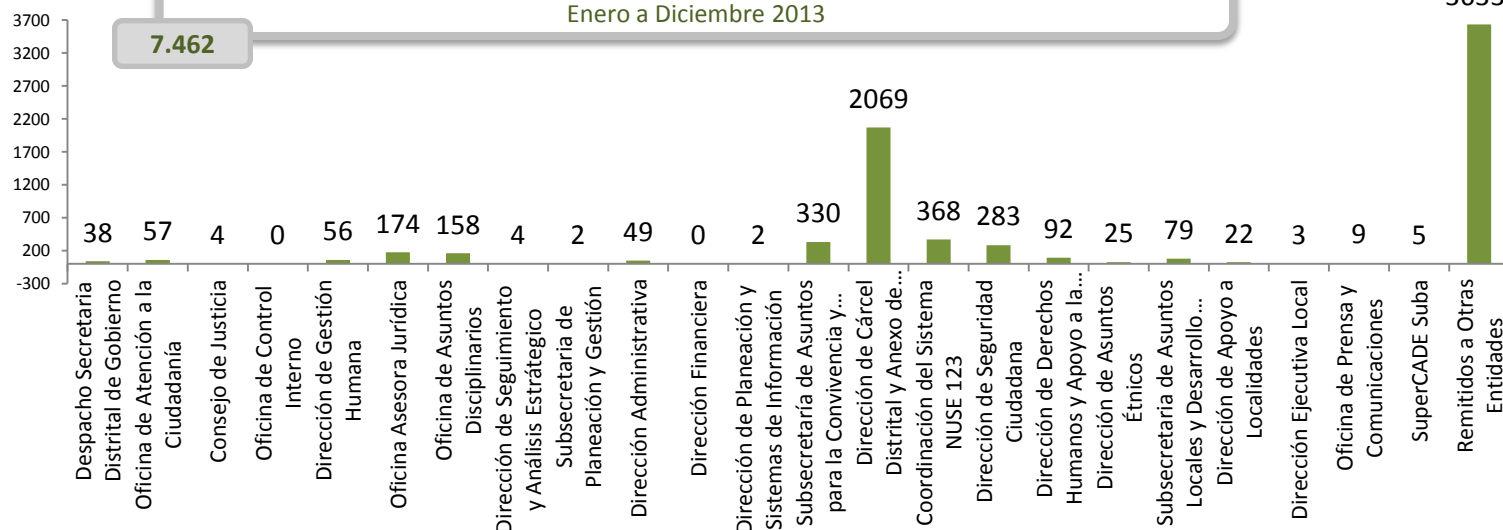
Clasificación de Requerimientos tramitados de **Nivel Central** por **Subtemas**

Enero a Diciembre 2013

7.462

22.277

TOTAL
Requerimientos
tramitados
Enero a Diciembre
2013



Este gráfico muestra el total de los requerimientos (22.277) discriminados por Subtemas en la Secretaría Distrital de Gobierno.

ITEM	SUBTEMA	RESUMEN ACUMULADO ENERO A DICIEMBRE 2013												
		MESES												
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1	Amenaza de Ruina	0	3	0	1	1	1	3	1	1	3	1	3	18
2	Apoyo Propuesta	19	14	13	43	21	24	40	105	45	57	47	24	452
3	Asuntos Disciplinarios	3	0	0	0	0	0	26	219	118	26	20	22	434
4	Asuntos Jurídicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Asuntos Locales	4	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	8
6	Atención a Población Desplazada	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	4
7	Código de Policía	24	9	7	20	25	26	42	32	71	84	43	30	413
8	Comprobante Pago Derechos de Autor	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	4
9	Conflictos Ciudadanos	10	3	8	13	12	4	16	9	14	16	15	24	144
10	Contaminación Auditiva	16	22	17	27	26	19	122	14	27	17	29	16	352
11	Contaminación Visual	1	1	1	4	1	4	3	2	2	2	1	2	24
12	Control Social	6	6	5	12	10	30	34	30	43	27	36	36	275
13	Denuncia por Expendio de Drogas	4	4	8	11	2	9	6	10	10	4	10	4	82
14	Denuncia por Presencia de Menores de Manera Ilegal	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	2	0	7
15	D.P.A.E. Diagnostico Técnico de Riesgo	0	0	0	0	1	0	0	1	4	1	1	0	8
16	Espacio Público - Invasión	120	133	99	115	130	234	164	135	160	174	170	94	1728
17	Espacio Público - Restitución	9	13	11	14	17	13	25	19	24	37	40	41	263
18	Establecimientos comerciales	188	213	158	207	226	185	259	307	287	296	215	153	2694
19	Funcionamiento Ilegal de Club Social - IVC	0	1	0	1	2	2	0	0	1	1	0	0	8
20	Horario	3	6	1	8	3	3	8	7	14	15	10	2	80
21	Inseguridad ciudadana	14	21	12	19	19	16	99	54	17	23	18	19	331
22	Inspecciones	58	50	46	53	67	49	61	61	54	79	58	37	673
23	Jueces de Paz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Juegos, Espectáculos y Sorteos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Licencia de construcción	190	220	220	280	239	206	247	225	186	204	190	117	2524
26	Obra /Mantenimiento de Vías	18	22	8	28	19	55	70	47	47	49	68	53	484
27	Obra Inestabilidad	1	1	1	1	1	0	1	1	1	8	4	3	23
28	Obras y Construcciones	150	95	58	106	124	99	106	118	107	140	147	138	1388
29	Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
30	Patrimonio Cultural	2	0	2	1	1	1	2	1	0	2	0	1	13
31	Permiso eventos	1	2	1	0	1	1	1	3	1	3	5	7	26
32	Perturbación tranquilidad pública	27	25	30	26	22	14	33	29	23	33	27	23	312
33	Planeación Local - Elección Concejo Planeación	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
34	Planeación Local - Encuentros Ciudadanos	1	2	1	0	0	3	0	1	0	0	0	0	8
35	Planeación Local - Plan de Desarrollo	3	1	2	0	2	1	1	0	1	0	1	1	13
36	Planeación Local - Proyectos	18	12	10	9	9	6	15	16	6	12	16	10	139
37	Prestación Inadecuada de Servicios Turísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	Quejas en contra de Contratistas de la Entidad	1	0	2	5	4	3	3	2	2	2	2	4	30
39	Quejas en contra de Servidores Públicos	1	1	5	2	37	23	9	10	4	5	1	1	99
40	Registro Mercantil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	Sanitarias	18	19	12	25	30	22	50	54	27	26	13	9	305
42	Seguridad, Convivencia y Orden Público	2	1	1	4	9	2	57	122	7	14	10	37	266
43	Tarifas de Parquaderos	8	7	5	8	10	5	9	8	7	3	4	2	76
44	Tramitados a otras entidades, Rechazos, Ampliaciones	0	0	0	0	1	0	154	0	0	25	27	0	207
45	Uso de Suelo (Ley 232 de 1995) - IVC	40	35	33	41	38	34	36	23	30	22	13	17	362
46	Usos zonales	4	1	3	3	3	95	4	3	2	4	3	0	125
47	Vendedores ambulantes	10	22	18	31	26	39	47	37	45	32	48	28	383
48	Zona de Riesgo - Deslizamiento Terreno	0	0	0	1	0	3	0	2	0	0	2	0	8
49	Zona de Riesgo - Inestabilidad Terreno	0	1	1	0	1	0	2	2	0	2	1	2	12
50	Zona de Riesgo - Inundaciones	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	5
51	Zonas de Tolerancia	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total General		974	966	800	1121	1142	1234	1757	1715	1389	1456	1301	960	14815



Inicio



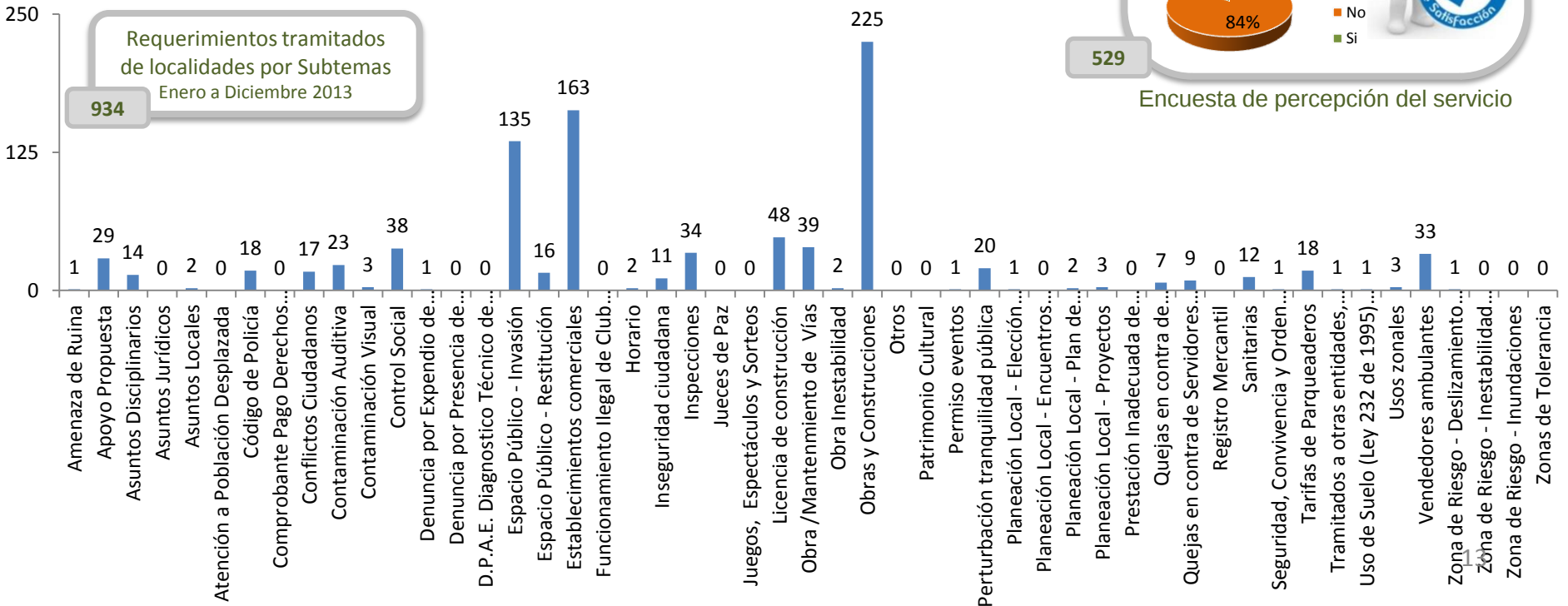
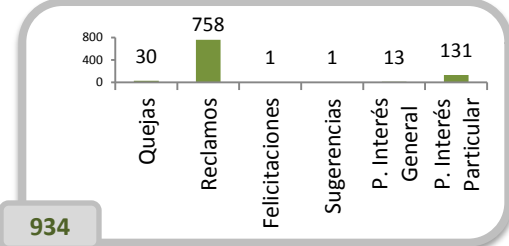
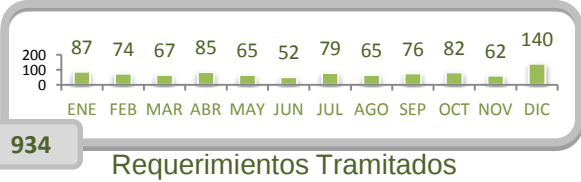
Atrás

4. RESUMEN DE CLASIFICACIÓN SEGÚN LAS 51 VARIABLES LOCALIDAD POR LOCALIDAD – VIGENCIA 2013
(QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, SUGERENCIAS, PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL, PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR)

ENERO A DICIEMBRE DE 2013

Item	Subtemas	Total	Usaquén	Chapinero	Santa Fe	San Cristóbal	Usme	Tunjuelito	Bosa	Kennedy	Fontibón	Engativá	Suba	Barrios Unidos	Teusaquillo	Los Mártires	Antonio Nariño	Puente Aranda	La Candelaria	Rafael Uribe Uribe	Ciudad Bolívar	Sumapaz
1	Amenaza de Ruina	18	1	0	0	2	1	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	0	3	0	5	0
2	Apoyo Propuesta	452	29	12	14	27	25	12	9	45	16	28	34	10	15	9	3	8	15	15	111	15
3	Asuntos Disciplinarios	434	14	8	4	3	4	6	6	16	2	6	26	8	5	294	2	4	3	18	5	0
4	Asuntos Jurídicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Asuntos Locales	8	2	0	0	0	0	0	0	2	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Atención a Población Desplazada	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
7	Código de Policía	413	18	11	15	15	8	7	16	31	128	28	46	13	14	11	6	7	5	12	22	0
8	Comprobante Pago Derechos de Autor	4	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
9	Conflictos Ciudadanos	144	17	6	2	6	8	1	2	24	3	12	24	2	4	3	2	8	2	7	10	1
10	Contaminación Auditiva	352	23	24	14	17	6	7	12	33	16	48	35	6	26	7	5	20	2	9	38	4
11	Contaminación Visual	24	3	8	0	0	0	0	0	0	2	1	0	2	4	0	0	1	1	2	0	0
12	Control Social	275	38	13	8	15	4	4	11	33	7	11	34	20	6	9	2	9	6	13	29	3
13	Denuncia por Expendio de Drogas	82	1	2	2	21	1	0	2	6	6	5	20	2	1	2	0	2	1	1	7	0
14	Denuncia por Presencia de Menores de Manera Ilegal	7	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0
15	D.P.A.E. Diagnostico Técnico de Riesgo	8	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0
16	Espacio Público - Invasión	1728	135	101	34	78	20	19	30	348	82	188	224	111	77	47	14	83	18	40	79	0
17	Espacio Público - Restitución	263	16	36	6	7	5	2	8	38	13	40	30	6	19	8	1	8	1	3	16	0
18	Establecimientos comerciales	2694	163	178	22	158	31	77	146	394	231	194	230	203	126	57	99	141	20	104	120	0
19	Funcionamiento Ilegal de Club Social - IVC	8	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	3	0
20	Horario	80	2	3	5	11	2	3	4	10	2	5	22	0	1	0	2	0	0	5	2	1
21	Inseguridad ciudadana	331	11	7	11	46	33	4	46	34	16	14	21	16	13	8	4	6	9	7	24	1
22	Inspecciones	673	34	23	12	36	12	15	24	108	27	73	84	39	69	19	7	25	1	17	48	0
23	Jueces de Paz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Juegos, Espectáculos y Sorteos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Licencia de construcción	2524	48	47	44	355	70	61	112	233	103	208	420	42	178	51	98	159	20	168	106	1
26	Obra/Mantenimiento de Vías	484	39	32	3	21	16	21	18	53	9	33	71	25	11	1	4	21	7	3	93	3
27	Obra Inestabilidad	23	2	5	0	0	3	0	0	2	0	1	4	1	1	1	0	1	0	0	2	0
28	Obras y Construcciones	1388	225	175	27	31	30	13	30	247	37	97	47	253	51	16	8	28	21	22	28	2
29	Otros	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
30	Patrimonio Cultural	13	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	6	0	0	0	3	0	0	0
31	Permiso eventos	26	1	2	1	0	0	1	0	2	0	7	0	2	1	2	2	0	1	1	3	0
32	Perturbación tranquilidad pública	312	20	42	7	13	12	10	7	40	9	16	25	39	13	7	2	28	1	5	16	0
33	Planeación Local - Elección Concejo Planeación	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
34	Planeación Local - Encuentros Ciudadanos	8	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1
35	Planeación Local - Plan de Desarrollo	13	2	0	0	0	1	0	0	1	0	1	2	0	2	0	0	0	0	1	2	1
36	Planeación Local - Proyectos	139	3	0	0	8	3	3	3	18	5	19	11	9	6	1	0	1	7	4	25	13
37	Prestación Inadecuada de Servicios Turísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
38	Quejas en contra de Contratistas de la Entidad	30	7	2	0	2	1	0	0	3	0	4	6	0	2	0	0	1	0	0	1	1
39	Quejas en contra de Servidores Públicos	99	9	13	3	5	8	9	3	12	1	2	8	2	5	0	5	3	0	1	10	0
40	Registro Mercantil	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	Sanitarias	305	12	7	10	15	4	3	2	13	77	35	28	8	18	1	3	19	8	3	39	0
42	Seguridad, Convivencia y Orden Público	266	1	7	6	127	9	1	7	54	11	1	18	3	4	0	4	1	1	8	3	0
43	Tarifas de Parquaderos	76	18	23	2	1	0	0	0	4	2	4	18	4	0	0	0	0	0	0	0	0
44	Tramitados a otras entidades, Rechazos, Ampliaciones	207	1	0	0	9	22	0	63	64	3	3	29	0	1	0	5	2	0	5	0	0
45	Uso de Suelo (Ley 232 de 1995) - IVC	362	1	6	3	4	8	7	2	10	0	65	217	5	16	5	2	5	0	2	4	0
46	Usos zonales	125	3	0	1	4	0	0	0	95	0	4	6	4	2	0	0	2	0	0	3	1
47	Vendedores ambulantes	383	33	51	44	12	1	9	5	29	16	23	53	28	35	7	5	6	11	3	12	0
48	Zona de Riesgo - Deslizamiento Terreno	8	1	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
49	Zona de Riesgo - Inestabilidad Terreno	12	0	0	0	2	0	0	0	1	1	2	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0
50	Zona de Riesgo - Inundaciones	5	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
51	Zonas de Tolerancia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Total		14815	934	849	306	1061	351	297	568	2006	828	1183	1801	866	734	566	286	606	167	479	878	49

