

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía

INFORME ANUAL VIGENCIA 2014

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

Durante la Vigencia 2.014, La Secretaría de Gobierno propició el fortalecimiento de los puntos de Atención a la ciudadanía, en el entendido que es indispensable hacer una conexión entre la ciudadanía y la Entidad, en la perspectiva de fortalecer la democracia, desde un enfoque de seguridad humana y convivencia.

En este sentido se amplió el servicio en tres puntos – Supercades de Suba, 26 y Américas, desde los cuales se ofrece información de todos los tramites y servicios que posee la SDG., se expiden certificados de Residencia y se hace recepción de Documentos Extraviados. Así estos nuevos puntos SAC, poseen un servicio de radicación de documentos, lo cual se constituye la posibilidad de facilitar los tramites ciudadanos.

El proceso SAC, incorporó los lineamientos de la Política Publica Distrital del Servicio de Atención a la Ciudadanía, (Decreto 197 del 22 de Mayo de 2014) haciendo ajustes que garantizan la trazabilidad de toda la gestión realizada a los Derechos de Petición, a través de la utilización de los aplicativos dispuestos (SDQS-ORFEO), por lo cual se reportó mes a mes el ingreso, trámite y estado de gestión por parte de los diferentes usuarios que dan respuesta de fondo a las peticiones Ciudadanas. Esta tarea se plasma en el presente informe anual, y da cumplimiento a lo dispuesto en la resolución 201 de 2012 y Decreto 371 de 2010 por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.

De los aspectos a destacar en el proceso SAC, durante la vigencia son:

- Implementación de desarrollos tecnológicos que han permitido mejorar el servicio en términos de tiempo y oportunidad.
- Proceso estandarizado e implementado en todas las Alcaldías Locales y los puntos de Servicio.
- Hoy se cuenta con dos tramites en línea, (Expedición de Certificados de Residencia y Certificación de Representación legal para Propiedad Horizontal).
- Proceso sistematizado a través de los aplicativos ORFEO y Si-Actua, lo que permite hacer el seguimiento y reporte de todos los Derechos de Petición y tiempos de gestión.
- Se cuenta con un Link de consulta ciudadana.
- Los Servidores Públicos que se vinculan al proceso hacen capacitación en el manejo de aplicativos (SDQS-ORFEO, Si-Actua) procedimientos y formatos SAC, Lineamientos de Gestión Documental y Marco Estratégico de la Entidad. Estos aspectos incrementan la calidad del servicio, optimizan tiempos, así mismo garantizan la transparencia en los tramites y se constituye en una herramienta contra la corrupción.

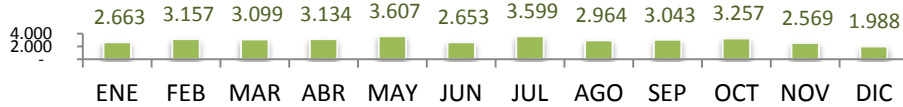
Cifras Generales



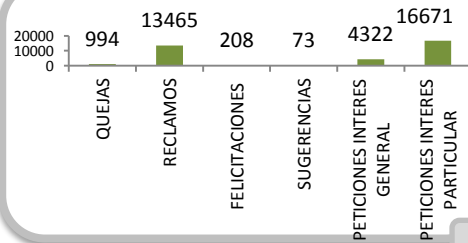
Resumen General de Cifras – Año 2014.

Peticiones tramitadas

35.733



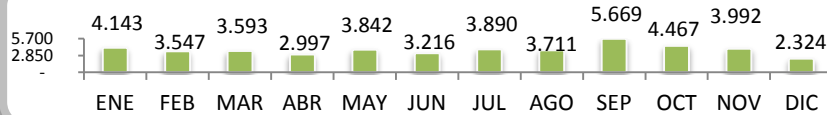
Tipología (Peticiones tramitadas)



35.733

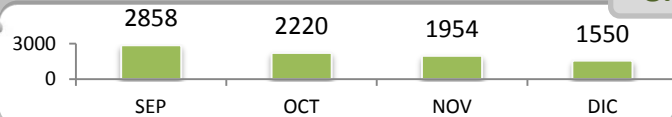
Solicitudes de Información

45.391



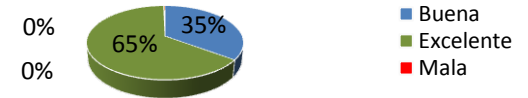
Documentos de Identificación Extraviados

8.582



6.435

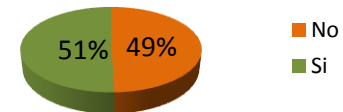
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



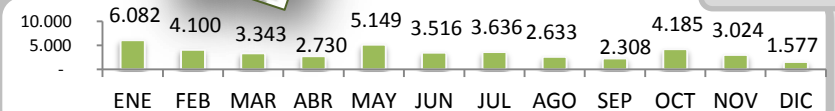
¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

Certificados de Residencia

42.283



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen por Localidad y Nivel Central

Peticiones tramitadas, Solicitudes de Información y Certificados de Residencia

Enero a Diciembre de 2014

LOCALIDAD	TOTAL TRAMITADOS (Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias, Derechos de petición interés general y particular)	SOLICITUDES DE INFORMACION	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION EXTRAVIADOS	TOTAL	%
USAQUEN	2530	2397	3652	0	8579	6,50%
CHAPINERO	1446	8084	1311	17	10858	8,23%
SANTA FE	464	958	1926	1	3349	2,54%
SAN CRISTOBAL	1019	4041	4309	0	9369	7,10%
USME	392	1727	649	0	2768	2,10%
TUNJUELITO	522	721	1375	0	2618	1,98%
BOSA	690	386	2618	0	3694	2,80%
KENNEDY	3314	2232	3105	6	8657	6,56%
FONTIBON	1137	2715	4054	0	7906	5,99%
ENGATIVA	3282	2755	3060	11	9108	6,90%
SUBA	3162	5053	4391	0	12606	9,55%
BARRIOS UNIDOS	1139	2087	1357	0	4583	3,47%
TEUSAQUILLO	1319	408	763	0	2490	1,89%
MARTIRES	377	676	793	0	1846	1,40%
ANTONIO NARIÑO	494	1370	971	5	2840	2,15%
PUENTE ARANDA	1284	877	1078	0	3239	2,45%
CANDELARIA	266	514	1158	0	1938	1,47%
RAFAEL URIBE	550	1892	3065	9	5516	4,18%
CIUDAD BOLIVAR	1009	798	1489	10	3306	2,50%
SUMAPAZ	92	165	9	0	266	0,20%
TOTAL LOCALIDADES	24488	39856	41133	59	105536	79,96%

SuperCADE de Suba	10	1535	887	5574	8006	6,07%
SuperCADE CAD	47	714	152	1680	2593	1,96%
SuperCADE Américas	4	0	2	1269	1275	0,97%
Cárcel Distrital	4497	4	0	0	4501	3,41%
Nuse	480	0	0	0	480	0,36%
Dependencias Nivel Central	1308	3282	109	0	4699	3,56%
SUBTOTAL	30834	45391	42283	8582	127090	96,29%

Remitidas a Otras Entidades	4899	0	0	0	4899	3,71%
-----------------------------	------	---	---	---	------	-------

GRAN TOTAL	35733	45391	42283	8582	131989	100%
-------------------	--------------	--------------	--------------	-------------	---------------	-------------

En este resumen general se puede observar las cifras correspondientes a toda la gestión realizada a través de los veinte puntos locales, uno en el nivel central, uno en la Cárcel Distrital, el NUSE 123, en los tres Supercades (Suba, CAD y Américas). La cual consistió en la aplicación del procedimiento 1D-SAC- P001, la recepción de requerimientos a través del SDQS-ORFEO, el registro de Información el cual se realiza a través del Aplicativo SI-ACTUA y registra todas las solicitudes de información requerida por la ciudadanía, ya sea telefónica o presencialmente en cumplimiento del lineamiento del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía y como apoyo de la gestión local, así mismo se registra las orientaciones de la Guía de Trámites y Servicios tanto de la Secretaría de Gobierno como trámites de otras entidades.

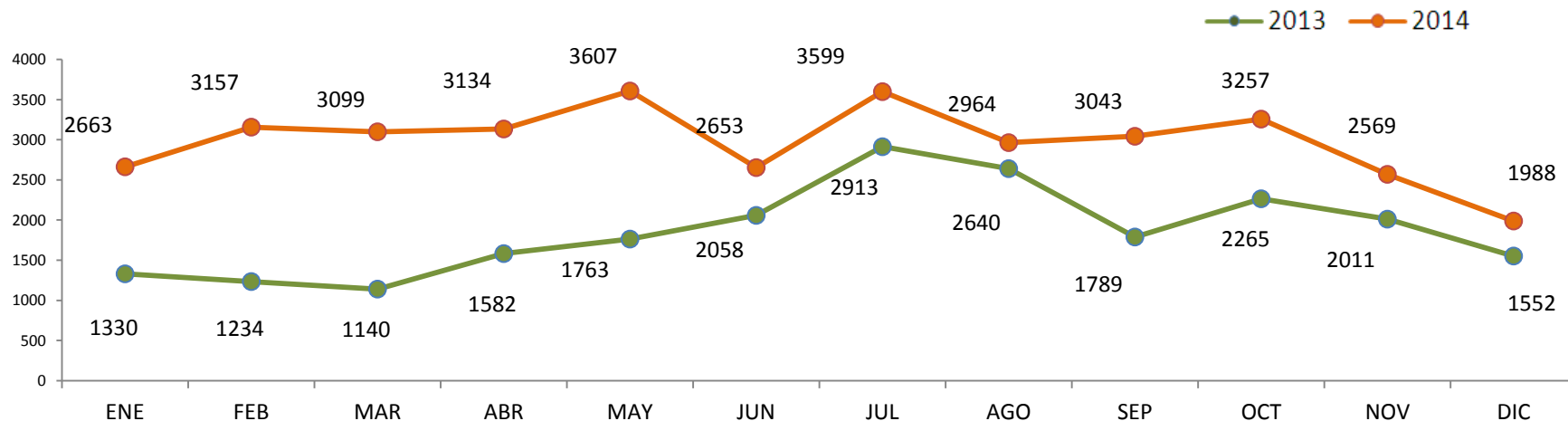
En estas cifras generales se evidencia la expedición de Certificados de Residencia a través del mismo aplicativo, el cual es solicitado como requisito para trámites ante el Ministerio de Relaciones Exteriores, Legales, laborales, Subsidios y de Estudio. Es importante resaltar que este es uno de los dos trámites en línea que posee la Entidad.

Desde el mes de Septiembre los puntos SAC ofrecen un nuevo servicio, el cual registra una recepción de **8.583** documentos de identificación extraviados, lo anterior en cumplimiento del acuerdo 212 del 2006.

El total de la gestión realizada por la Secretaria Distrital de Gobierno a través de sus 26 puntos de atención a la ciudadanía equivale a **131.989** trámites y servicios prestados.

Comparativo Cifras Generales

Comparativo ingreso de peticiones mes a mes Vigencias 2013 - 2014



Durante el año 2014 se recibieron a través de los aplicativos SDQS-ORFEO **35.733** peticiones en la Secretaria Distrital de Gobierno, lo que representa un incremento del **60%** en comparación a la vigencia 2013 donde se recibieron **22.277** peticiones.

Es así como se puede observar un incremento de las peticiones tramitadas en los puntos de atención de la SDG durante los meses de Mayo, Julio y Octubre de 2014 el cual puede estar determinado por factores como la implementación de los Decretos 310 de 2014 “Por el cual se implementa la estrategia “Rumba Humana y Responsable”, la construcción de obras en espacio público, la puesta en marcha del Plan 75 que pretende mejorar la seguridad en 19 UPZ y 75 barrios de Bogotá, la invasión del espacio público, infracción de las normas urbanísticas, incumplimiento de los requisitos de la ley 232 de 1995, mantenimiento de vías secundarias en Bogotá y conflictos de convivencia ciudadana.

La información que suministra la ciudadanía a través del aplicativo SDQS nos permite evidenciar la problemática social que se vive día a día en las localidades de Bogotá, siendo así un instrumento de vital importancia para conocer las verdaderas necesidades y situaciones motivo de denuncia por parte de la ciudadanía. Por tal razón la información que suministra el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía es una herramienta de gran utilidad para la toma de decisiones por parte de la administración local y Central.

Factores de incidencia en el incremento de peticiones en la vigencia 2014

El incremento de las peticiones en la vigencia 2014 puede estar relacionado a factores como la dinámica social, el impacto de las políticas públicas distritales, un mayor conocimiento por parte de la ciudadanía de los diferentes canales dispuestos para la interposición de peticiones, el empoderamiento del Servicio de Atención a la Ciudadanía a nivel Distrital, el reconocimiento de la figura del Defensor de la Ciudadanía entre otros.

1. La Implementación del Lineamiento de Gestión Documental: Desde el mes de Noviembre de 2013 se estableció en la SDG el lineamiento para el manejo de las comunicaciones internas y externas, todo documento que ingrese a la entidad, debe quedar registrado en el aplicativo Orfeo, de igual manera se establece que todas las Peticiones interpuestas por la ciudadanía que sean radicadas en los Centros de Documentación e Información – CDI se enlazan con el aplicativo SDQS, por ende para la vigencia 2014 se registró un incremento en los trámites, el cual puede ser monitoreado y se refleja en el presente informe.
2. El ingreso de peticiones masivas por parte de una comunidad afectada por una problemática específica, genera una reiterada interposición de derechos de petición relacionados a un mismo tema, casos como la problemática en el humedal la conejera en la localidad de Suba, construcción de estación de bomberos en la localidad de Usaqué, denuncia por corrupción los cuales fueron remitidos a la Oficina de asuntos disciplinarios, fueron registrados durante la vigencia.
3. La divulgación a través de medios por la Secretaria de Gobierno, en materia de regulación de Seguridad y Convivencia Ciudadana, de manera inmediata generan un impacto en el ingreso de requerimientos a la entidad por parte de la ciudadanía afectada.
4. Al hacer parte de la Red del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, todos los puntos SAC de la Secretaría Distrital de Gobierno, receptionan los derechos de petición ciudadanos y que en un porcentaje muy significativo, son remitidos a otras entidades del Distrito y del nivel nacional de acuerdo a su competencia.
5. De manera significativa la Cárcel Distrital se ha comprometido en la transparencia de su gestión, por consiguiente todas las solicitudes de las personas privadas de la Libertad, PPL con registradas en el SDQS- Orfeo para su correspondiente trámite y tal como lo muestran las cifras, hay un incremento de este registro de peticiones en la vigencia 2014.

2

Peticiones Tramitadas



Comparativo Ingreso de Peticiones Vigencias 2013 - 2014

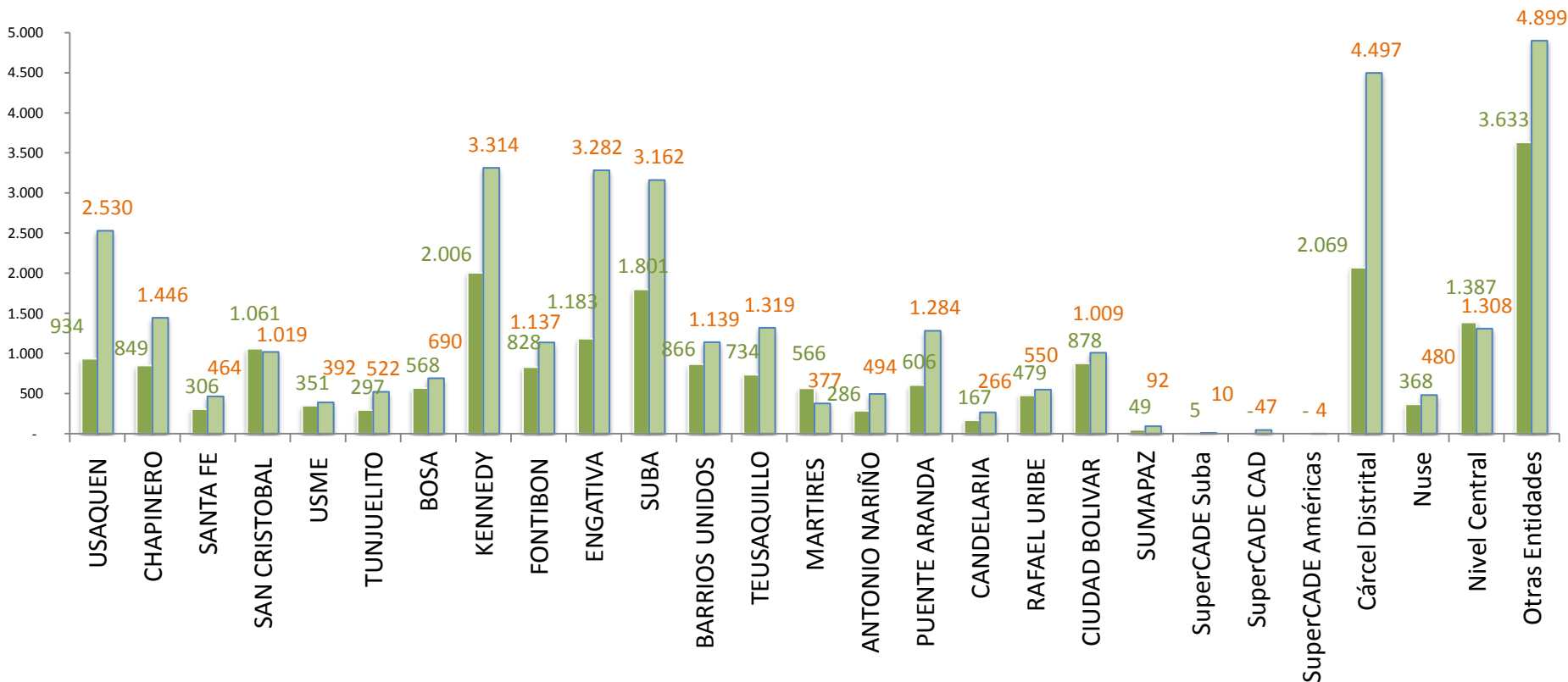
**TOTAL
REQUERIMIENTOS**

VIGENCIA AÑO 2013

22.277

VIGENCIA AÑO 2014

35.733



Las localidades de Kennedy, Usaquén, Suba y Engativá registran el mayor número de peticiones de lo cual se puede inferir que no es comparable con el número de habitantes en dichas localidades, ni corresponde a la dinámica social y problemática común.



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen de peticiones mes a mes y por Localidades

Enero a Diciembre de 2014

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTALES
USAQUEN	214	215	223	211	252	218	194	193	271	264	91	184	2530
CHAPINERO	113	140	114	131	136	62	139	103	133	171	128	76	1446
SANTA FE	34	43	35	46	26	27	34	51	53	52	27	36	464
SAN CRISTOBAL	102	99	90	62	100	81	111	103	94	81	54	42	1019
USME	29	38	32	25	27	25	42	40	37	38	31	28	392
TUNJUELITO	29	54	56	41	67	24	35	50	62	36	29	39	522
BOSA	52	60	32	35	76	72	111	74	62	43	38	35	690
KENNEDY	220	308	249	219	259	222	314	316	414	338	260	195	3314
FONTIBON	73	84	95	157	104	87	107	99	101	104	66	60	1137
ENGATIVA	220	279	260	255	390	237	322	287	287	330	222	193	3282
SUBA	174	193	206	243	353	221	309	274	376	386	256	171	3162
BARRIOS UNIDOS	74	107	84	67	124	91	127	103	121	111	64	66	1139
TEUSAQUILLO	106	113	101	118	131	89	149	84	115	108	115	90	1319
MARTIRES	42	35	31	28	32	21	36	32	47	23	22	28	377
ANTONIO NARIÑO	31	34	48	46	56	44	54	46	41	33	34	27	494
PUENTE ARANDA	70	71	69	127	138	85	162	103	118	133	141	67	1284
CANDELARIA	35	29	11	11	12	13	34	29	24	24	27	17	266
RAFAEL URIBE	47	66	39	59	42	40	50	41	49	56	31	30	550
CIUDAD BOLIVAR	76	78	91	108	97	59	92	80	100	97	66	65	1009
SUMAPAZ	6	4	1	8	5	5	4	7	14	2	23	13	92
TOTAL ALCALDIAS	1747	2050	1867	1997	2427	1723	2426	2115	2519	2430	1725	1462	24488
SUPERCADDE SUBA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	2	10
SUPERCADDE CAD	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	46	0	47
SUPERCADDE Américas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
CARCEL DISTRITAL	209	363	438	445	506	496	541	244	229	454	274	298	4497
NUSE	41	47	56	43	37	32	13	35	37	52	51	36	480
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	109	100	60	89	90	66	144	100	130	198	131	91	1308
SUBTOTAL	2106	2560	2421	2574	3060	2317	3124	2494	2916	3139	2234	1889	30834
OTRAS ENTIDADES	557	597	678	560	547	336	475	470	127	118	335	99	4899
GRAN TOTAL	2663	3157	3099	3134	3607	2653	3599	2964	3043	3257	2569	1988	35733

Peticiones parametrizadas por Subtemas en el Aplicativo SDQS correspondientes a las *Localidades*

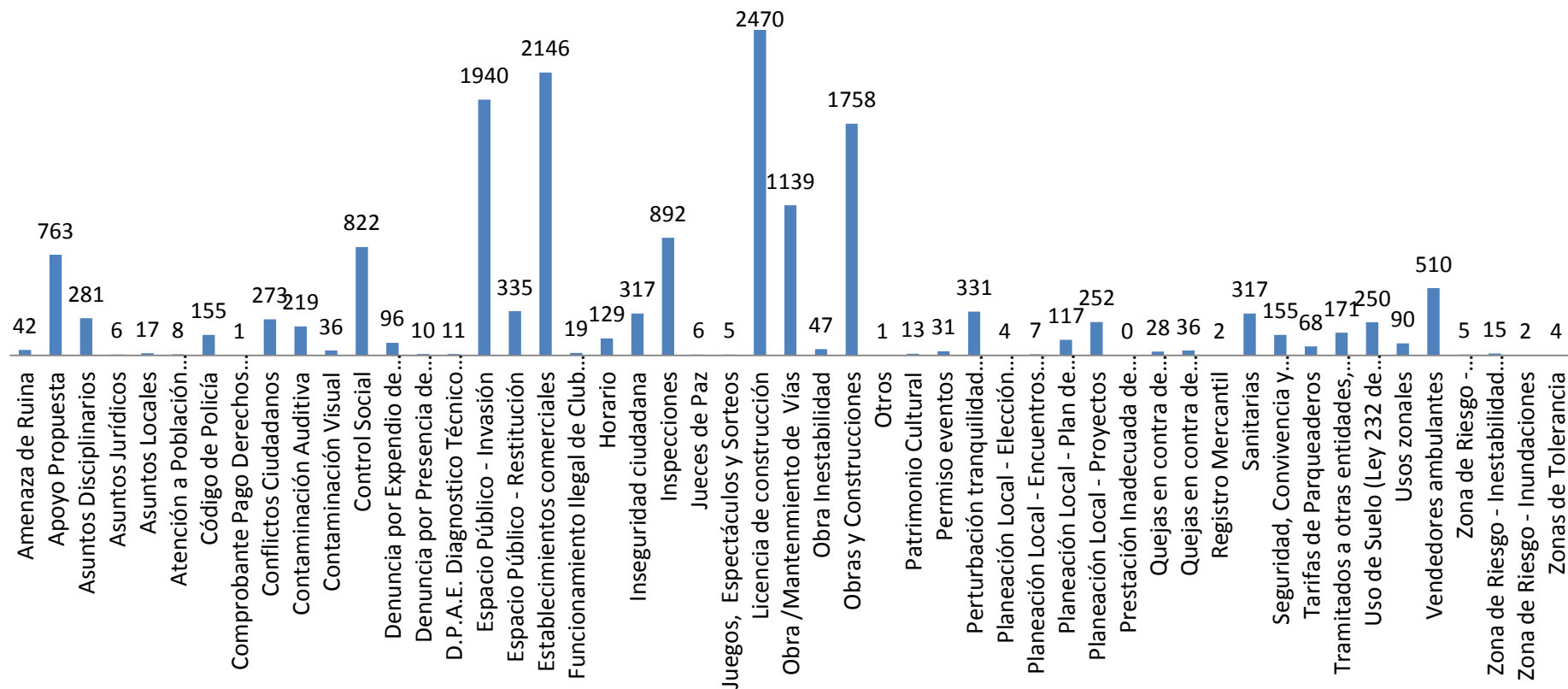
Enero a Diciembre 2014

La parametrización como se encuentra definida en el aplicativo SDQS, permite la clasificación de los requerimientos de acuerdo al tema, la cual estaba determinada hasta el mes de agosto con 51 variables y a partir del mes de Septiembre de 2014 se realizó la implementación del nuevo aplicativo SDQS por parte de Secretaria General, debido a esto se generó un cambio en la parametrización de los Subtemas de las Localidades, pasando a 48 variables que tienen que ver con la funcionalidad y competencia de la Secretaria Distrital de Gobierno. Al revisar el comportamiento de los subtemas en la vigencia 2014, se evidencia que la constante es la denuncia por obras y urbanismo, invasión de espacio público y el incumplimiento a la ley 232 de 1995 por parte de los establecimientos de comercio.

Es necesario aclarar que en la antigua parametrización del SDQS la variable “obras y construcciones y licencias de construcción”, se clasificaban de manera separada, la nueva parametrización consolidó estas dos variables en una sola, “*Obras y urbanismo*”

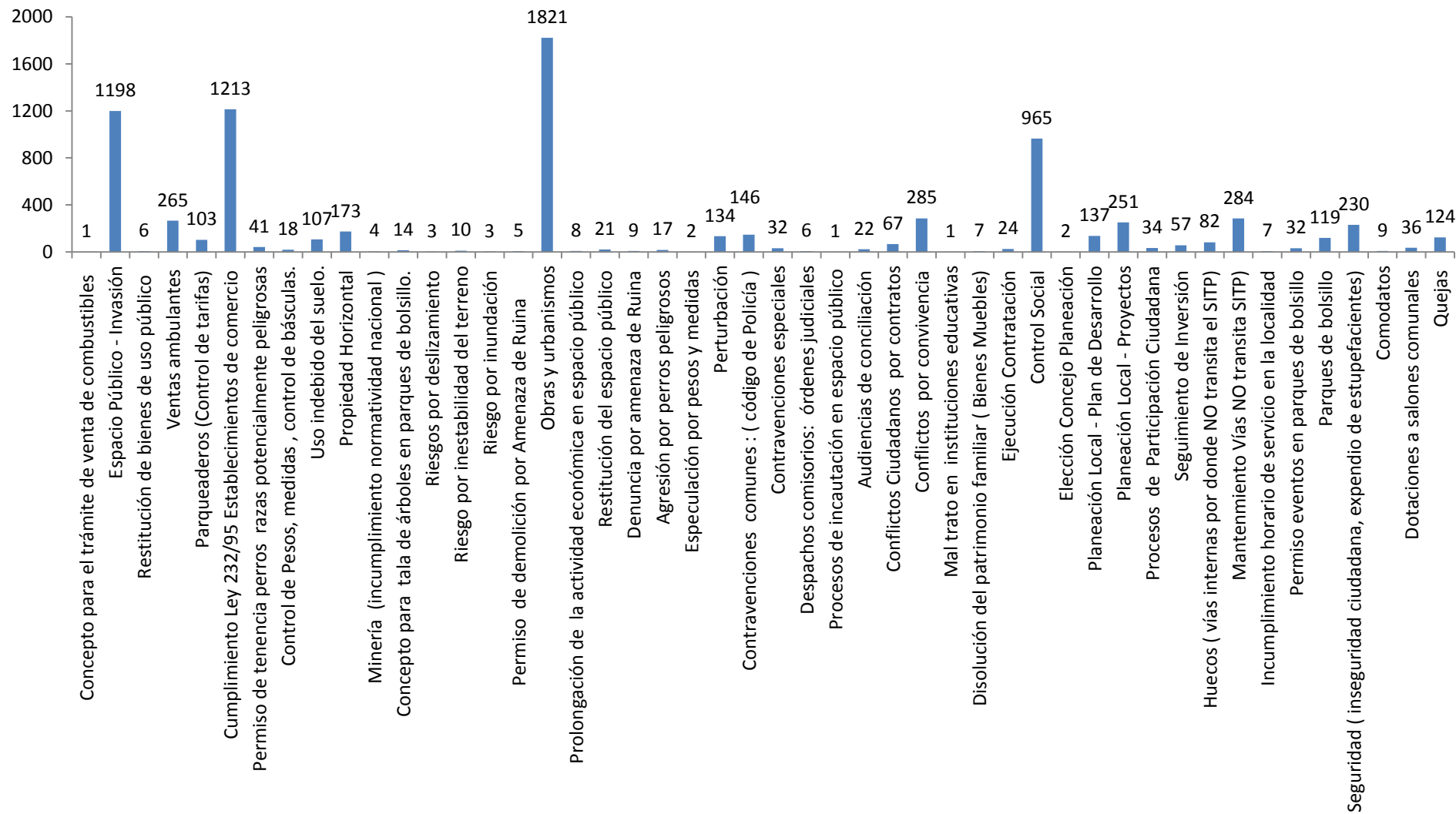
Requerimientos tramitados
de **Localidades** por Subtemas
Enero a Agosto 2014

16.352



Requerimientos tramitados
de **Localidades** por Subtemas
Septiembre a Diciembre 2014

8.136



Resumen de Sub temas en nivel Local
Discriminado mes a mes
 Enero a Agosto 2014



ITEM	SUBTEMA	ALCALDIA LOCAL									
		RESUMEN ACUMULADO ENERO A AGOSTO 2014									
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	TOTAL	
1	Amenaza de Ruina	4	0	4	6	10	5	4	9	42	
2	Apoyo Propuesta	134	69	83	68	139	76	118	76	763	
3	Asuntos Disciplinarios	22	19	43	35	51	27	43	41	281	
4	Asuntos Jurídicos	0	0	2	1	3	0	0	0	6	
5	Asuntos Locales	2	1	5	3	2	0	4	0	17	
6	Atención a Población Desplazada	1	1	2	2	1	0	1	0	8	
7	Código de Policía	32	16	12	10	22	20	26	17	155	
8	Comprobante Pago Derechos de Autor	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
9	Conflictos Ciudadanos	24	36	30	38	43	31	36	35	273	
10	Contaminación Auditiva	49	25	18	16	27	18	22	44	219	
11	Contaminación Visual	2	10	4	3	5	2	6	4	36	
12	Control Social	67	132	74	134	120	111	89	95	822	
13	Denuncia por Expendio de Drogas	9	19	5	19	11	7	18	8	96	
14	Denuncia por Presencia de Menores de Manera Ilegal	3	0	0	1	4	1	0	1	10	
15	D.P.A.E. Diagnostico Técnico de Riesgo	2	1	1	0	2	2	2	1	11	
16	Espacio Público - Invasión	173	271	228	186	290	192	282	318	1940	
17	Espacio Público - Restitución	62	42	50	45	54	43	39	0	335	
18	Establecimientos comerciales	255	297	215	254	296	209	340	280	2146	
19	Funcionamiento Ilegal de Club Social - IVC	0	2	4	2	4	3	3	1	19	
20	Horario	5	9	29	11	20	15	21	19	129	
21	Inseguridad ciudadana	34	44	39	29	37	23	49	62	317	
22	Inspecciones	66	114	121	96	149	90	139	117	892	
23	Jueces de Paz	0	1	2	1	0	1	1	0	6	
24	Juegos, Espectáculos y Sorteos	0	0	0	2	1	1	1	0	5	
25	Licencia de construcción	252	248	294	289	357	277	412	341	2470	
26	Obra /Mantenimiento de Vías	93	173	121	138	178	128	177	131	1139	
27	Obra Inestabilidad	6	8	10	5	10	4	0	4	47	
28	Obras y Construcciones	207	221	218	261	210	205	267	169	1758	
29	Otros	0	1	0	0	0	0	0	0	1	
30	Patrimonio Cultural	1	4	1	1	2	1	3	0	13	
31	Permiso eventos	2	11	0	5	3	2	6	2	31	
32	Perturbación tranquilidad pública	48	27	42	41	33	41	58	41	331	
33	Planeación Local - Elección Concejo Planeación	0	1	1	0	0	1	1	0	4	
34	Planeación Local - Encuentros Ciudadanos	1	1	1	0	0	1	3	0	7	
35	Planeación Local - Plan de Desarrollo	5	6	15	14	35	16	18	8	117	
36	Planeación Local - Proyectos	12	24	23	59	34	23	40	37	252	
37	Prestación Inadecuada de Servicios Turísticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
38	Quejas en contra de Contratistas de la Entidad	4	3	4	5	7	1	3	1	28	
39	Quejas en contra de Servidores Públicos	2	6	5	5	2	3	8	5	36	
40	Registro Mercantil	0	1	1	0	0	0	0	0	2	
41	Sanitarias	42	33	50	47	42	24	50	29	317	
42	Seguridad, Convivencia y Orden Público	48	10	16	17	19	7	21	17	155	
43	Tarifas de Parquaderos	10	7	1	4	11	5	8	22	68	
44	Tramitados a otras entidades, Rechazos, Ampliaciones	0	38	0	11	71	48	3	0	171	
45	Uso de Suelo (Ley 232 de 1995) - IVC	12	35	34	44	43	14	28	40	250	
46	Usos zonales	6	24	13	18	11	4	8	6	90	
47	Vendedores ambulantes	47	53	42	65	65	38	67	133	510	
48	Zona de Riesgo - Deslizamiento Terreno	0	1	1	2	0	0	1	0	5	
49	Zona de Riesgo - Inestabilidad Terreno	0	4	3	4	1	2	0	1	15	
50	Zona de Riesgo - Inundaciones	1	0	0	0	1	0	0	0	2	
51	Zonas de Tolerancia	2	1	0	0	0	1	0	0	4	
Total General		1747	2050	1867	1997	2427	1723	2426	2115	16352	