2.1 Alcaldía Local Usaquén

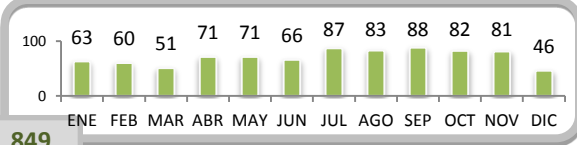


2.2 Alcaldía Local Chapinero

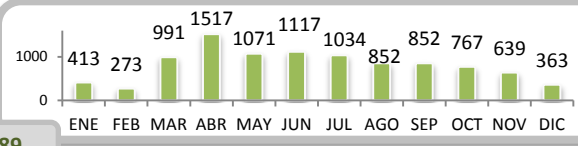


Inicio

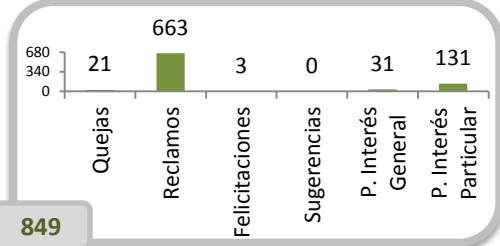
Atrás



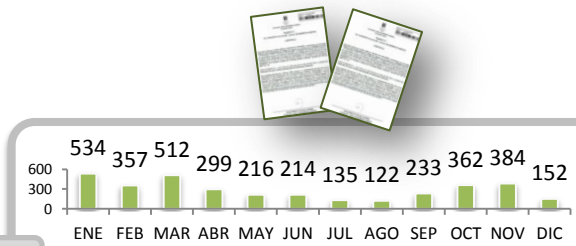
849
Requerimientos Tramitados



9889
Solicitudes de Información

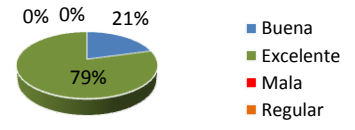


849
Tipología (Requerimientos Tramitados)

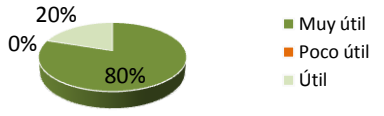


3520
Certificados de Residencia

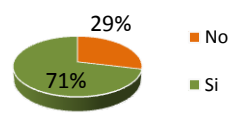
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

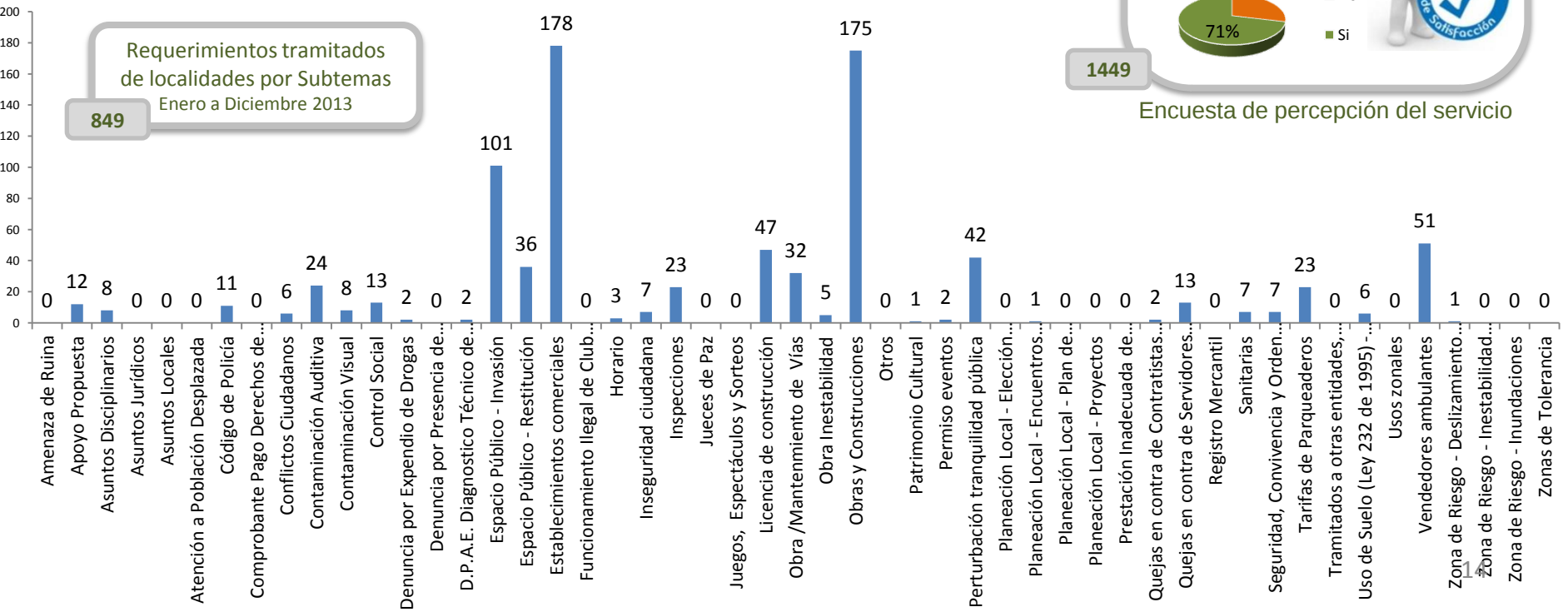


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



1449
Encuesta de percepción del servicio

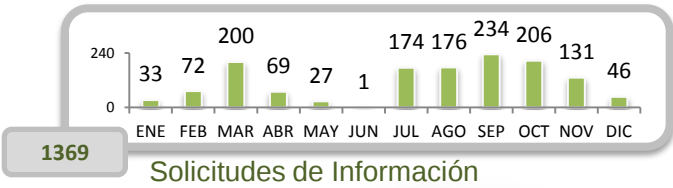
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Diciembre 2013



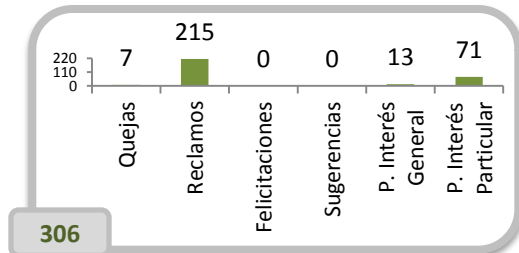
2.3 Alcaldía Local Santafé



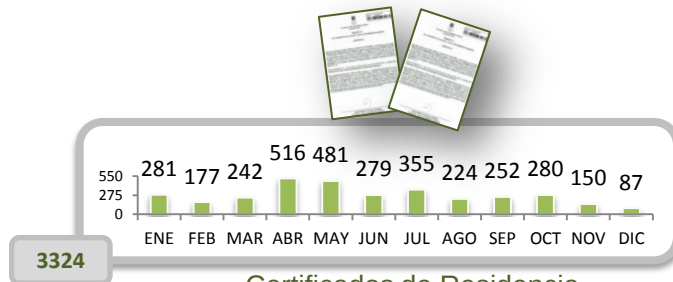
Requerimientos Tramitados



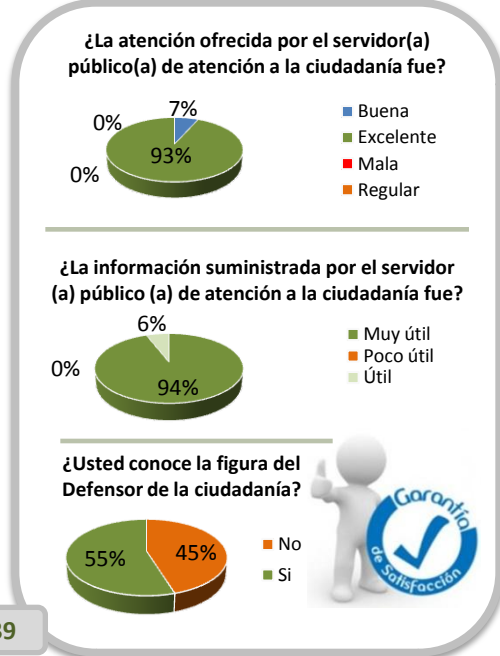
Solicitudes de Información



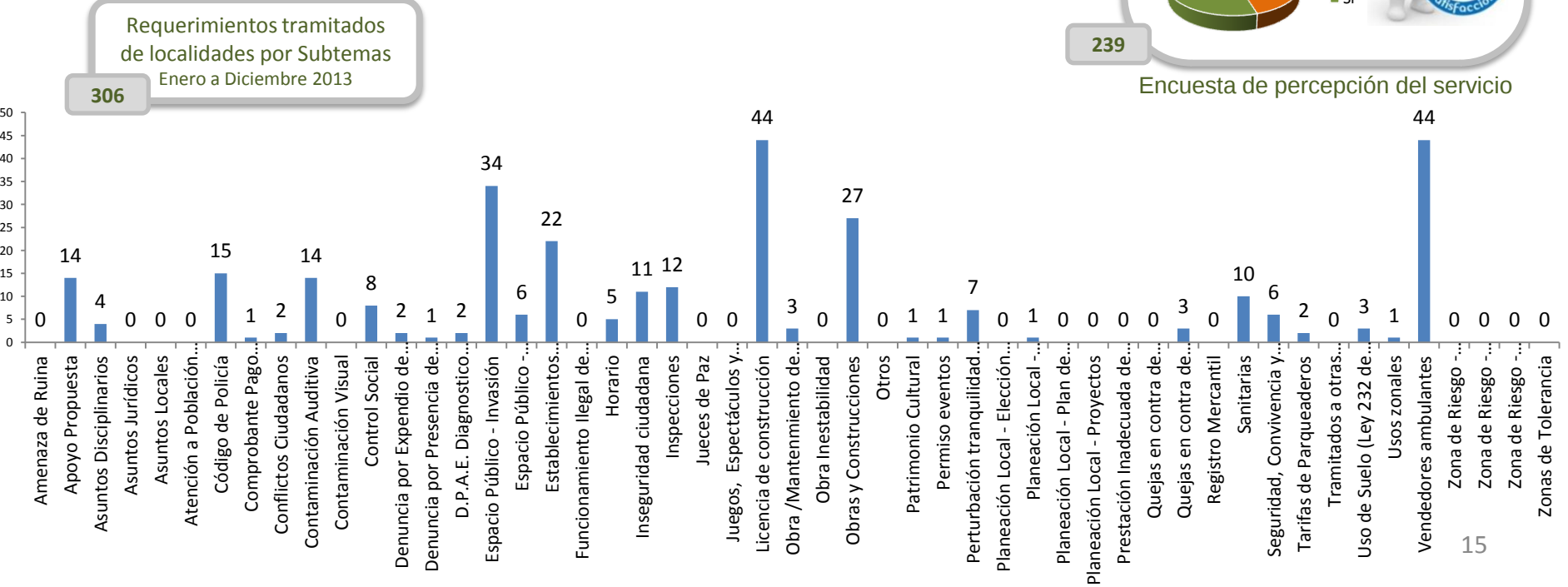
Tipología (Requerimientos Tramitados)



Certificados de Residencia

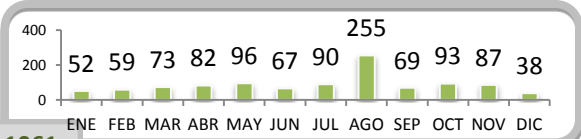


Encuesta de percepción del servicio

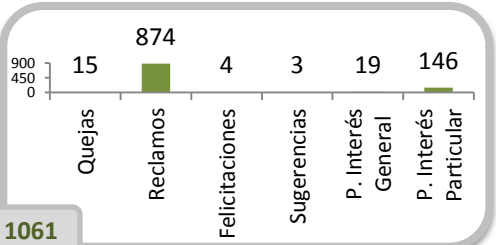


Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Diciembre 2013

2.4 Alcaldía Local San Cristóbal

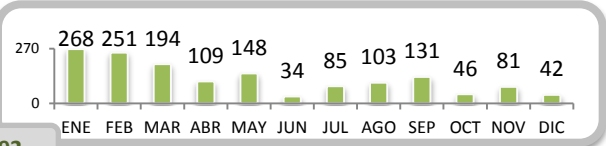
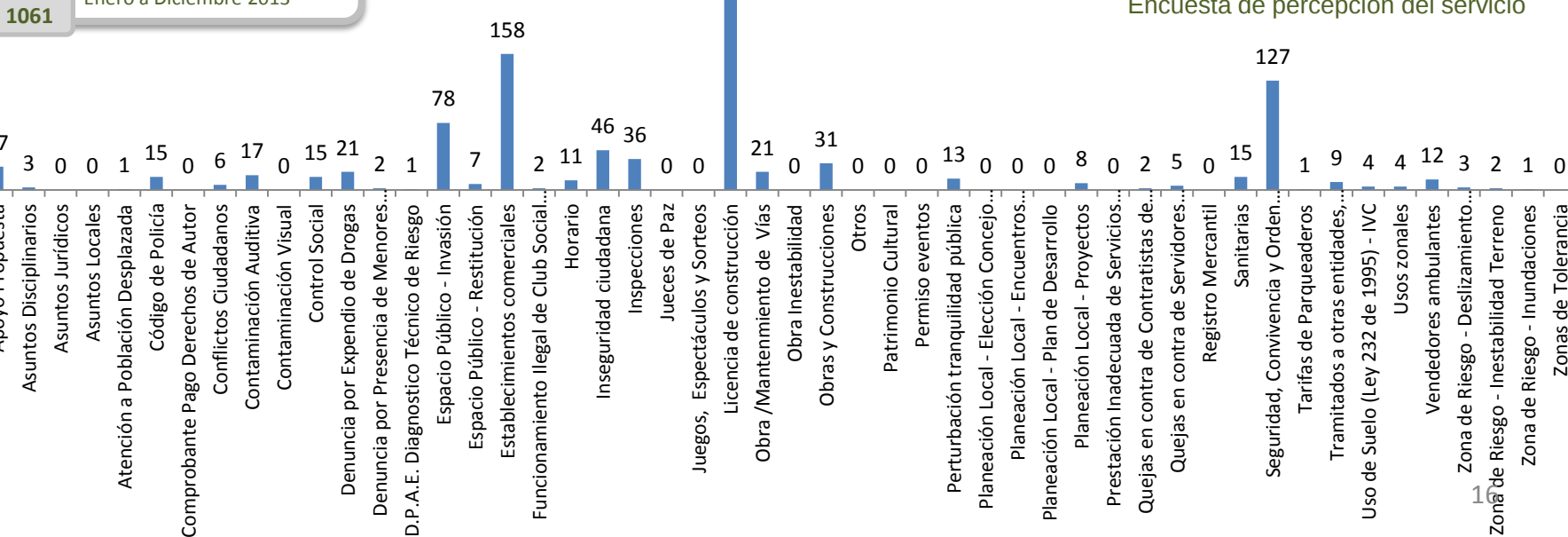


1061
Requerimientos Tramitados

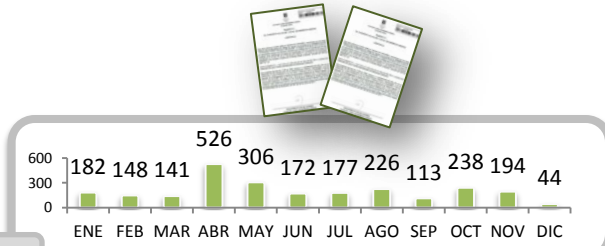


1061
Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Diciembre 2013

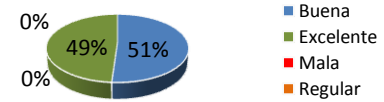


1492
Solicitudes de Información

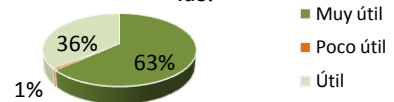


2467
Certificados de Residencia

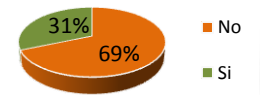
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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

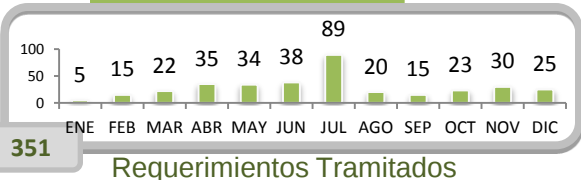


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

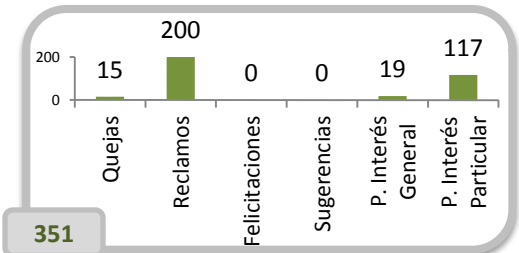


137
Encuesta de percepción del servicio

2.5 Alcaldía Local Usme



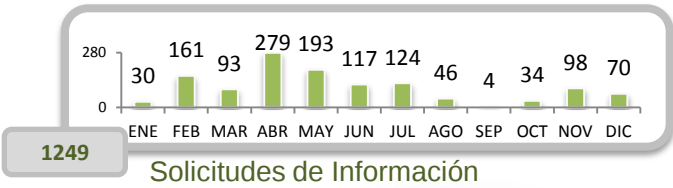
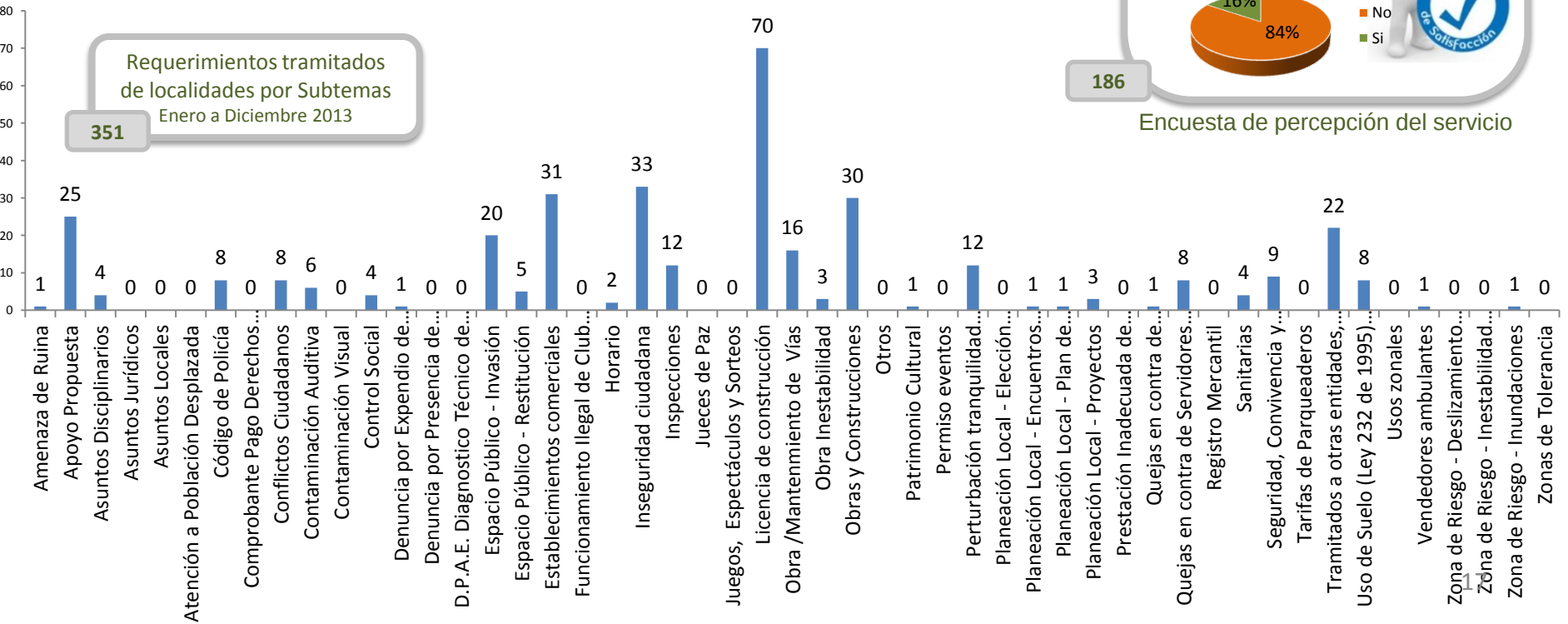
Requerimientos Tramitados



Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Diciembre 2013

351



Solicitudes de Información



Certificados de Residencia



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

Calificación	Porcentaje
Buena	34%
Excelente	66%
Mala	0%
Regular	0%

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

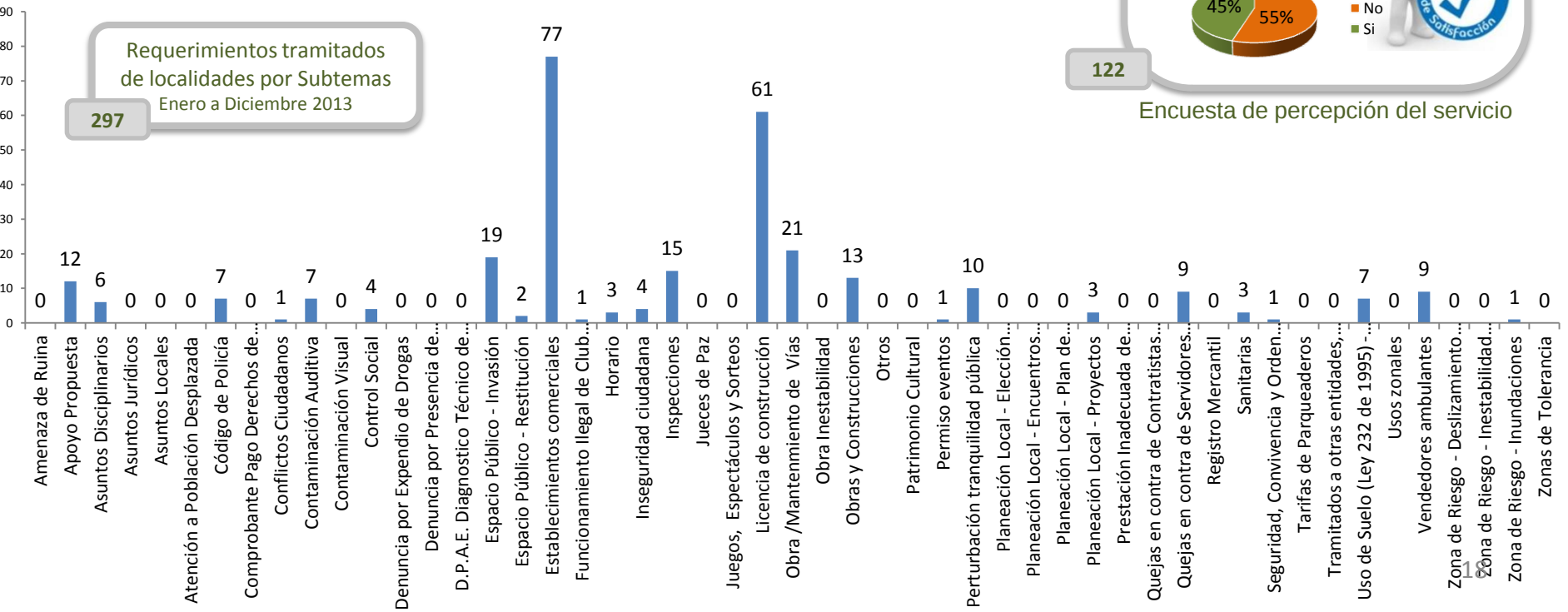
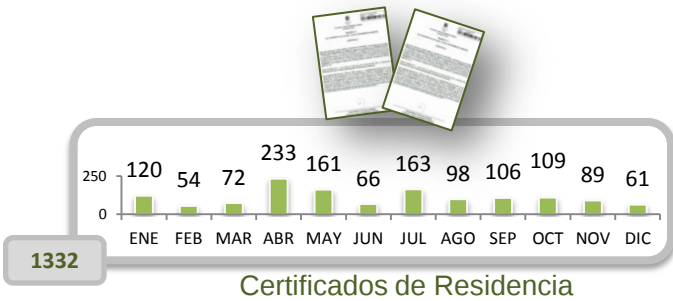
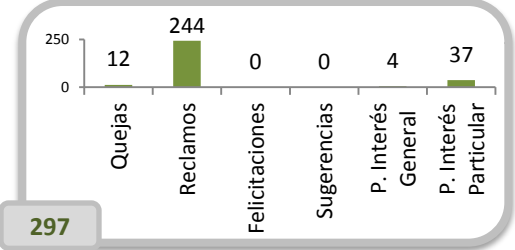
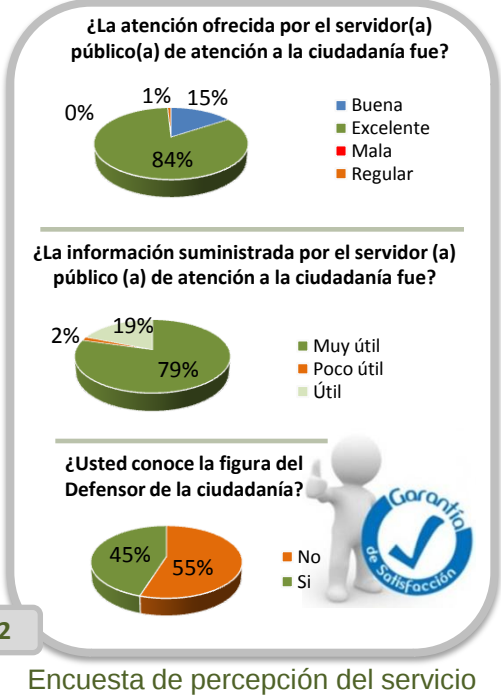
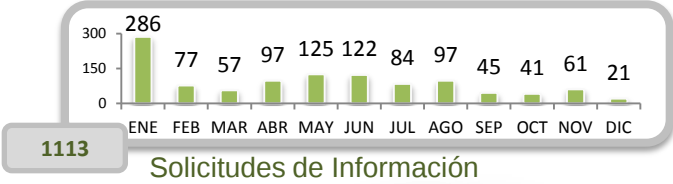
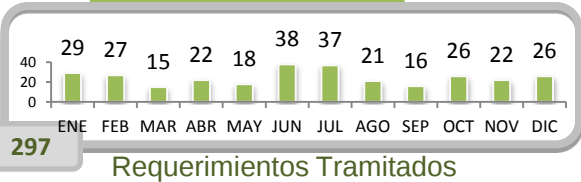
Utilidad	Porcentaje
Muy útil	64%
Poco útil	34%
Útil	2%

¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

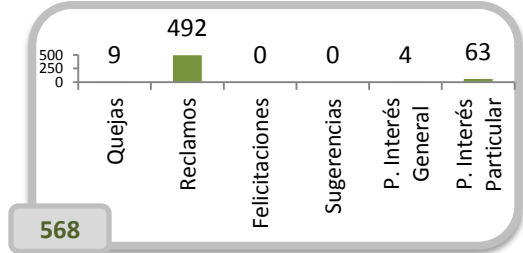
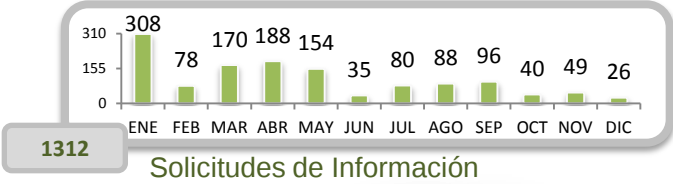
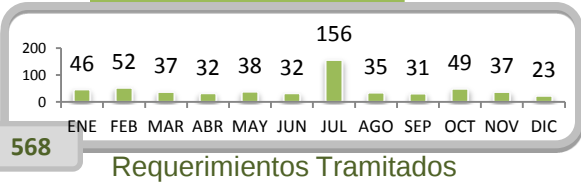
Respuesta	Porcentaje
No	16%
Si	84%

Encuesta de percepción del servicio

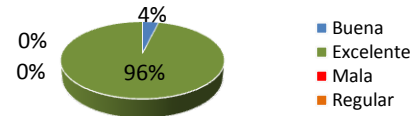
2.6 Alcaldía Local Tunjuelito



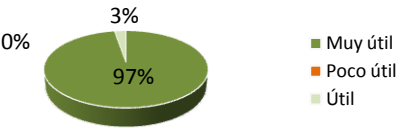
2.7 Alcaldía Local Bosa



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



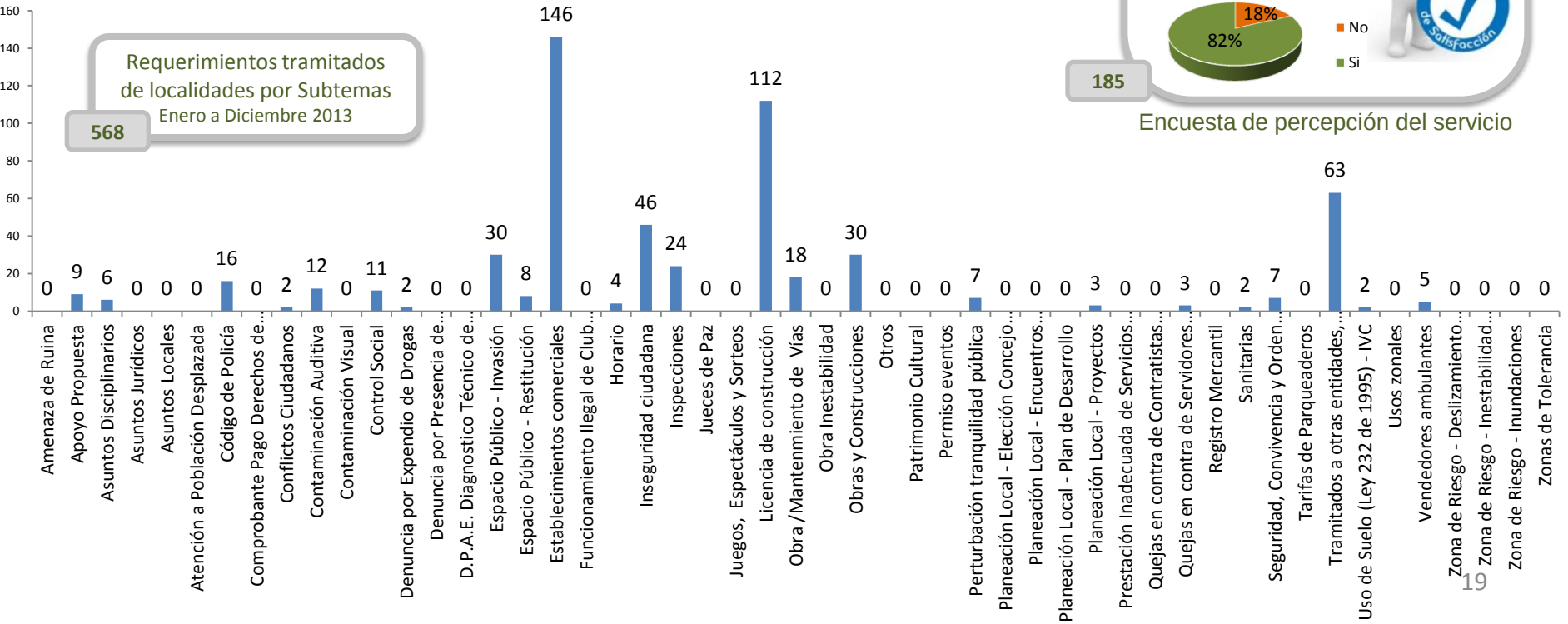
¿La información suministrada por el servidor (a) público (a) de atención a la ciudadanía fue?



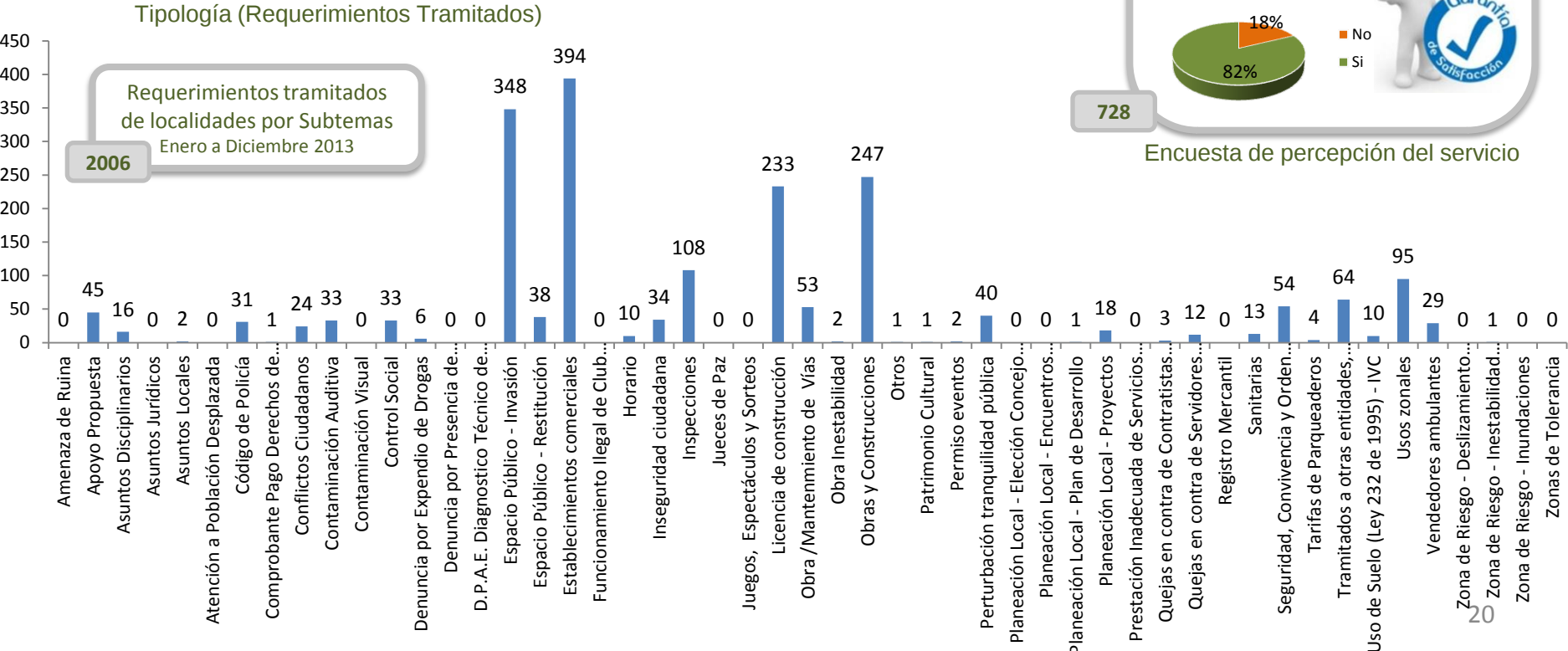
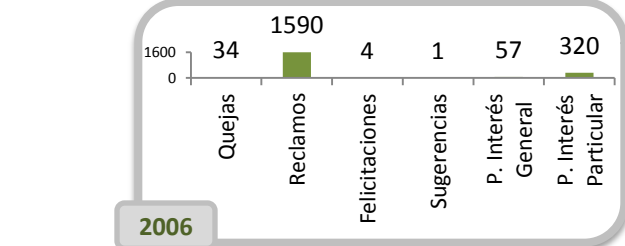
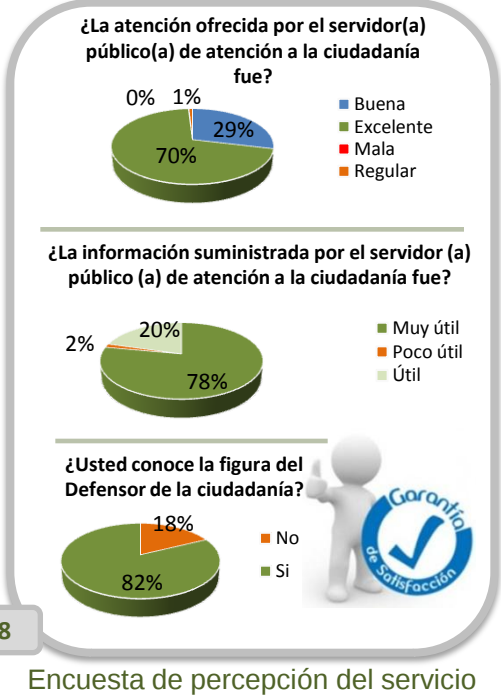
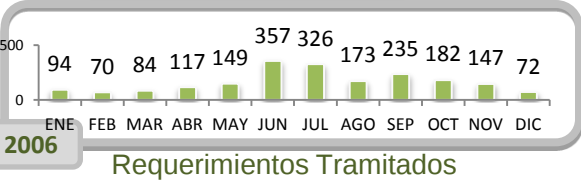
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