Resumen de Sub temas en nivel Local
Discriminado mes a mes
Septiembre a Diciembre 2014

ITEM	SUBTEMA	ALCALDIA LOCAL				
		RESUMEN ACUMULADO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE 2014				
		SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
1	Concepto para el trámite de venta de combustibles	1	0	0	0	1
2	Espacio Público - Invasión	395	378	226	199	1198
3	Restitución de bienes de uso público	4	2	0	0	6
4	Ventas ambulantes	84	65	74	42	265
5	Parqueaderos (Control de tarifas)	35	25	23	20	103
6	Cumplimiento Ley 232/95 Establecimientos de comercio	408	354	243	208	1213
7	Permiso de tenencia perros razas potencialmente peligrosas	32	5	0	4	41
8	Control de Pesos, medidas , control de básculas.	15	1	0	2	18
9	Uso indebido del suelo.	28	43	22	14	107
10	Propiedad Horizontal	52	36	33	52	173
11	Minería (incumplimiento normatividad nacional)	3	1	0	0	4
12	Concepto para tala de árboles en parques de bolsillo.	3	1	6	4	14
13	Riesgos por deslizamiento	1	0	0	2	3
14	Riesgo por inestabilidad del terreno	2	3	3	2	10
15	Riesgo por inundación	1	1	1	0	3
16	Permiso de demolición por Amenaza de Ruina	2	0	2	1	5
17	Obras y urbanismos	538	594	399	290	1821
18	Prolongación de la actividad económica en espacio público	2	1	3	2	8
19	Restitución del espacio público	7	6	0	8	21
20	Denuncia por amenaza de Ruina	2	2	0	5	9
21	Agresión por perros peligrosos	2	9	1	5	17
22	Especulación por pesos y medidas	1	0	1	0	2
23	Perturbación	61	36	24	13	134
24	Contravenciones comunes : (código de Policía)	30	43	37	36	146
25	Contravenciones especiales	12	7	7	6	32
26	Despachos comisorios: órdenes judiciales	2	2	0	2	6
27	Procesos de incautación en espacio público	1	0	0	0	1
28	Audiencias de conciliación	10	0	7	5	22
29	Conflictos Ciudadanos por contratos	23	15	20	9	67
30	Conflictos por convivencia	74	85	59	67	285
31	Mal trato en instituciones educativas	1	0	0	0	1
32	Disolución del patrimonio familiar (Bienes Muebles)	4	0	0	3	7
33	Ejecución Contratación	11	3	5	5	24
34	Control Social	281	299	222	163	965
35	Elección Concejo Planeación	1	0	0	1	2
36	Planeación Local - Plan de Desarrollo	31	35	32	39	137
37	Planeación Local - Proyectos	71	90	63	27	251
38	Procesos de Participación Ciudadana	22	6	2	4	34
39	Seguimiento de Inversión	0	3	3	51	57
40	Huecos (vías internas por donde NO transita el SITP)	25	21	21	15	82
41	Mantenimiento Vías NO transita SITP)	67	84	75	58	284
42	Incumplimiento horario de servicio en la localidad	3	3	0	1	7
43	Permiso eventos en parques de bolsillo	12	7	5	8	32
44	Parques de bolsillo	45	42	12	20	119
45	Seguridad (inseguridad ciudadana, expendio de estupefacientes)	76	73	41	40	230
46	Comodatos	1	2	5	1	9
47	Dotaciones a salones comunales	3	12	16	5	36
48	Quejas	34	35	32	23	124
Total General		2519	2430	1725	1462	8136



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen de trámites por tipología y por Localidades

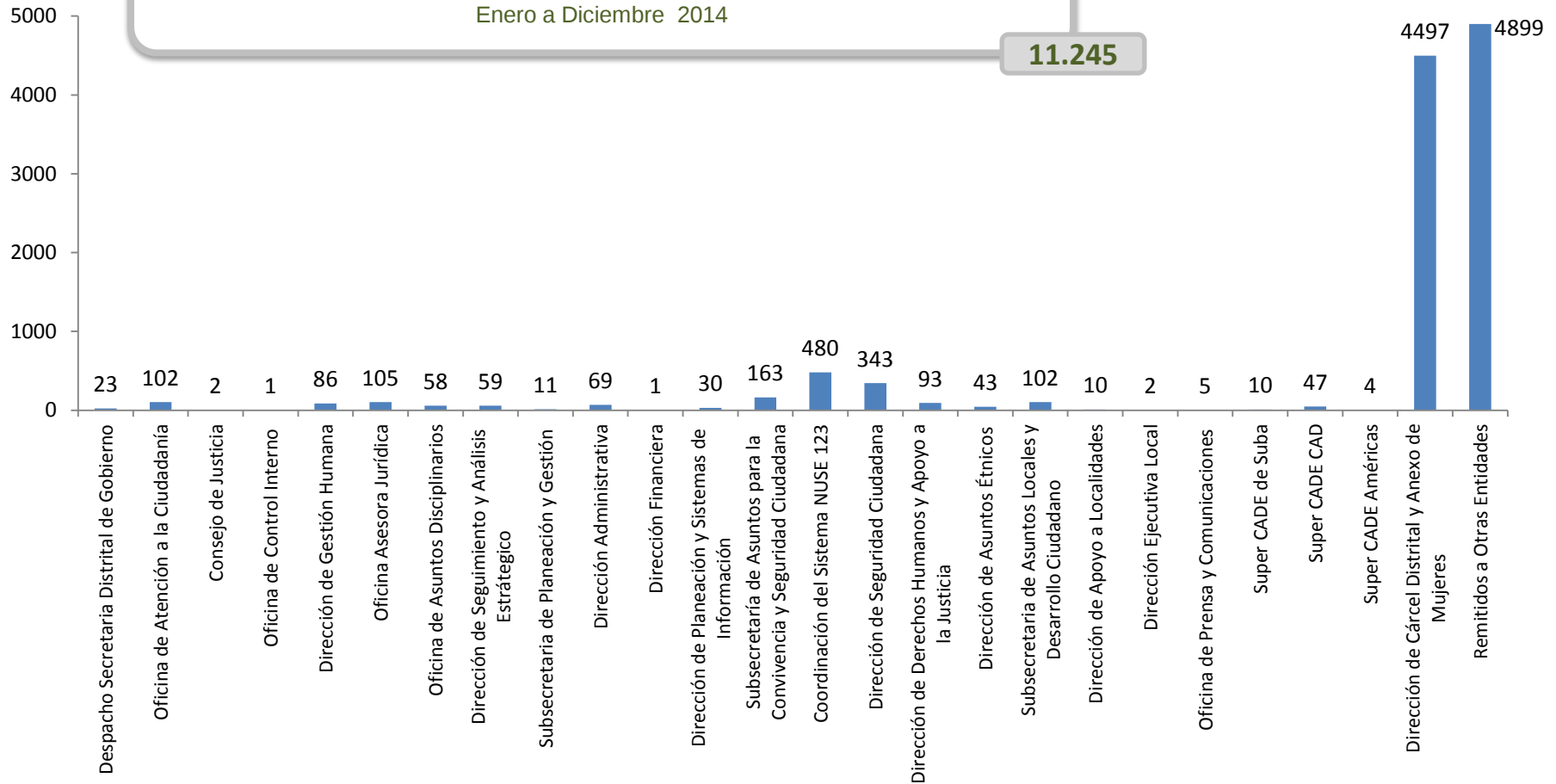
Enero a Diciembre de 2014

LOCALIDAD	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	PETICIONES INTERES GENERAL	PETICIONES INTERES PARTICULAR	TOTAL TRAMITES POR TIPOLOGIA
USAQUEN	20	861	1	3	363	1282	2530
CHAPINERO	14	637	4	3	126	662	1446
SANTA FE	18	209	0	3	69	165	464
SAN CRISTOBAL	11	758	1	2	70	177	1019
USME	15	73	0	0	135	169	392
TUNJUELITO	12	236	0	0	54	220	522
BOSA	14	349	9	0	90	228	690
KENNEDY	57	1478	5	5	372	1397	3314
FONTIBON	30	548	0	2	115	442	1137
ENGATIVA	19	1393	5	3	497	1365	3282
SUBA	69	1381	38	5	550	1119	3162
BARRIOS UNIDOS	9	548	0	0	53	529	1139
TEUSAQUILLO	17	759	2	0	125	416	1319
MARTIRES	30	175	0	1	27	144	377
ANTONIO NARIÑO	12	381	1	0	24	76	494
PUENTE ARANDA	23	386	1	4	276	594	1284
CANDELARIA	5	123	4	1	27	106	266
RAFAEL URIBE	7	416	1	0	35	91	550
CIUDAD BOLIVAR	16	332	1	0	262	398	1009
SUMAPAZ	0	10	0	0	26	56	92
TOTAL LOCALIDADES	398	11053	73	32	3296	9636	24488

Requerimientos tramitados de *Dependencias Nivel Central, Supercades, Cárcel, Otras Entidades* por Subtemas

Enero a Diciembre 2014

11.245



Así como para el nivel local esta definida la parametrización por tema, para el Nivel Central se establece por dependencias. En el año 2014 se evidencia que de las **35.733** peticiones ingresadas a SDG, de las cuales **11.245** corresponden a Nivel Central, de estas **4.899** fueron tramitadas en línea a través del aplicativo SDQS a otras entidades del distrito por competencia.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen de Peticiones por tipología y por Dependencias Nivel Central

Enero a Diciembre de 2014

DEPENDENCIA	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES	SUGERENCIAS	PETICIONES INTERES GENERAL	PETICIONES INTERES PARTICULAR	TOTAL TRAMITES POR TIPOLOGIA
Despacho Secretaria Distrital de Gobierno	2	4	0	0	4	13	23
Oficina de Atención a la Ciudadanía	2	26	7	0	8	59	102
Consejo de Justicia	0	0	0	0	0	2	2
Oficina de Control Interno	0	0	0	0	0	1	1
Dirección de Gestión Humana	2	16	0	0	5	63	86
Oficina Asesora Jurídica	1	17	0	0	9	78	105
Oficina de Asuntos Disciplinarios	33	9	0	0	1	15	58
Dirección de Seguimiento y Análisis Estratégico	2	21	0	0	1	35	59
Subsecretaria de Planeación y Gestión	1	2	0	0	0	8	11
Dirección Administrativa	3	15	0	1	14	36	69
Dirección Financiera	0	0	0	0	0	1	1
Dirección de Planeación y Sistemas de Información	5	10	0	0	0	15	30
Sub. de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Ciudadana	1	34	2	3	31	92	163
Coordinación del Sistema NUSE 123	0	366	44	3	3	64	480
Dirección de Seguridad Ciudadana	6	87	0	3	71	176	343
Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia	3	16	0	0	9	65	93
Dirección de Asuntos Étnicos	0	10	0	0	13	20	43
Subsecretaria de Asuntos Locales y Desarrollo Ciudadano	5	22	0	1	25	49	102
Dirección de Apoyo a Localidades	0	3	0	0	3	4	10
Dirección Ejecutiva Local	0	0	0	0	1	1	2
Oficina de Prensa y Comunicaciones	1	0	0	0	1	3	5
TOTAL DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	67	658	53	11	199	800	1788
Super CADE de Suba	0	8	0	0	0	2	10
Super CADE CAD	0	2	0	0	2	43	47
Super CADE Américas	0	1	0	0	0	3	4
Dirección de Cárcel Distrital y Anexo de Mujeres	13	34	34	0	51	4365	4497
Remitidos a Otras Entidades	516	1709	48	30	774	1822	4899
TOTAL	596	2412	135	41	1026	7035	11245

QUEJAS EN CONTRA DE	TOTAL
ALCALDIAS LOCALIDADES	398
DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	67
SUPERCADES	0
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	13
OTRAS ENTIDADES	516
TOTAL QUEJAS	994

Resumen de Quejas tramitadas en la Secretaría Distrital de Gobierno

QUEJAS	CANTIDAD
ABUSO DE AUTORIDAD	29
ACOSO LABORAL	11
ACOSO SEXUAL	1
AUSENCIA Y/O NO ATENCION DE FUNCIONARIOS	16
COMPORTAMIENTO	59
CORRUPCIÓN	141
NEGLIGENCIA	221
TOTAL QUEJAS RECIBIDAS CONTRA SDG	478

* Las quejas corresponden a las denuncias de la ciudadanía interpuestas por conductas inapropiadas de los servidores públicos de la SDG.

Solicitudes de Información

3



Resumen de Solicitudes de información por Localidad y Nivel Central

Enero a Diciembre de 2014

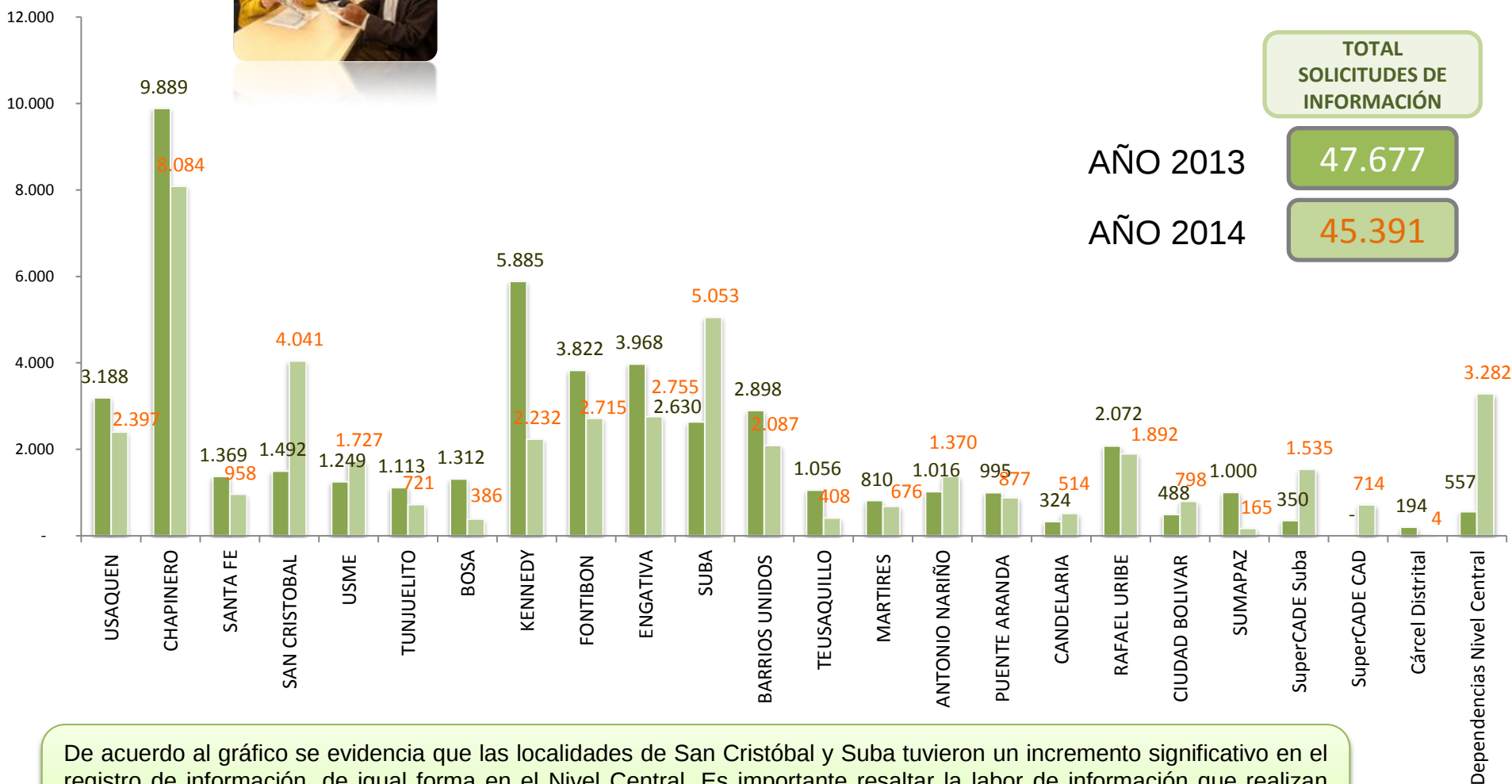
LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTALES
USAQUEN	299	237	248	258	276	226	279	197	154	115	92	16	2397
CHAPINERO	830	753	769	695	747	626	555	606	795	594	673	441	8084
SANTA FE	103	190	164	55	40	32	35	57	83	81	86	32	958
SAN CRISTOBAL	117	241	304	157	144	174	156	512	1189	551	134	362	4041
USME	72	102	85	86	103	105	134	133	257	341	249	60	1727
TUNJUELITO	147	27	62	68	147	17	23	44	143	39	3	1	721
BOSA	32	25	29	17	29	22	48	40	136	7	0	1	386
KENNEDY	266	124	98	174	195	277	348	267	167	96	130	90	2232
FONTIBON	443	200	146	163	226	140	192	39	239	356	364	207	2715
ENGATIVA	560	329	391	262	196	178	245	241	253	18	49	33	2755
SUBA	197	392	520	394	448	451	452	479	523	567	363	267	5053
BARRIOS UNIDOS	207	142	159	98	316	223	272	191	137	136	150	56	2087
TEUSAQUILLO	32	39	21	56	35	11	39	47	59	35	33	1	408
MARTIRES	158	110	38	20	17	27	46	22	18	82	122	16	676
ANTONIO NARIÑO	21	185	167	128	161	134	139	113	172	46	64	40	1370
PUENTE ARANDA	78	121	63	62	58	71	112	72	125	73	31	11	877
CANDELARIA	23	19	24	10	43	6	42	47	64	79	95	62	514
RAFAEL URIBE	206	84	77	54	208	123	193	194	260	196	180	117	1892
CIUDAD BOLIVAR	12	11	13	9	18	11	13	48	136	296	134	97	798
SUMAPAZ	19	21	8	12	16	12	27	25	21	4	0	0	165
TOTAL ALCALDIAS	3822	3352	3386	2778	3423	2866	3350	3374	4931	3712	2952	1910	39856
SUPERCADDE SUBA	77	58	44	53	136	82	91	89	289	295	259	62	1535
SUPERCADDE CAD	0	0	0	0	0	0	0	0	156	198	184	176	714
SUPERCADDE Américas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CARCEL DISTRITAL	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	0	0	4
NUSE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	244	137	163	166	282	268	449	248	292	260	597	176	3282
SUBTOTAL	4143	3547	3593	2997	3842	3216	3890	3711	5669	4467	3992	2324	45391
OTRAS ENTIDADES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99
GRAN TOTAL	4143	3547	3593	2997	3842	3216	3890	3711	5669	4467	3992	2324	45391

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Comparativo de Solicitudes de Información

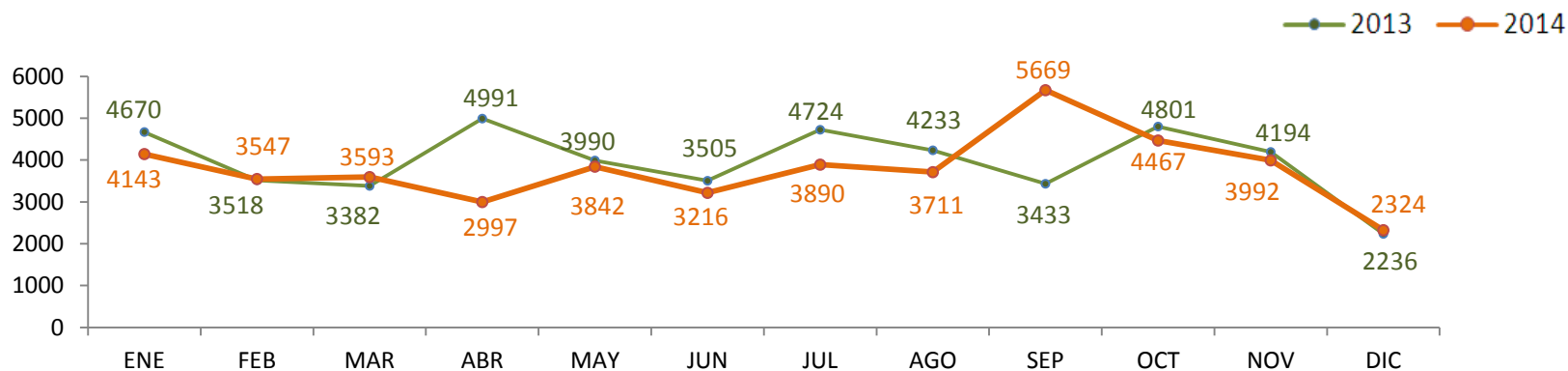
Enero a Diciembre de 2013 y 2014



De acuerdo al gráfico se evidencia que las localidades de San Cristóbal y Suba tuvieron un incremento significativo en el registro de información, de igual forma en el Nivel Central. Es importante resaltar la labor de información que realizan Supercade de Suba y CAD, teniendo en cuenta que la formalización de estos puntos se realizó en el segundo semestre del 2014.

La Secretaria Distrital de Gobierno a través de los diferentes canales *–línea local y presencial–*, registra a través del aplicativo SI ACTUA, todas las atenciones prestadas con el fin de garantizar un servicio de calidad, eficaz y eficiente brindando información acerca de los diferentes trámites, servicios, proyectos y diferentes actividades que se promueven en el distrito y entidades nacionales. Para ello el equipo humano del Servicio de Atención a la Ciudadanía ha venido cualificando su conocimiento e implementación de herramientas tecnológicas para responder de manera eficaz y efectiva las diferentes solicitudes, generando un vínculo de confianza con la ciudadanía.

Al comparar la cifras se encuentra que el registro de información en localidades y nivel central durante la vigencia 2013 fue de **47.677** mientras en 2014 fue de **45.391**.



Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 45.391 mientras para el año 2013 fue de 47.677, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos. Sigue siendo un reto para la Entidad, el brindar una información de calidad a la ciudadanía.

Análisis de la Encuesta

Encuesta de Percepción del Servicio



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

El desarrollo del aplicativo Si-Actúa esta dispuesto para medir la satisfacción de la ciudadanía sobre la atención brindada, de esta manera se establece que de cada cinco ciudadanos atendidos, el aplicativo arroja una encuesta con el fin de registrar la calidad, calidez, eficacia y eficiencia de nuestro servicio.

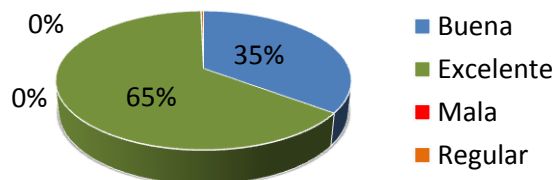
De esta manera se da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012 en el cuarto componente “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano” en el literal A. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano... *“Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad”*. La cual se encuentra prevista en el estatuto Anti-corrupción de esta entidad. Esta encuesta posee una ficha técnica que se encuentra formalizada por el Sistema Integrado de Calidad de la Entidad **(1D-SAC-F18)**. La cual se establece tres preguntas que se aplican de manera presencial a la ciudadanía:

1. ¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?
2. ¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?
3. ¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO**OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA****Resumen de Encuesta de Percepción del Servicio****Enero a Diciembre de 2014**

	¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?				¿La información suministrada por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?			¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?		TOTAL
	Buena	Excelente	Mala	Regular	Muy útil	Poco útil	Útil	No	Si	
USAQUEN	161	227	0	0	272	0	116	329	59	388
CHAPINERO	664	524	2	0	499	1	690	4	1186	1190
SANTA FE	61	93	0	0	104	4	46	69	85	154
SAN CRISTOBAL	144	509	0	11	502	11	151	299	365	664
USME	131	125	0	1	127	3	127	96	161	257
TUNJUELITO	32	54	2	2	59	1	30	70	20	90
BOSA	10	32	0	0	36	0	6	13	29	42
KENNEDY	126	62	0	0	56	22	110	96	92	188
FONTIBON	41	433	0	0	448	0	26	338	136	474
ENGATIVA	160	153	0	0	215	8	90	223	90	313
SUBA	241	736	0	1	826	1	151	677	301	978
BARRIOS UNIDOS	91	179	0	0	143	0	127	196	74	270
TEUSAQUILLO	7	52	0	0	47	0	12	12	47	59
MARTIRES	23	32	0	0	43	1	11	25	30	55
ANTONIO NARIÑO	2	234	0	0	236	0	0	151	85	236
PUENTE ARANDA	25	119	0	2	110	0	36	69	77	146
CANDELARIA	20	64	0	0	68	2	14	36	48	84
RAFAEL URIBE	161	83	0	1	55	8	182	154	91	245
CIUDAD BOLIVAR	6	104	0	0	105	1	4	36	74	110
SUMAPAZ	6	11	0	0	8	0	9	9	8	17
NIVEL CENTRAL	111	224	0	0	198	0	137	214	121	335
CARCEL DISTRITAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUPERCADDE CAD	39	101	0	0	77	0	63	69	71	140
SUPERCADDE AMERICAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUPERCADDE SUBA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Encuestas	2262	4151	4	18	4234	63	2138	3185	3250	6435

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



PORCENTAJE 2014

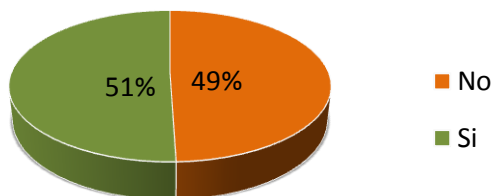
Excelente	65%
Bueno	35%
Regular	0%
Mala	0%

PORCENTAJE 2013

Excelente	78%
Bueno	22%
Regular	0%
Mala	0%

De las 6.435 encuestas aplicadas en el 2014 para medir la percepción del servicio y en comparación con los resultados obtenidos durante el 2013 se evidencia que la atención ofrecida a la ciudadanía predomina la calificación entre excelente y buena para ambas vigencias. Aun así, se destaca que para la vigencia 2013 la atención calificada como excelente por la ciudadanía fue mayor que para la vigencia 2014.

¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



PORCENTAJE 2014

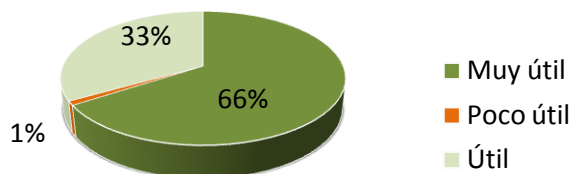
SI 51%
NO 49%

PORCENTAJE 2013

SI 55%
NO 45%

Durante la vigencia 2014 en coordinación con todos los defensores de la ciudadanía de la SDG y con el fin de dar a conocer las funciones que esta figura posee, se ejecutaron diferentes estrategias de difusión y fortalecer el reconocimiento de la figura del defensor(a).

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



PORCENTAJE 2014

Muy útil	66%
Útil	33%
Poco útil	1%

PORCENTAJE 2013

Muy útil	81%
Útil	19%
Poco útil	0%

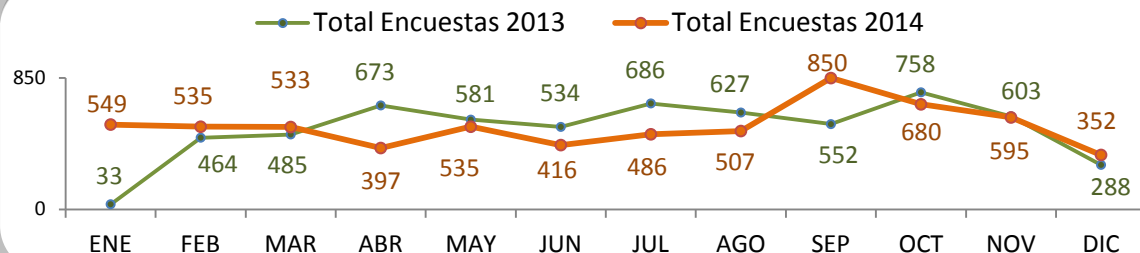
Con el fin de brindar una información útil y acertada la SDG utiliza unas herramientas útiles y eficientes para la prestación de un servicio adecuado, como lo es la guía de tramites y servicios, la cual facilita la información sobre todos los trámites y servicios que presta el distrito, el mapa callejero el cual permite la ubicación de direcciones en la ciudad, la Ventanilla Única para la Construcción – VUC es implementada para la consulta de establecimientos de comercio y licencias de construcción. Todo lo anterior corresponde a lo que la ciudadanía cataloga con el 66% como “muy útil” y con un 33% “útil”.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen de Encuesta de Percepción del Servicio

Enero a Diciembre de 2014

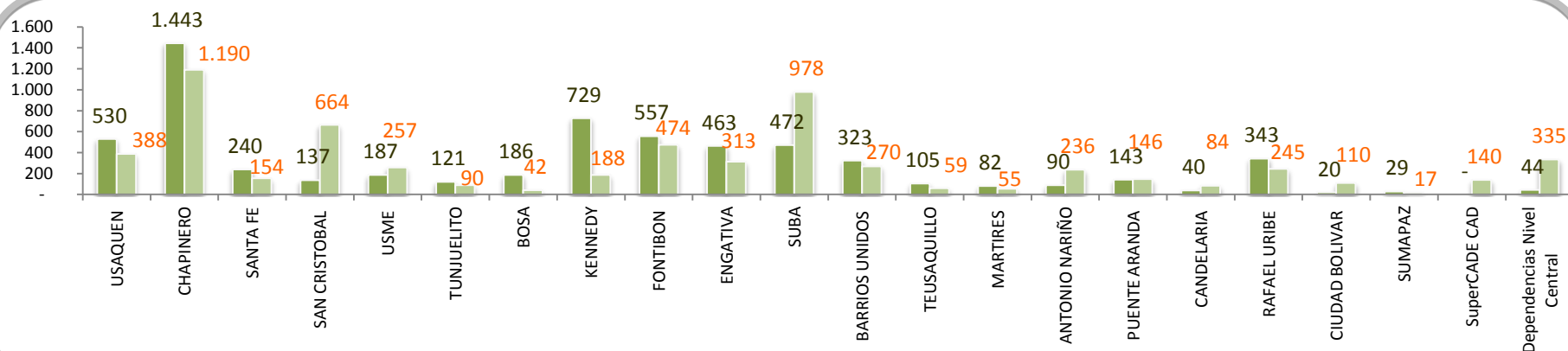
TOTAL
ENCUESTAS

VIGENCIA 2013

6.284

VIGENCIA 2014

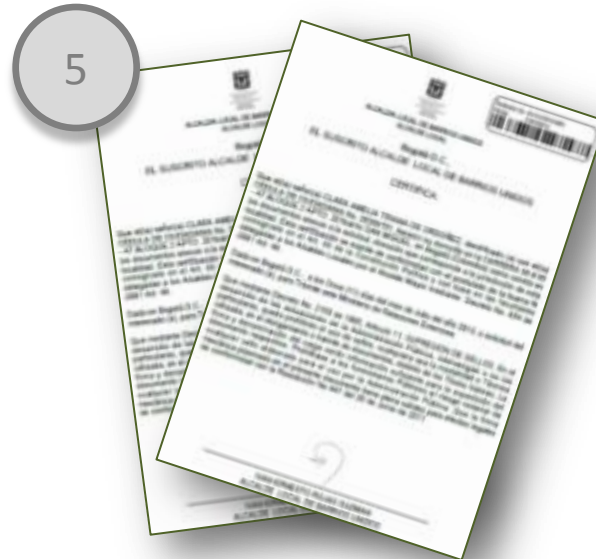
6.435



La aplicación de la encuesta para el año 2014 tuvo un incremento de 2.4% en comparación con el año anterior. Este incremento se debe a que la encuesta esta dispuesta para ser aplicada a las atenciones presenciales cuyo número fue superior a las atenciones telefónicas para la vigencia 2014.