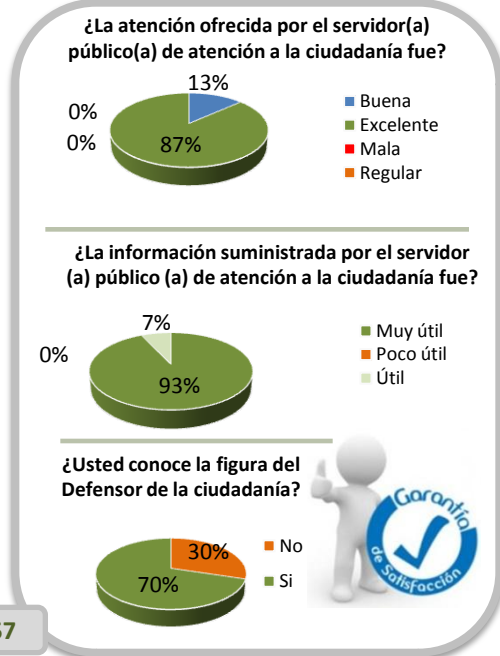
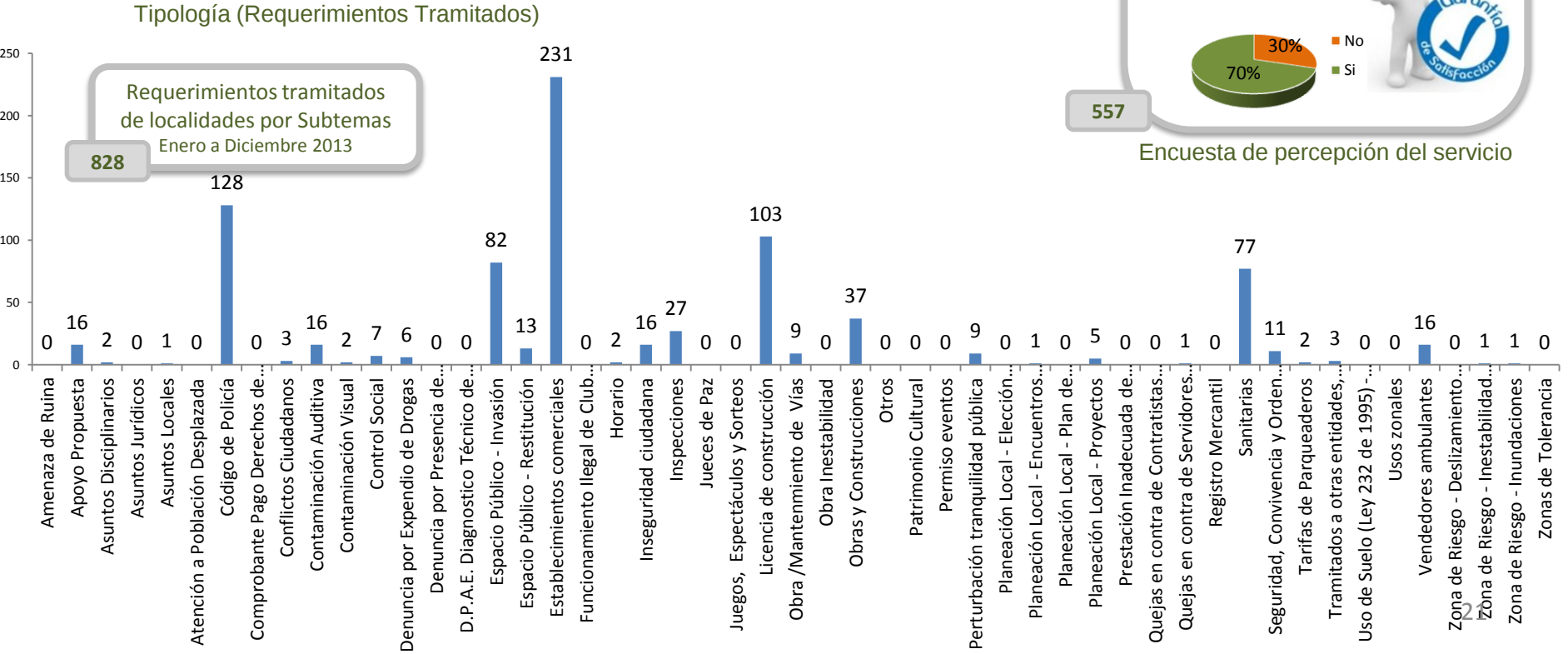
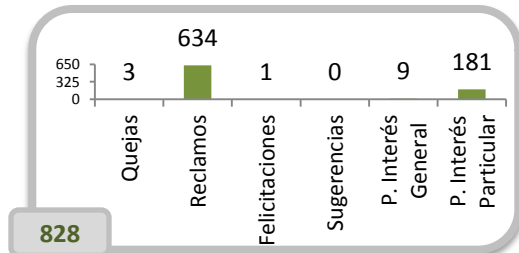
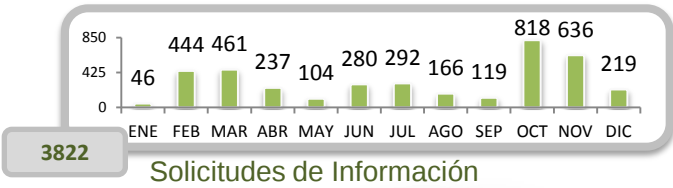
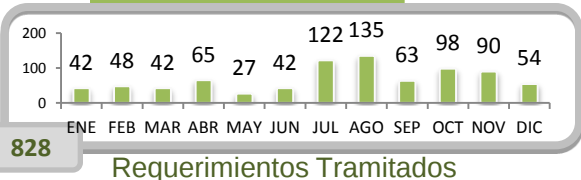
Encuesta de percepción del servicio



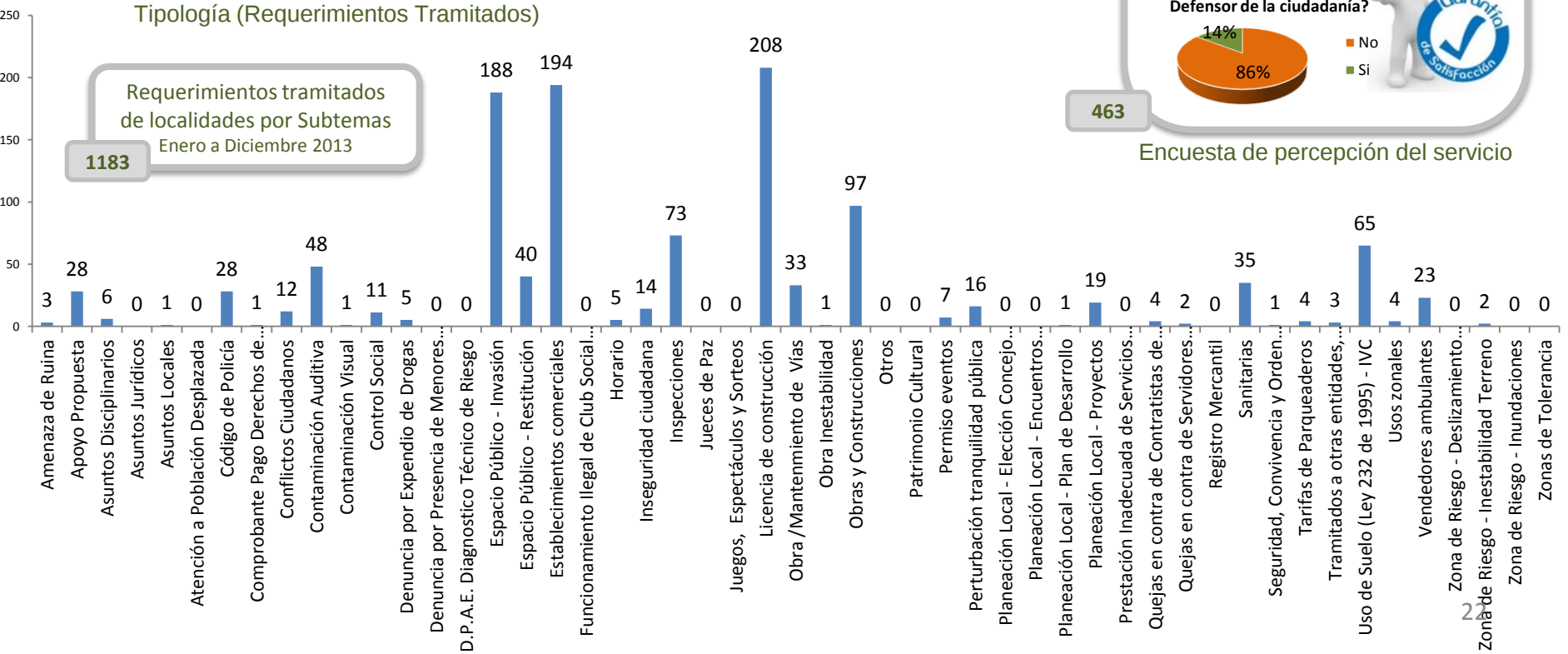
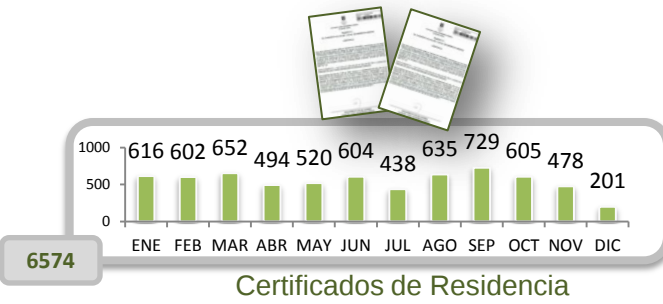
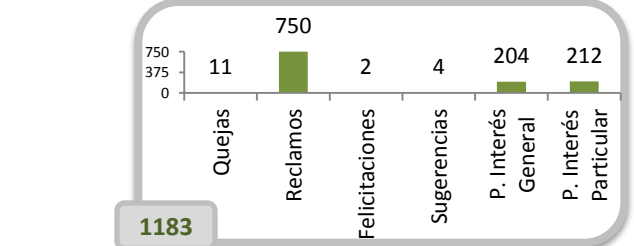
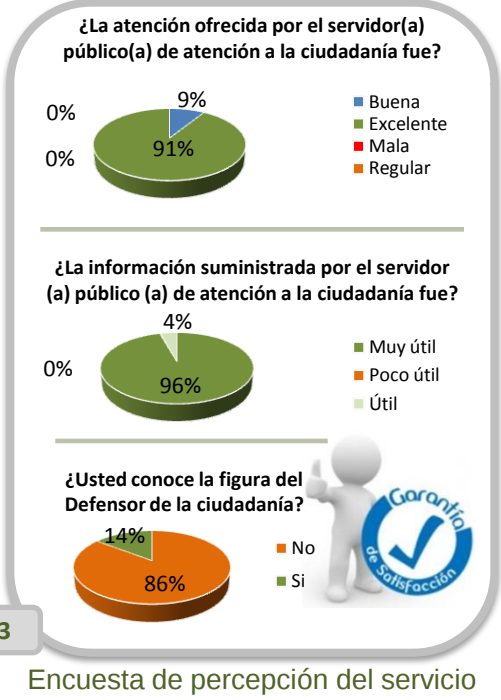
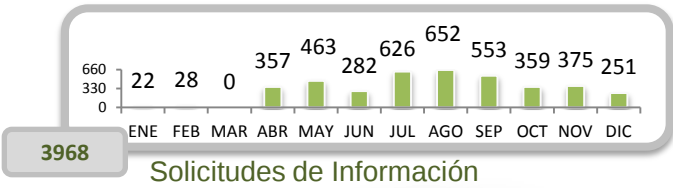
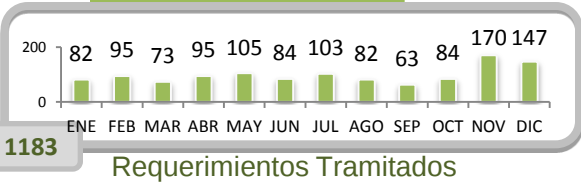
2.8 Alcaldía Local Kennedy



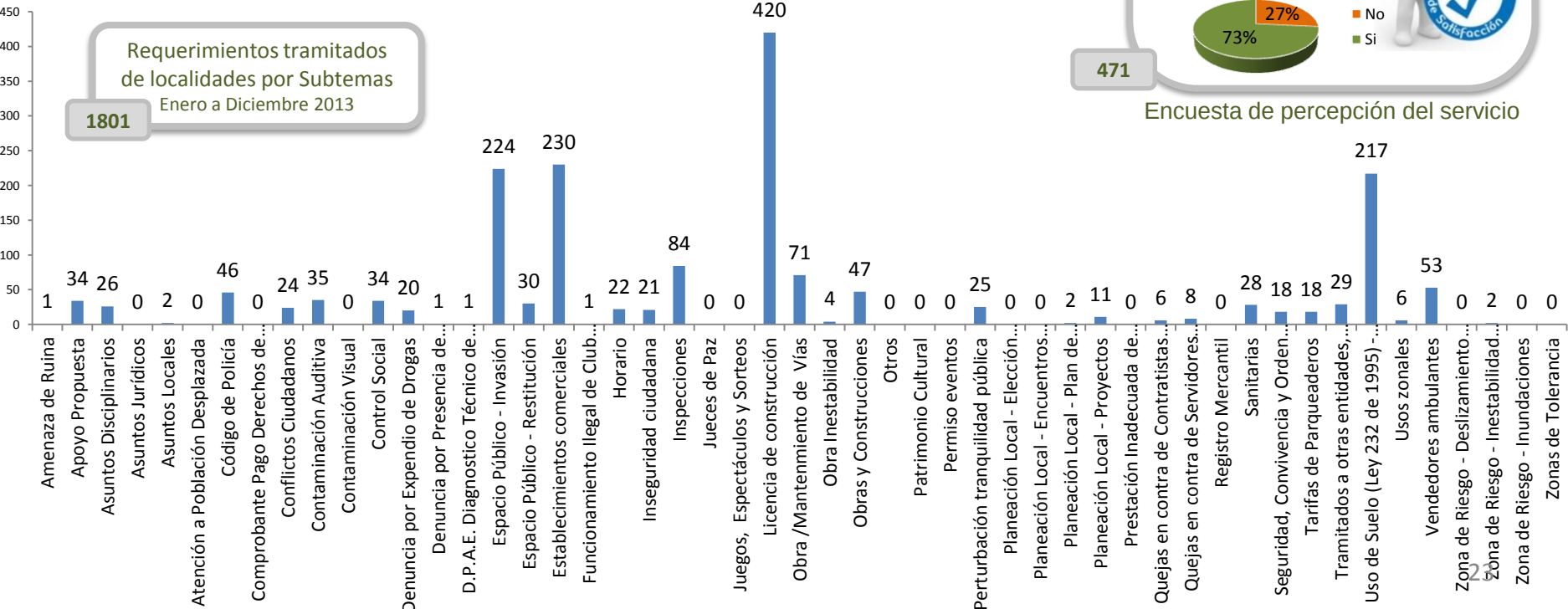
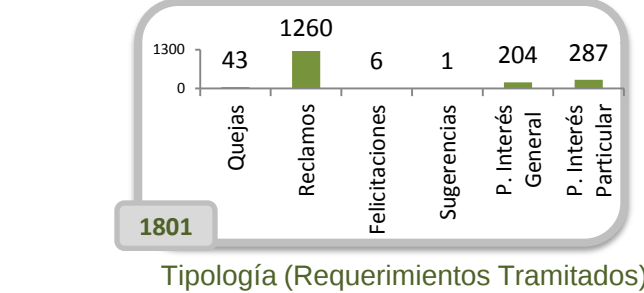
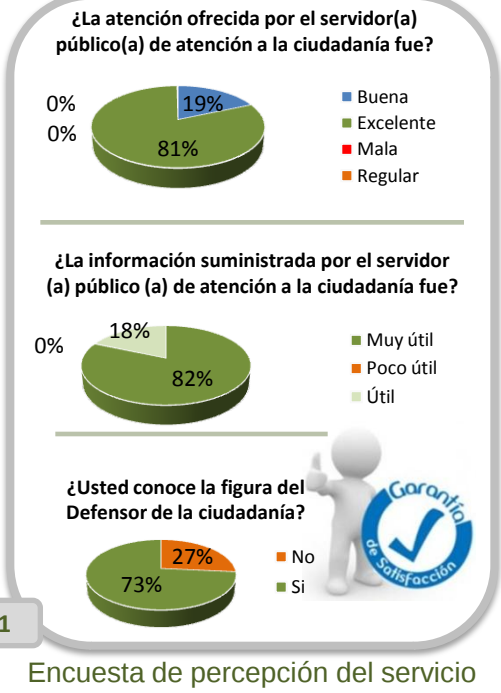
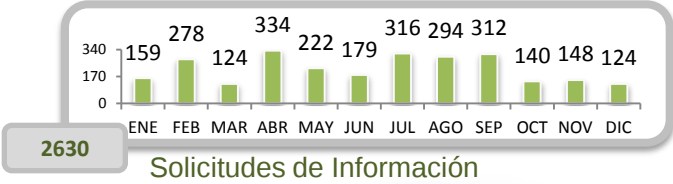
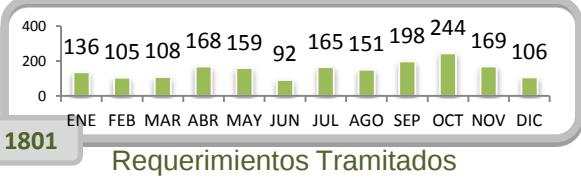
2.9 Alcaldía Local Fontibón