Certificados de Residencia

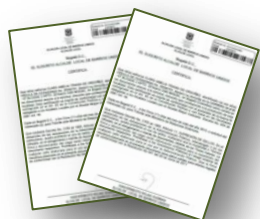
5



Resumen de Certificados de Residencia por Localidad

Enero a Diciembre de 2014

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTALES
USAQUEN	872	437	233	142	414	275	318	173	192	203	278	115	3.652
CHAPINERO	312	137	78	73	168	106	93	68	51	66	98	61	1.311
SANTA FE	144	290	358	231	235	74	94	69	136	111	132	52	1.926
SAN CRISTOBAL	191	521	269	527	870	285	488	593	121	221	140	83	4.309
USME	112	51	39	34	77	34	53	41	22	94	62	30	649
TUNJUELITO	107	99	85	47	99	92	105	85	143	249	235	29	1.375
BOSA	263	267	316	222	468	162	164	113	153	226	127	137	2.618
KENNEDY	612	331	196	146	387	150	370	247	151	254	134	127	3.105
FONTIBON	390	336	394	260	597	365	298	183	254	421	435	121	4.054
ENGATIVA	566	240	217	95	233	161	187	111	182	538	312	218	3.060
SUBA	919	509	311	214	443	302	364	284	273	362	225	185	4.391
BARRIOS UNIDOS	252	92	175	90	91	54	59	98	56	144	203	43	1.357
TEUSAQUILLO	185	90	72	34	45	40	41	43	53	85	46	29	763
MARTIRES	175	78	54	56	152	72	56	39	23	44	22	22	793
ANTONIO NARIÑO	56	38	40	52	141	189	62	75	164	57	54	43	971
PUENTE ARANDA	237	161	81	68	87	91	144	41	40	65	45	18	1.078
CANDELARIA	139	121	132	94	131	60	171	39	71	70	82	48	1.158
RAFAEL URIBE	357	179	134	179	200	793	416	210	77	395	79	46	3.065
CIUDAD BOLIVAR	127	75	94	132	191	140	81	46	66	320	136	81	1.489
SUMAPAZ	2	0	0	0	1	1	3	1	1	0	0	0	9
LOCALIDADES TOTAL	6018	4052	3278	2696	5030	3446	3567	2559	2229	3925	2845	1488	41.133
SuperCADE Suba	64	43	40	34	119	70	69	68	54	161	124	41	887
SuperCADE CAD	0	0	0	0	0	0	0	0	3	98	24	27	152
SuperCADE Américas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Cárcel Distrital	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
Núse	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
NIVEL CENTRAL	0	5	25	0	0	0	0	6	22	1	29	21	109
SUBTOTAL	64	48	65	34	119	70	69	74	79	260	179	89	1.150
OTRAS ENTIDADES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
GRAN TOTAL	6.082	4.100	3.343	2.730	5.149	3.516	3.636	2.633	2.308	4.185	3.024	1.577	42.283



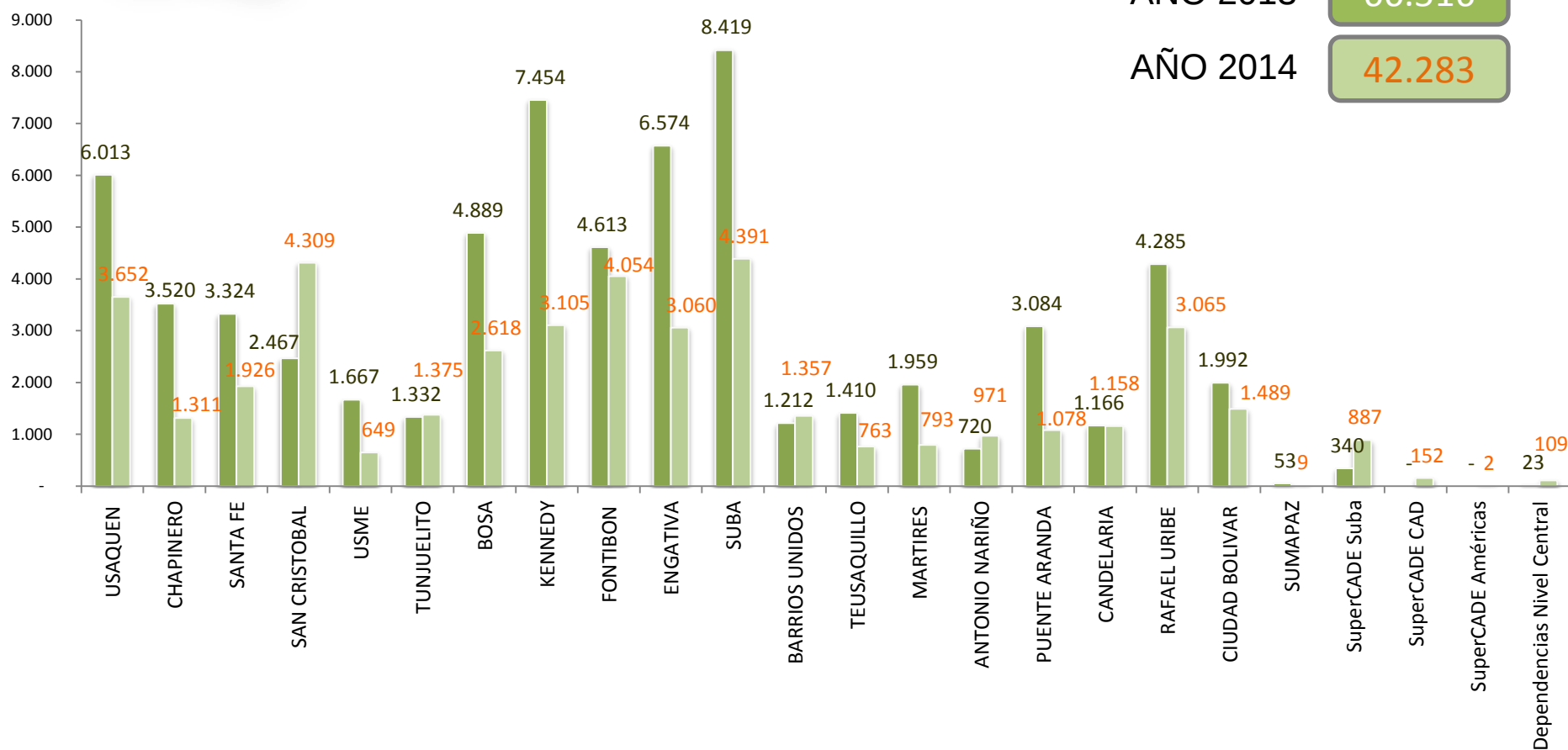
**TOTAL
CERTIFICACIONES
DE RESIDENCIA**

AÑO 2013

66.516

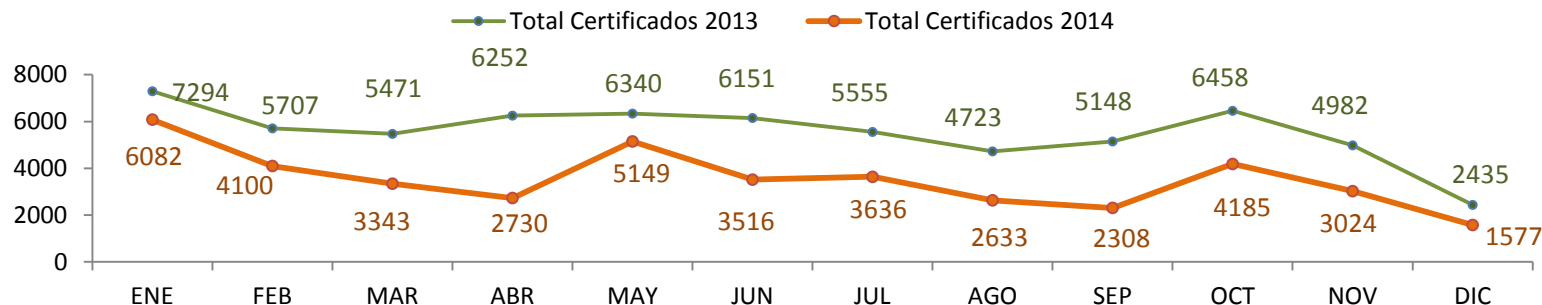
AÑO 2014

42.283



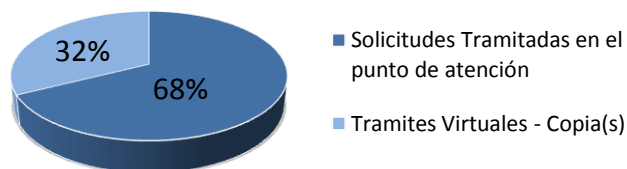
Certificados de Residencia

Se observa una disminución en la expedición de los Certificados de Residencia en el Nivel Local, las líneas muestran como en el año 2.013 registraron **66.512** expedición de certificados de residencia, mientras en 2.014 se expidieron **42. 283** Certificados.

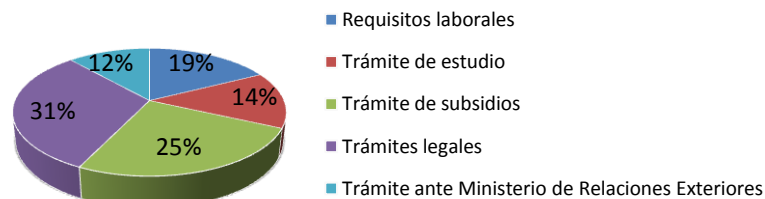


La disminución en expedición de los certificados de residencia puede obedecer a que la ley anti-trámites tiende a reducir la generación innecesaria de documentos para la ciudadanía, impulsando a que las entidades reduzcan para algunos tramites su obligatoriedad.

**TOTAL DE CERTIFICACIONES DE RESIDENCIA
EXPEDIDAS EN LAS LOCALIDADES, SUPERCADÉ
DE SUBA Y NIVEL CENTRAL**
Enero - Diciembre 2014



**TOTAL DE CERTIFICACIONES DE RESIDENCIA EXPEDIDAS EN
LAS LOCALIDADES, SUPERCADÉ DE SUBA Y NIVEL CENTRAL**
Enero - Diciembre 2014



Documentos de Identificación Extraviados



Dando cumplimiento al Acuerdo 212 de 2006 del Concejo de Bogotá para la Recepción de Documentos de Identidad Extraviados donde se establece en el **Artículo 2º. Conformación del Sistema**. *El Sistema para la Recepción y Entrega de Documentos de Identificación Extraviados en el Distrito Capital estará conformado por el Banco de Documentos de la Policía Metropolitana de Bogotá y una red de puntos de recepción de la cual harán parte las Alcaldías Locales, los Centros Administrativos de Educación Local, los Centros Operativos Locales, los Centros y estaciones de la Policía Metropolitana...* se coordinó desde la Secretaría Distrital de Gobierno y sus puntos, dejando para la vigencia 2014 la recepción de 8.582 documentos de identificación extraviados.

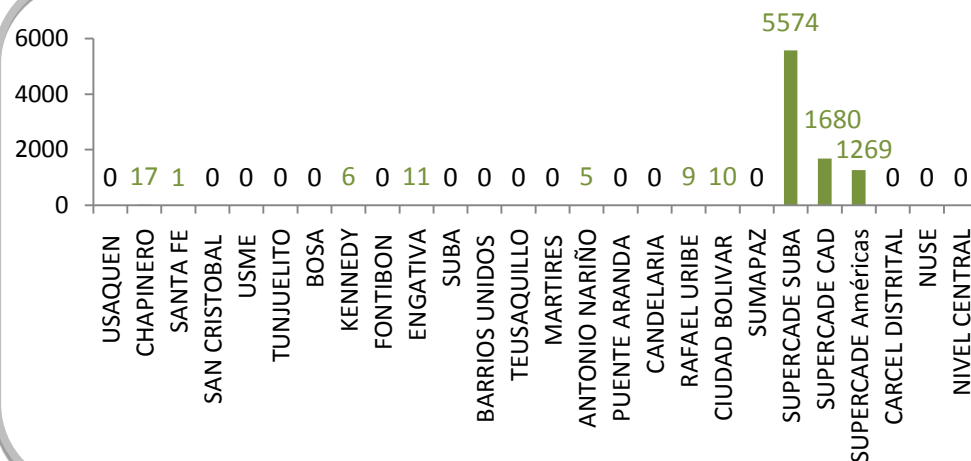
Se recuerda que este servicio es gratuito y no requiere intermediarios.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen de Documentos de Identificación Extraviados Septiembre a Diciembre de 2014

LOCALIDAD	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTALES
USAQUEN	0	0	0	0	0
CHAPINERO	0	11	6	0	17
SANTA FE	0	0	1	0	1
SAN CRISTOBAL	0	0	0	0	0
USME	0	0	0	0	0
TUNJUELITO	0	0	0	0	0
BOSA	0	0	0	0	0
KENNEDY	0	6	0	0	6
FONTIBON	0	0	0	0	0
ENGATIVA	0	11	0	0	11
SUBA	0	0	0	0	0
BARRIOS UNIDOS	0	0	0	0	0
TEUSAQUILLO	0	0	0	0	0
MARTIRES	0	0	0	0	0
ANTONIO NARIÑO	0	5	0	0	5
PUENTE ARANDA	0	0	0	0	0
CANDELARIA	0	0	0	0	0
RAFAEL URIBE	0	7	2	0	9
CIUDAD BOLIVAR	0	5	5	0	10
SUMAPAZ	0	0	0	0	0
TOTAL ALCALDÍAS	0	45	14	0	59
SUPERCADÉ SUBA	878	1599	1647	1450	5574
SUPERCADÉ CAD	711	576	293	100	1680
SUPERCADÉ Américas	1269	0	0	0	1269
CARCEL DISTRITAL	0	0	0	0	0
NUSE	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	0	0	0	0	0
SUBTOTAL	2858	2220	1954	1550	8582



Dando cumplimiento al Acuerdo 212 de 2006 del Concejo de Bogotá para la Recepción de Documentos de Identidad Extraviados, se coordinó desde la Secretaría Distrital de Gobierno y sus puntos, dejando para la vigencia 2014 la recepción de 8.582 documentos de identificación extraviados. Se recuerda que este servicio es gratuito y no requiere intermediarios.

Esta información corresponde a la variable con mayor número de requerimientos que ingresa a la Secretaría de Gobierno y queda identificada en el sub tema: “Obras y Urbanismo”

Como parte de un Plan de Mejoramiento solicitado por la Veeduría Distrital, el Servicio de Atención a la Ciudadanía de la SDG, realizó una gestión encaminada a implementar mecanismos que facilitan la información requerida para dar trámite a los requerimientos referidos al sub tema; razón por la cual a partir del mes de Julio de 2014 como resultado de un ejercicio interinstitucional, se procedió a realizar un enlace entre la Secretaría Distrital del Hábitat y la Secretaría Distrital de Gobierno dejando como resultado que hoy se puede consumir información sistematizada relacionada con Licencias de Construcción ejecutoriadas y negadas, así mismo, Establecimientos de Comercio, insumos proveniente de las Curadurías y Cámara de Comercio respectivamente.

Este Web Service es una herramienta de consultar en línea, para su implementación se requirió la capacitación de todos los Coordinadores Jurídicos y apertura de usuarios.

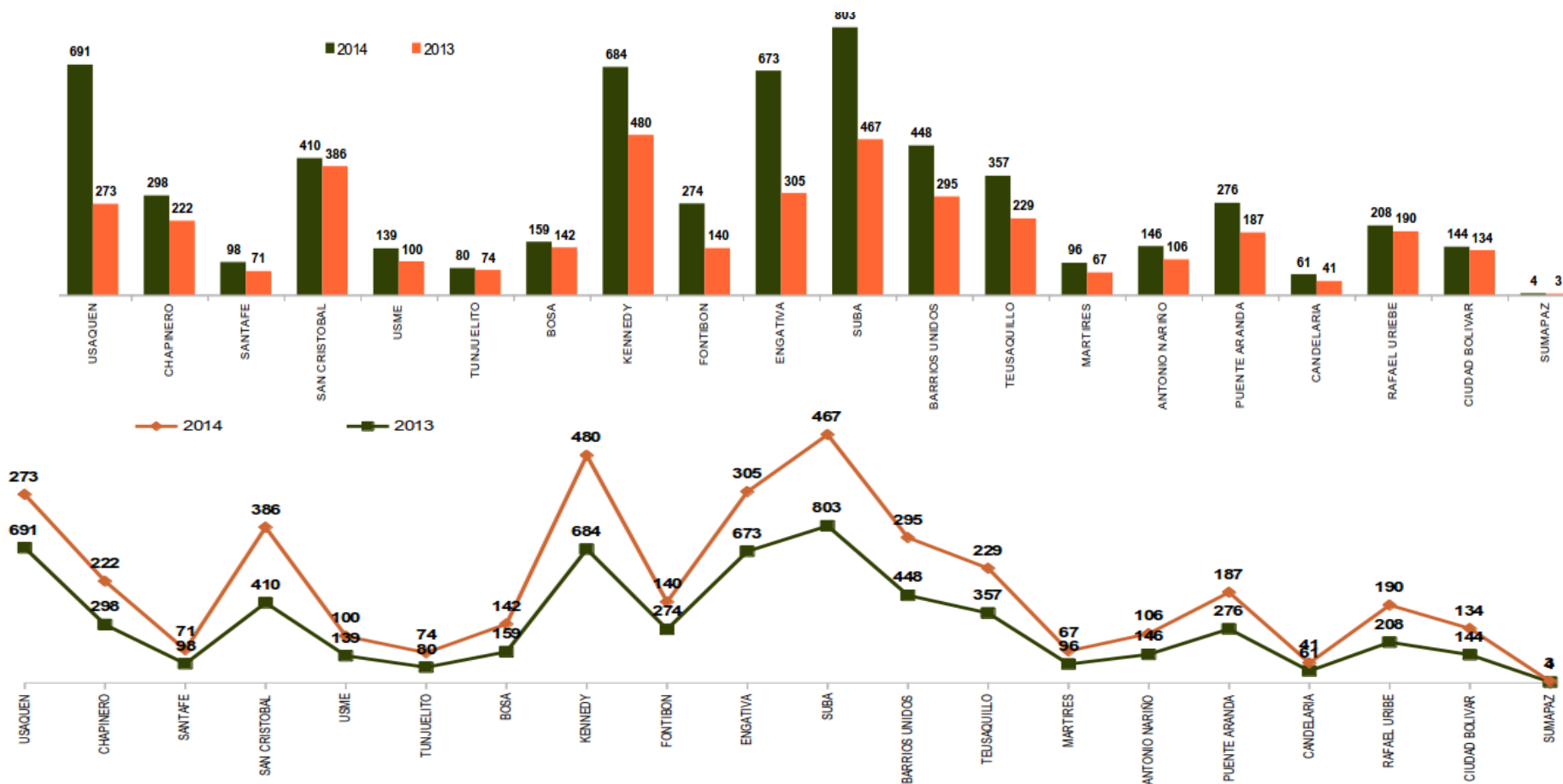
La Ventanilla Única de la Construcción VUC es hoy un aplicativo de consulta y acceso a la información pública asociado al proceso de urbanismo y construcción,, convirtiéndose así en un insumo para las Alcaldías Locales dada la necesidad de dar cumplimiento al artículo 103 de la ley 388 de 1997 el cual contempla las imposición de sanciones a infractores a las normas urbanísticas.



Obras y Urbanismo



COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 DE PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN BOGOTÁ



El incremento fue del 65% para la vigencia 2014 comparado con el 2013, siendo las localidades de Usaquén, Kennedy, Engativá y Suba las que registran el mayor número de peticiones.

COMPARATIVO VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN BOGOTÁ

LOCALIDADES	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
USAQUEN	31	69	24	44	25	56	29	62	21	38	10	51	18	62	19	58	16	74	11	84	18	25	51	68
CHAPINERO	29	25	16	35	9	25	13	37	20	28	21	14	16	31	30	20	18	20	11	26	28	22	11	15
SANTAFE	9	2	18	12	6	10	2	10	2	5	7	3	7	7	5	13	2	11	4	12	7	8	2	5
SAN CRISTOBAL	26	43	33	32	31	37	33	32	47	36	30	40	41	46	31	28	24	41	41	38	36	21	13	16
USME	0	9	3	13	7	14	18	8	11	8	15	7	15	17	4	14	5	9	4	9	12	19	6	12
TUNJUELITO	9	4	10	8	5	12	11	10	6	12	2	7	9	6	5	7	2	6	4	3	5	2	6	3
BOSA	11	19	11	18	14	13	16	12	8	18	13	21	9	19	13	13	12	9	17	8	11	5	7	4
KENNEDY	40	46	15	58	25	66	41	60	51	54	44	57	38	65	60	58	56	71	49	65	38	56	23	28
FONTIBON	11	24	12	18	15	20	23	25	5	32	9	29	8	23	19	24	8	29	5	30	16	11	9	9
ENGATIVA	35	49	23	44	17	59	25	57	29	80	30	42	23	60	23	55	12	55	24	100	32	38	32	34
SUBA	33	45	36	50	43	61	41	62	49	92	30	59	48	91	36	64	38	79	57	93	40	77	16	30
BARRIOS UNIDOS	23	29	27	34	13	33	26	28	28	39	27	38	43	75	24	41	24	42	23	39	23	24	14	26
TEUSAQUILLO	21	20	28	29	12	25	24	45	15	42	24	31	19	56	12	24	11	25	20	23	25	25	18	12
MARTIRES	6	11	2	8	8	16	9	6	11	11	3	8	4	8	7	9	4	7	6	6	4	1	3	5
ANTONIO NARIÑO	8	8	7	5	5	14	16	16	9	13	6	22	6	20	12	14	9	6	17	7	5	12	6	9
PUENTE ARANDA	21	28	9	16	16	13	19	28	18	31	9	23	17	41	16	29	18	17	16	19	14	22	14	9
CANDELARIA	5	7	3	6	5	6	7	1	3	2	2	3	3	14	2	5	3	6	2	5	5	5	1	1
RAFAEL URIBE	18	11	27	28	15	13	18	29	12	13	16	18	17	22	14	20	10	18	22	18	8	15	13	3
CIUDAD BOLIVAR	4	10	11	10	7	20	15	22	18	12	7	9	10	16	11	14	21	12	11	9	10	9	9	1
SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0		0	0	1	0	0	2	0	0			1	0	0	0	2	1	0
TOTAL	340	459	315	468	278	513	386	550	363	567	305	482	353	679	343	510	293	538	344	594	337	399	255	290

Fuente: SDQS - ORFEO

Sumapaz por ser una localidad rural y estar dividida en corregimientos y veredas, cuya población es agrícola, las peticiones de la comunidad están enfocadas a la atención de otras prioridades dada su esencia, por lo que los requerimientos por construcciones sin licencia no tienen la misma incidencia que en las demás localidades de Bogotá, tal como se observa en la tabla, sus peticiones por obras no están referidas a Licencias de construcción

GESTION REALIZADA A LAS PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES VIGENCIA 2014

LOCALIDAD	EN TRAMITE	DE FONDO	TOTAL
USAQUEN	485	206	691
CHAPINERO	217	81	298
SANTAFE	93	5	98
SAN CRISTOBAL	183	227	410
USME	130	9	139
TUNJUELITO	14	66	80
BOSA	3	156	159
KENNEDY	93	591	684
FONTIBON	49	225	274
ENGATIVA	593	80	673
SUBA	541	262	803
BARRIOS UNIDOS	278	170	448
TEUSAQUILLO	194	163	357
MARTIRES	90	6	96
ANTONIO NARIÑO	71	75	146
PUENTE ARANDA	187	89	276
CANDELARIA	26	35	61
RAFAEL URIBE	163	45	208
CIUDAD BOLIVAR	132	12	144
SUMAPAZ	4	0	4
TOTAL	3546	2503	6049

De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno, 6.049 corresponden a peticiones por Obras y Urbanismo, de las cuales 2.503 poseen respuesta de fondo a 31 de Diciembre de 2014, equivalente a un 41%.

Las peticiones por obras y construcciones generan un trámite especial con unos tiempos especiales, de acuerdo al debido proceso o pasos legales que deben surtirse previa apertura de expediente.

Este tipo de trámite requiere que se surtan unas actuaciones enmarcadas en términos del debido proceso, tales como la realización de visita técnica, oficiar a entidades distritales frente al concepto de uso de suelo, citaciones a las partes, entre otras, lo cual determinará si existe mérito o no para hacer la apertura de un expediente o archivar la petición.

Reporte Preventivo

7

[illegible]

Resumen de seguimiento Peticiones tramitadas Oficina de Atención a la Ciudadanía

Gestión Alcaldías – Dependencias Nivel Central

Enero a Diciembre de 2014

GESTION					
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA		RESPUESTA POR COMPETENCIA			
LOCALIDAD	Total peticiones Oficina Atención a la Ciudadanía	Respuesta de Fondo	%	En trámite	%
USAQUEN	2530	1533	61%	997	39%
CHAPINERO	1446	977	68%	469	32%
SANTA FE	464	255	55%	209	45%
SAN CRISTOBAL	1019	515	51%	504	49%
USME	392	327	83%	65	17%
TUNJUELITO	522	341	65%	181	35%
BOSA	690	321	47%	369	53%
KENNEDY	3314	761	23%	2553	77%
FONTIBON	1137	422	37%	715	63%
ENGATIVA	3282	1378	42%	1904	58%
SUBA	3162	1567	50%	1595	50%
BARRIOS UNIDOS	1139	527	46%	612	54%
TEUSAQUILLO	1319	658	50%	661	50%
MARTIRES	377	179	47%	198	53%
ANTONIO NARIÑO	494	273	55%	221	45%
PUENTE ARANDA	1284	1109	86%	175	14%
CANDELARIA	266	177	67%	89	33%
RAFAEL URIBE	550	129	23%	421	77%
CIUDAD BOLIVAR	1009	595	59%	414	41%
SUMAPAZ	92	88	96%	4	4%
TOTAL LOCALIDADES	24488	12132	50%	12356	50%
SuperCADE de Suba	10	10	100%	0	0%
SuperCADE CAD	47	47	100%	0	0%
SuperCADE Américas	4	4	100%	0	0%
Cárcel Distrital	4497	4486	100%	11	0%
Núse 123	480	480	100%	0	0%
Dependencias Nivel Central	1308	1278	98%	30	2%
TOTAL NIVEL CENTRAL	6346	6305	99%	41	1%
OTRAS ENTIDADES	4899	4899	100%	0	0%
TOTAL	35733	23336	65%	12397	35%

Resumen de seguimiento
Peticiones tramitadas y gestionadas Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía
Gestión Alcaldías – Dependencias Nivel Central
 Enero a Diciembre de 2014

GESTIÓN TOTAL 2014			
Atención a la Ciudadanía	NIVEL LOCAL Y DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL		
Trámites ORFEO-SDQS	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
35733	23336	12397	35733
100%	65%	35%	100%

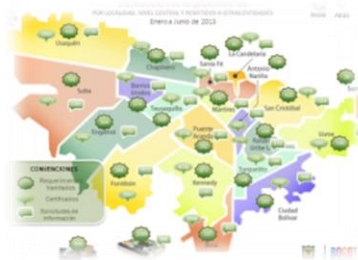
GESTIÓN TOTAL 2013			
Atención a la Ciudadanía	NIVEL LOCAL Y DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL		
Trámites ORFEO-SDQS	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
22277	10271	12006	22277
100%	46%	54%	100%

* El SDQS corresponde a un aplicativo Distrital y el enlace entre SDQS-ORFEO, garantiza la trazabilidad de la información de la gestión realizada en SDG

* La respuesta PARCIAL en el SDQS, concluye el procedimiento de Atención a la Ciudadanía.

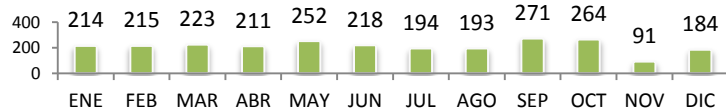
* Fuente de Información SDQS-ORFEO - Matriz de Reporte Preventivo - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

* LAS PETICIONES EN TRAMITE POSEEN RESPUESTA PARCIAL.



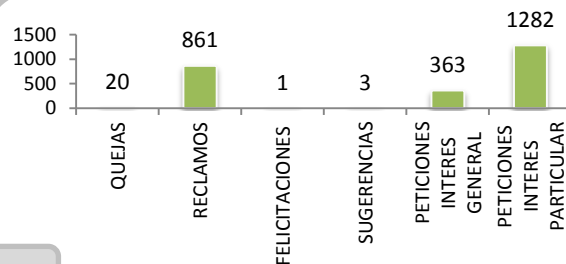
Resumen y Análisis de la Gestión realizada por la Oficina SAC Localidad por Localidad

2.1 Alcaldía Local Usaquén



2.530

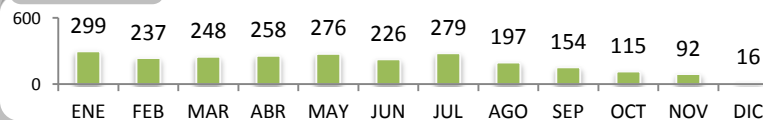
Peticiones tramitadas



2.530

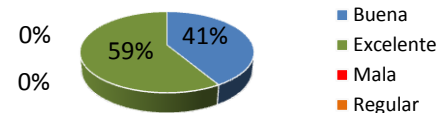
Tipología (Peticiones tramitadas)

2.397

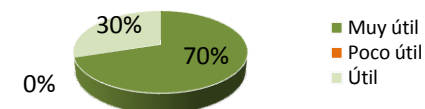


Solicitudes de Información

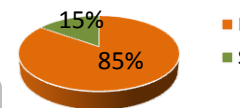
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

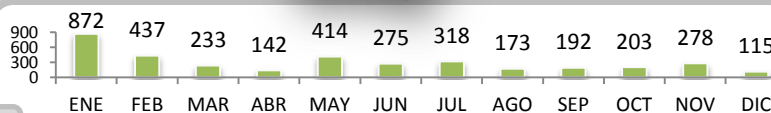


388

Encuesta de percepción del servicio

0

Documentos Extraviados

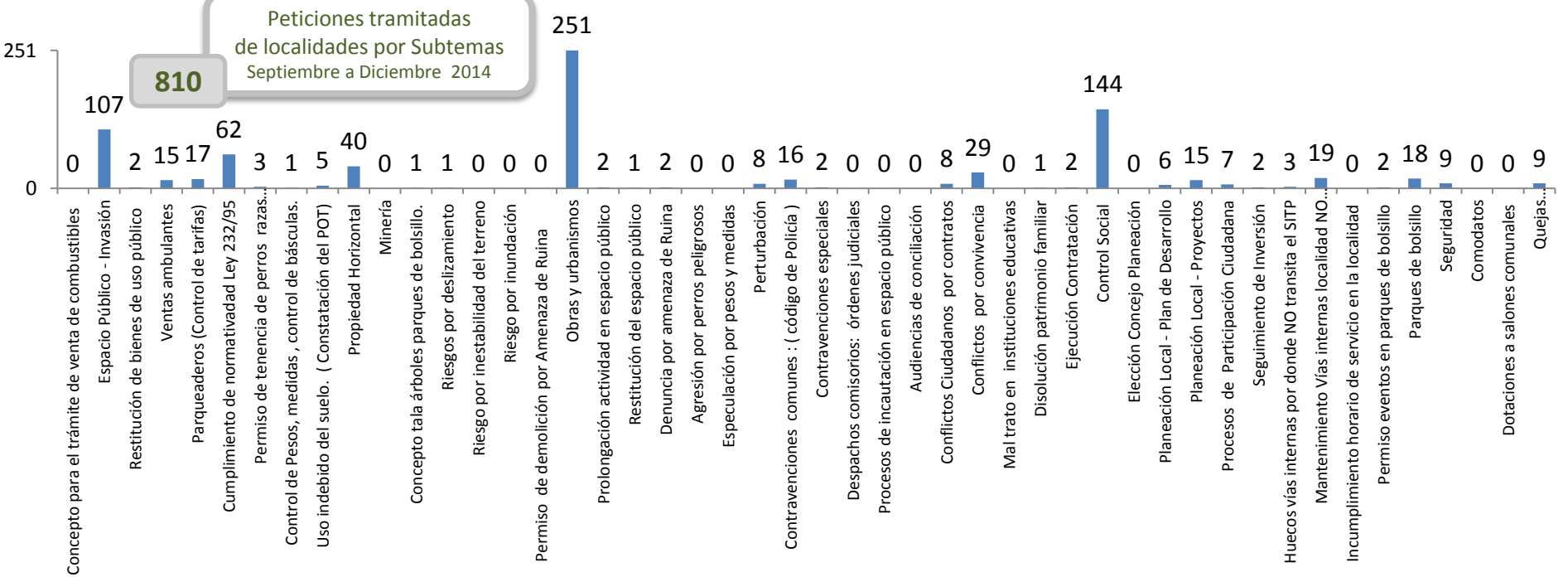
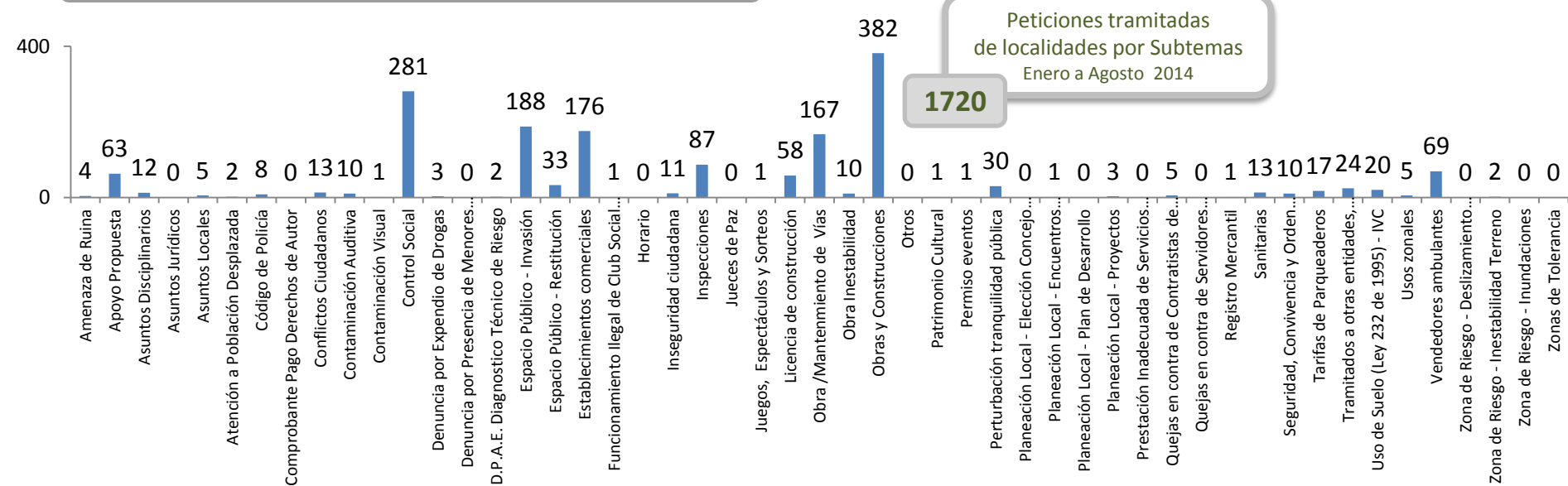


3.652

Certificados de Residencia



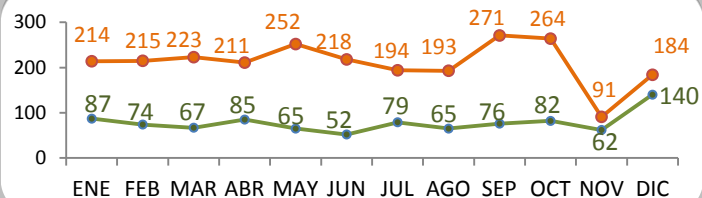
2.1 Alcaldía Local Usaquén



2.1 Alcaldía Local Usaquén

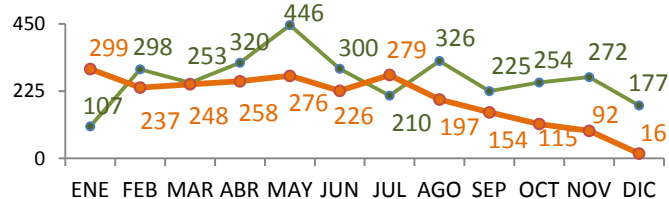
—●— 2013 —●— 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



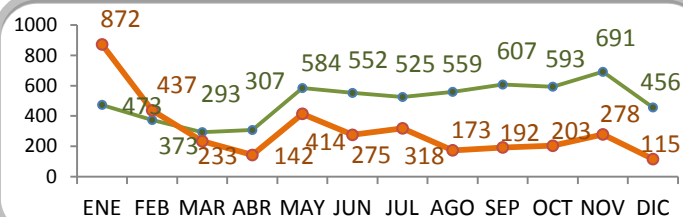
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 934 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 2.530, lo que equivale a un aumento de 1.596 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



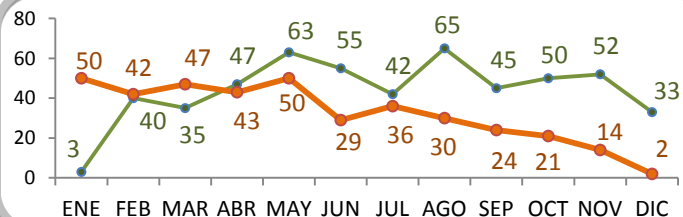
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 2.397, mientras que para el año 2013 fue de 3.188, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 3.652, mientras que para el 2013 fue de 6.013, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley anti-trámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



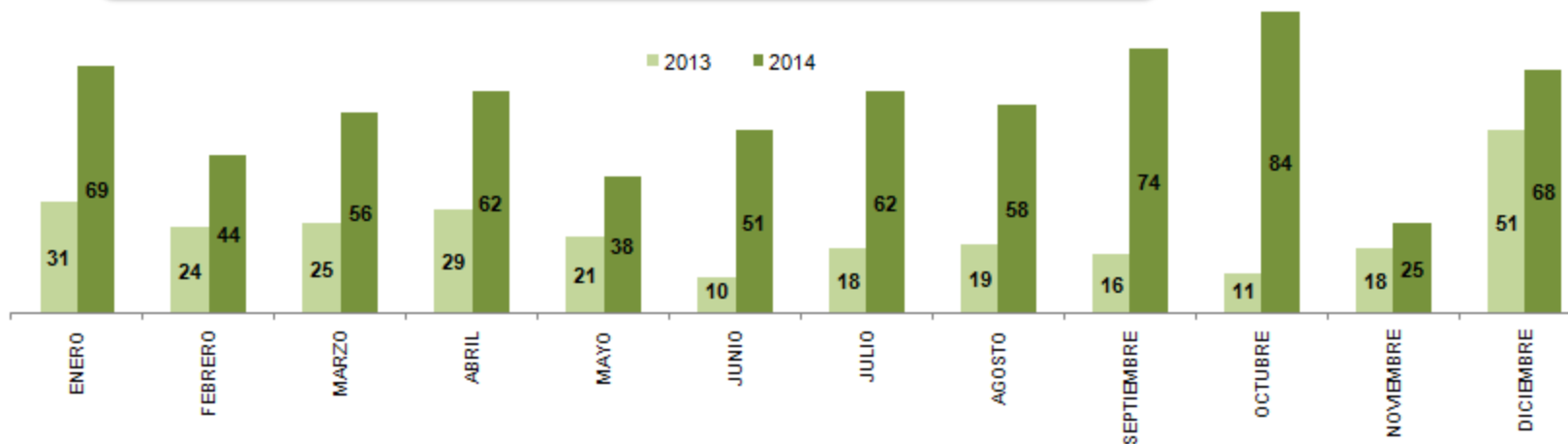
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	NIVEL LOCAL		
REQUERIMIENTOS SDQS-ORFEO	RESPUESTA DE FONDO	EN TRÁMITE	TOTAL
2530	1533	997	2530
100%	61%	39%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN USAQUEN



De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 2.530 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Usaquén, de las cuales 691 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

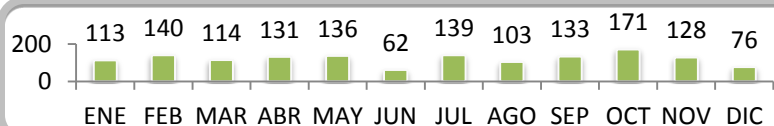
La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó durante toda la vigencia 2014, los motivos a los que podrían suponerse dicho aumento se relacionan en primer lugar por la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales invitando a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

En el mes de octubre, una parte de la comunidad de Usaquén fue incisiva en denunciar una obra de construcción en el parque Bella Suiza, de allí el aumento que se observa en este mes a diferencia de los otros.

El número de peticiones en trámite fue de 485* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requiere de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

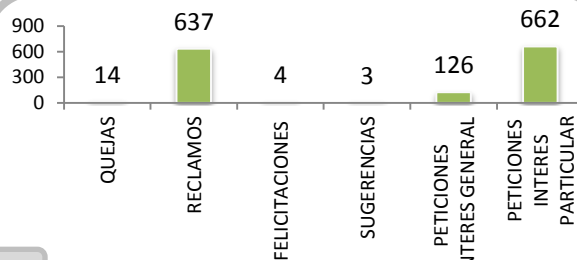
En el mes de mayo de 2014, las peticiones por obras y urbanismo disminuyeron a 38, se presume que esta disminución podría estar relacionada con la suspensión del Decreto 364 de 2013 o Modificación Excepcional del Plan de Ordenamiento Territorial, (MEPOT), ya que la ciudad quedó en expectativa del ordenamiento que regiría para Bogotá.

2.2 Alcaldía Local Chapinero



1.446

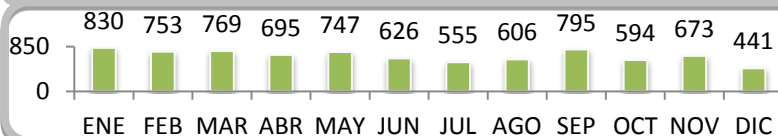
Peticiones tramitadas



1.446

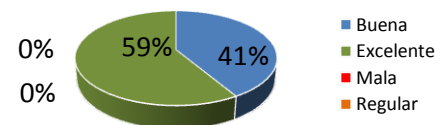
Tipología (Peticiones tramitadas)

8.084

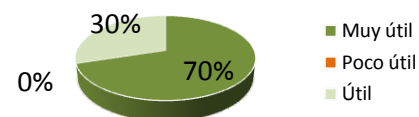


Solicitudes de Información

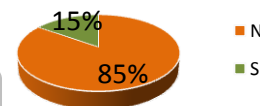
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



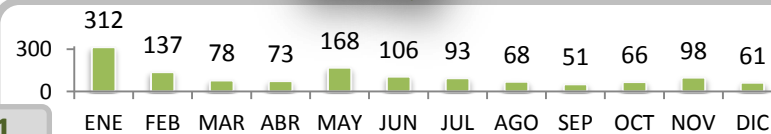
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



1190

Encuesta de percepción del servicio

1.311



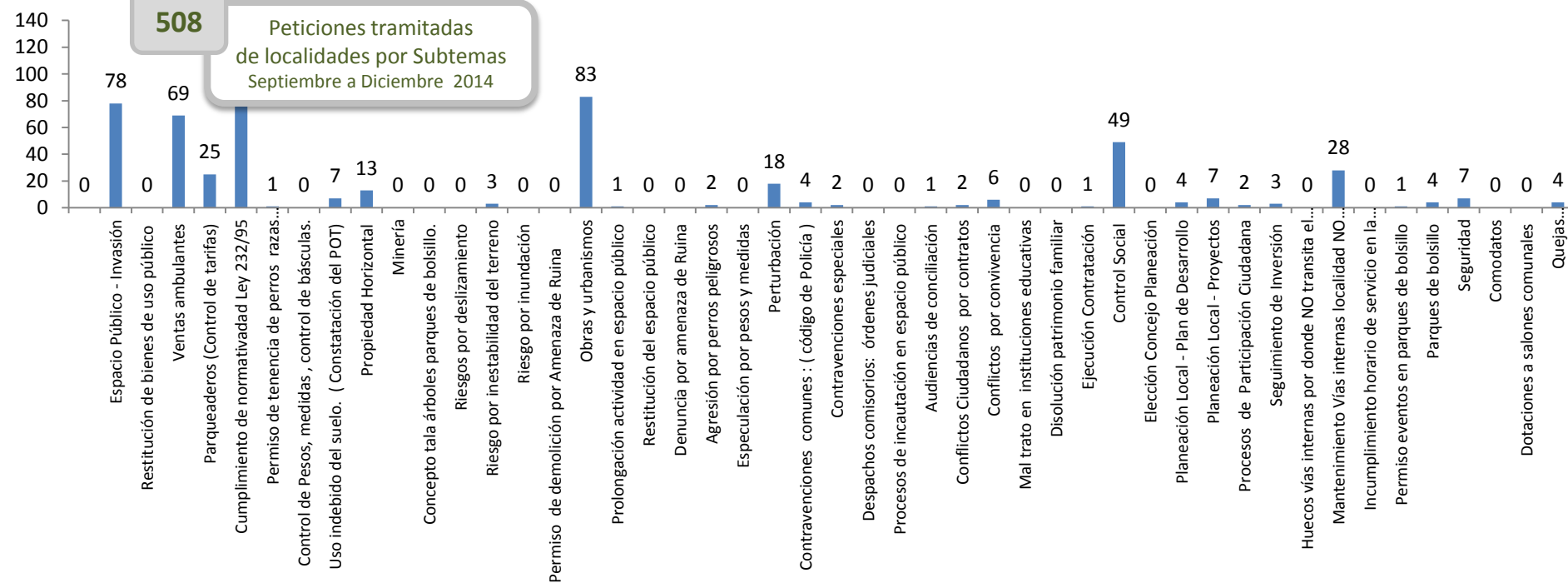
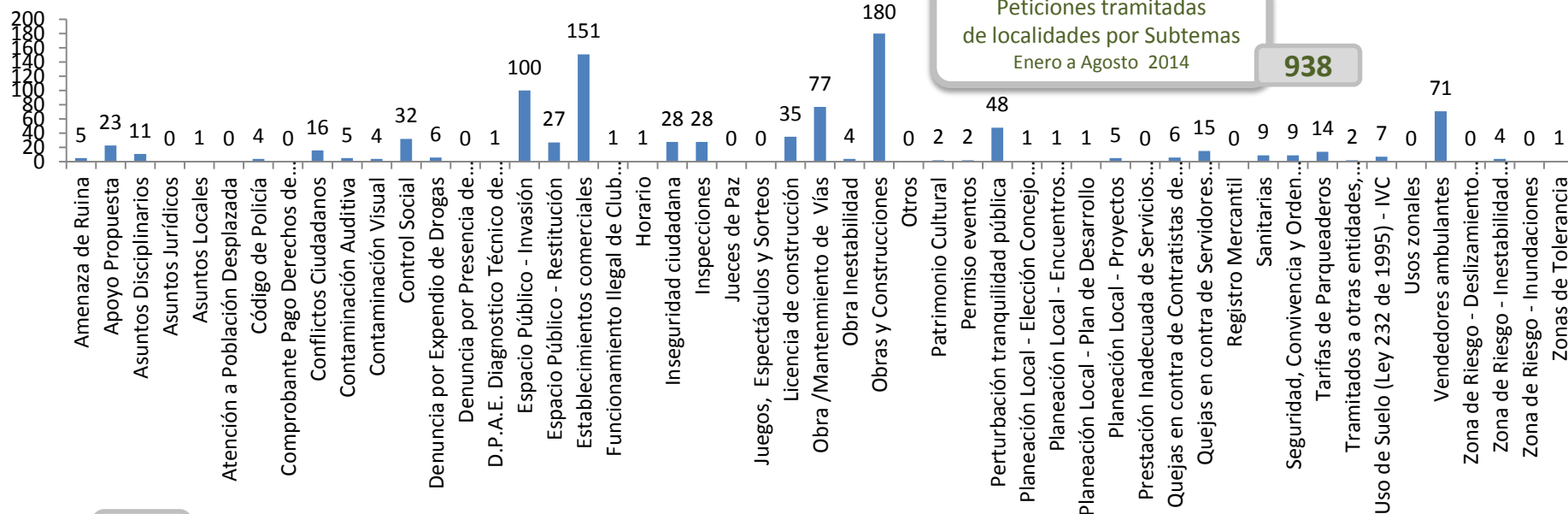
Certificados de Residencia

17



Documentos Extraviados

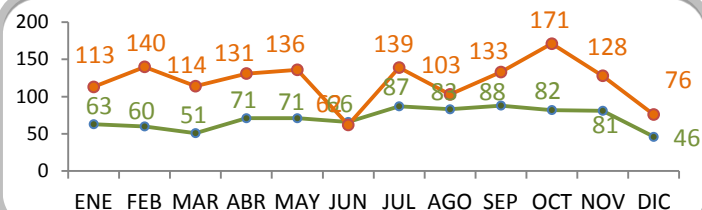
2.2 Alcaldía Local Chapinero



2.2 Alcaldía Local Chapinero

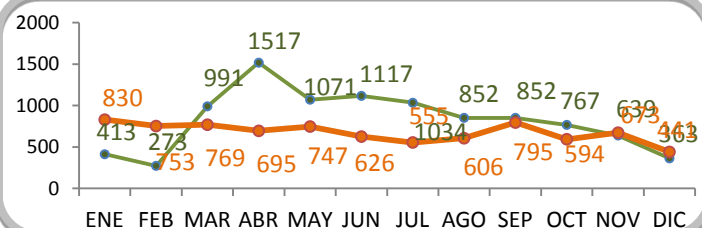
—●— 2013 —●— 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



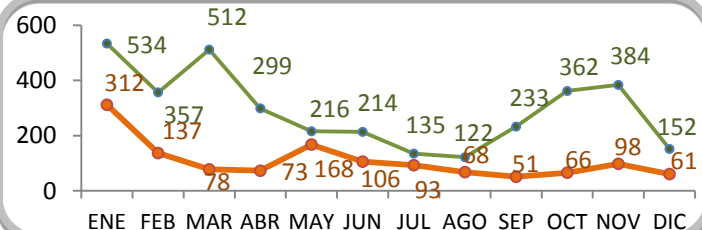
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 849 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 1.446, lo que equivale a un aumento de 597 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



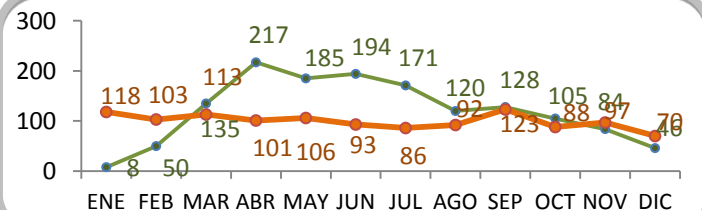
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 8.084 mientras para el año 2013 fue de 9.889, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 1.311, mientras que para el 2013 fue de 3.520, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley anti-trámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



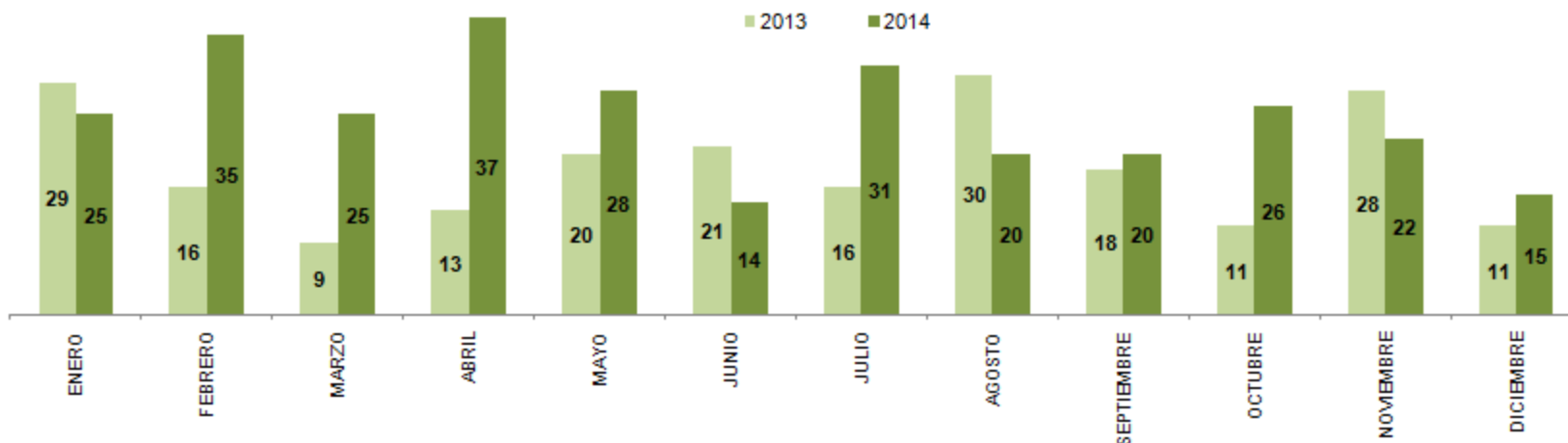
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
Requerimientos SDQS - ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
1446	977	469	1446
100%	68%	32%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN CHAPINERO



De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014; 1.446 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Chapinero, de las cuales 298 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

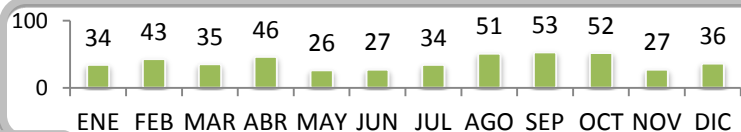
La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

En los meses de mayo y junio de 2014, las peticiones por obras y urbanismo disminuyeron, se presume que esta disminución podría estar relacionada con la suspensión del Decreto 364 de 2013 o Modificación Excepcional del Plan de Ordenamiento Territorial, (MEPOT), ya que la ciudad quedó en expectativa del ordenamiento que regiría para Bogotá.

El número de peticiones en trámite fue de 217* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

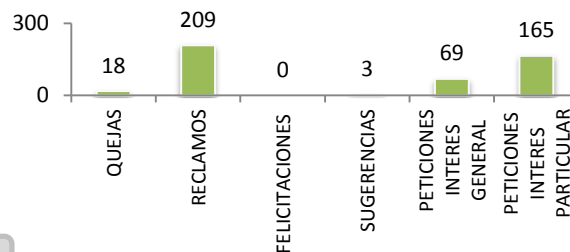
*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.3 Alcaldía Local Santafé



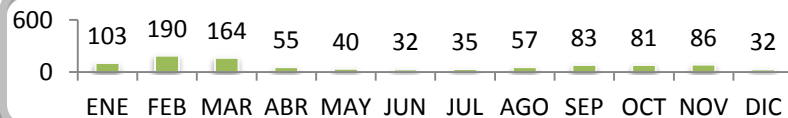
464

Peticiones tramitadas



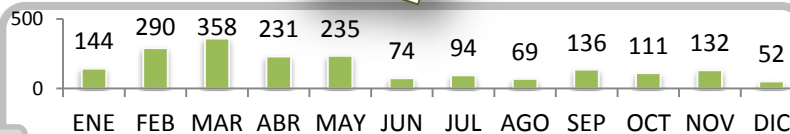
464

Tipología (Peticiones tramitadas)



958

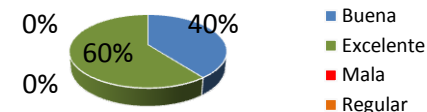
Solicitudes de Información



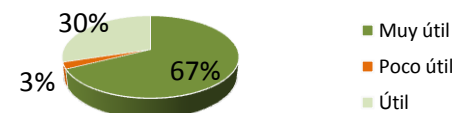
1.926

Certificados de Residencia

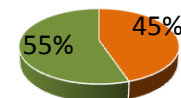
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



154

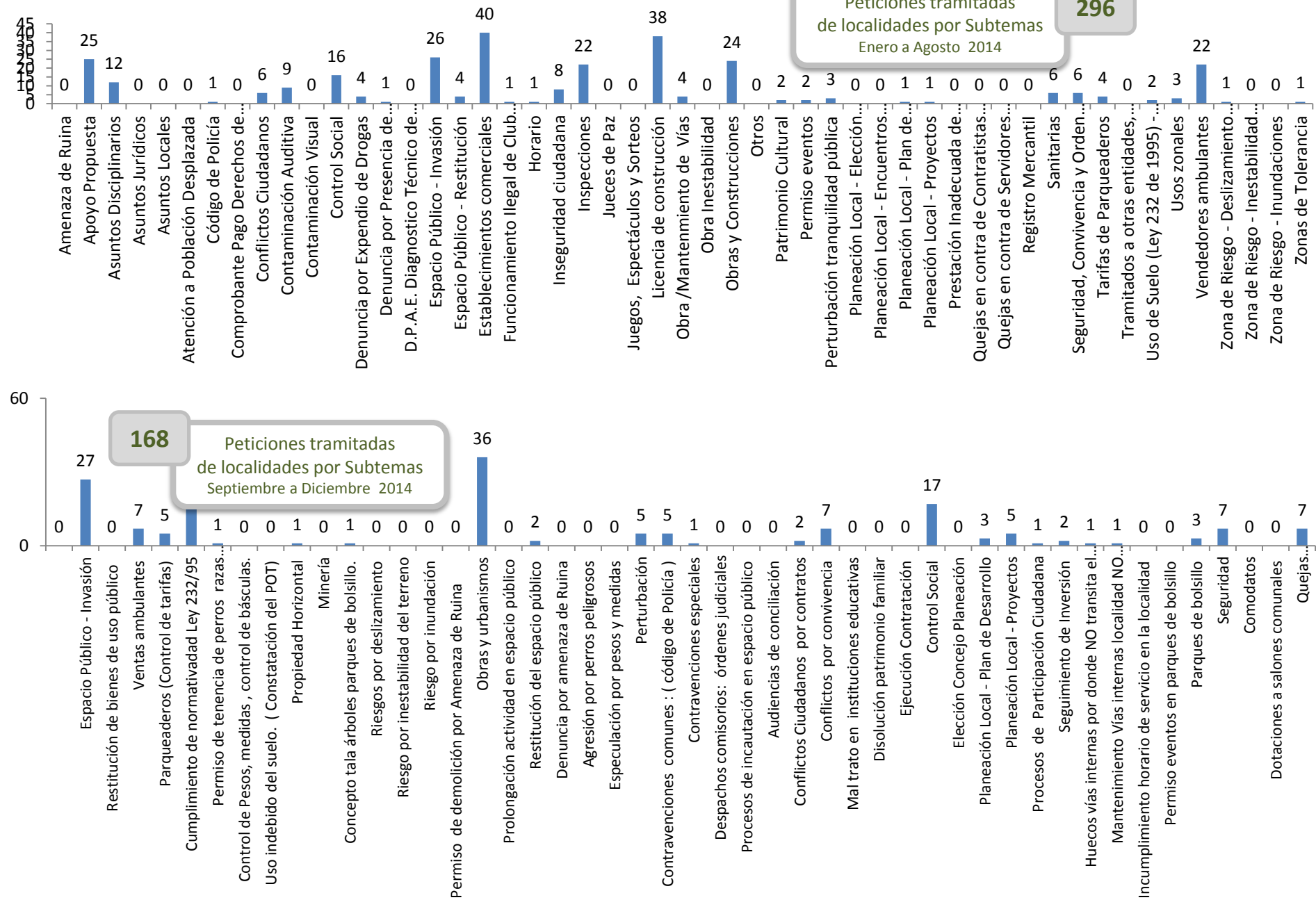
Encuesta de percepción del servicio

1



Documentos Extraviados

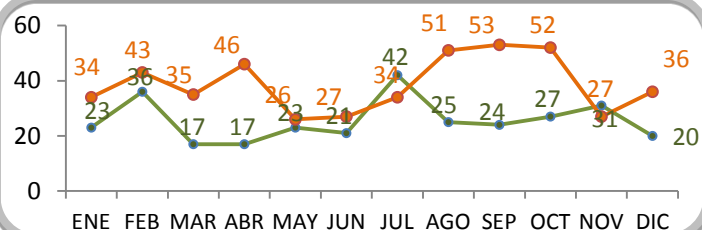
2.3 Alcaldía Local Santafé



2.3 Alcaldía Local Santafé

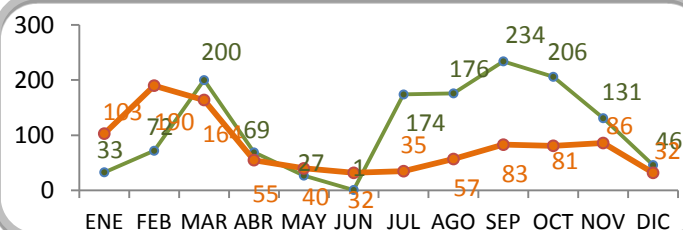
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



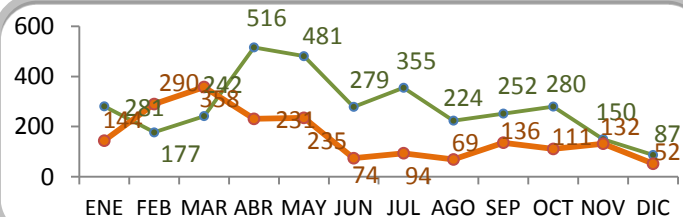
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 306 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 464, lo que equivale a un aumento de 158 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



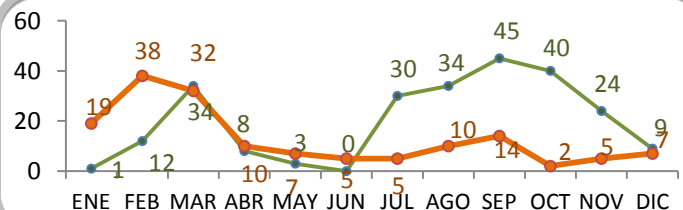
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 958, mientras para el año 2013 fue de 1.369, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 1.926, mientras que para el 2013 fue de 3.324, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley anti-trámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



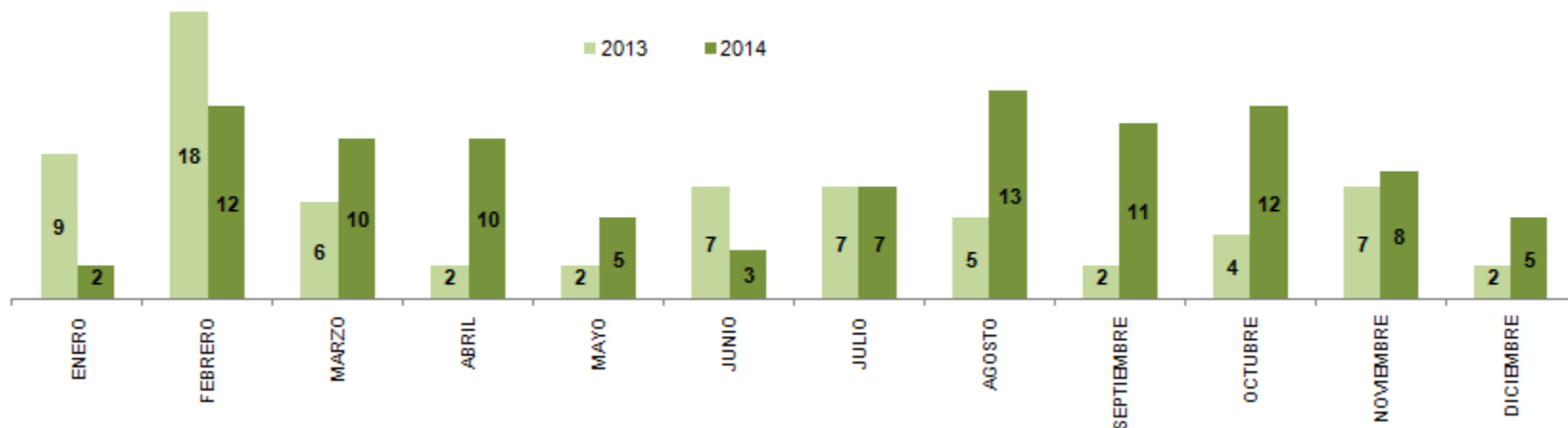
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
	Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	Total
	464	255	209
	100%	55%	45%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN SANTAFÉ



De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 464 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Santafé, de las cuales 98 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

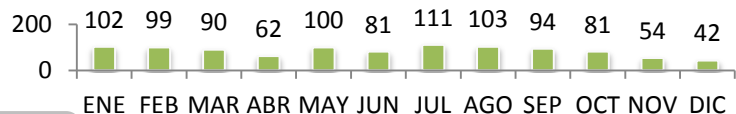
La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

El número de peticiones en trámite fue de 93* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

En los meses de mayo y junio de 2014, las peticiones por obras y urbanismo disminuyeron, se presume que esta disminución podría estar relacionada con la suspensión del Decreto 364 de 2013 o Modificación Excepcional del Plan de Ordenamiento Territorial, (MEPOT), ya que la ciudad quedó en expectativa del ordenamiento que regiría para Bogotá

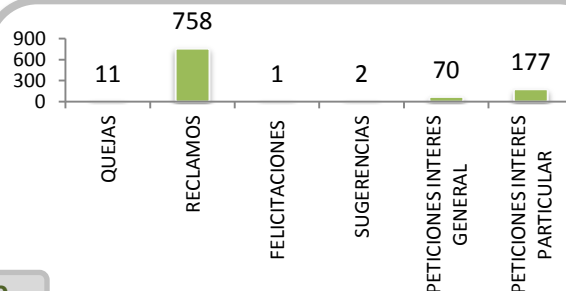
*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.4 Alcaldía Local San Cristóbal



1.019

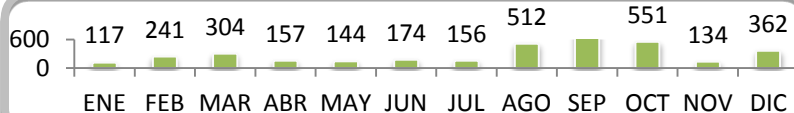
Peticiones tramitadas



1.019

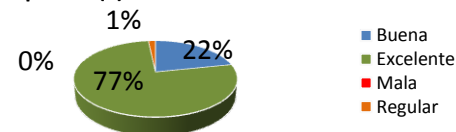
Tipología (Peticiones tramitadas)

4.041

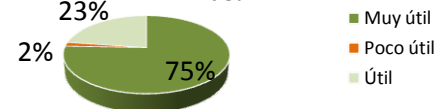


Solicitudes de Información

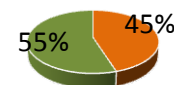
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