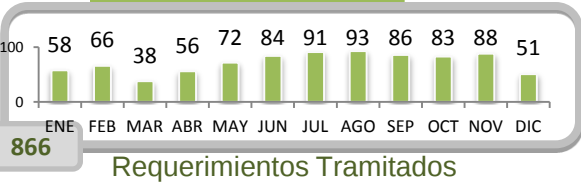
2.10 Alcaldía Local Engativá



2.11 Alcaldía Local Suba



2.12 Alcaldía Local Barrios Unidos



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

0% 29% 71% 0%

Buena
Excelente
Mala
Regular

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

0% 18% 82%

Muy útil
Poco útil
Útil

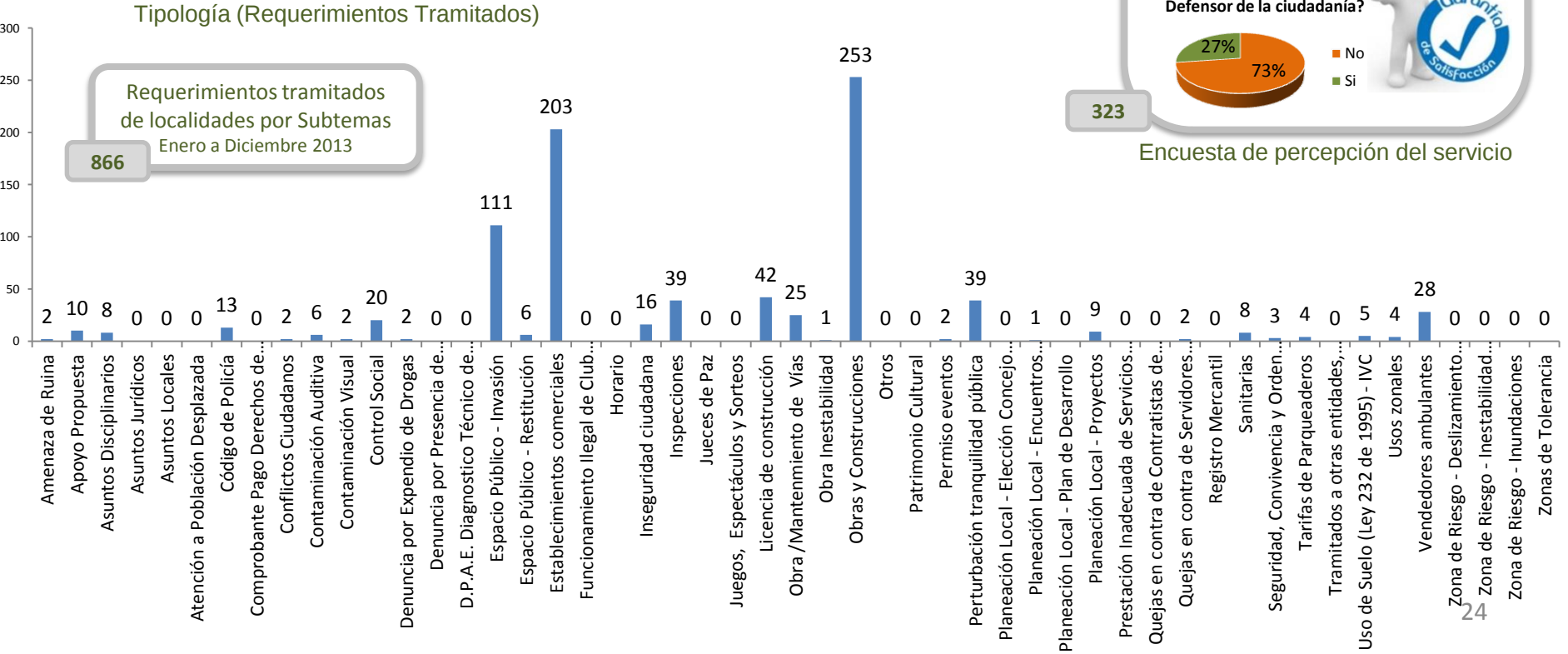
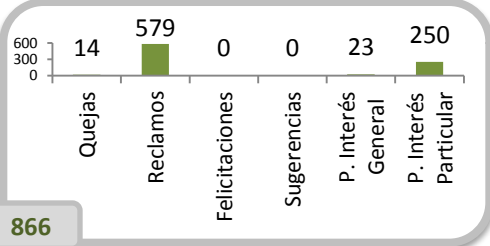
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

27% 73%

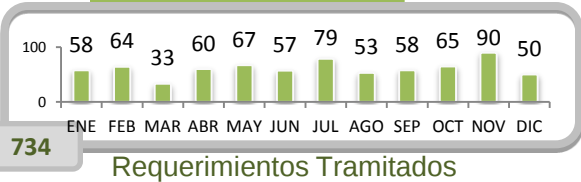
No
Si

Encuesta de percepción del servicio

323

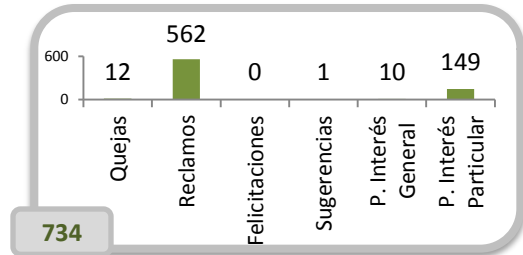


2.13 Alcaldía Local Teusaquillo



Requerimientos Tramitados

Solicitudes de Información



Tipología (Requerimientos Tramitados)



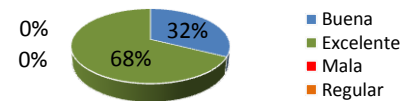
Certificados de Residencia



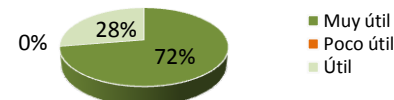
Inicio

Atrás

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



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

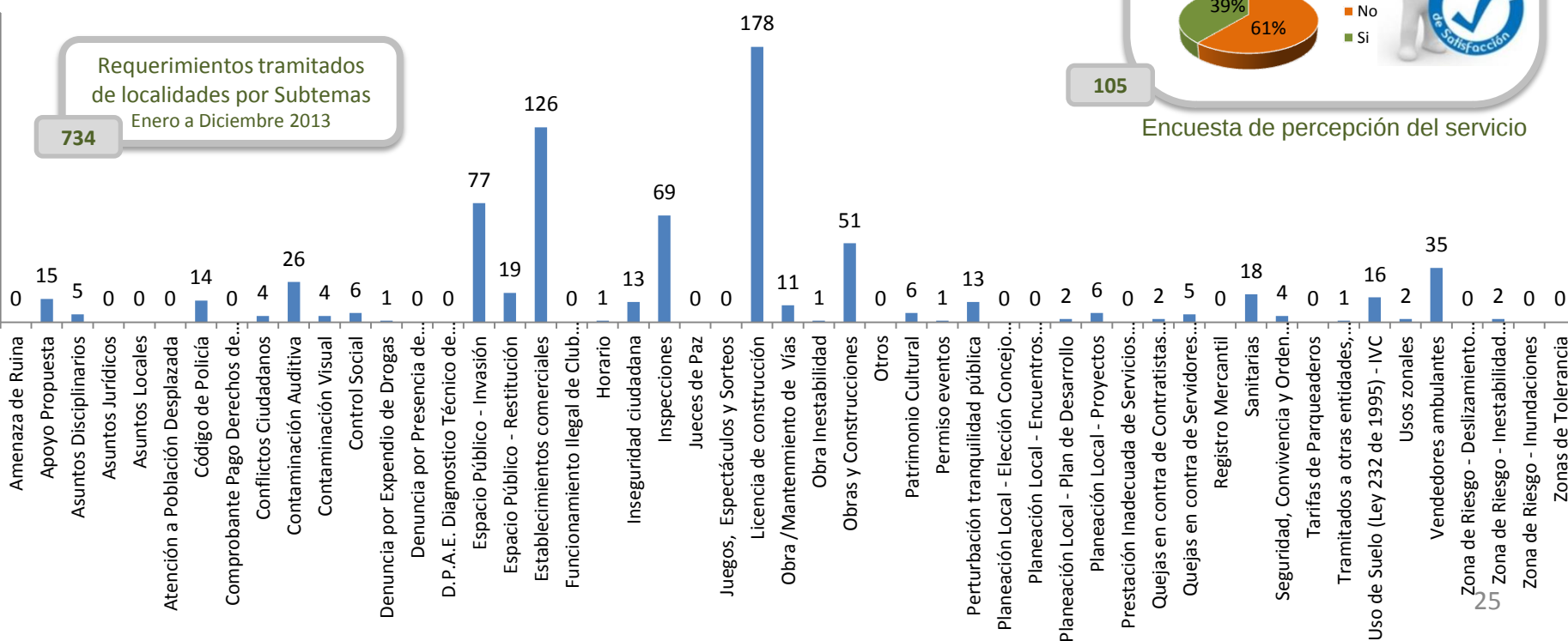


Encuesta de percepción del servicio

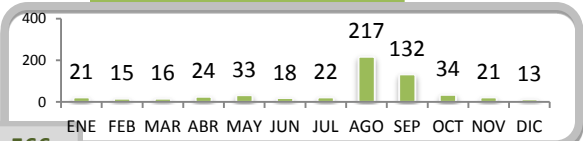
105

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas Enero a Diciembre 2013

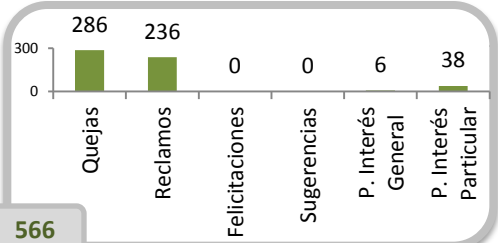
734



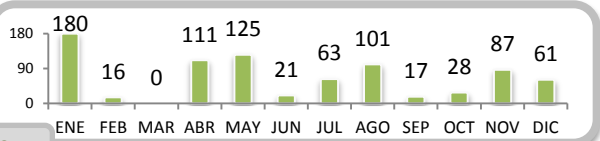
2.14 Alcaldía Local Mártires



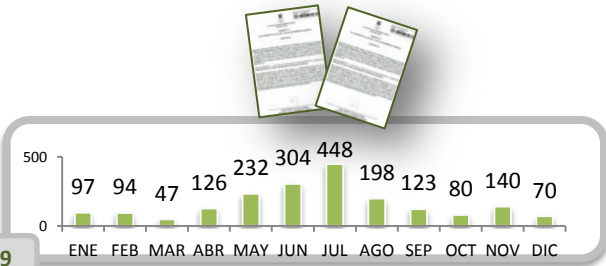
566 Requerimientos Tramitados



566



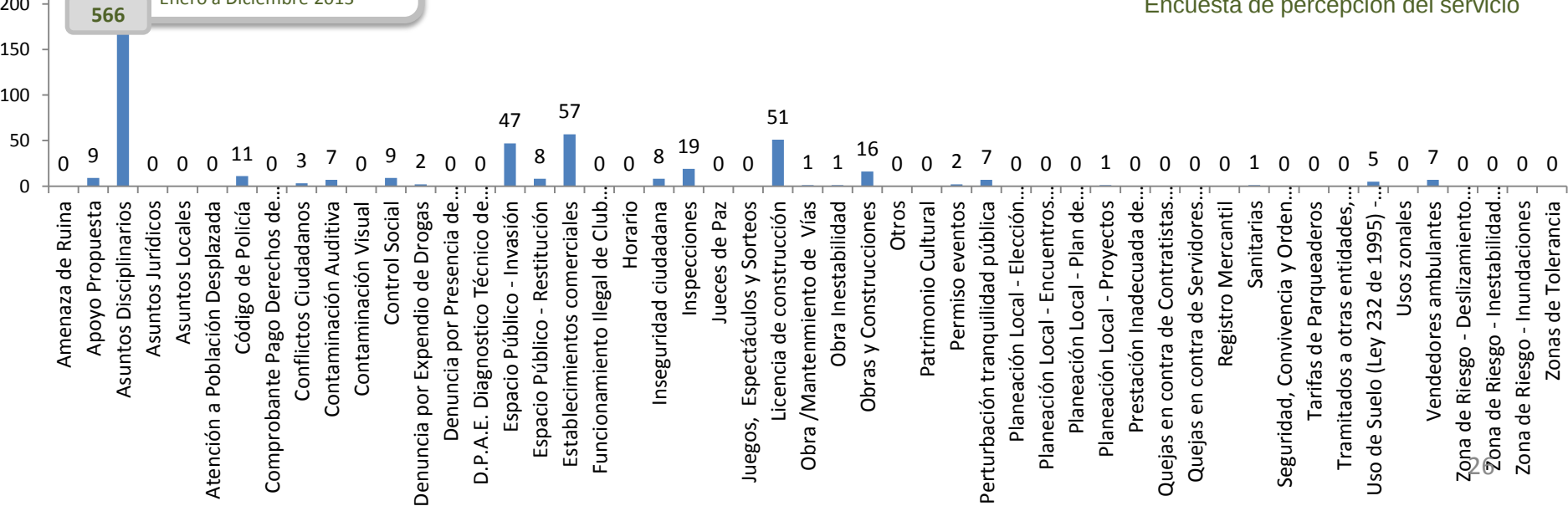
810 Solicitudes de Información



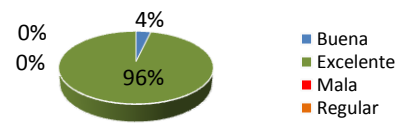
1959 Certificados de Residencia

Tipología (Requerimientos Tramitados)
294

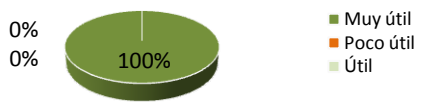
Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Diciembre 2013