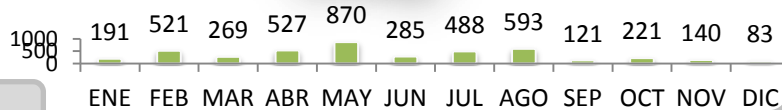


664

Encuesta de percepción del servicio

0

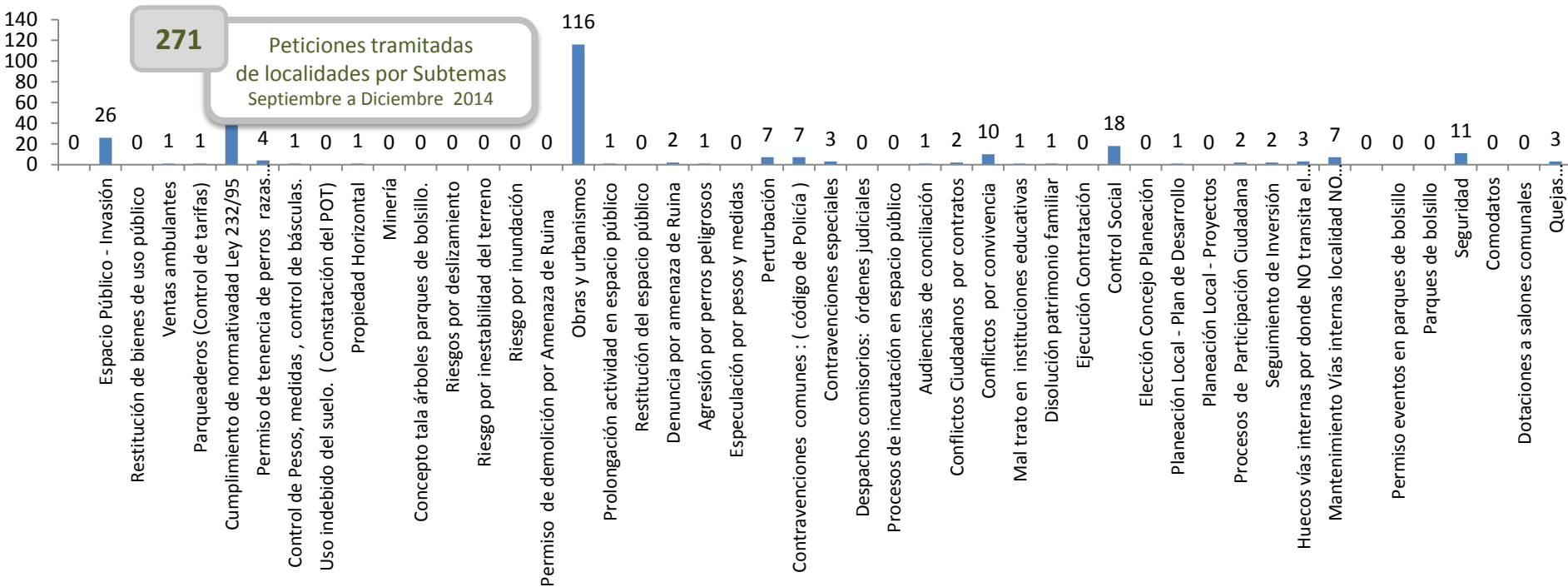
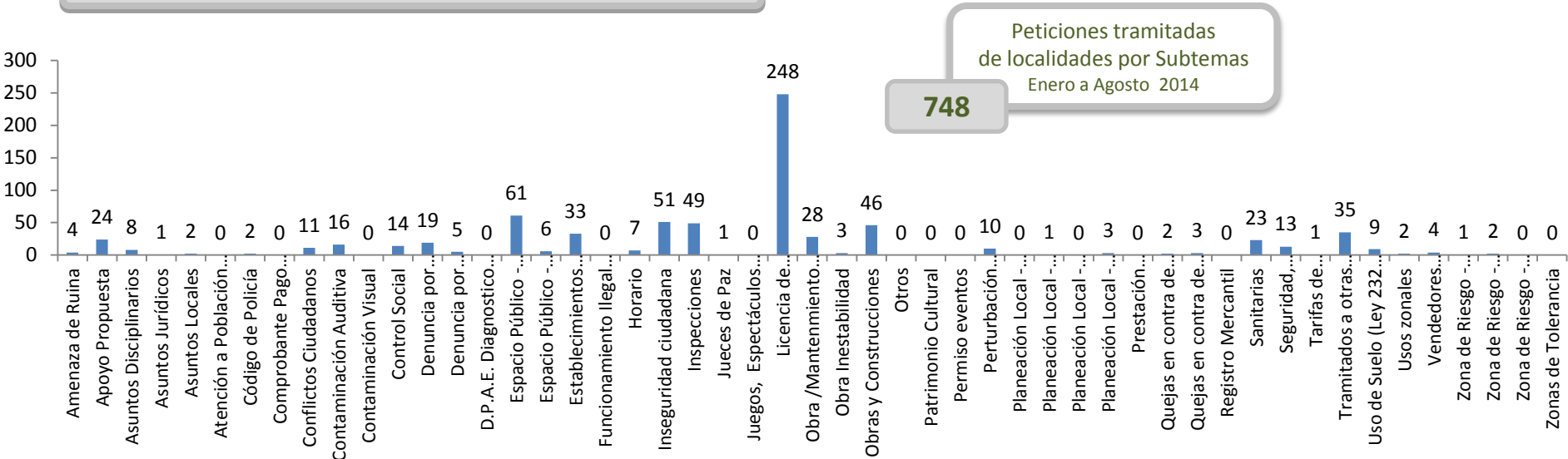
Documentos Extraviados



4.309

Certificados de Residencia

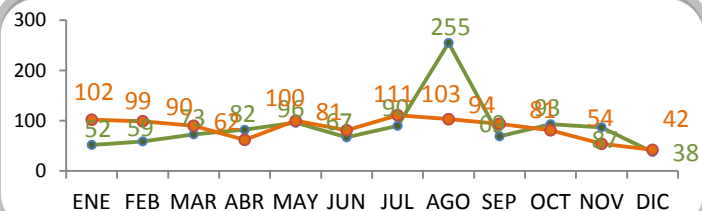
2.4 Alcaldía Local San Cristóbal



2.4 Alcaldía Local San Cristóbal

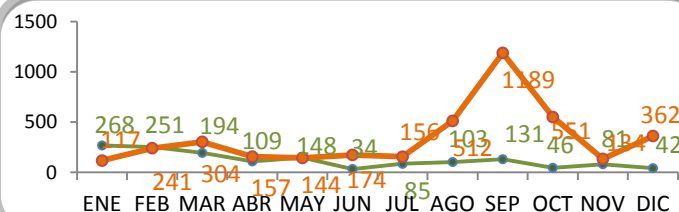
—●— 2013 —●— 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



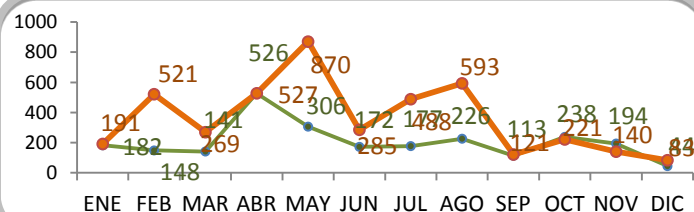
Se puede evidenciar una disminución en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, pero se puede inferir que se mantuvo el promedio anual es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 1.061 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 1.019, lo que equivale a un aumento de 42 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



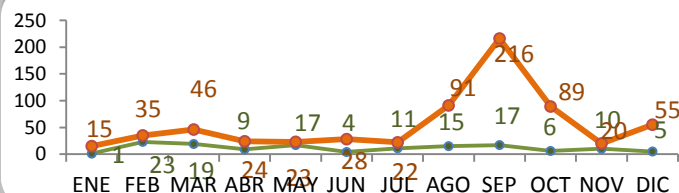
Al comparar las vigencias 2013 en la que ingresaron 1.492 y 2014 con 4.041, se observa un incremento en el registro de ciudadanos atendidos, lo cual puede obedecer a las actividades y proyectos que se desarrollaron en la localidad durante el año anterior

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia durante la vigencia 2014 muestra un aumento, ya que para el 2014 se expidieron 4.309, mientras que para el 2013 fue de 2.467, lo cual obedece a la continuidad que se dió a proyectos desarrollados por la Alcaldía Local de acuerdo al Plan de Desarrollo, lo cual hace necesario la expedición de éste documento a la ciudadanía

Comparativo Tendencia Encuestas



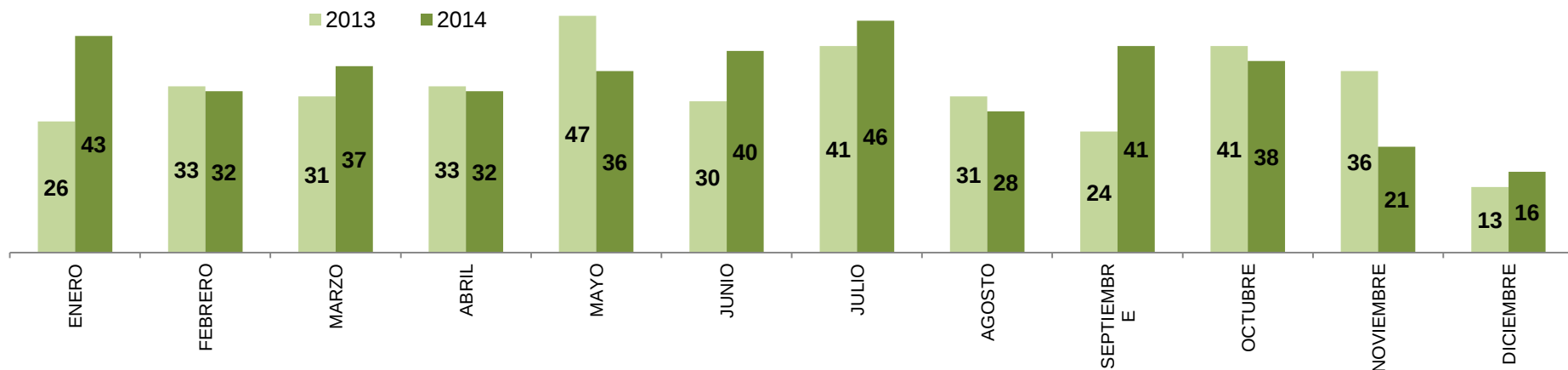
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría fueron atenciones presenciales.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

GESTIÓN			
Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
	Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite
1019	515	504	1019
100%	51%	49%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN SAN CRISTÓBAL



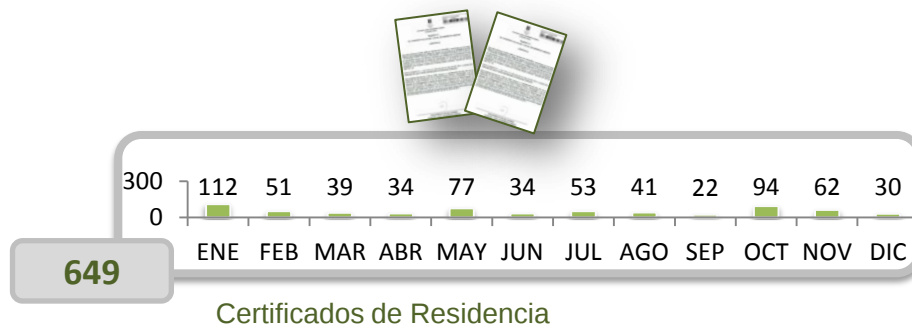
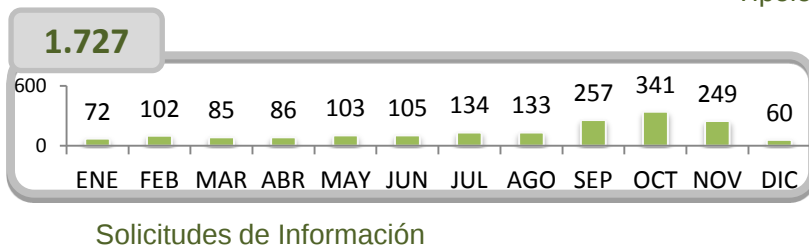
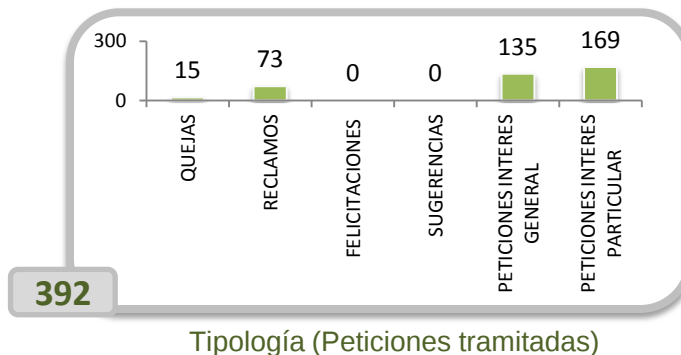
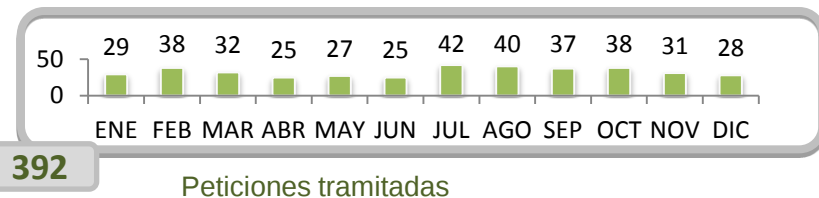
De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 1.019 fueron clasificados a la Alcaldía Local de San Cristóbal, de las cuales 409 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

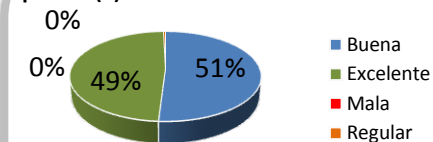
El número de peticiones en trámite fue de 183* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

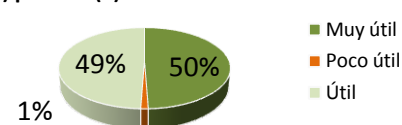
2.5 Alcaldía Local Usme



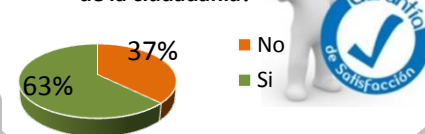
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



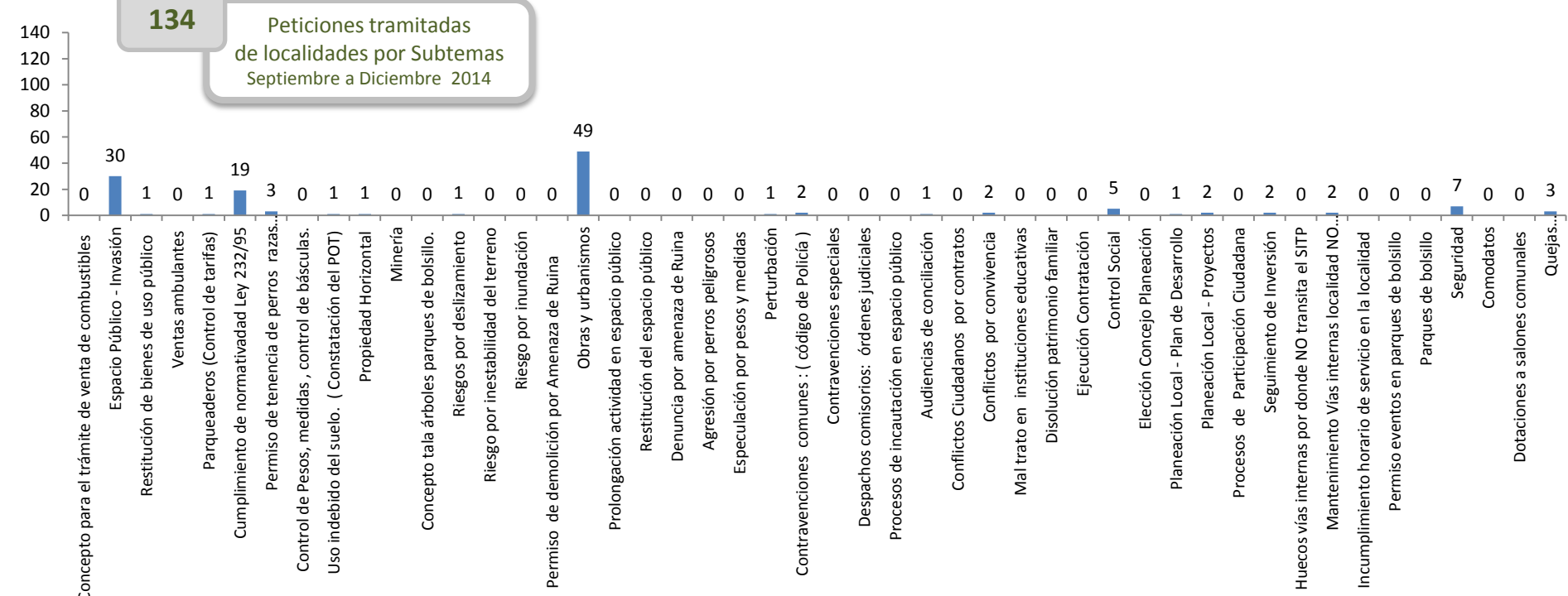
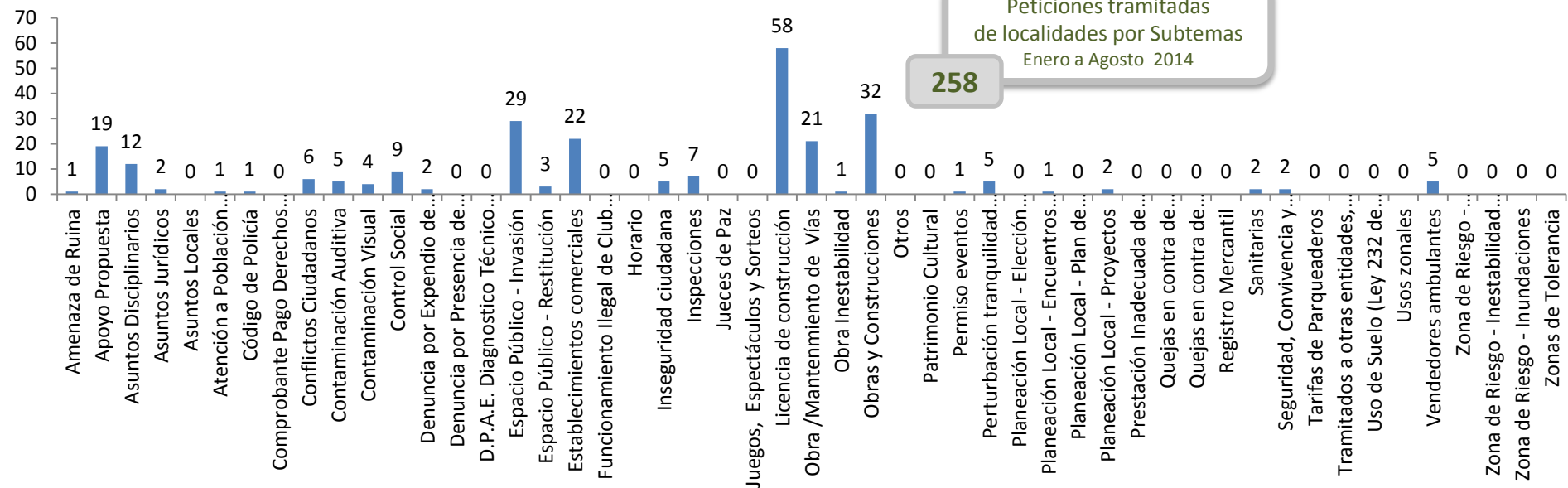
Encuesta de percepción del servicio



0

Documentos Extraviados

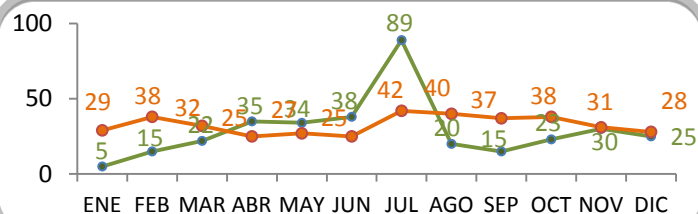
2.5 Alcaldía Local Usme



2.5 Alcaldía Local Usme

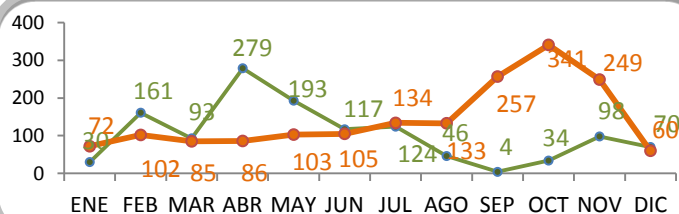
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



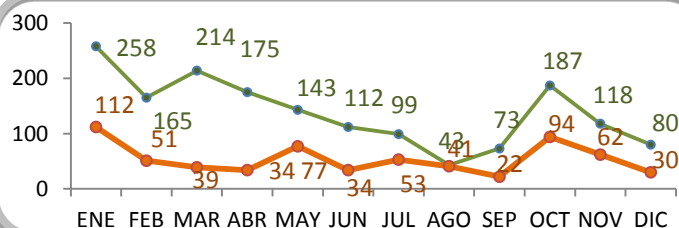
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 351 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 392 lo que equivale a un aumento de 41 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



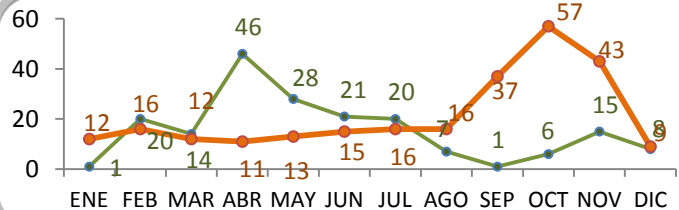
Al comparar las vigencias 2013 en la que ingresaron 1.492 y 2014 con 1.727, se observa un incremento en el registro de ciudadanos atendidos, lo cual puede obedecer a las actividades y proyectos que se desarrollaron en la localidad durante el año anterior

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 649, mientras que para el 2013 fue de 1.667 una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley antitrámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



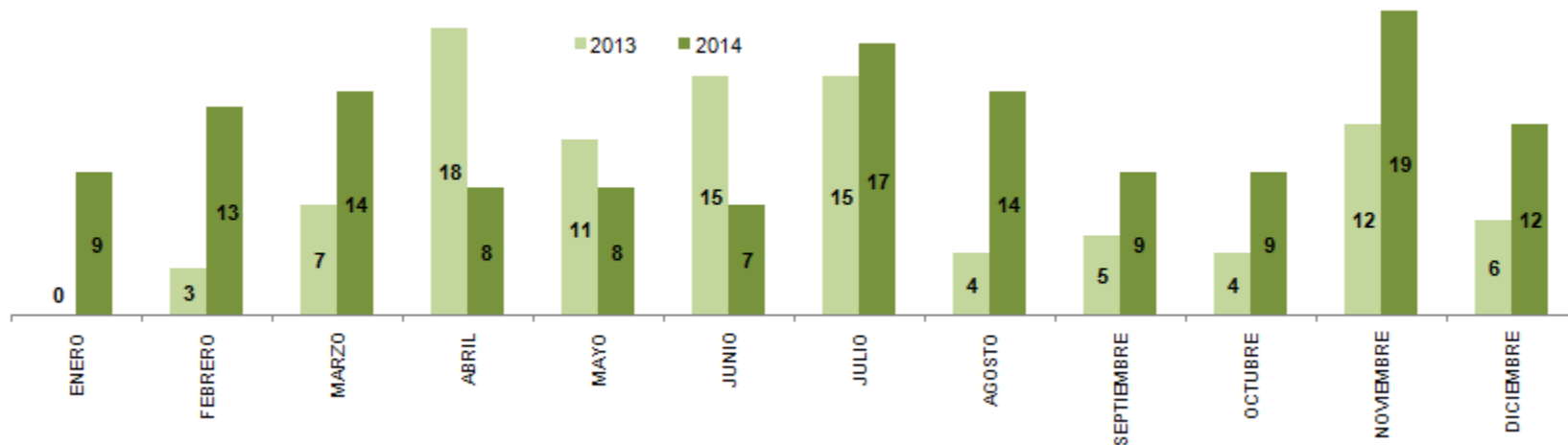
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría fueron atenciones telefónicas, debido a que para dichas atenciones no se aplica la encuesta. Igualmente, se observa un incremento en la aplicación de la encuesta entre Agosto y Noviembre de la vigencia 2014.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
 Oficina de Atención a la Ciudadanía
 Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
392	327	65	392
100%	83%	17%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN USME



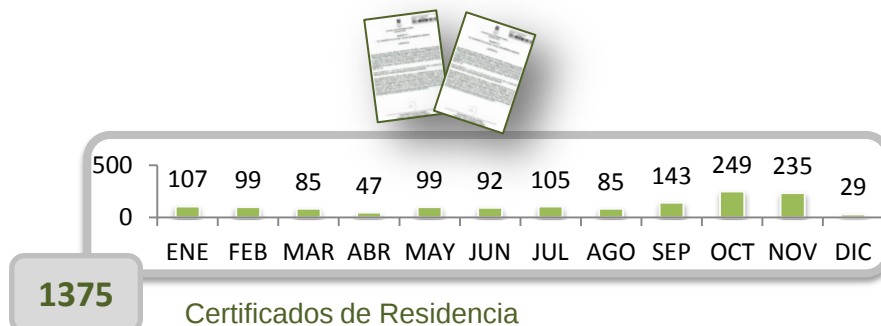
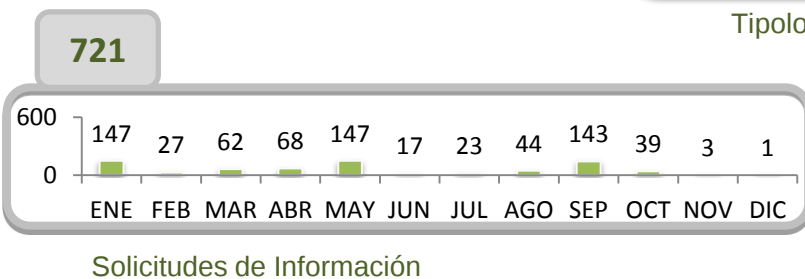
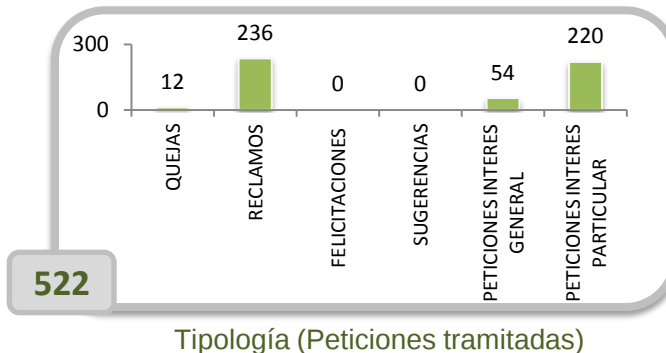
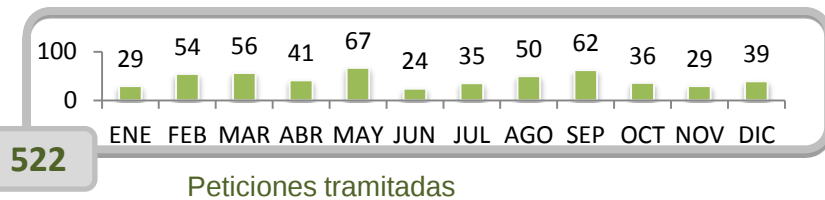
De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 392 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Usme, de las cuales 139 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

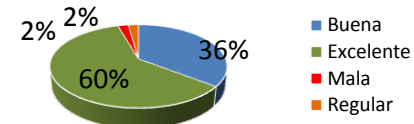
El número de peticiones en trámite fue de 130* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

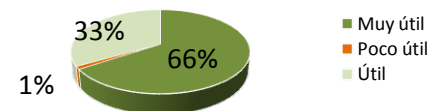
2.6 Alcaldía Local Tunjuelito



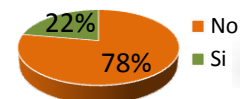
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



90

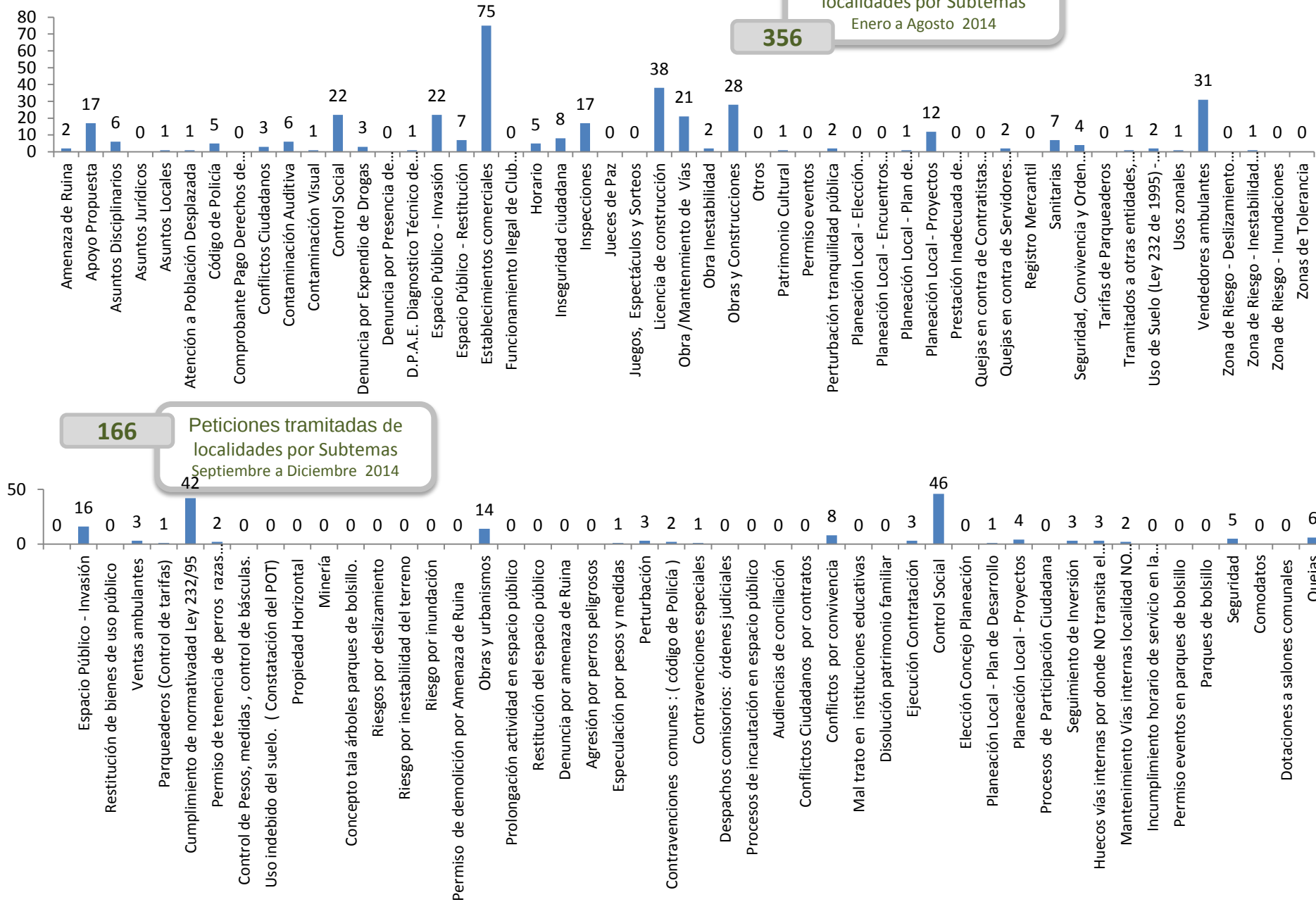
Encuesta de percepción del servicio

0



Documentos Extraviados

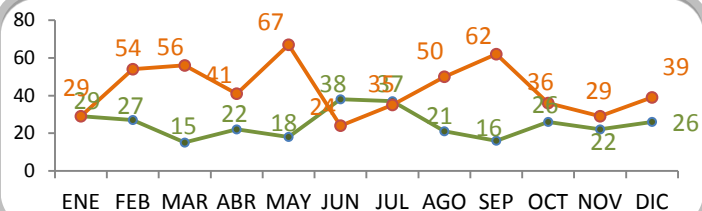
2.6 Alcaldía Local Tunjuelito



2.6 Alcaldía Local Tunjuelito

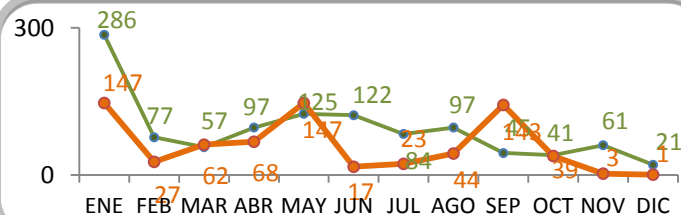
—●— 2013 —●— 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



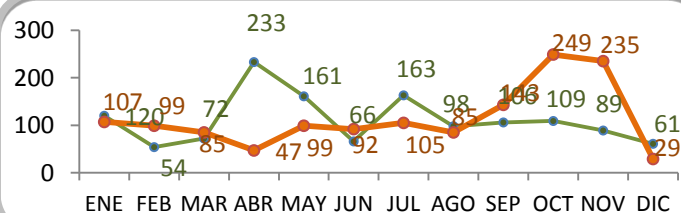
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 297 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 522, lo que equivale a un aumento de 225 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



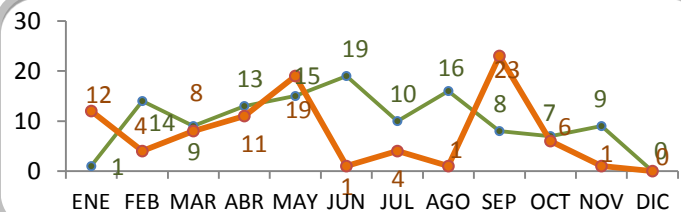
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 721, mientras para el año 2013 fue de 1.113, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia durante la vigencia 2014 muestra un aumento, ya que para el 2014 se expidieron 4.309, mientras que para el 2013 fue de 2.467, lo cual obedece a la continuidad que se dió a proyectos desarrollados por la Alcaldía Local de acuerdo al Plan de Desarrollo, lo cual hace necesario la expedición de éste documento a la ciudadanía