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



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

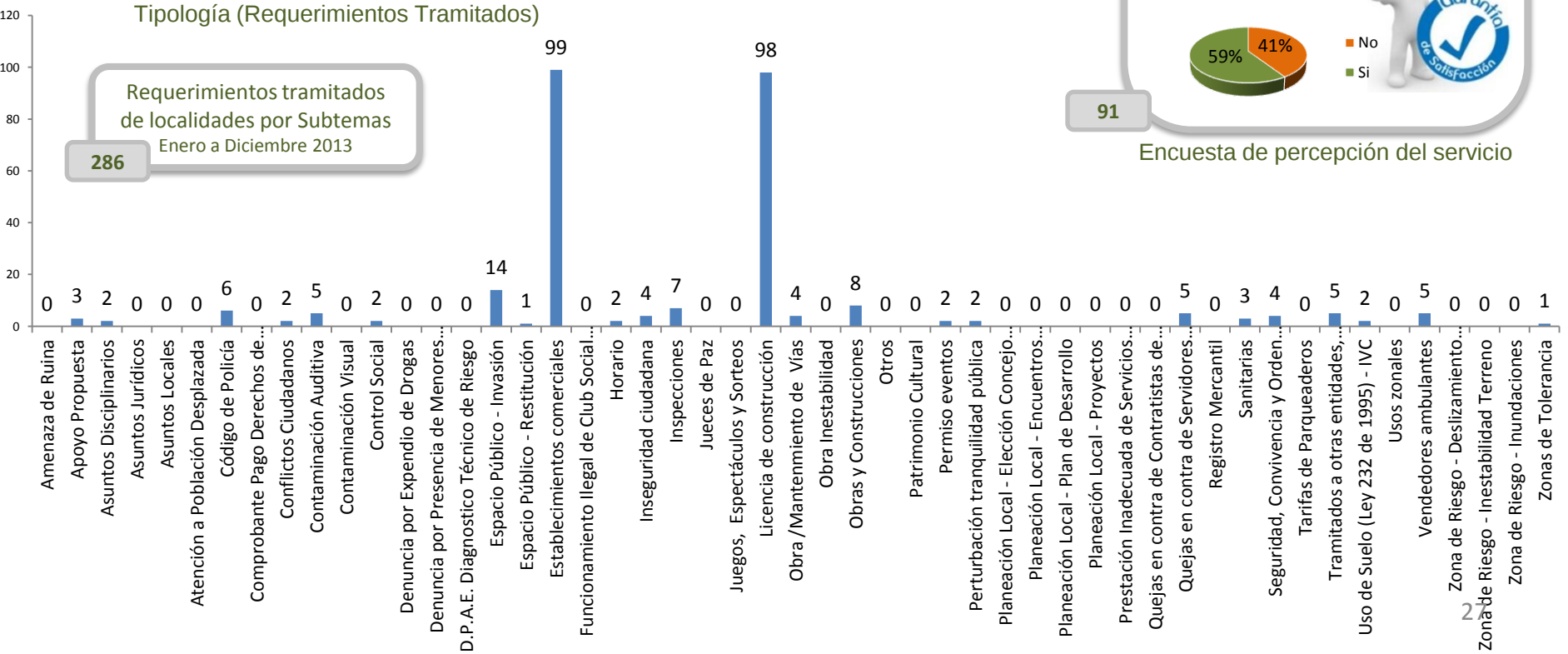
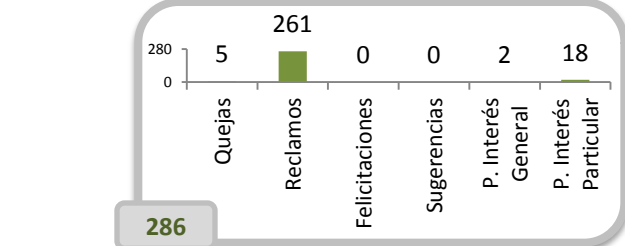
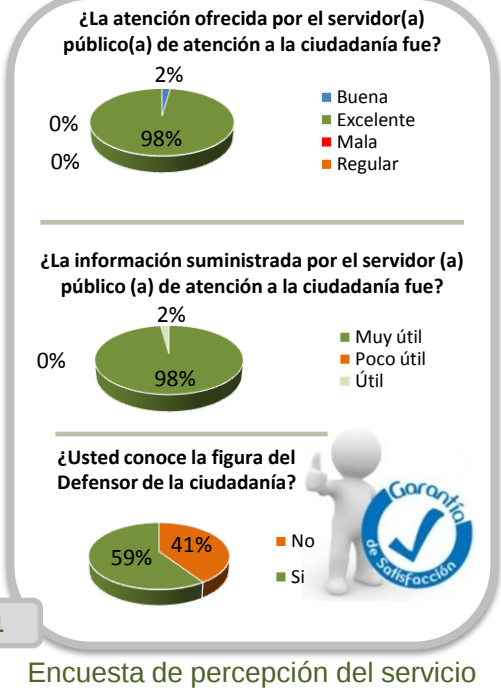
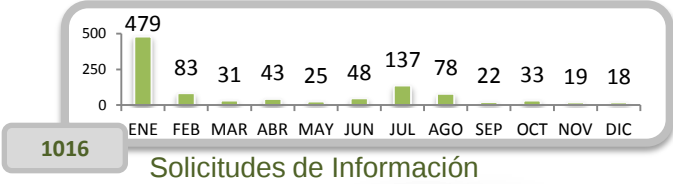
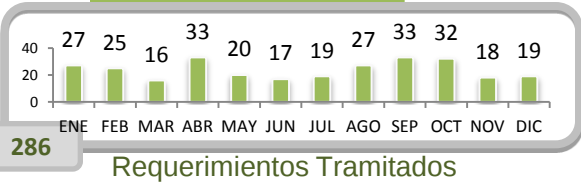


¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

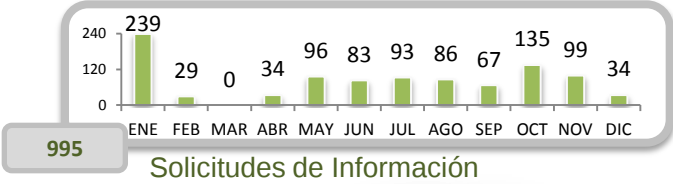
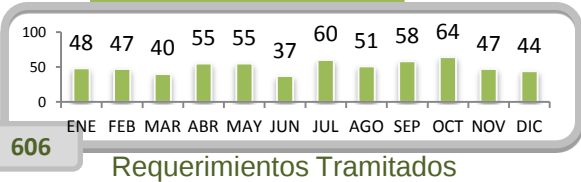


Encuesta de percepción del servicio

2.15 Alcaldía Local Antonio Nariño



2.16 Alcaldía Local Ponte Aranda



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

0% 13% 87%

Buena Excelente Mala Regular

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

0% 8% 92%

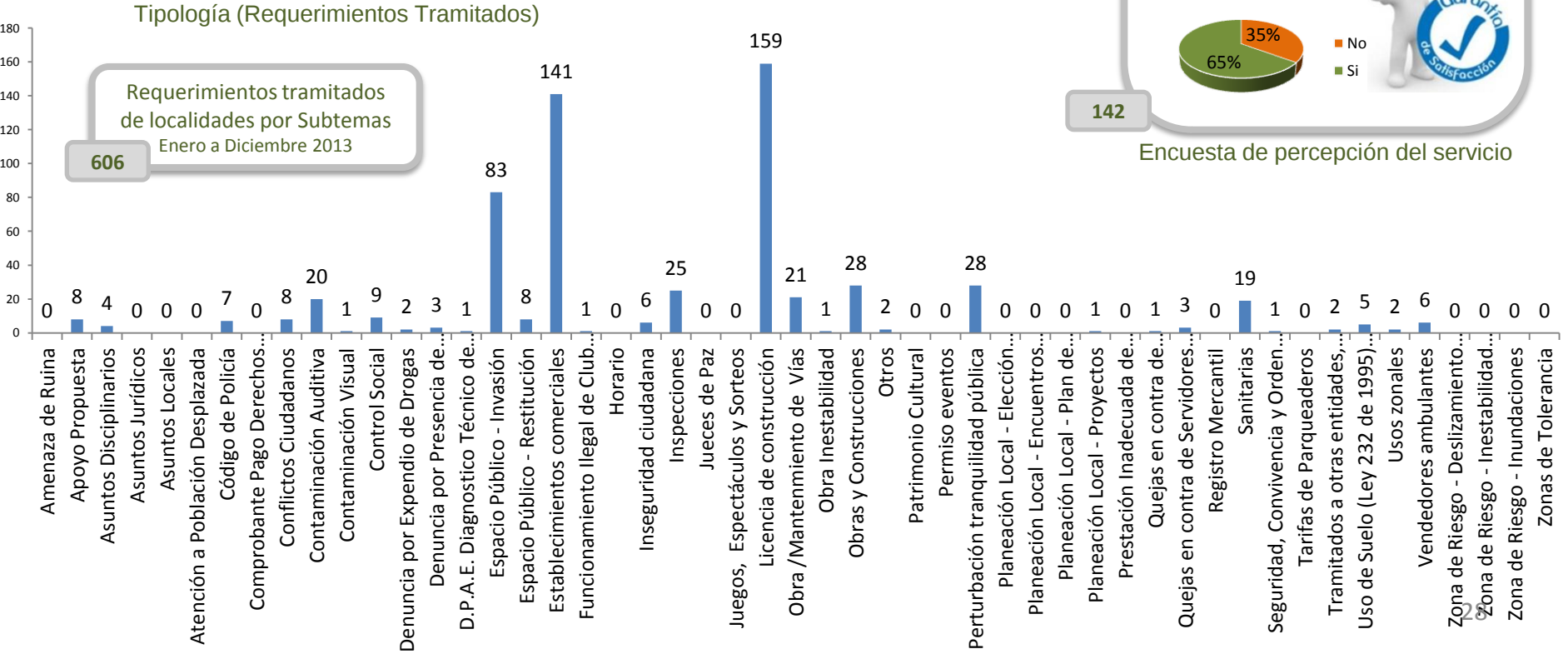
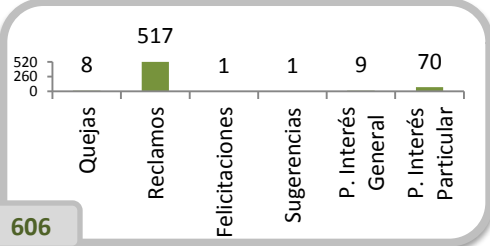
Muy útil Poco útil Útil

¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

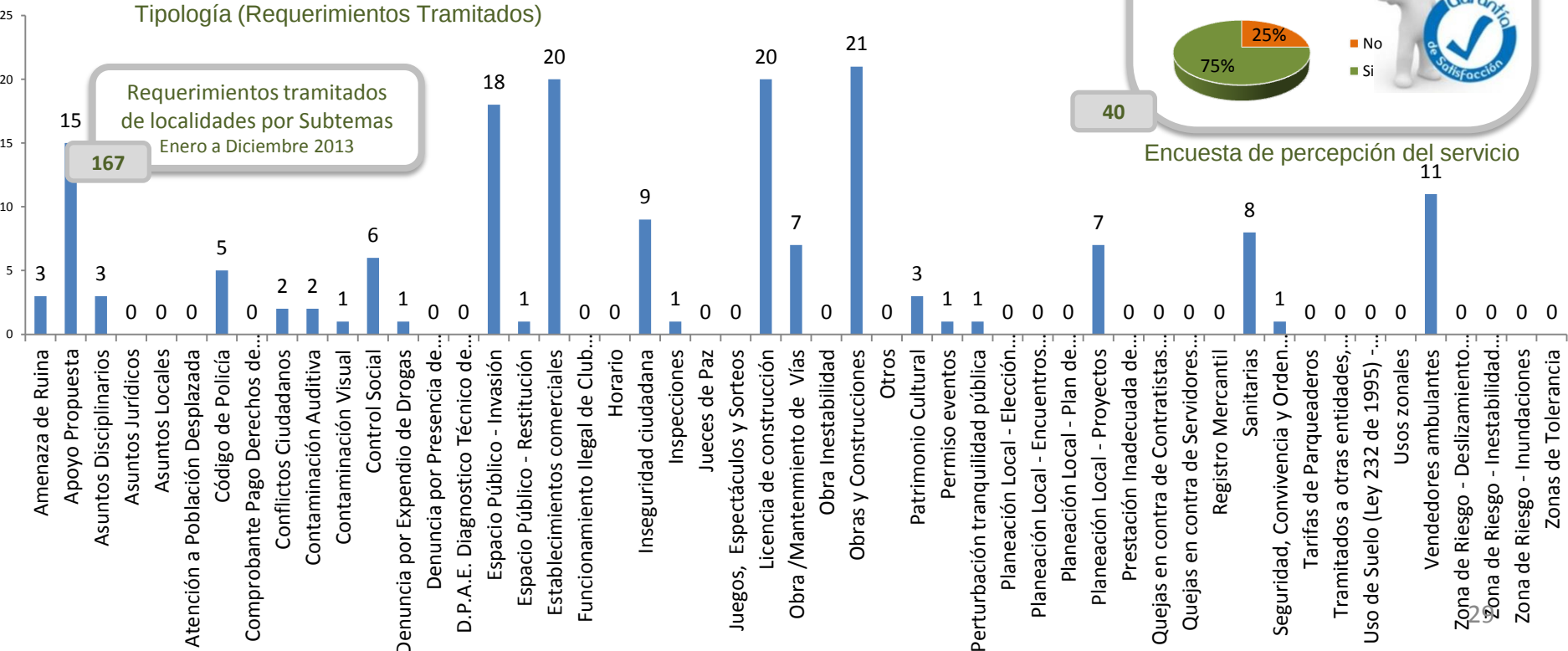
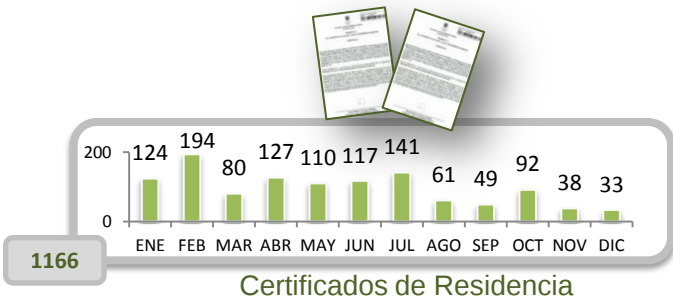
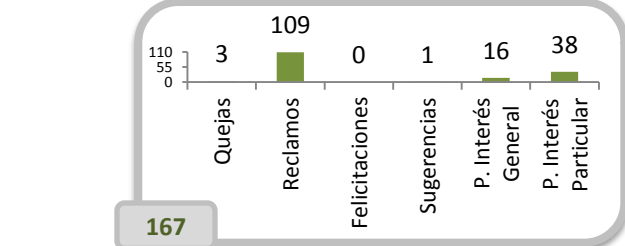
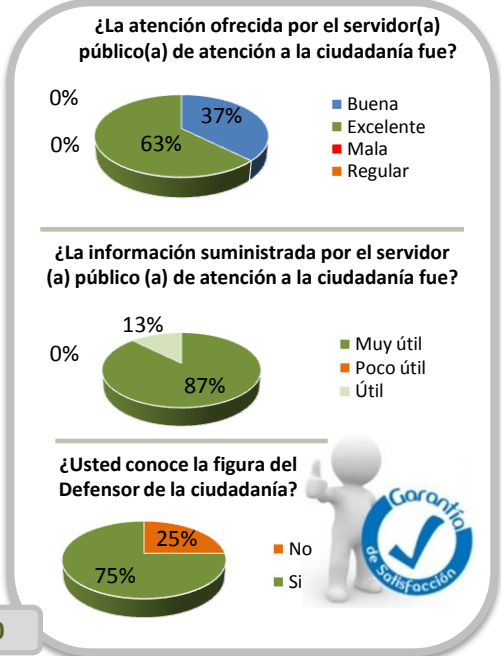
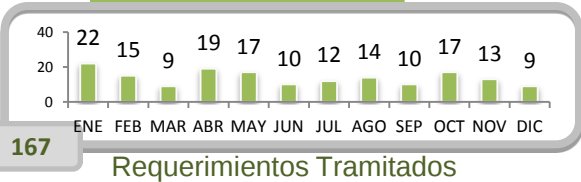
0% 35% 65%

No Si

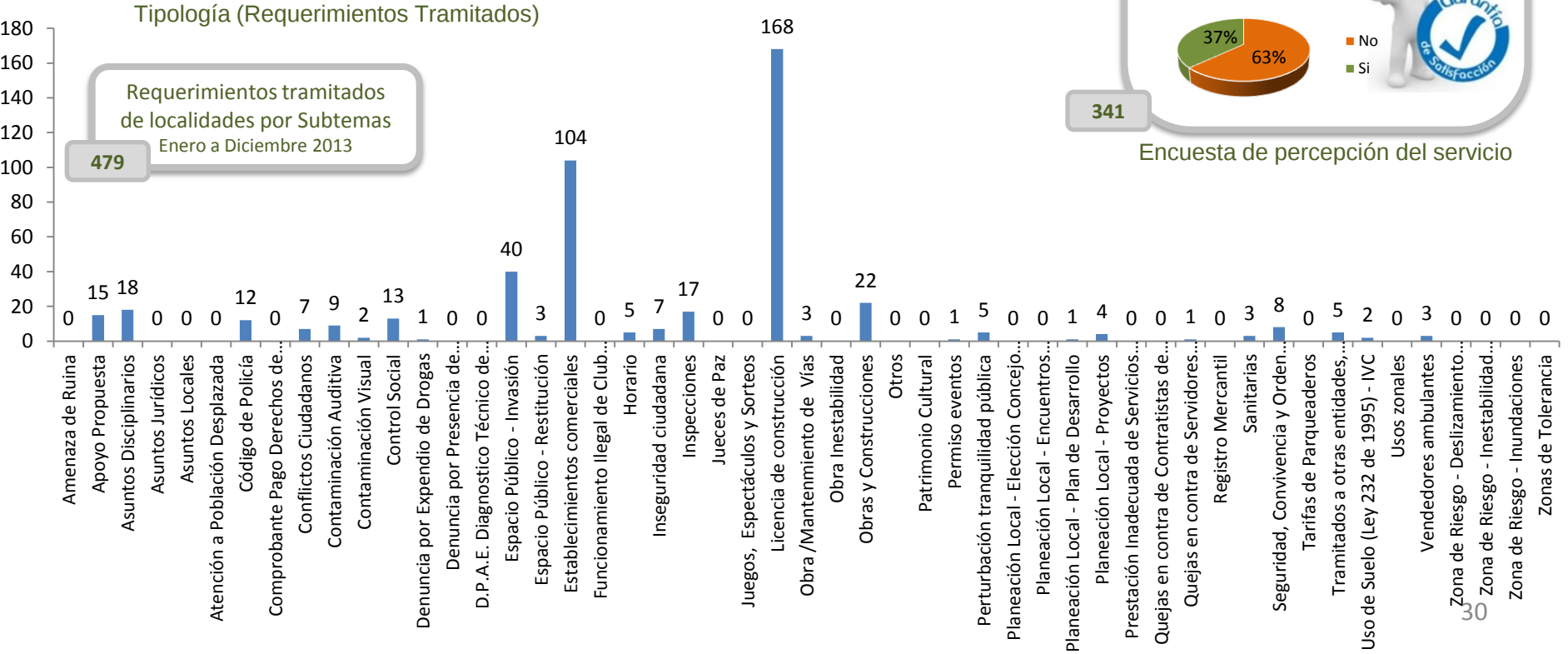
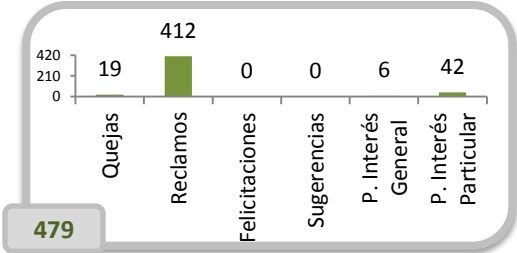
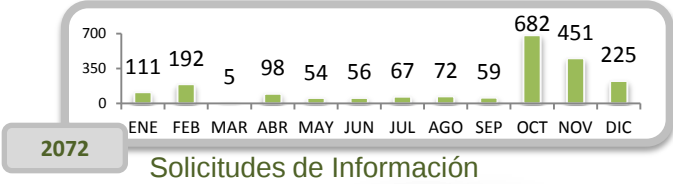
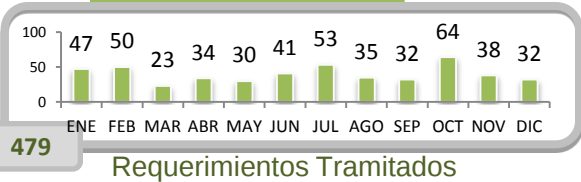
Encuesta de percepción del servicio