Comparativo Tendencia Encuestas



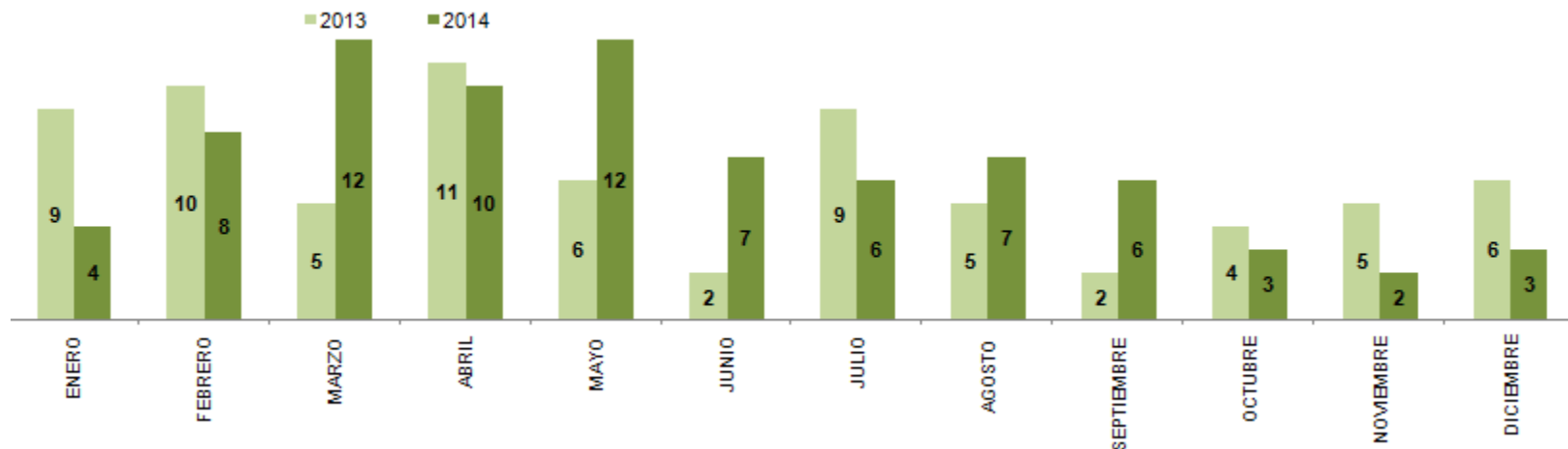
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local			
	Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
	522	341	181	522
	100%	65%	35%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN TUNJUELITO



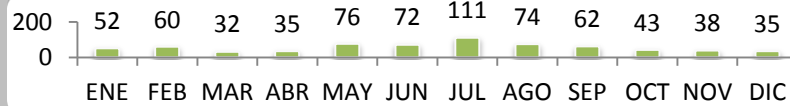
De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 522 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Tunjuelito, de las cuales 80 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en el primer semestre de la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

El número de peticiones en trámite fue de 14* este resultado podría estar ligado a la estrategia que desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía se promovió y que pretende que la respuesta a la ciudadanía por parte de las oficinas de obras este robustecida y que a su vez se informe sobre el proceso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales, las cuales por su naturaleza, requieren de unos plazos legales, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

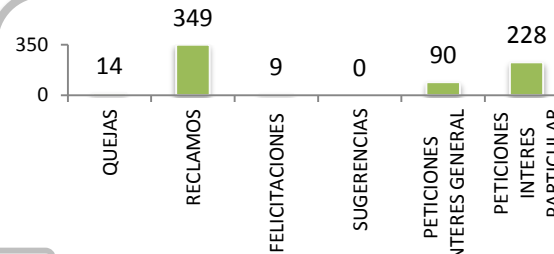
*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.7 Alcaldía Local Bosa



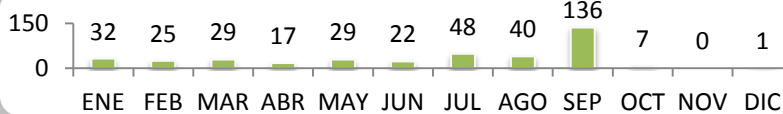
690

Peticiones Tramitadas



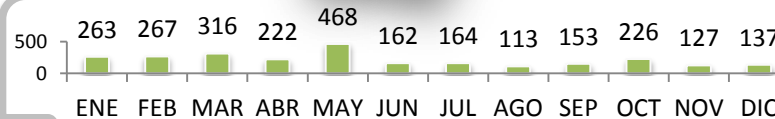
690

Tipología (Peticiones Tramitadas)



386

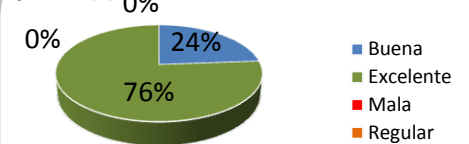
Solicitudes de Información



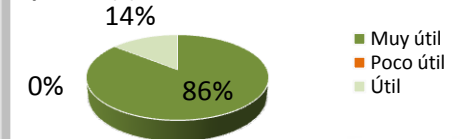
2618

Certificados de Residencia

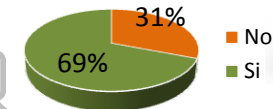
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



42

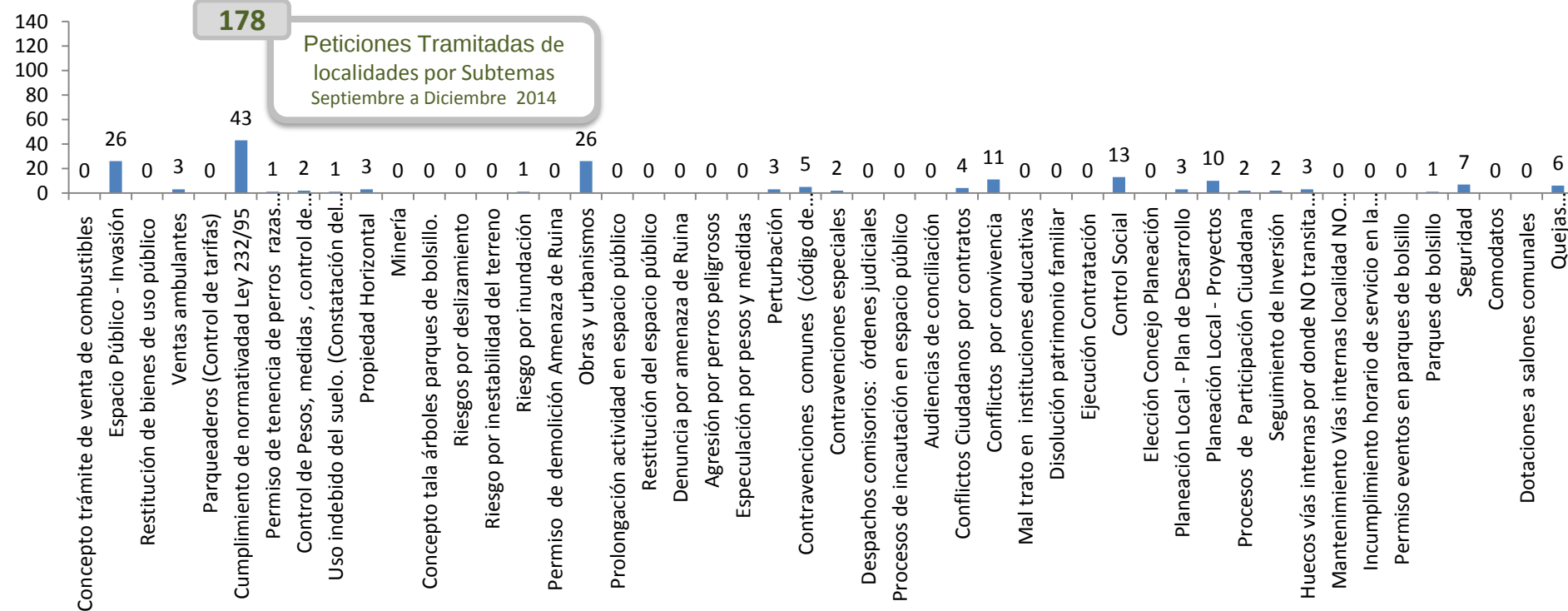
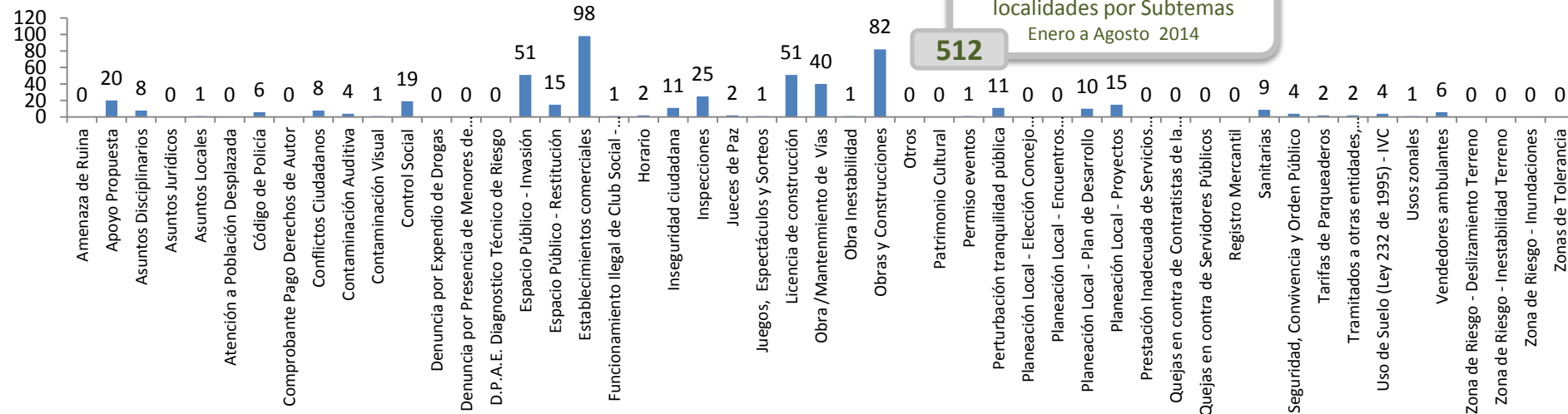
Encuesta de percepción del servicio

0



Documentos Extraviados

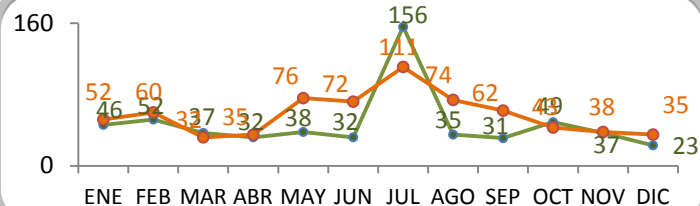
2.7 Alcaldía Local Bosa



2.7 Alcaldía Local Bosa

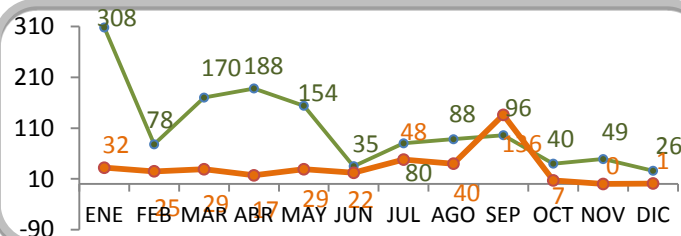
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



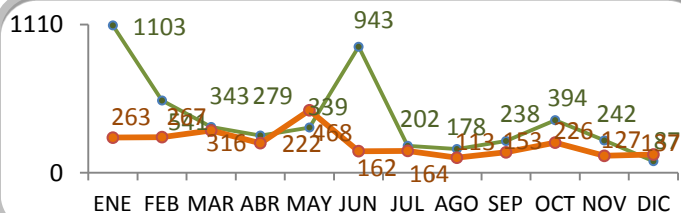
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 568 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 690, lo que equivale a un aumento de 122 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



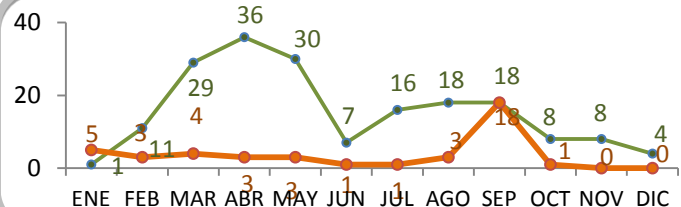
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 386, mientras para el año 2013 fue de 1.312, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 2.618, mientras que para el 2013 fue de 4.889, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley antitrámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



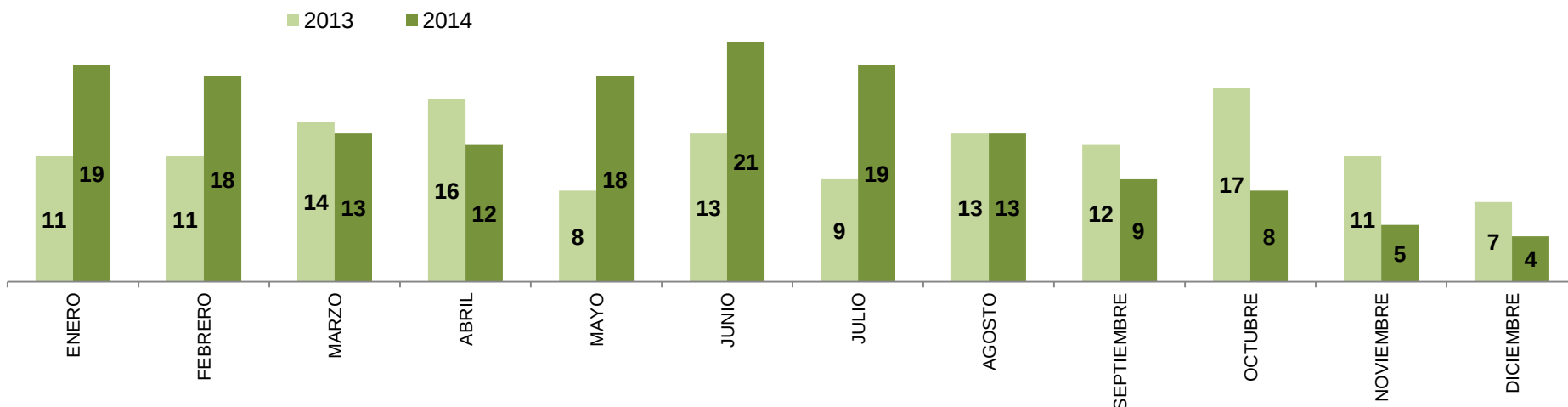
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
 Oficina de Atención a la Ciudadanía
 Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
690	321	369	690
100%	47%	53%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN BOSÁ



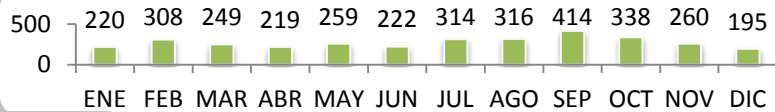
De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 690 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Bosa, de las cuales 158 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones tuvo un comportamiento distinto en los dos semestres del 2014, durante en el primer semestre hubo un aumento, sin embargo a partir del mes de agosto se evidencia una disminución importante que podría suponerse estar ligada a la calidad de la información que se brinda a la ciudadanía, frente al trámite que debe adelantar cada persona, que desee adelantar una obra de construcción.

Estas consultas permanentes de la comunidad podrían estarse ocasionando como consecuencia de la necesidad que tienen núcleos familiares en Bogotá de aprovechar mejor sus espacios, por ejemplo ampliar su vivienda habitual.

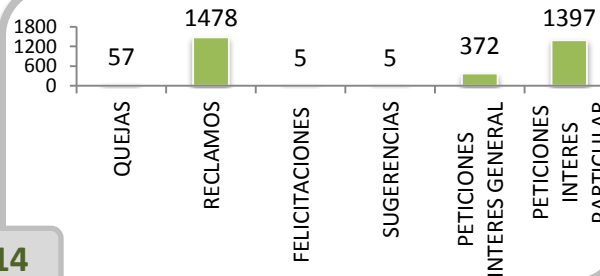
El número de peticiones en trámite fue de 3*, esto es resultado de la estrategia que promovió la Alcaldía Local de hacer apertura de expediente a todas la peticiones por obras y construcciones, dando así una respuesta de fondo a la ciudadanía.

2.8 Alcaldía Local Kennedy



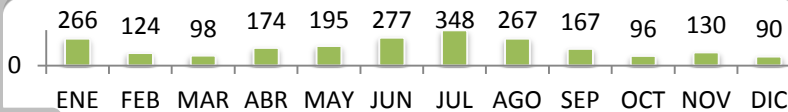
3.314

Peticiones tramitadas



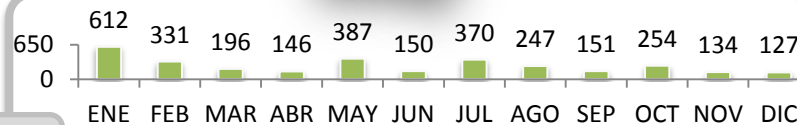
3.314

Tipología (Peticiones Tramitadas)



2.232

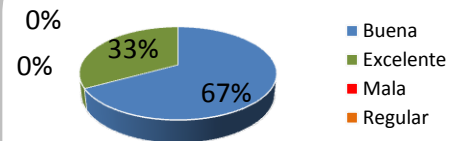
Solicitudes de Información



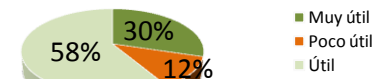
3.105

Certificados de Residencia

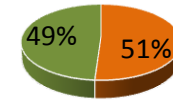
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



188

Encuesta de percepción del servicio

6

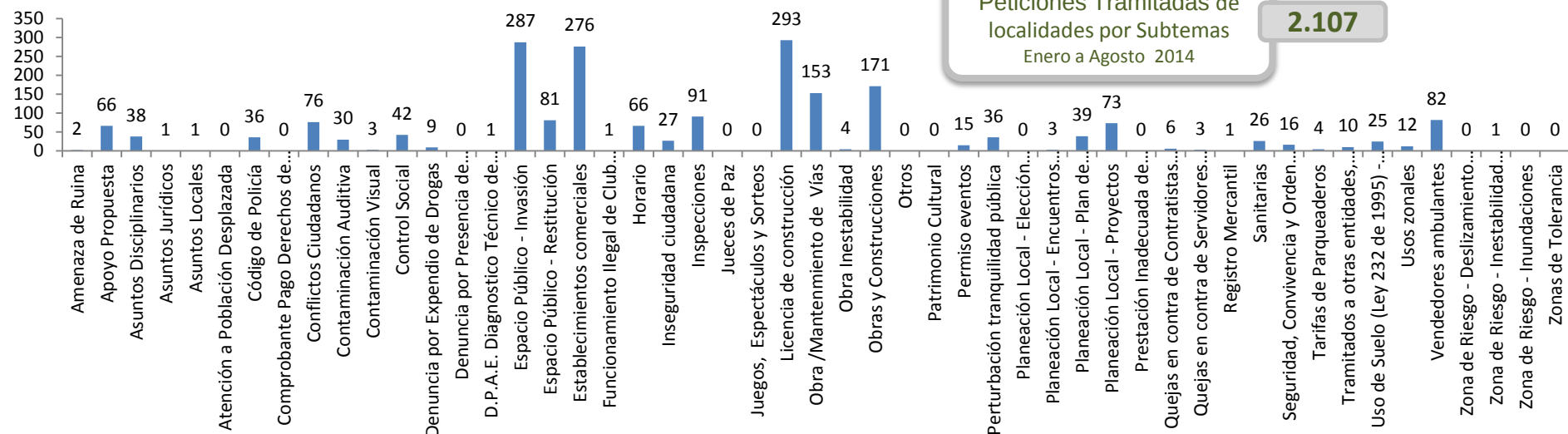


Documentos Extraviados

2.8 Alcaldía Local Kennedy

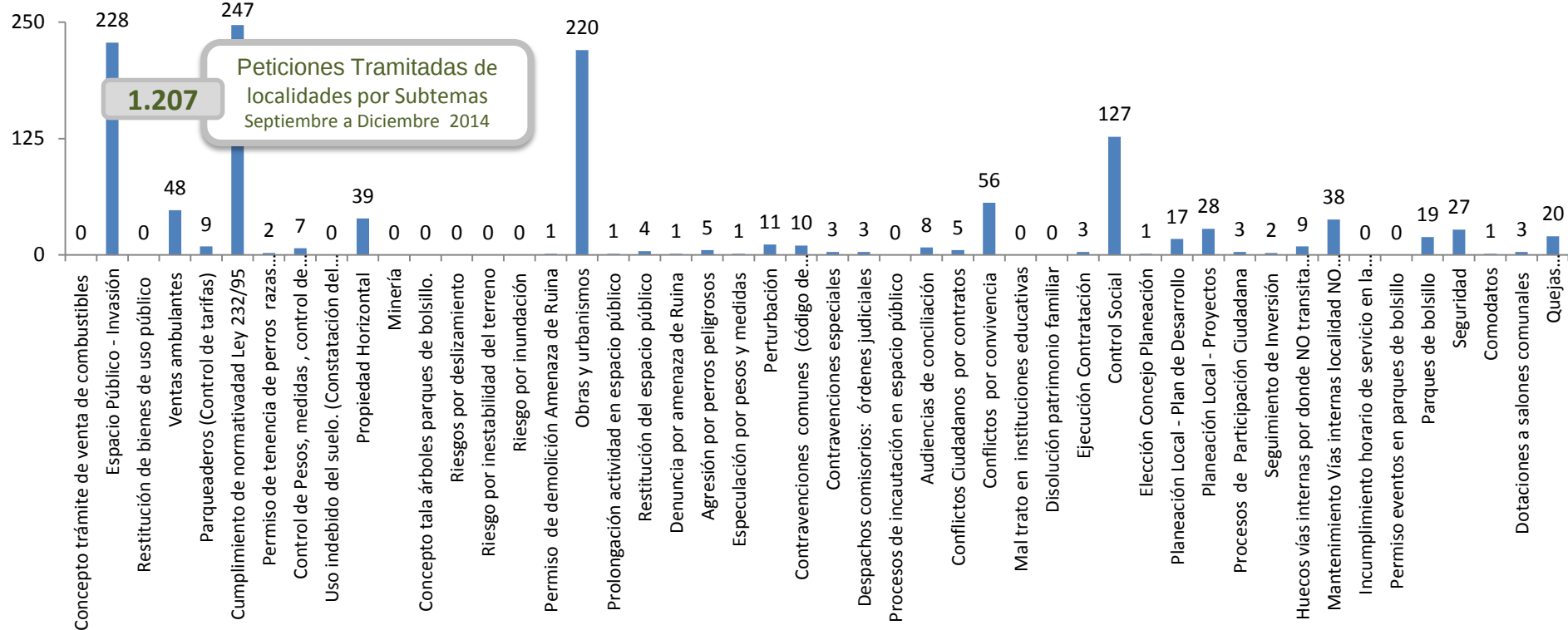
Peticiones Tramitadas de
localidades por Subtemas
Enero a Agosto 2014

2.107



Peticiones Tramitadas de
localidades por Subtemas
Septiembre a Diciembre 2014

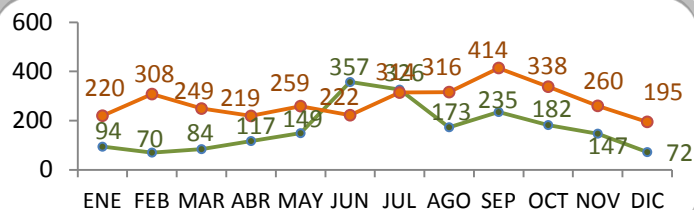
1.207



2.8 Alcaldía Local Kennedy

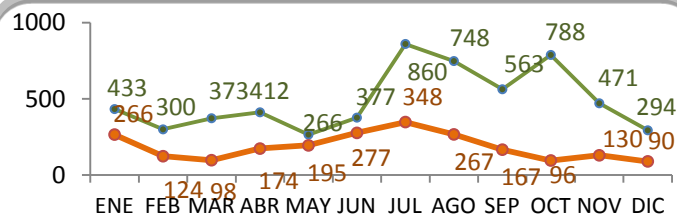
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



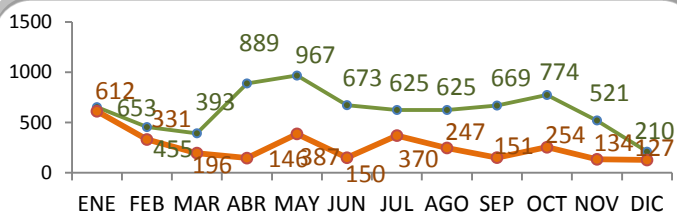
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 2.006 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 3.314, lo que equivale a un aumento de 1.308 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



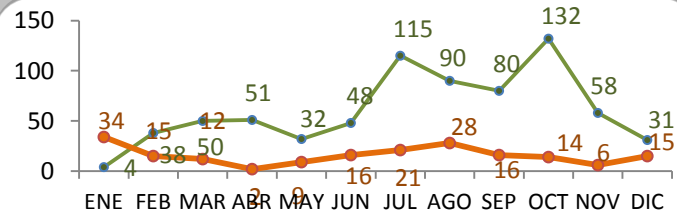
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 2.232, mientras para el año 2013 fue de 5.885 lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 3.105, mientras que para el 2013 fue de 7.454, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley anti-trámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



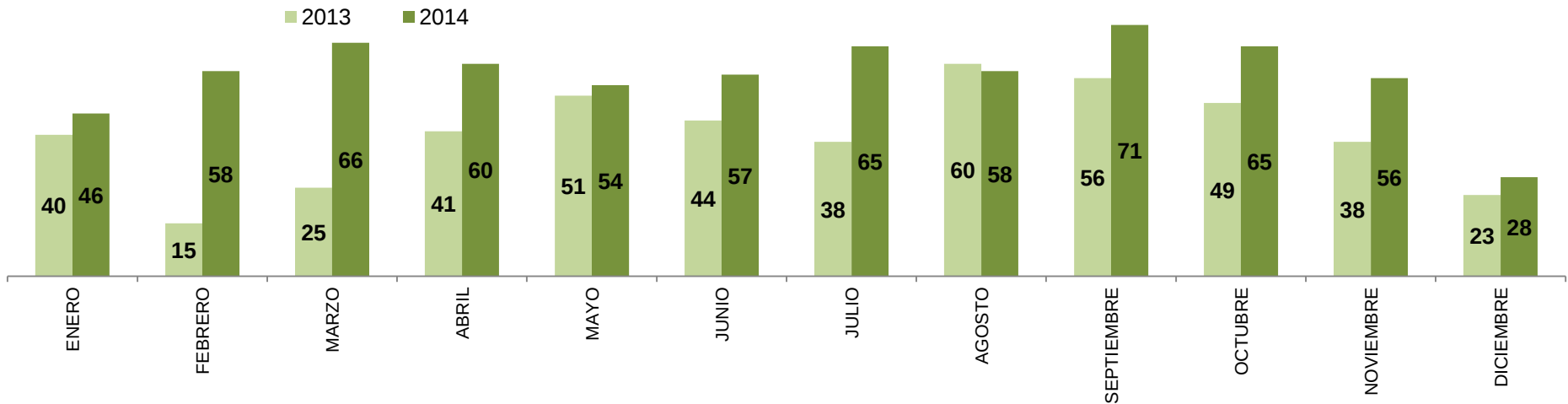
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
 Oficina de Atención a la Ciudadanía
 Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
	Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite
3314	761	2553	3314
100%	23%	77%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN KENNEDY



De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 3.314 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Kennedy, de las cuales 682 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

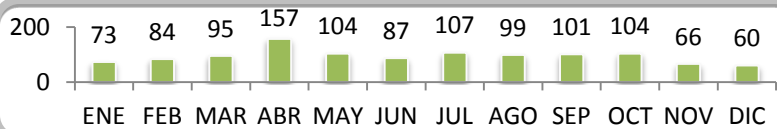
La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó durante la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la dimensión de la localidad, es una de las más grandes de Bogotá con 1.500.000 habitantes* y si a esto le agregamos la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales invitando a la ciudadanía a interponer sus peticiones, el resultado de estas campañas podría verse reflejada en este aumento en las peticiones.