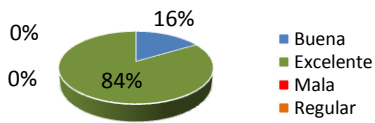
2.17 Alcaldía Local Candelaria



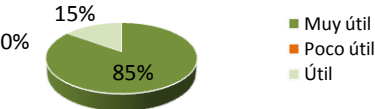
2.18 Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe



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



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



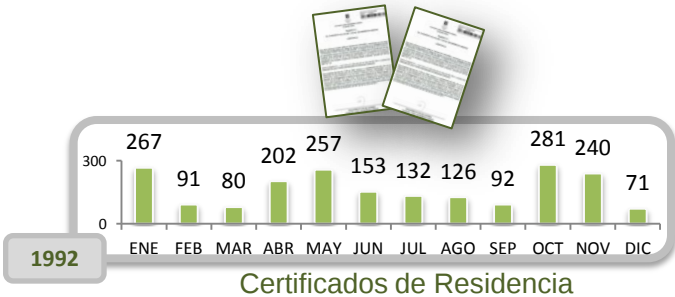
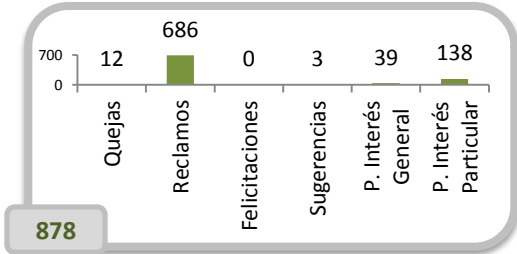
Encuesta de percepción del servicio

2.19 Alcaldía Local Ciudad Bolívar



Requerimientos Tramitados

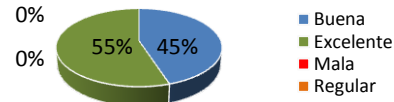
Solicitudes de Información



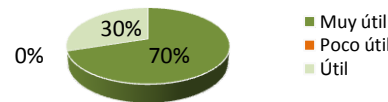
Certificados de Residencia



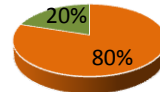
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



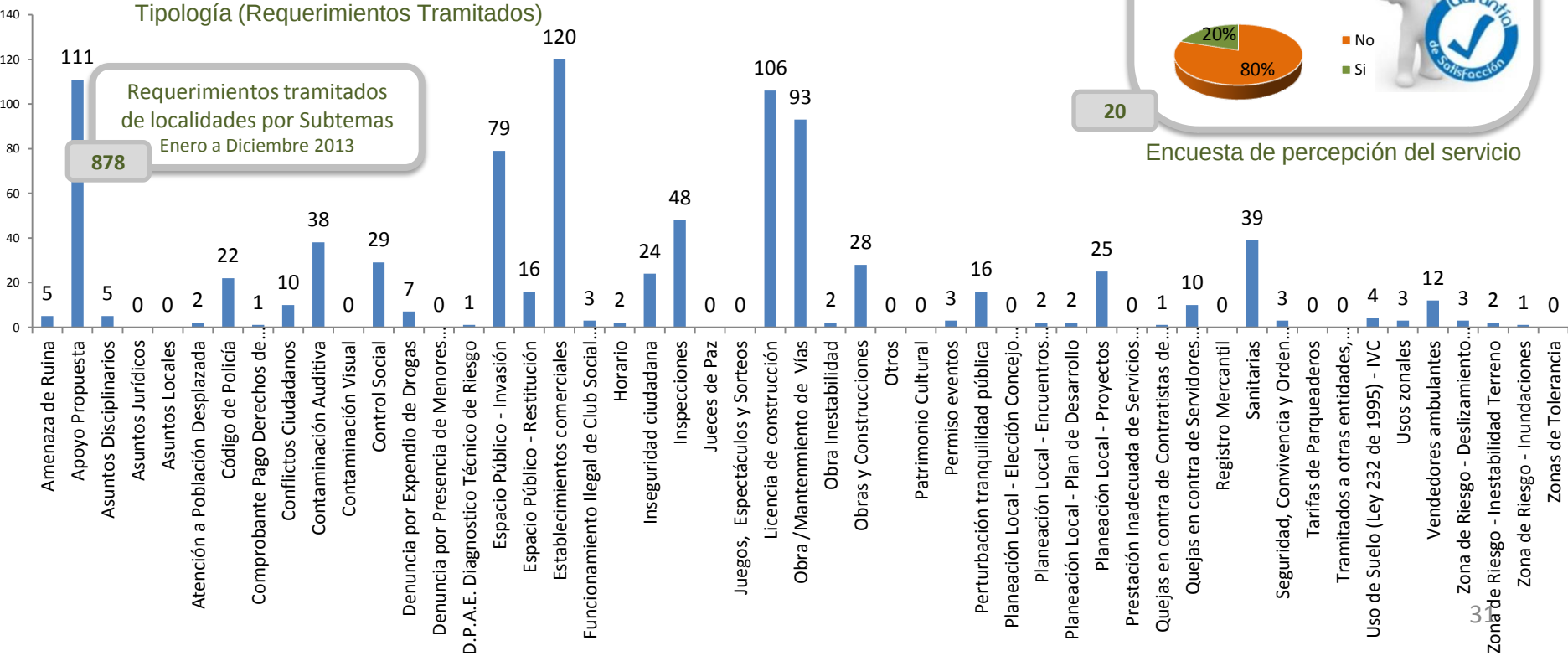
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



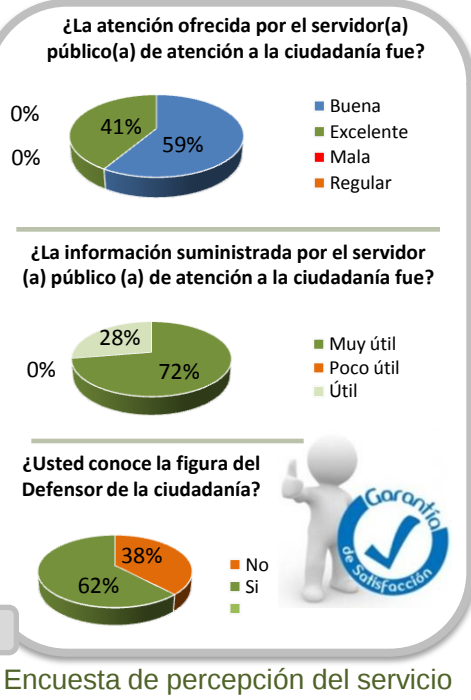
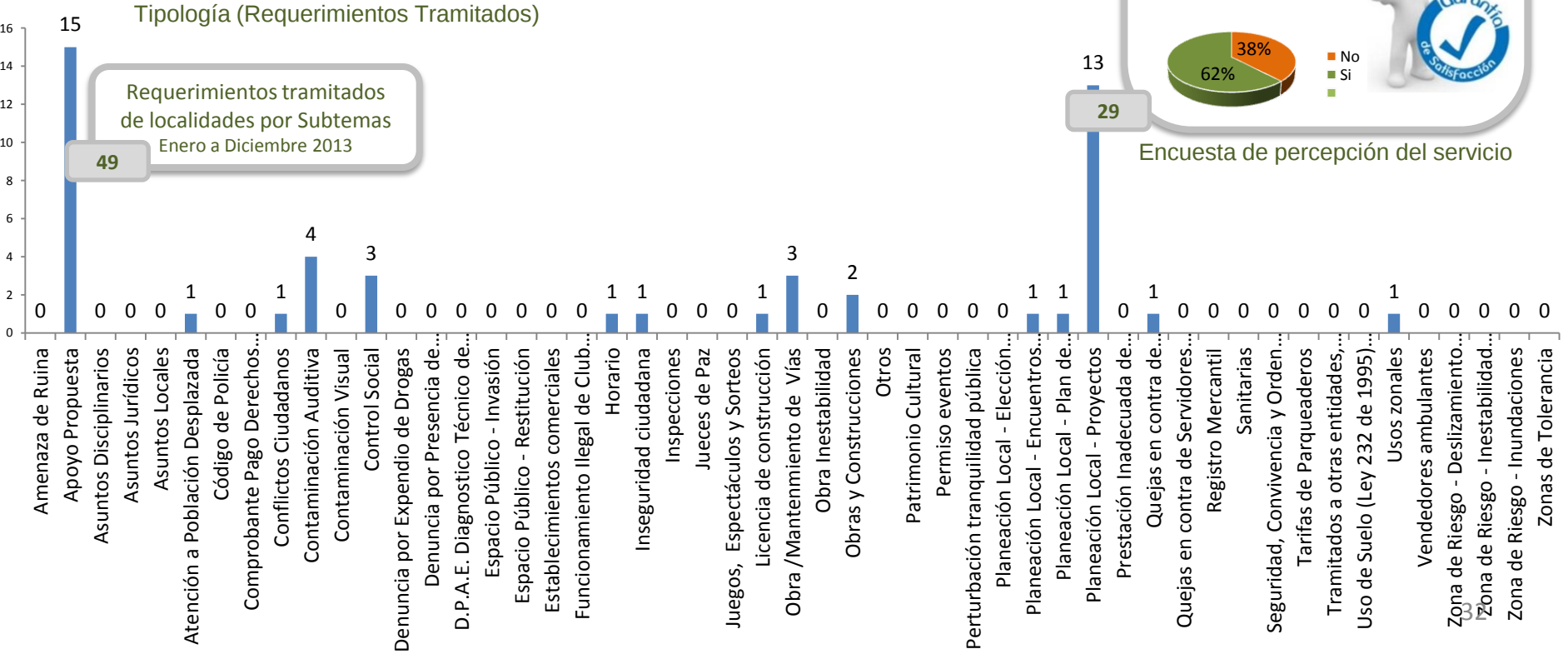
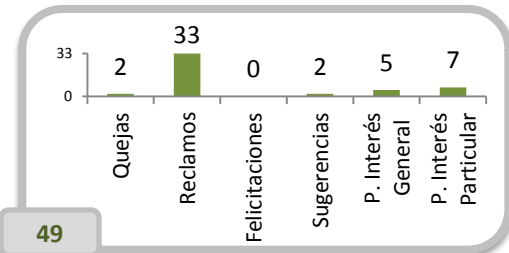
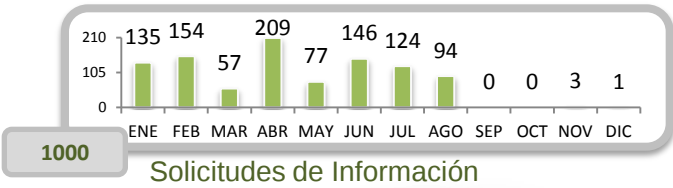
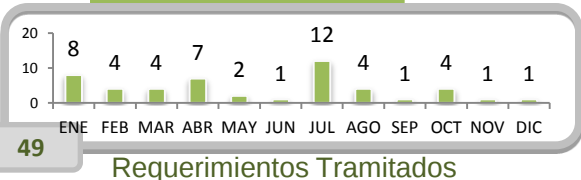
Encuesta de percepción del servicio

Tipología (Requerimientos Tramitados)

Requerimientos tramitados de localidades por Subtemas
Enero a Diciembre 2013



2.20 Alcaldía Local Sumapaz



3



LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PORCENTAJE
USAQUEN	473	373	293	307	584	552	525	559	607	593	691	456	6013	9,04%
CHAPINERO	534	357	512	299	216	214	135	122	233	362	384	152	3520	5,29%
SANTA FE	281	177	242	516	481	279	355	224	252	280	150	87	3324	5,00%
SAN CRISTOBAL	182	148	141	526	306	172	177	226	113	238	194	44	2467	3,71%
USME	258	165	214	175	143	112	99	43	73	187	118	80	1667	2,51%
TUNJUELITO	120	54	72	233	161	66	163	98	106	109	89	61	1332	2,00%
BOSA	1103	541	343	279	339	943	202	178	238	394	242	87	4889	7,35%
KENNEDY	653	455	393	889	967	673	625	625	669	774	521	210	7454	11,21%
FONTIBON	601	429	527	374	317	299	423	266	452	496	315	114	4613	6,94%
ENGATIVA	616	602	652	494	520	604	438	635	729	605	478	201	6574	9,88%
SUBA	895	624	528	729	830	766	698	724	698	939	606	382	8419	12,66%
BARRIOS UNIDOS	125	134	73	72	105	85	119	102	84	108	111	94	1212	1,82%
TEUSAQUILLO	138	89	100	86	116	128	133	118	134	171	128	69	1410	2,12%
MARTIRES	97	94	47	126	232	304	448	198	123	80	140	70	1959	2,95%
ANTONIO NARIÑO	143	95	47	45	63	50	38	37	54	73	53	22	720	1,08%
PUENTE ARANDA	313	768	352	285	261	137	163	162	185	253	133	72	3084	4,64%
CANDELARIA	124	194	80	127	110	117	141	61	49	92	38	33	1166	1,75%
RAFAEL URIBE	366	317	766	484	331	477	532	219	216	282	208	87	4285	6,44%
CIUDAD BOLIVAR	267	91	80	202	257	153	132	126	92	281	240	71	1992	2,99%
SUMAPAZ	5	0	9	4	1	20	9	0	2	3	0	0	53	0,08%
TOTAL LOCALIDADES	7294	5707	5471	6252	6340	6151	5555	4723	5109	6320	4839	2392	66153	99,45%
SuperCADE	0	0	0	0	0	0	0	0	39	115	143	43	340	0,51%
Dependencias Nivel Central	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	23	0,03%
TOTALES	7294	5707	5471	6252	6340	6151	5555	4723	5148	6458	4982	2435	66516	100,00%

Este trámite es un servicio en línea de entrega de manera inmediata y no posee costos .



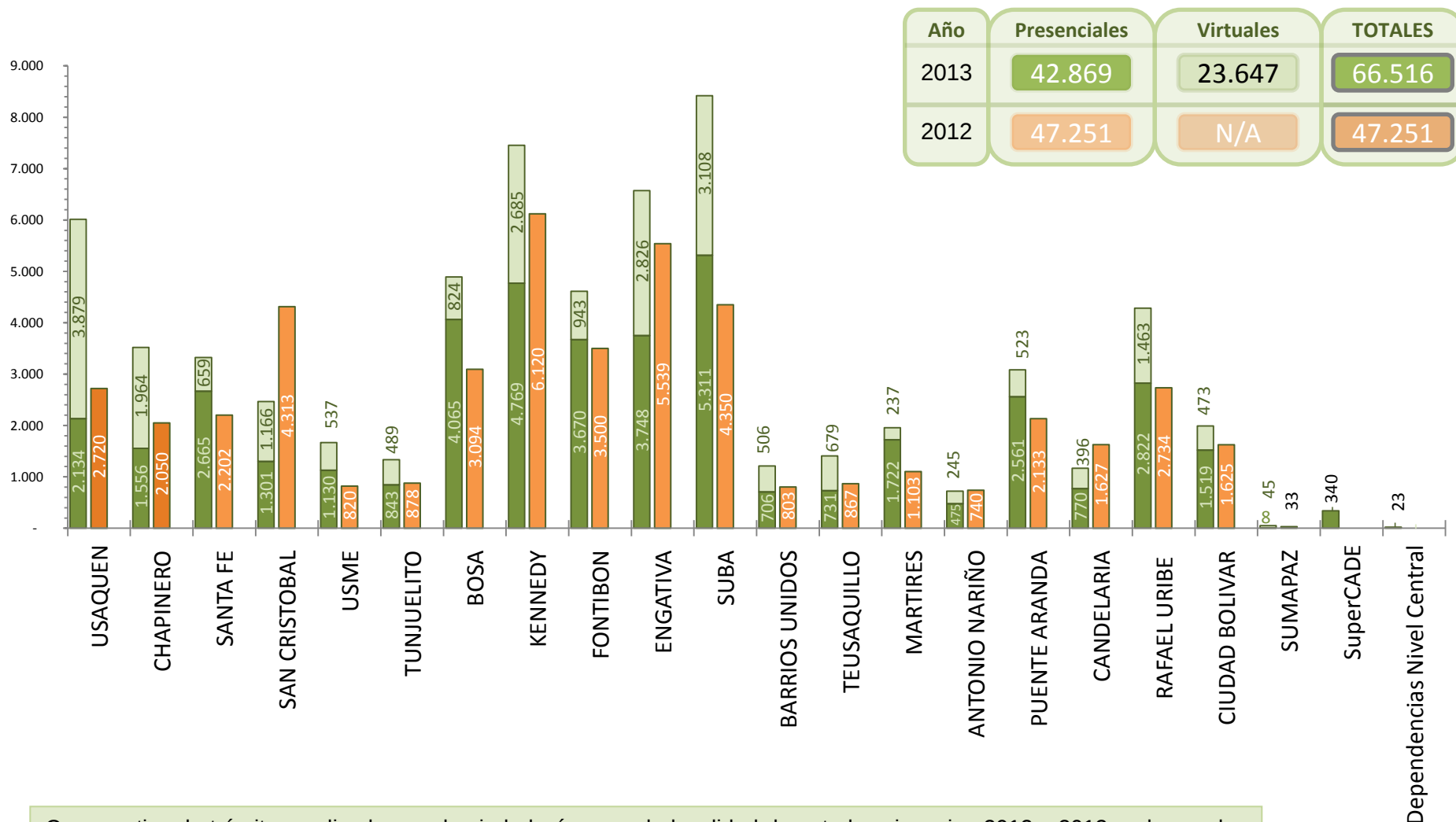
Inicio



Atrás



Sig.