El número de peticiones en trámite fue de 93** este resultado podría estar ligado a la estrategia que desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía se promovió y que pretende que la respuesta a la ciudadanía por parte de las oficinas de obras este robustecida y que a su vez se informe sobre el proceso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales, las cuales por su naturaleza, requieren de unos plazos legales, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

*<http://www.kennedy.gov.co/index.php/mi-localidad/conociendo-mi-localidad>

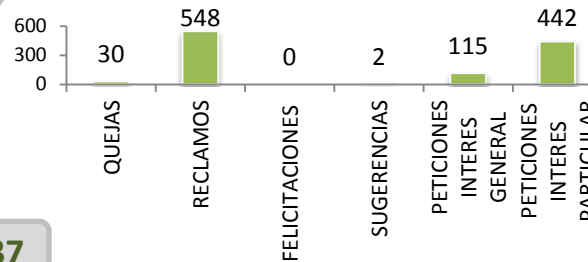
**Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.9 Alcaldía Local Fontibón



1.137

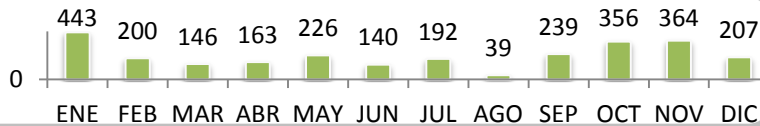
Peticiones tramitadas



1.137

Tipología (Peticiones tramitadas)

2.715



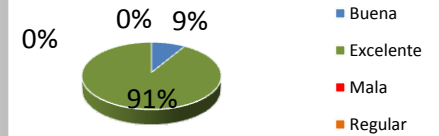
Solicitudes de Información



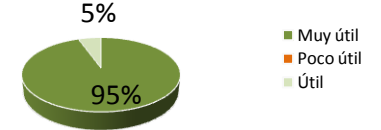
4.054

Certificados de Residencia

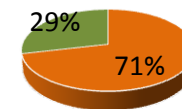
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



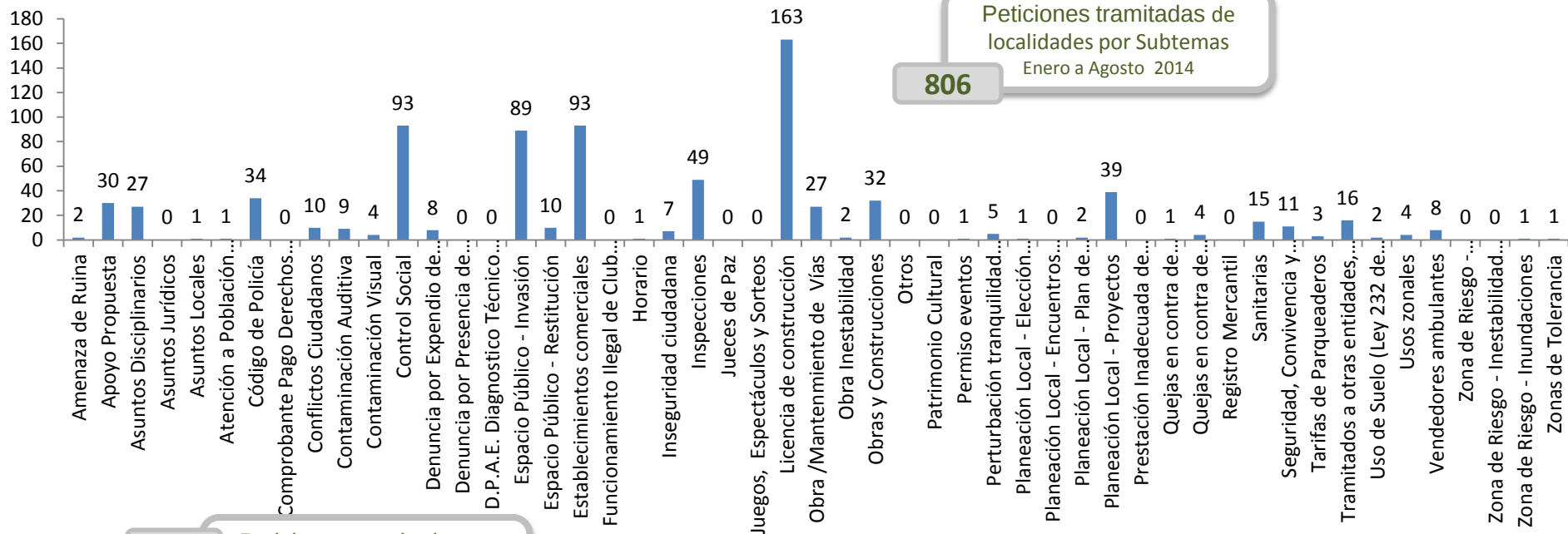
474

Encuesta de percepción del servicio

0

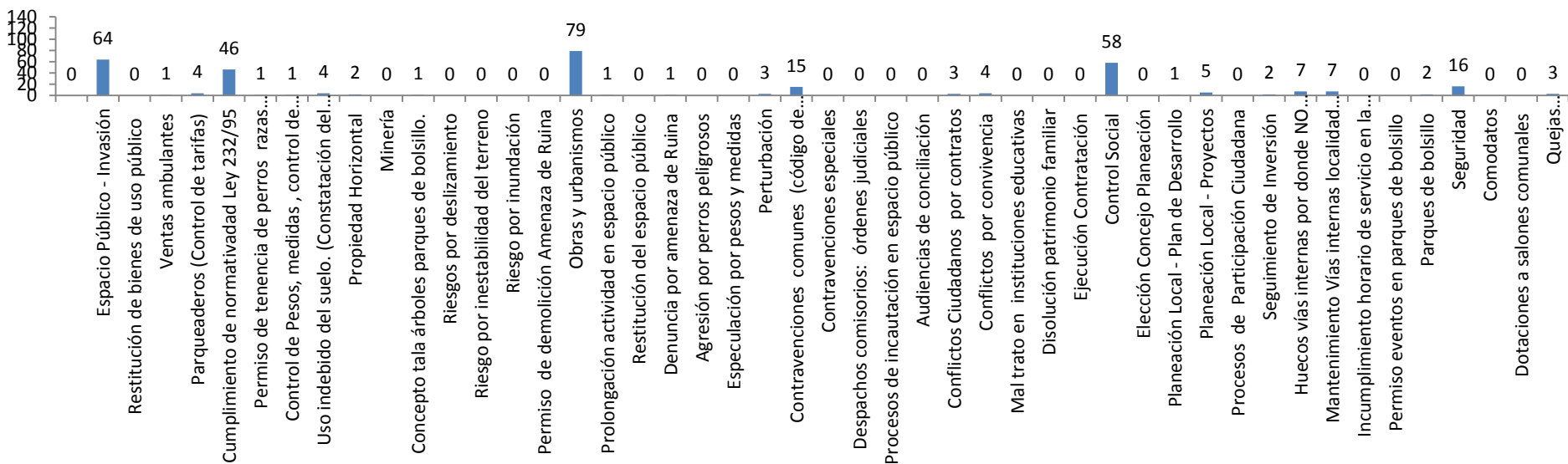
Documentos Extraviados

2.9 Alcaldía Local Fontibón



331

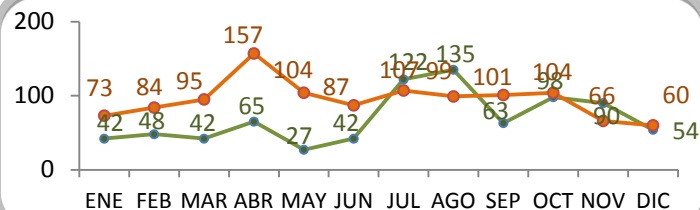
Peticiones tramitadas de localidades por Subtemas Septiembre a Diciembre 2014



2.9 Alcaldía Local Fontibón

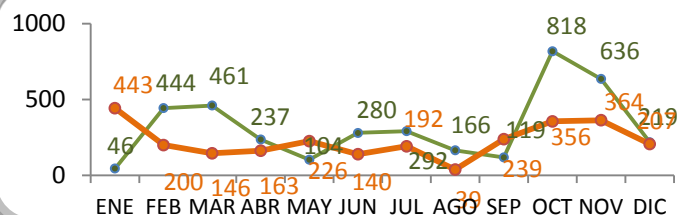
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



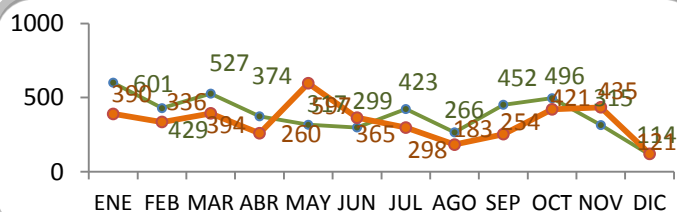
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 828 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 1.137, lo que equivale a un aumento de 2.099 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



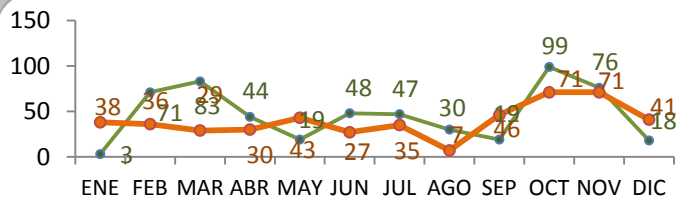
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 2.715, mientras para el año 2013 fue de 3.822, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 4.054, mientras que para el 2013 fue de 4.613, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley antitrámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



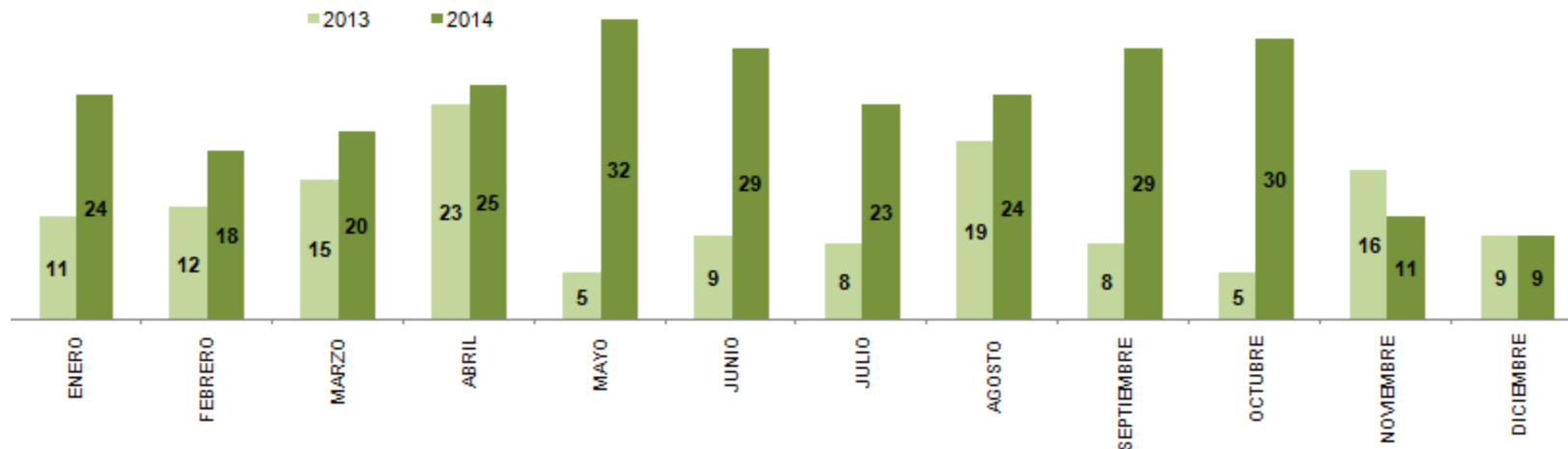
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
 Oficina de Atención a la Ciudadanía
 Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
Requerimientos SDQS-ORFEO			
1137	422	715	1137
100%	37%	63%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN FONTIBON



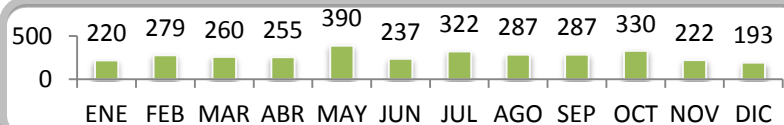
De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 1.137 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Fontibón, de las cuales 274 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

El número de peticiones en trámite fue de 49* este resultado podría estar ligado a la estrategia que desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía se promovió y que pretende que la respuesta a la ciudadanía por parte de las oficinas de obras este robustecida y que a su vez se informe sobre el proceso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales, las cuales por su naturaleza, requieren de unos plazos legales, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

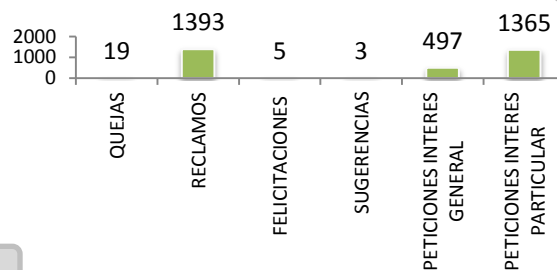
*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.10 Alcaldía Local Engativá



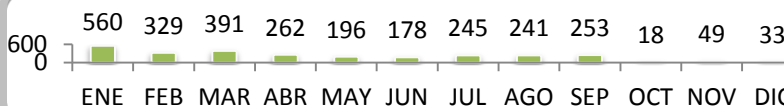
3.282

Peticiones Tramitadas



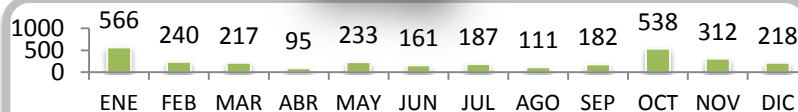
3.282

Tipología (Peticiones Tramitadas)



2.755

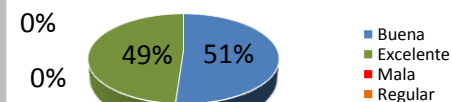
Solicitudes de Información



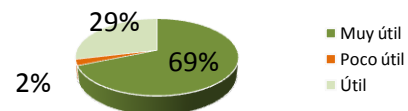
3.060

Certificados de Residencia

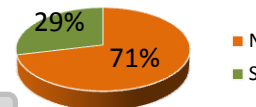
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



313

Encuesta de percepción del servicio

11

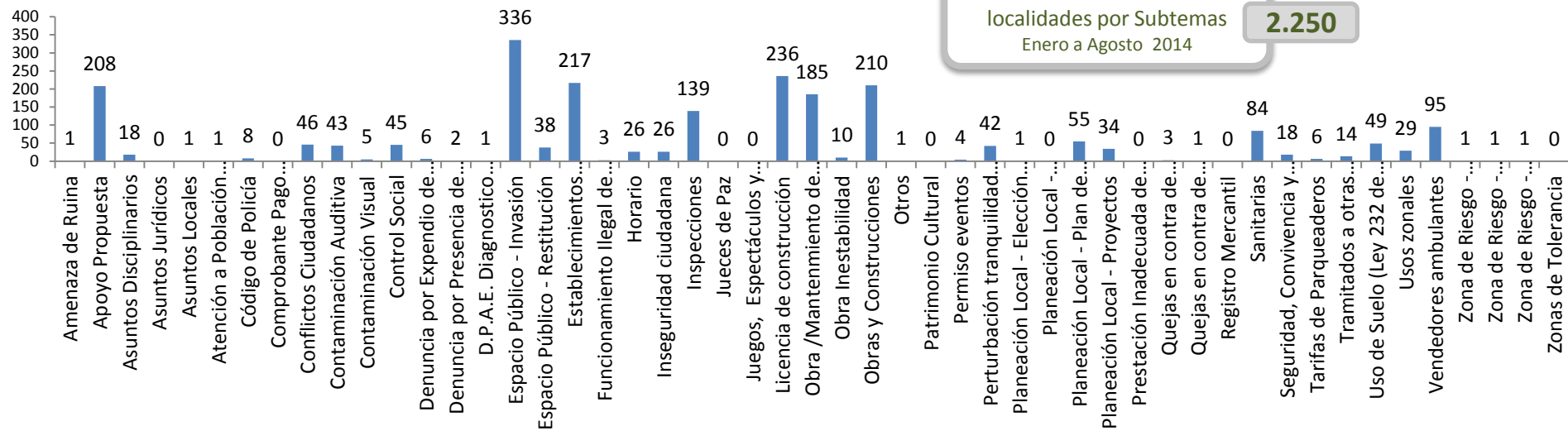


Documentos Extraviados

2.10 Alcaldía Local Engativá

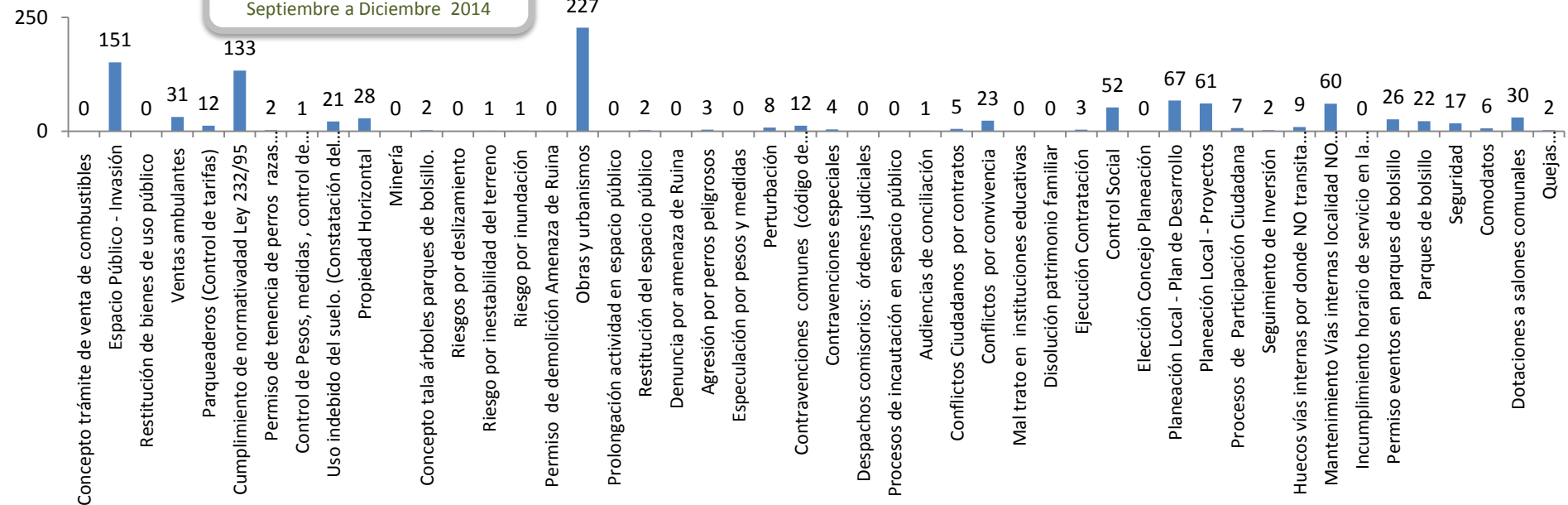
Peticiones Tramitadas de
localidades por Subtemas
Enero a Agosto 2014

2.250



1.032

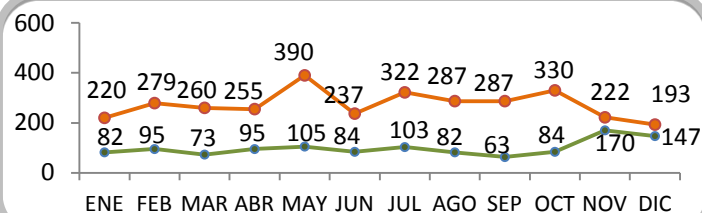
Peticiones Tramitadas de
localidades por Subtemas
Septiembre a Diciembre 2014



2.10 Alcaldía Local Engativá

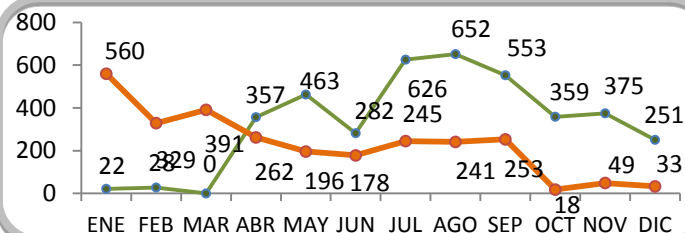
—●— 2013 —●— 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



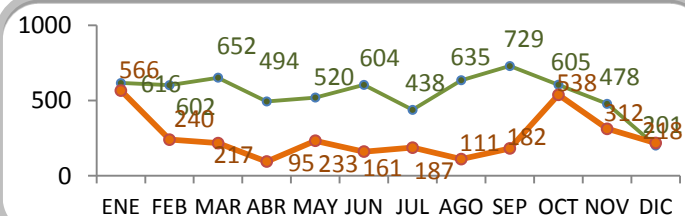
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 1.183 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 3.282, lo que equivale a un aumento de 2.099 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



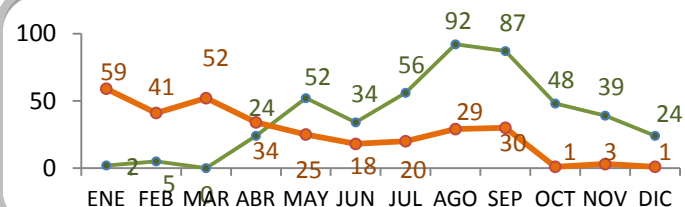
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 2.755, mientras para el año 2013 fue de 3.968 lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 3.060 mientras que para el 2013 fue de 6.574, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley anti-trámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

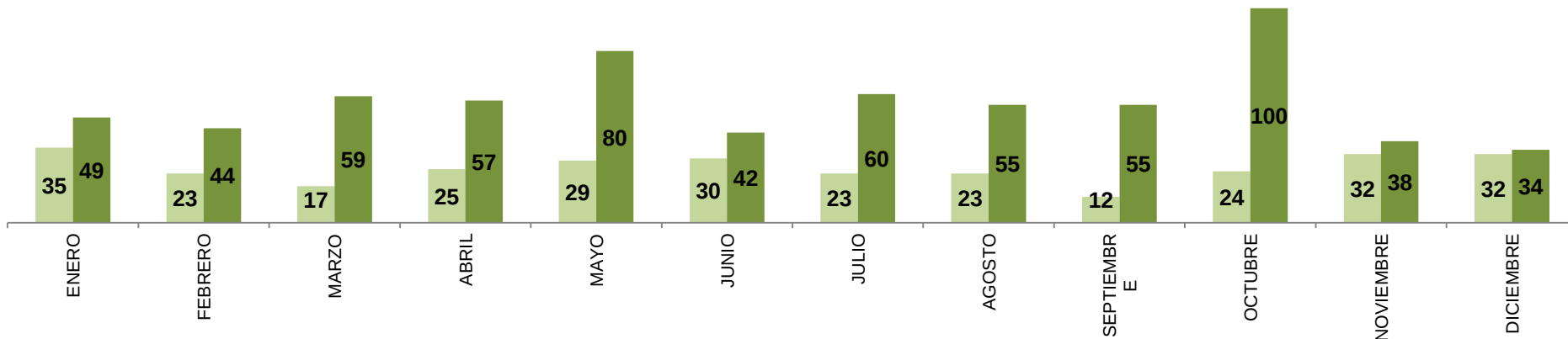
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local			
	Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
	3282	1378	1904	3282
	100%	42%	58%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN ENGATIVA

■ 2013 ■ 2014



De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 3.282 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Engativá, de las cuales 670 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

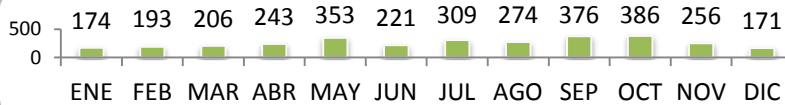
La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó durante la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la dimensión de la localidad, es una de las más grandes de Bogotá con 843.722 habitantes* y si a esto le agregamos la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales invitando a la ciudadanía a interponer sus peticiones, el resultado de estas campañas podría verse reflejada en este aumento en las peticiones.

El número de peticiones en trámite fue de 593** teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

*Diagnostico de la localidad de Engativá sector hábitat. Secretaría Distrital del Hábitat. Diciembre de 2011

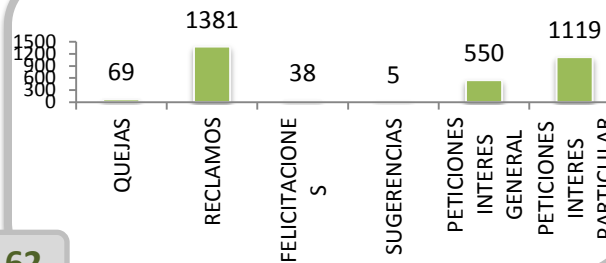
**Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.11 Alcaldía Local Suba



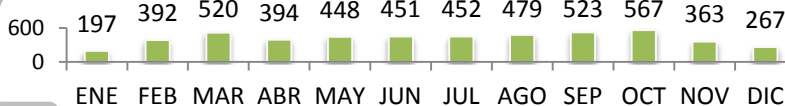
3.162

Peticiones Tramitadas



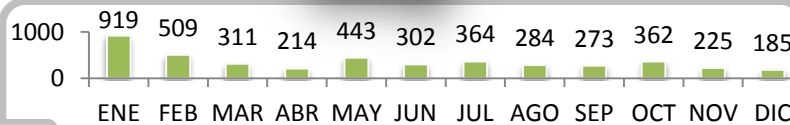
3.162

Tipología (Peticiones Tramitadas)



5.053

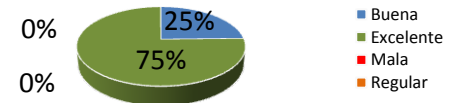
Solicitudes de Información



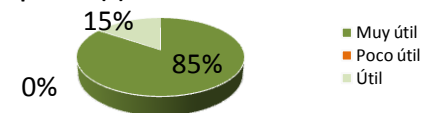
4.391

Certificados de Residencia

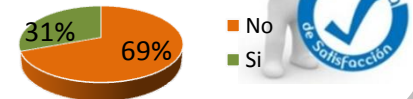
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



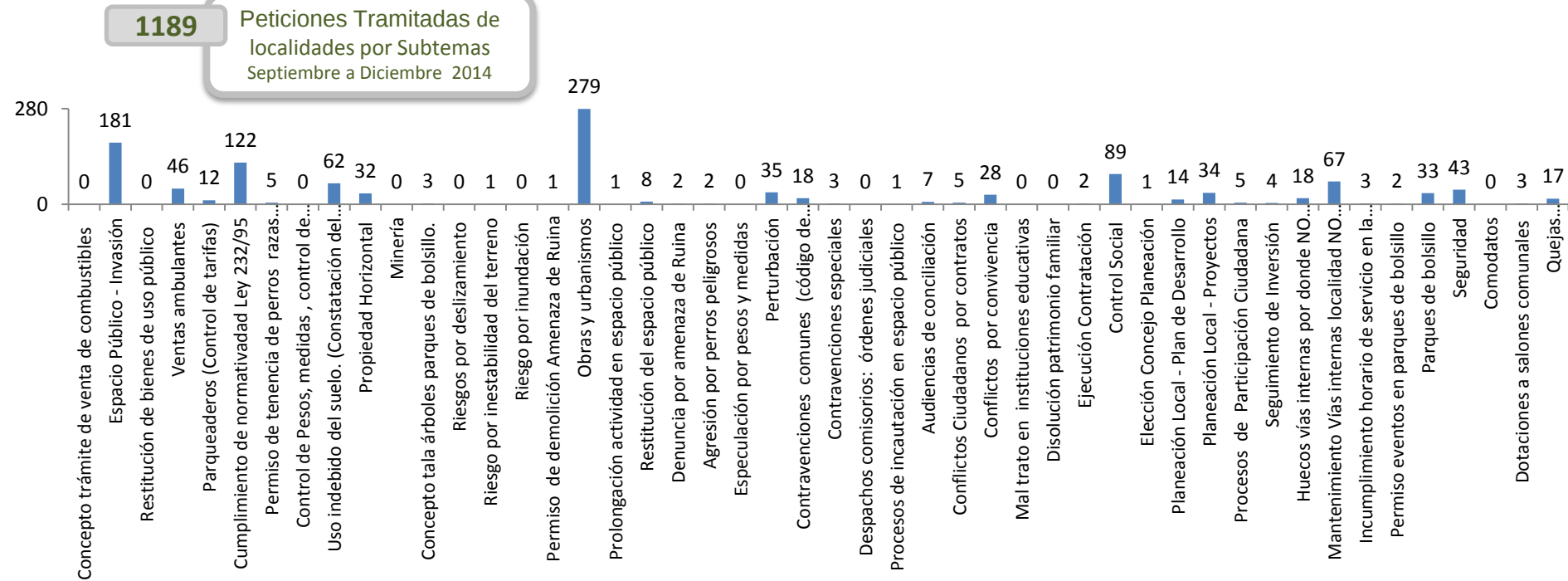
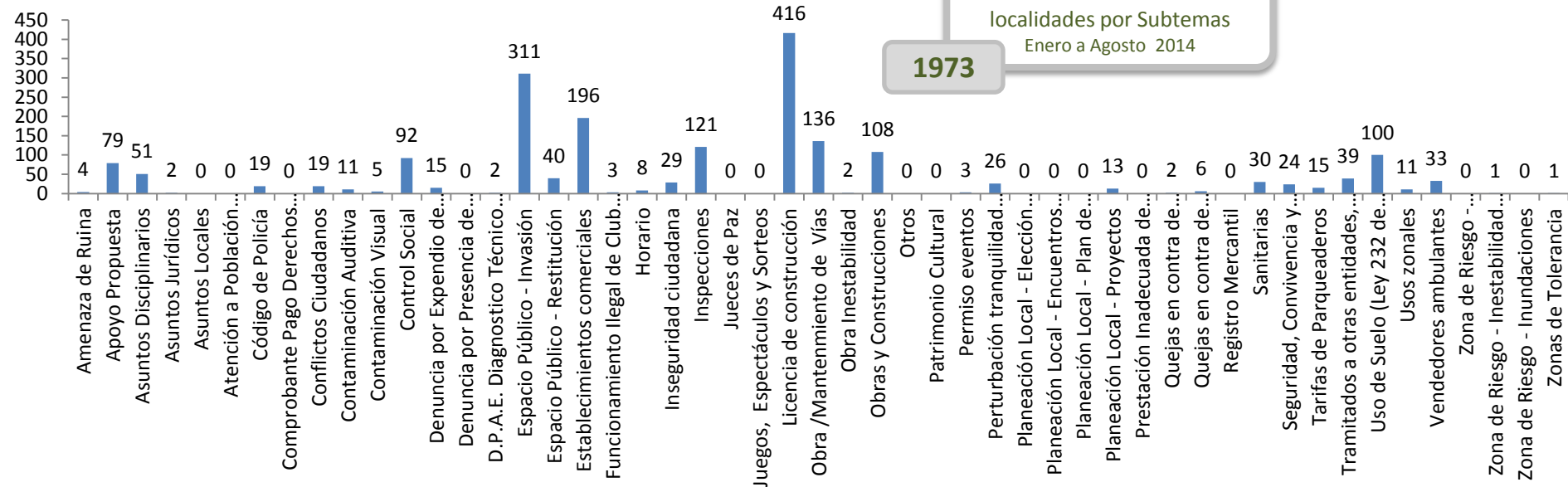
978

Encuesta de percepción del servicio

0

Documentos Extraviados

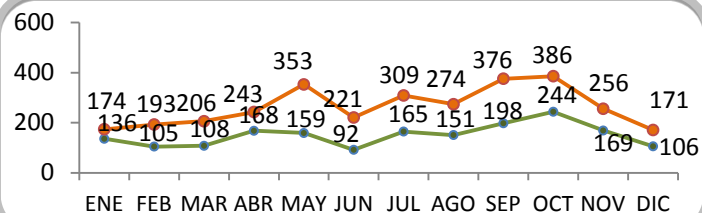
2.11 Alcaldía Local Suba



2.11 Alcaldía Local Suba

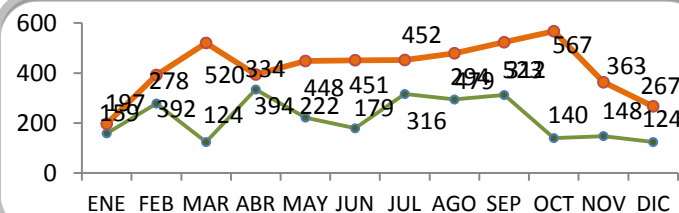
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



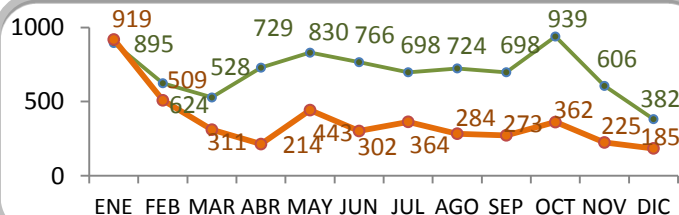
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 1.801 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 3.162 lo que equivale a un aumento de 1.361 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



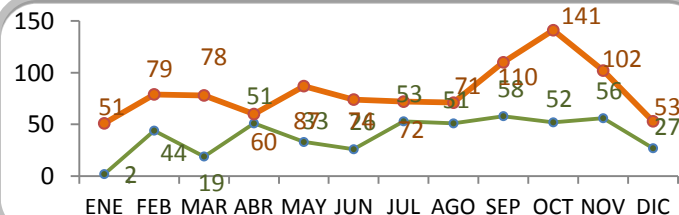
Al comparar las vigencias 2013 en la que ingresaron 2.630 y 2014 con 5.053, se observa un incremento en el registro de ciudadanos atendidos, lo cual puede obedecer a las actividades y proyectos que se desarrollaron en la localidad durante el año anterior

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 4.391, mientras que para el 2013 fue de 8.419, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley antitrámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



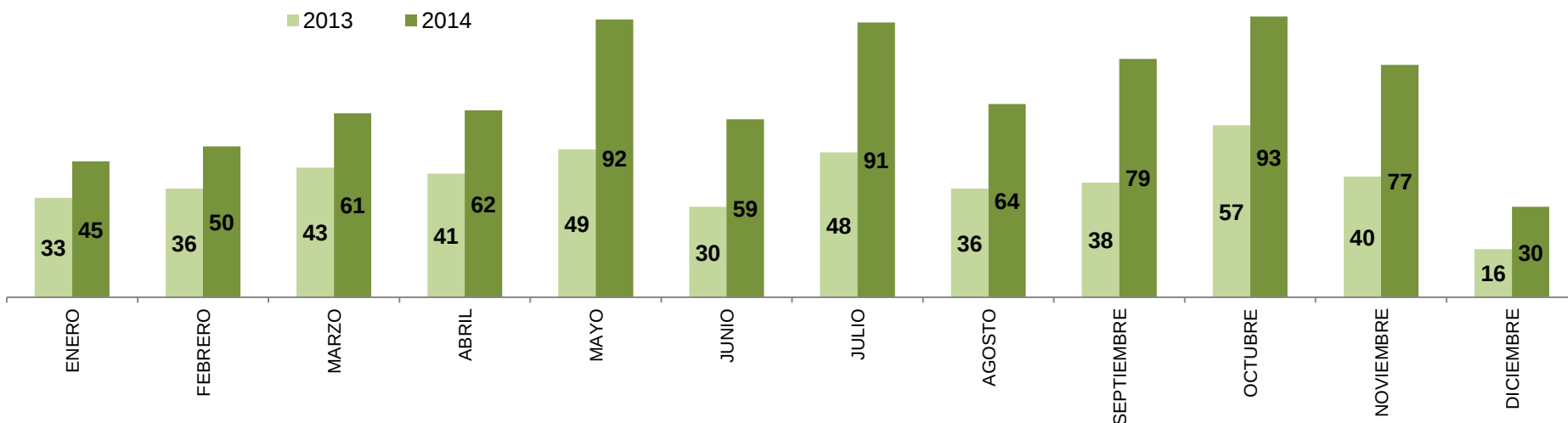
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones presenciales.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
3162	1567	1595	3162
100%	50%	50%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN SUBA



De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 3.162 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Suba, de las cuales 801 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

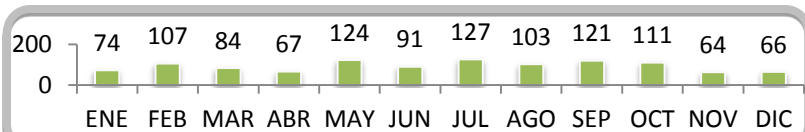
La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó durante la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la dimensión de la localidad, es una de las más grandes de Bogotá con 1.068.932 habitantes* y si a esto le agregamos la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales invitando a la ciudadanía a interponer sus peticiones, el resultado de estas campañas podría verse reflejada en este aumento en las peticiones.