Comparativo de trámites realizados por la ciudadanía en cada localidad durante las vigencias 2012 y 2013 en las cuales se observa que el 36% fueron expedidos de manera virtual facilitando el proceso de expedición de los mismos a la ciudadanía.



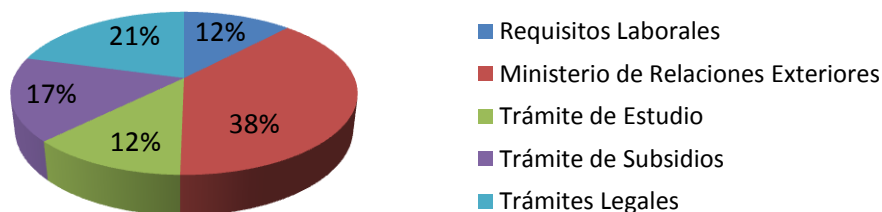
Este es un trámite en línea que está al servicio de la ciudadanía en los diferentes territorios, y que impacta contundentemente la gestión cotidiana si se observa el incremento de solicitud de los mismos en un 41% al comparar las dos vigencias. Las localidades con mayor demanda de expedición de Certificados de Residencia son: Suba, Engativá, Kennedy y Usaquén. Dicho impacto representa el 43% de la gestión realizada en la vigencia 2013 por parte de las alcaldías locales de la Secretaría Distrital de Gobierno.

De los 66.516 certificados de residencia, el 36% fueron expedidos virtualmente, sobresaliendo localidades como Usaquén, Chapinero, San Cristóbal, Engativá, Suba y Rafael Uribe mientras que Bosa fue la localidad que menos registros tiene proporcionalmente; esto nos lleva a proyectar estrategias informativas para fortalecer el servicio en línea orientando de manera más asertiva a las personas para que realicen este trámite desde cualquier sitio con acceso a Internet.

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

De los 66.516 certificados de residencia expedidos, el 38% fueron solicitados para trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores, seguido del 21% para Trámites Legales, un 17% para Trámites de Subsidio y un 12% tanto para Trámites de Estudios como para Requisitos Laborales.

***Certificaciones de Residencia por Tipología
Vigencia 2013***



Solicitudes de Información

4





Resumen de Solicitudes de información por Localidad y Nivel Central

Inicio

Sig.

Enero a Diciembre de 2013

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	PORCENTAJE
USAQUEN	107	298	253	320	446	300	210	326	225	254	272	177	3188	6,69%
CHAPINERO	413	273	991	1517	1071	1117	1034	852	852	767	639	363	9889	20,74%
SANTA FE	33	72	200	69	27	1	174	176	234	206	131	46	1369	2,87%
SAN CRISTOBAL	268	251	194	109	148	34	85	103	131	46	81	42	1492	3,13%
USME	30	161	93	279	193	117	124	46	4	34	98	70	1249	2,62%
TUNJUELITO	286	77	57	97	125	122	84	97	45	41	61	21	1113	2,33%
BOSA	308	78	170	188	154	35	80	88	96	40	49	26	1312	2,75%
KENNEDY	433	300	373	412	266	377	860	748	563	788	471	294	5885	12,34%
FONTIBON	46	444	461	237	104	280	292	166	119	818	636	219	3822	8,02%
ENGATIVA	22	28	0	357	463	282	626	652	553	359	375	251	3968	8,32%
SUBA	159	278	124	334	222	179	316	294	312	140	148	124	2630	5,52%
BARRIOS UNIDOS	607	607	244	230	211	138	149	126	105	172	210	99	2898	6,08%
TEUSAQUILLO	182	47	70	252	129	122	130	43	9	21	35	16	1056	2,21%
MARTIRES	180	16	0	111	125	21	63	101	17	28	87	61	810	1,70%
ANTONIO NARIÑO	479	83	31	43	25	48	137	78	22	33	19	18	1016	2,13%
PUENTE ARANDA	239	29	0	34	96	83	93	86	67	135	99	34	995	2,09%
CANDELARIA	74	25	23	24	16	15	14	25	19	26	44	19	324	0,68%
RAFAEL URIBE	111	192	5	98	54	56	67	72	59	682	451	225	2072	4,35%
CIUDAD BOLIVAR	364	74	0	5	0	2	3	0	0	0	27	13	488	1,02%
SUMAPAZ	135	154	57	209	77	146	124	94	0	0	3	1	1000	2,10%
TOTAL LOCALIDADES	4476	3487	3346	4925	3952	3475	4665	4173	3432	4590	3936	2119	46576	97,69%
SuperCADE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	139	164	47	350	0,73%
Dependencias Nivel Central	194	31	36	66	38	30	59	60	1	72	94	70	751	1,58%
TOTALES	4670	3518	3382	4991	3990	3505	4724	4233	3433	4801	4194	2236	47677	100,00%

Este trámite se registra a través del SI ACTUA, sino Chapinero con su estrategia “24 horas” la que registra con mayo número de personas atendidas e informadas.

Comparativo de Solicitudes de Información Primer Semestre

Enero a Diciembre de 2012 y 2013



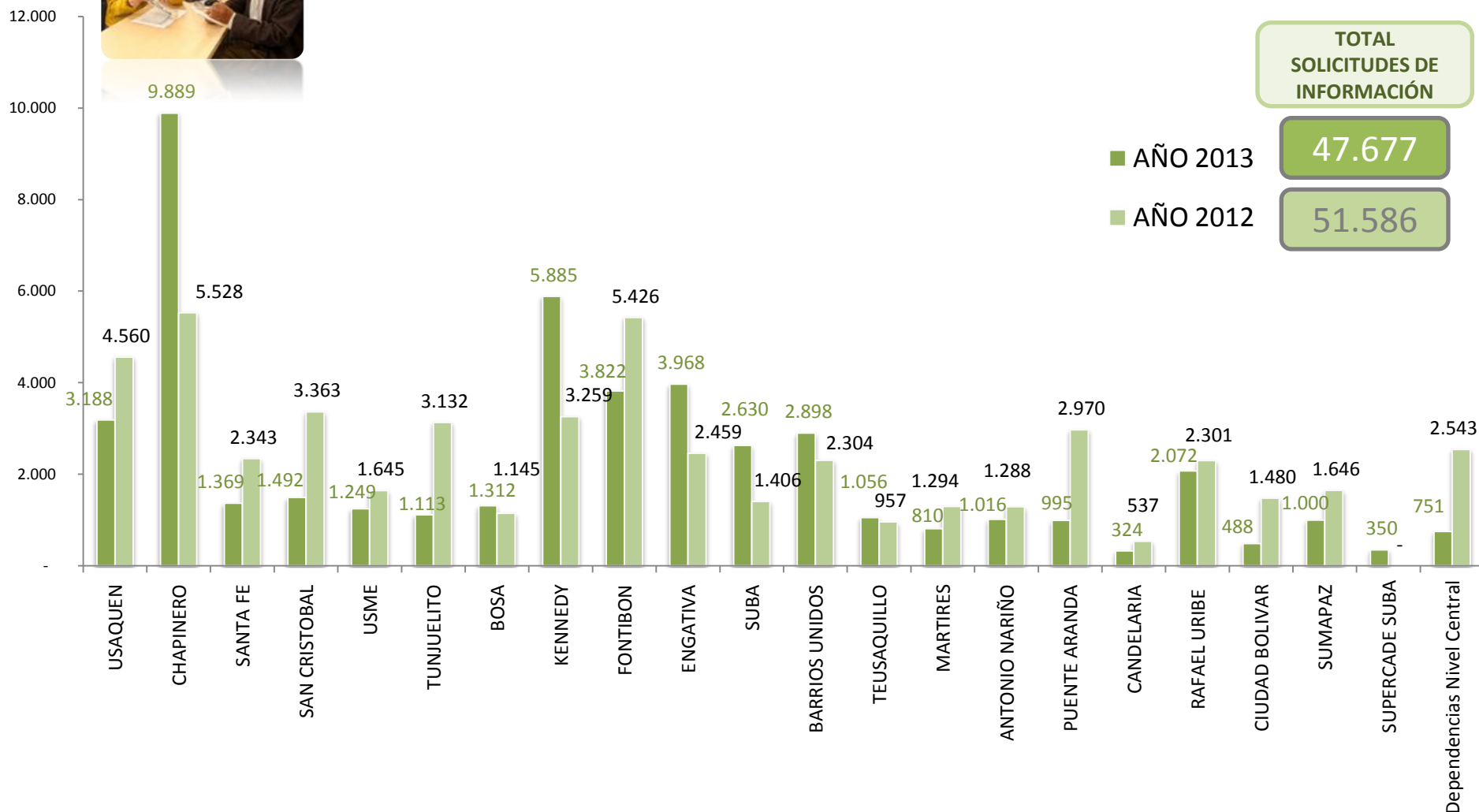
Inicio



Atrás



Sig.





Un logro importante de cara a la ciudadanía es el desarrollo del aplicativo SIACTUA que permite incorporar los datos de los ciudadanos y ciudadanas, registro de su solicitud y oportunidad en la respuesta. Este servicio incorpora los registros tanto telefónicos como presenciales de la guía de trámites y servicios, convocatorias, proyectos y diferentes actividades que se promueven en los territorios. Para ello el equipo humano de Atención a la Ciudadanía ha venido cualificando su conocimiento para responder de manera eficaz y efectiva las diferentes solicitudes, generando un vínculo de confianza con la ciudadanía.

Analizando las cifras, encontramos una oportunidad de mejorar este servicio en la perspectiva de ofrecer una mejor calidad de la información que contribuya a disminuir los requerimientos interpuestos por la ciudadanía por falta de información, claridad en los trámites, falta de orientación, desconocimiento de competencias, falta de sensibilidad frente al reconocimiento de los derechos ciudadanos, entre otras.

Es importante resaltar que Chapinero refleja un registro de información de 9.889, esto como consecuencia de la ampliación del horario de servicio, en tanto esta localidad tiene 24 horas dispuestas para el Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Encuesta de percepción del Servicio



5.1 Percepción del Servicio

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen de Encuesta de Percepción del Servicio

Enero a Diciembre de 2013



Inicio



Sig.

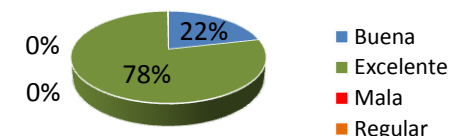
**TOTAL
ENCUESTAS
6.284**

Objetivo de la Encuesta: Encuesta para evaluar y posteriormente mejorar los servicios prestados a la ciudadanía en la Oficina de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría de Gobierno Distrital.

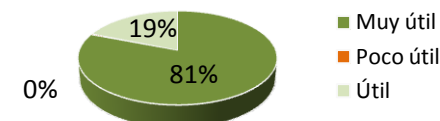


	¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?				¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?			¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?		Totales
	Buena	Excelente	Mala	Regular	Muy útil	Poco útil	Útil	No	Si	
USAQUEN	66	460	0	3	472	0	57	445	84	529
CHAPINERO	300	1149	0	0	1161	3	285	418	1031	1449
SANTAFE	16	223	0	0	225	0	14	108	131	239
SAN CRISTOBAL	70	67	0	0	87	1	49	94	43	137
USME	64	122	0	0	119	3	64	157	29	186
TUNJUELITO	19	102	0	1	97	2	23	67	55	122
BOSA	7	178	0	0	180	0	5	33	152	185
KENNEDY	210	511	1	6	568	11	149	129	599	728
FONTIBON	74	483	0	0	518	0	39	166	391	557
ENGATIVA	41	422	0	0	443	1	19	396	67	463
SUBA	87	383	0	1	384	1	86	125	346	471
BARRIOS UNIDOS	230	93	0	0	58	0	265	235	88	323
TEUSAQUILLO	34	71	0	0	76	0	29	64	41	105
MARTIRES	3	80	0	0	83	0	0	10	73	83
ANTONIO NARIÑO	2	89	0	0	89	0	2	37	54	91
PUENTE ARANDA	18	124	0	0	131	0	11	50	92	142
CANDELARIA	15	25	0	0	35	0	5	10	30	40
RAFAEL URIBE	56	285	0	0	290	0	51	215	126	341
CIUDAD BOLIVAR	9	11	0	0	14	0	6	16	4	20
SUMAPAZ	17	12	0	0	21	0	8	11	18	29
NIVEL CENTRAL	10	34	0	0	32	0	12	26	18	44
Total Respuestas	1348	4924	1	11	5083	22	1179	2812	3472	6284

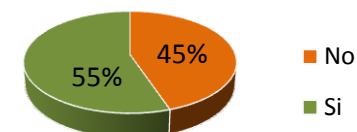
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Total de encuestas por localidad: Teniendo en cuenta que Chapinero es la localidad que reporta mayor número de registros de información, así mismo presenta el mayor número de encuestas.



Inicio



Atrás

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

En esta vigencia se aplicaron **6.284** encuestas en las cuales se refleja una buena percepción del servicio y calidad de la información suministrada en los diferentes puntos de atención.

El 55% de las 6.284 personas encuestadas manifiesta conocer la figura del Defensor del Ciudadano, razón que nos lleva a desplegar una estrategia comunicativa de difusión que fortalezca esta figura como garante de los derechos ciudadanos.

De las 6.284 encuestas realizadas a la ciudadanía, al preguntar sobre la atención ofrecida; 1.348 personas afirmaron haber obtenido una **Buena Atención** y al consultar sobre la calidad de la información suministrada por los Puntos de Atención a la Ciudadanía, de las 6.284 encuestas, 5.083 personas afirmaron haber recibido una información **Muy útil**.

Así mismo de las 6.284 personas encuestadas, 3.472 afirman **conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía**, mientras que 2.812 personas no conocen dicha figura.

Al comparar las cifras en el transcurso del año 2013, se observa que hemos mejorado el reconocimiento, para ello se han realizado campañas informativas como pendones, a través de twitter, páginas web de Nivel Central y localidades, charlas con la comunidad convocadas por las localidades; Estas estrategias están siendo coordinadas con los jefes de prensa de cada localidad y la oficina de comunicaciones de la Secretaría Distrital de Gobierno.



5.3.1 Para que el reporte del registro SDQS-ORFEO comprenda cifras reales, es indispensable que en las localidades, Nivel Central, Consejo de Justicia, Núse y Cárcel Distrital , ingresen todos los requerimientos provenientes de la ciudadanía, de acuerdo a la tipología (Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Derechos de Petición de interés Particular, Derechos de Petición de interés General y sugerencias) y se de cumplimiento al lineamiento de la Dirección de Gestión Documental en tanto de esta manera se garantiza la trazabilidad de la gestión realizada a TODOS los requerimientos que ingresan a la Secretaría Distrital de Gobierno.

5.3.2 Es preciso hacer un esfuerzo conjunto con la Dirección de Derechos Humanos y de Apoyo Local para que las Inspecciones de Policía fortalezcan el cumplimiento del lineamiento fijado por el proceso de Gestión Documental que determina al CDI como única instancia para la radicación, -ingreso de correspondencia y entrega de la misma: Para garantizar el acuse de recibo- de ésta manera el Servicio de Atención a la Ciudadanía puede realizar el control preventivo a toda la gestión de los requerimientos que ingresan a la Secretaría Distrital de Gobierno.

5.3.3 El reporte del control preventivo a través de la Matriz de Seguimiento debe constituir en un registro de base para que dependencias como Derechos Humanos y la Subsecretaría de asuntos locales conjuntamente con Atención a la Ciudadanía y Control Interno propicien el fortalecimiento de una CULTURA de respuesta oportuna y suficiente.

5.3.4 El reporte que remite el Servicio de Atención a la Ciudadanía mes a mes a todas los Alcaldes, Defensores del ciudadano y referentes de calidad deben constituirse en una herramienta informativa para la exigencia administrativa que deje como resultado mejorar los tiempos y calidad de respuesta a la ciudadanía.

5.3.5 Como uno de los retos para el 2014 , es necesario comprometer a los Alcaldes para mejorar los Puntos de Atención a la Ciudadanía a Nivel Local , además de lograr una mayor conectividad, mejorar los niveles de conocimiento y capacitación en competencias ciudadanas, con el fin de brindar un adecuado servicio.

Fuentes:

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

Reporte Discover SQS #068 y #061

Generación Reporte: Mon Dec 30 2013 13:28:37 GMT-0000 (GMT)

Fecha Inicial y Final:

2012-12-16 al 2013-12-20

Elaboró:

Edward Yesid Roa Lozano

Revisó y aprobó :

Dorys Valero Olaya