El número de peticiones en trámite fue de 541** teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

* Diagnostico de la localidad de Suba sector hábitat. Secretaría Distrital del Hábitat. Diciembre de 2011

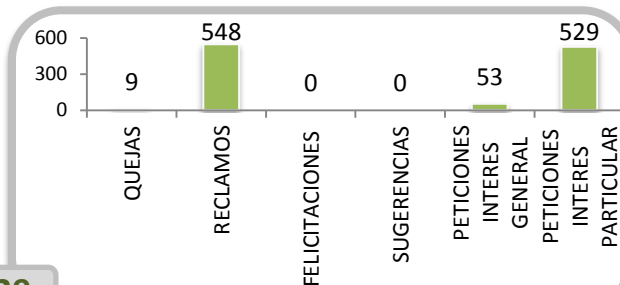
**Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.12 Alcaldía Local Barrios Unidos



1.139

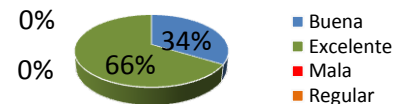
Peticiones Tramitadas



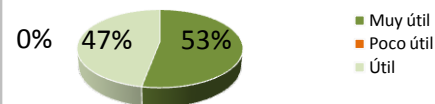
1.139

Tipología (Peticiones tramitadas)

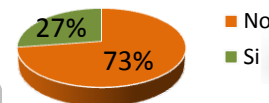
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



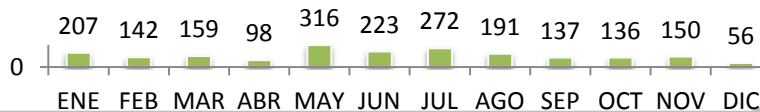
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



270

Encuesta de percepción del servicio

2.087

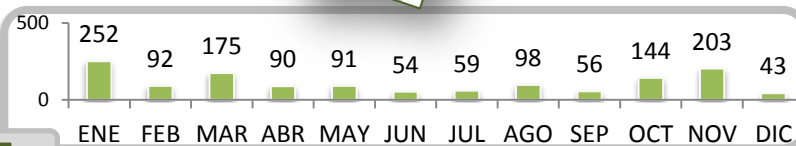


Solicitudes de Información



1.357

Certificados de Residencia



0

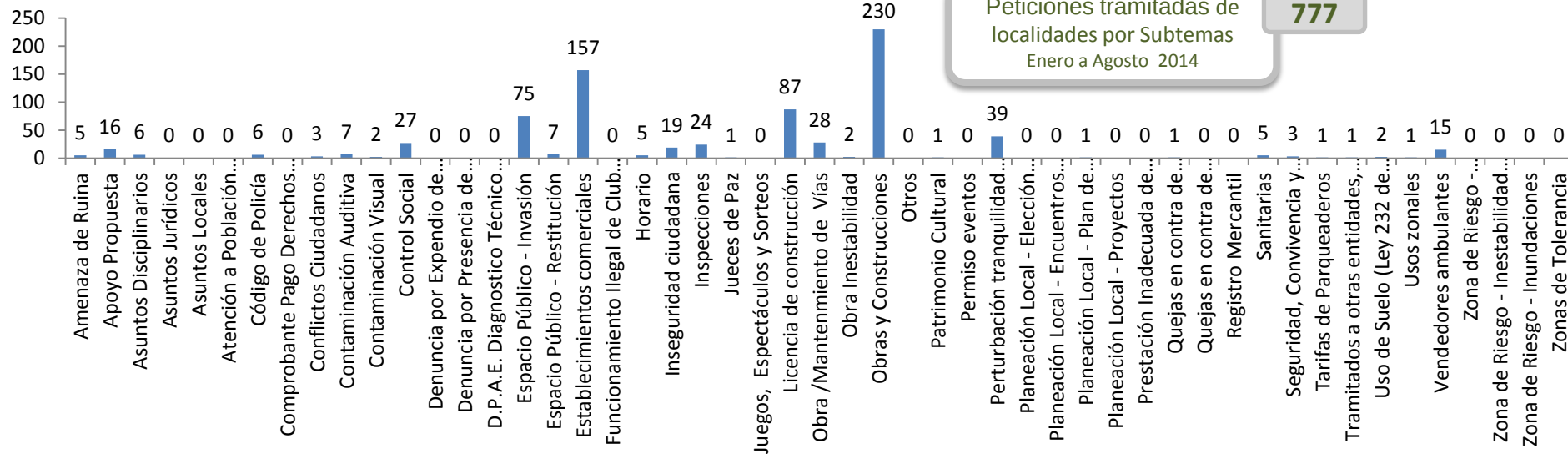
Documentos Extraviados



2.12 Alcaldía Local Barrios Unidos

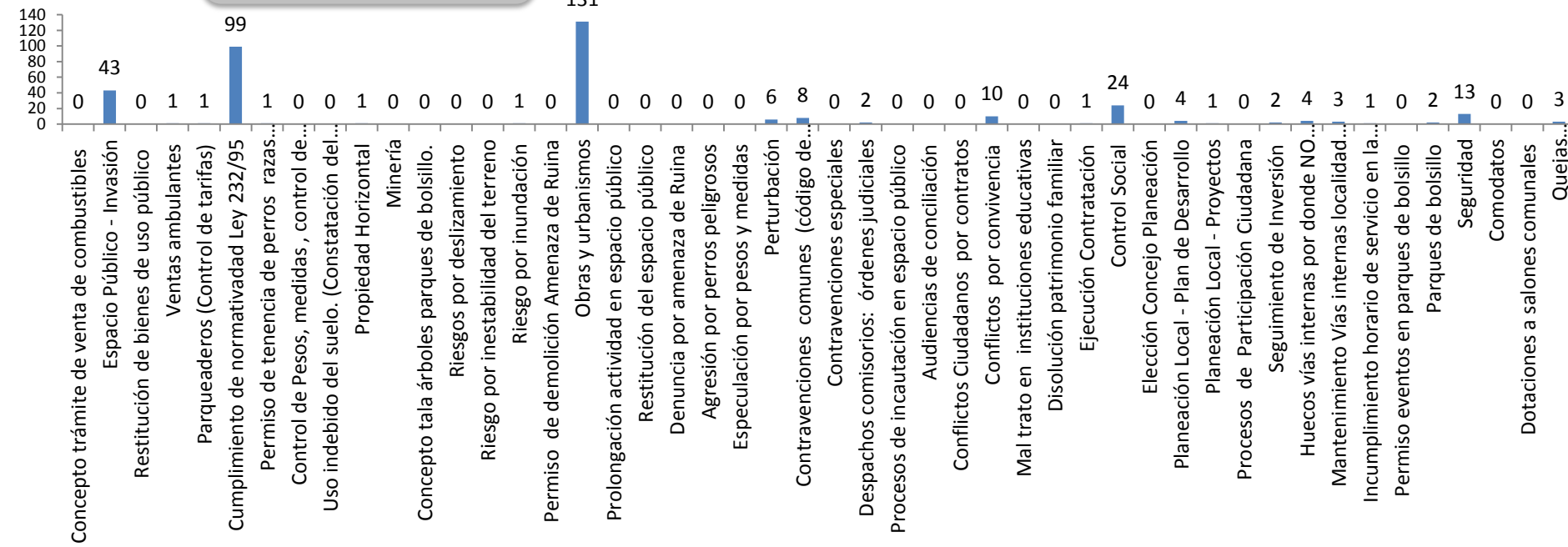
Peticiones tramitadas de
localidades por Subtemas
Enero a Agosto 2014

777



Peticiones tramitadas de
localidades por Subtemas
Septiembre a Diciembre 2014

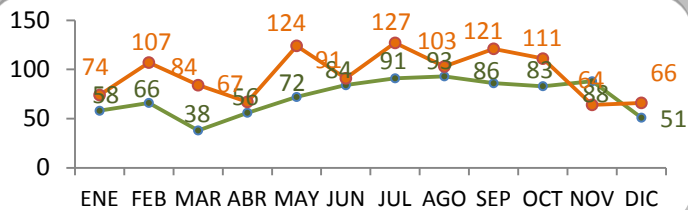
362



2.12 Alcaldía Local Barrios Unidos

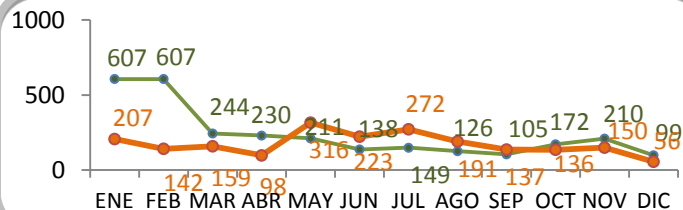
—●— 2013 —●— 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



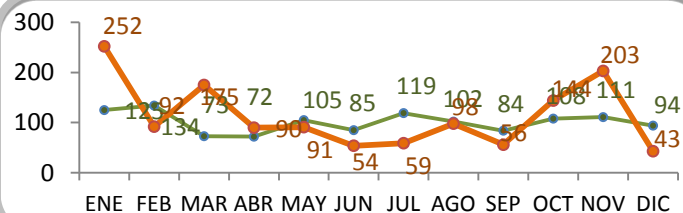
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 866 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 1.139, lo que equivale a un aumento de 273 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



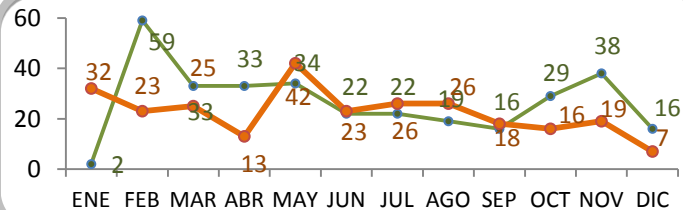
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 2.087 mientras para el año 2013 fue de 2.898, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia durante la vigencia 2014 muestra un aumento, ya que para el 2014 se expidieron 1.357, mientras que para el 2013 fue de 1.212, lo cual obedece a la continuidad que se dió a proyectos desarrollados por la Alcaldía Local de acuerdo al Plan de Desarrollo, lo cual hace necesario la expedición de éste documento a la ciudadanía

Comparativo Tendencia Encuestas



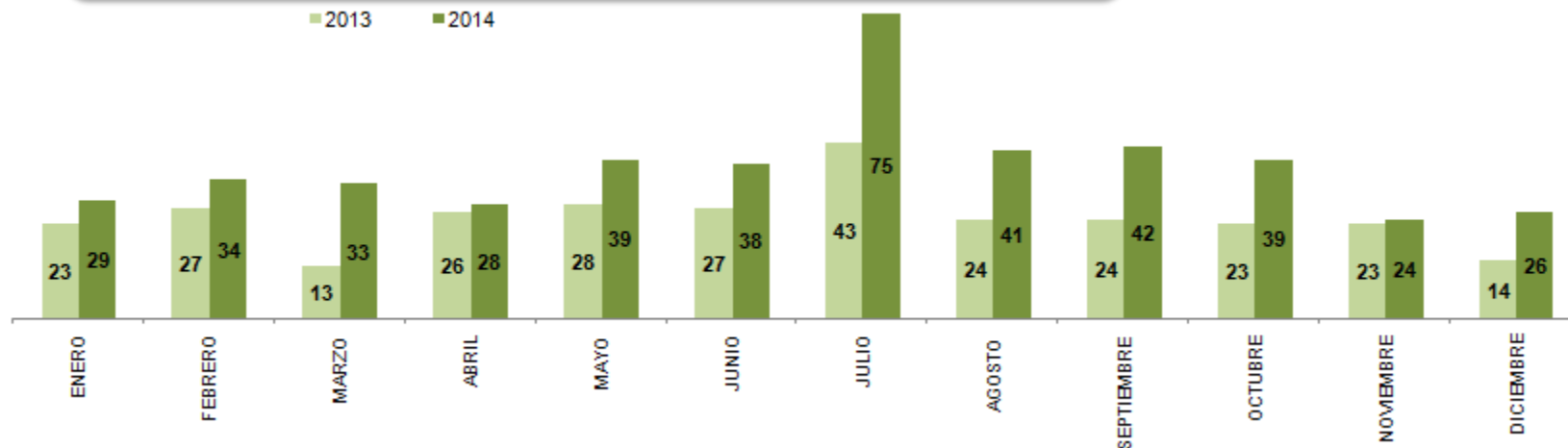
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
 Oficina de Atención a la Ciudadanía
 Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
1139	527	612	1139
100%	46%	54%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN BARRIOS UNIDOS



De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 1.139 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Barrios Unidos, de las cuales 448 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

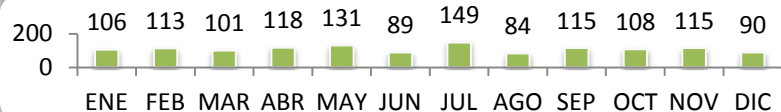
La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas informativas que ha venido promoviendo la Alcaldía Local a través de los Gestores de Seguridad quienes entregan puerta a puerta información que le permita evitar multas, sanciones y sellamientos de las construcciones por desconocimiento de la norma.

Otro factor que pudo haber incidido en el aumento de estas peticiones es que en primer lugar la localidad de Barrios Unidos alberga gran parte de construcciones antiguas que requieren de un reforzamiento estructural, y en segundo lugar el auge en la construcción de grandes edificaciones; este último factor ha sido la fuente que ha promovido el aumento de quejas, ya que por daños en las estructuras de las viviendas más antiguas, son recurrentes las denuncias por obras.

El número de peticiones en trámite fue de 278*, esto teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

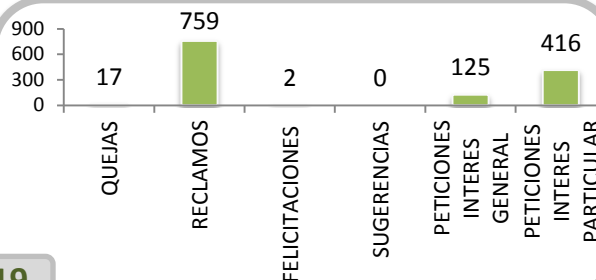
*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.13 Alcaldía Local Teusaquillo



1.319

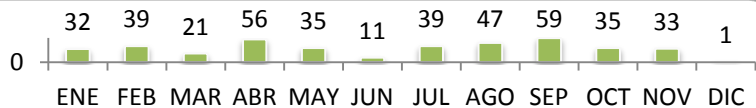
Peticiones tramitadas



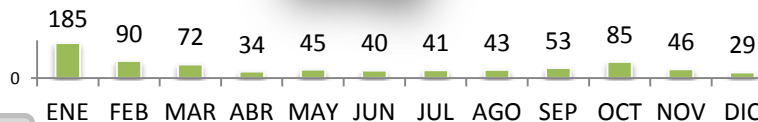
1.319

Tipología (Peticiones tramitadas)

408



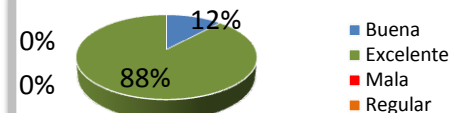
Solicitudes de Información



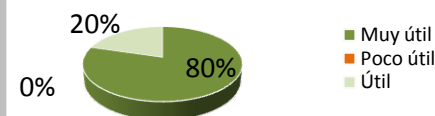
763

Certificados de Residencia

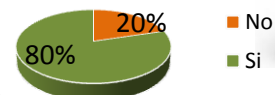
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



59

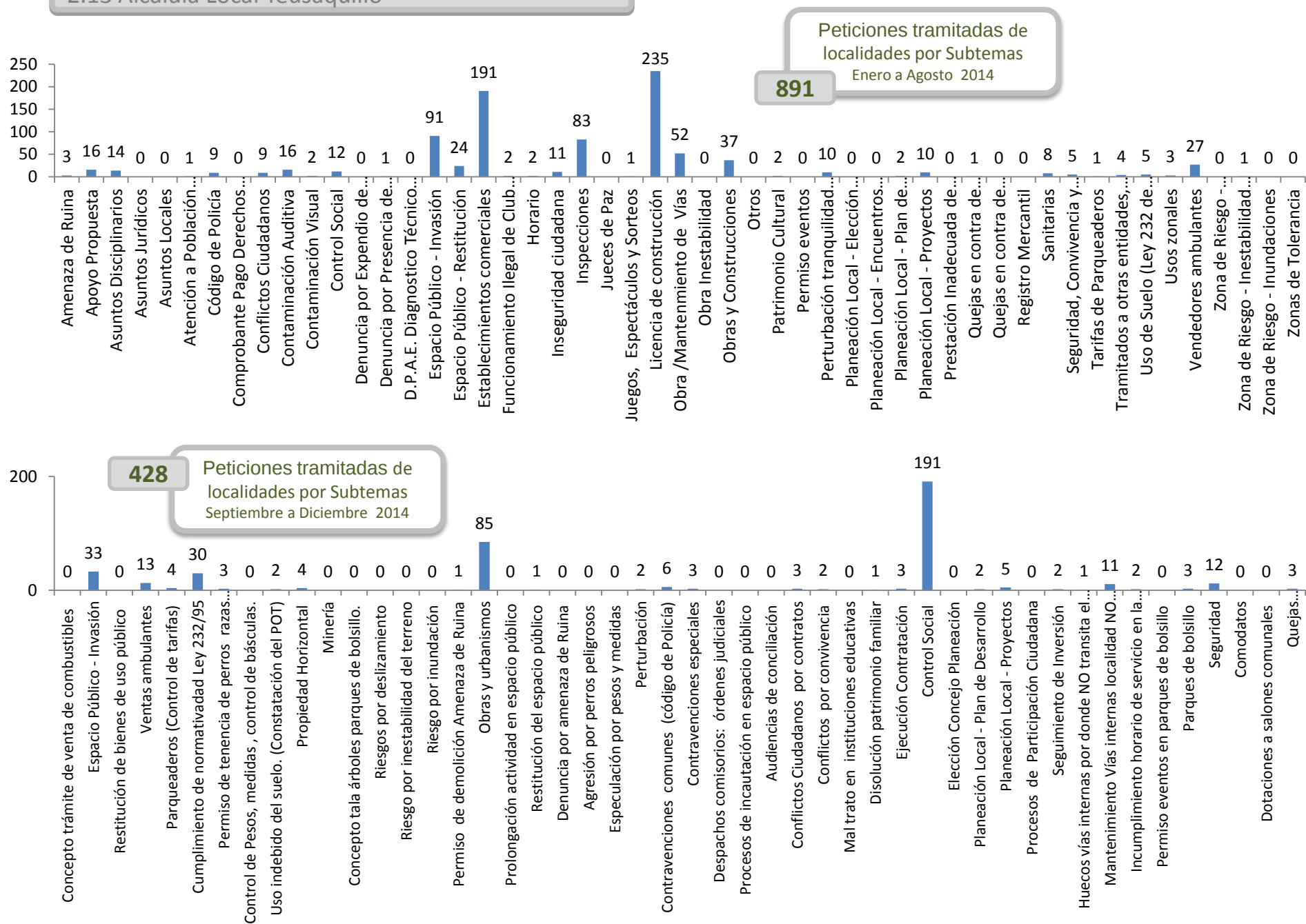
Encuesta de percepción del servicio

0



Documentos Extraviados

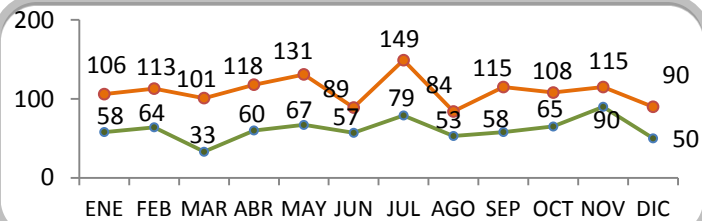
2.13 Alcaldía Local Teusaquillo



2.13 Alcaldía Local Teusaquillo

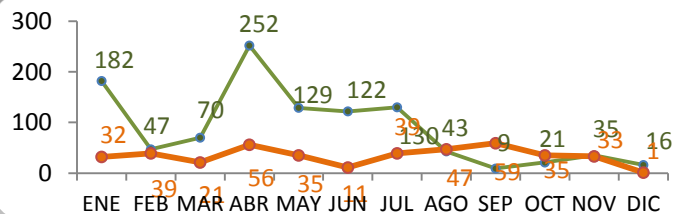
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



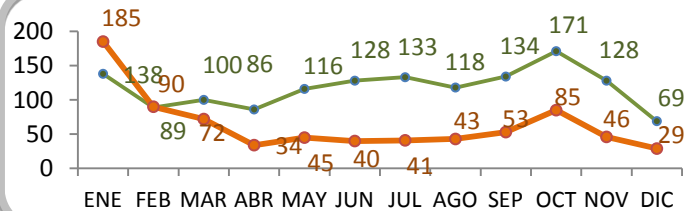
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 734 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 1.319, lo que equivale a un aumento de 585 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



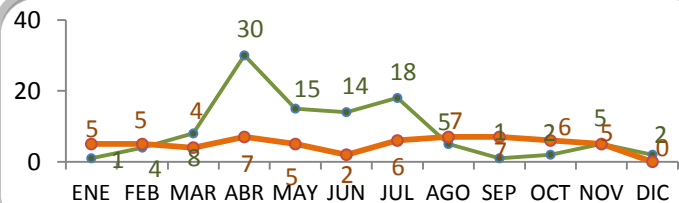
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 408, mientras para el año 2013 fue de 1.056, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 763, mientras que para el 2013 fue de 1.410, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley antitrámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



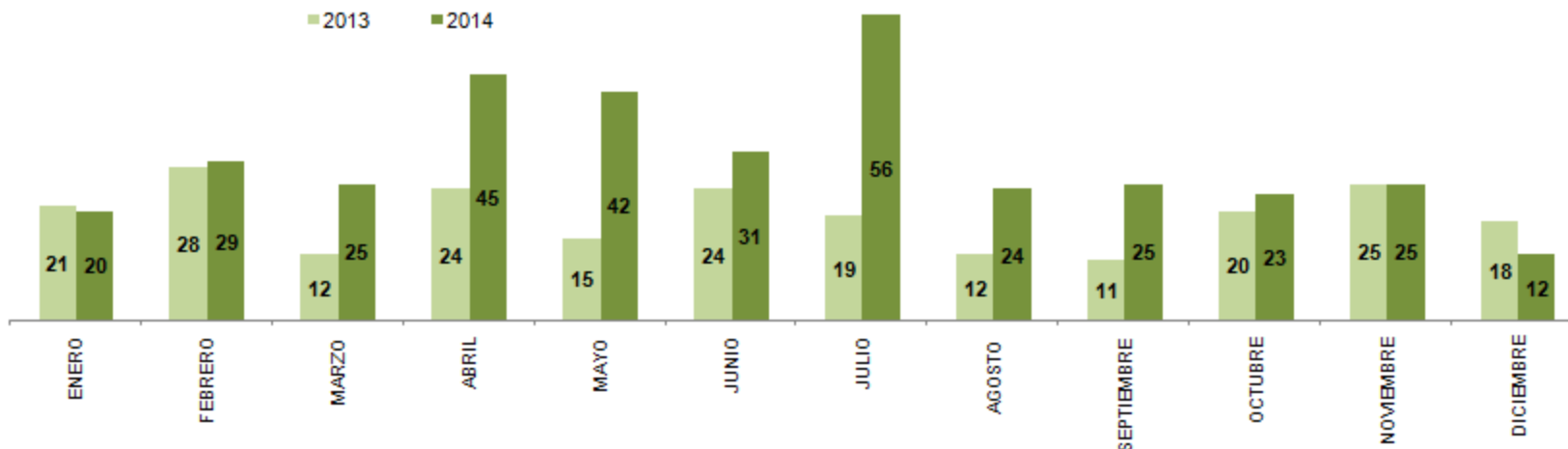
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
 Oficina de Atención a la Ciudadanía
 Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
Requerimientos SDQS-ORFEO			
1319	658	661	1319
100%	50%	50%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN TEUSAQUILLO



De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 1.319 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Teusaquillo, de las cuales 357 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

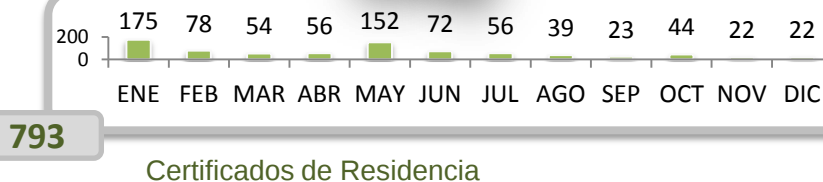
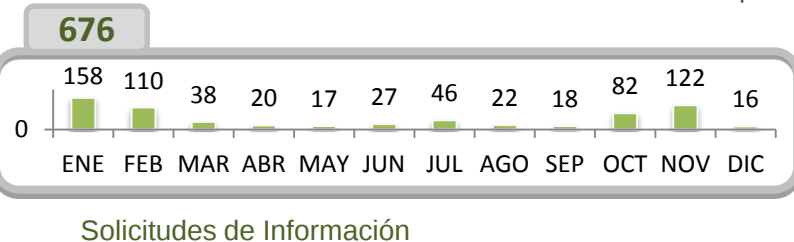
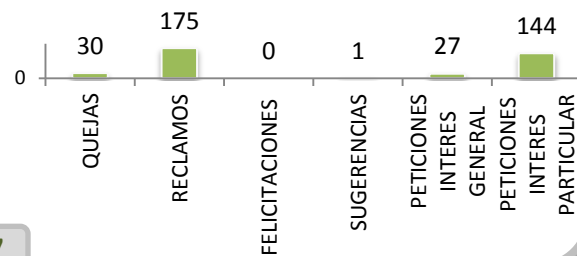
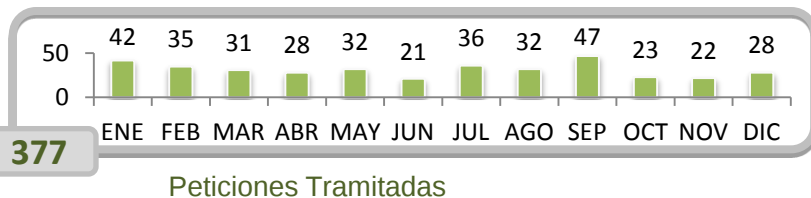
La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

Otro factor que pudo haber incidido en el aumento de estas peticiones es que en primer lugar la localidad de Teusaquillo alberga gran parte de construcciones antiguas que requieren de un reforzamiento estructural, y en segundo lugar el auge en la construcción de grandes edificaciones; este último factor ha sido la fuente que ha promovido el aumento de quejas, ya que por daños en las estructuras de las viviendas más antiguas, son recurrentes las denuncias por obras.

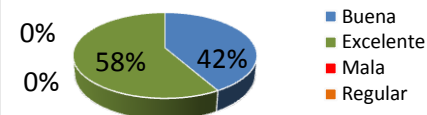
El número de peticiones en trámite fue de 194* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

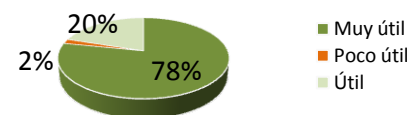
2.14 Alcaldía Local Mártires



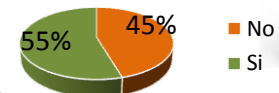
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



Encuesta de percepción del servicio

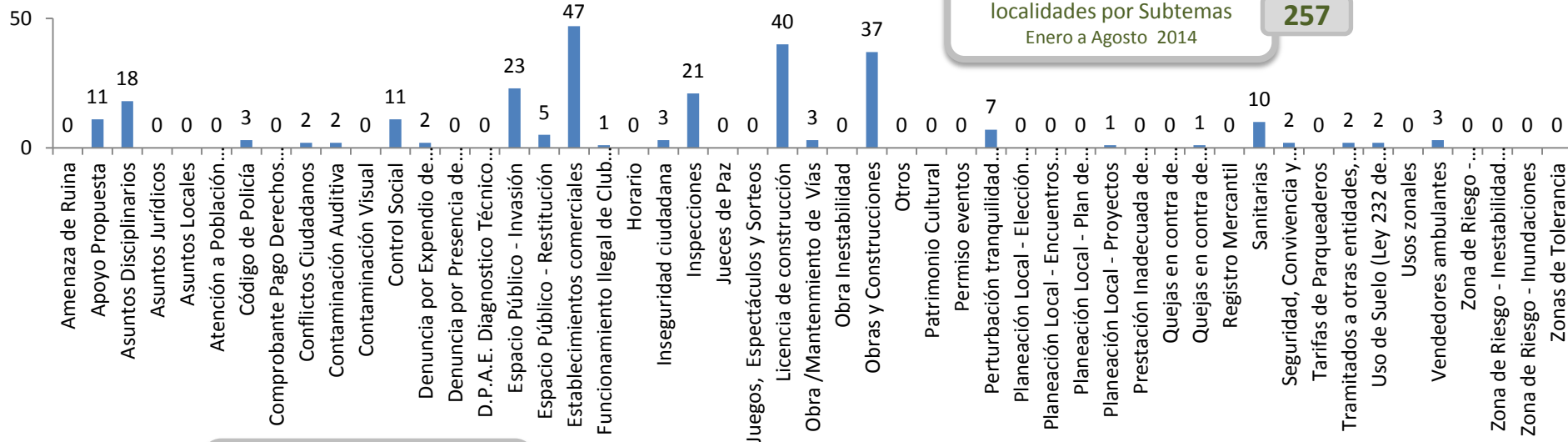
0

Documentos Extraviados

2.14 Alcaldía Local Mártires

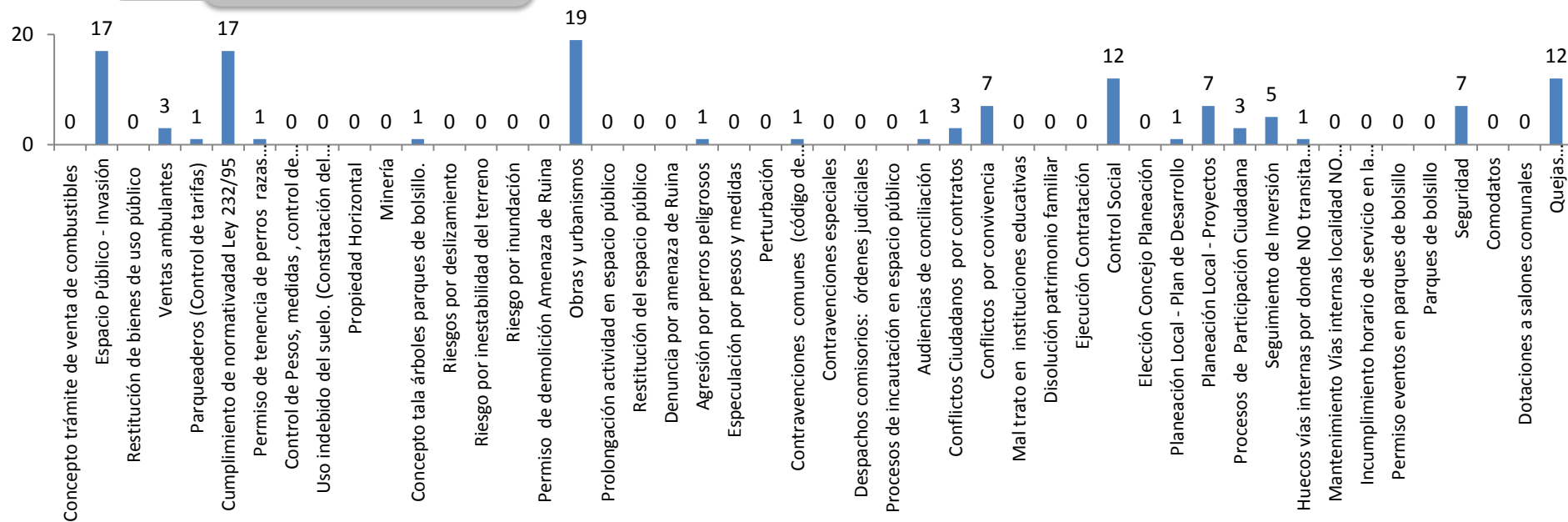
Peticiones Tramitadas de
localidades por Subtemas
Enero a Agosto 2014

257



Peticiones Tramitadas de
localidades por Subtemas
Septiembre a Diciembre 2014

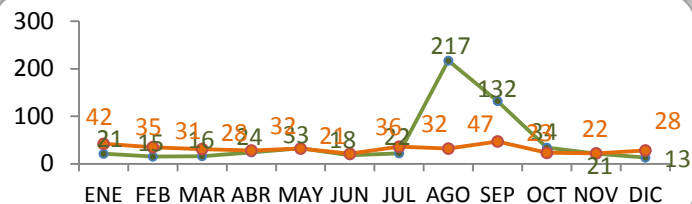
120



2.14 Alcaldía Local Mártires

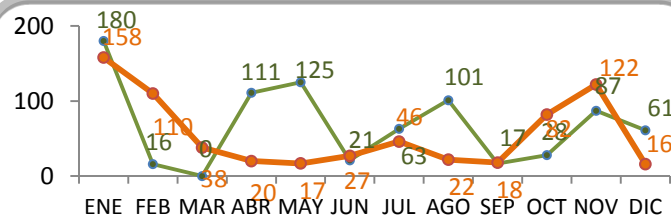
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



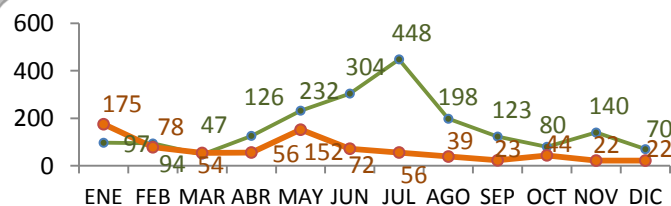
Se puede evidenciar una disminución en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 566 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 277, lo que equivale a una disminución de 189 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



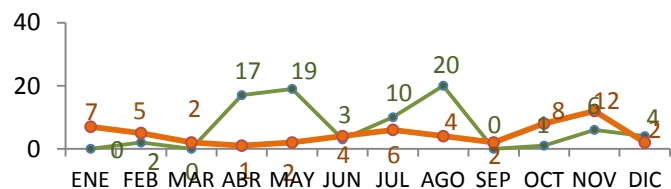
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 676, mientras para el año 2013 fue de 810, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 793, mientras que para el 2013 fue de 1.959, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley antitrámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



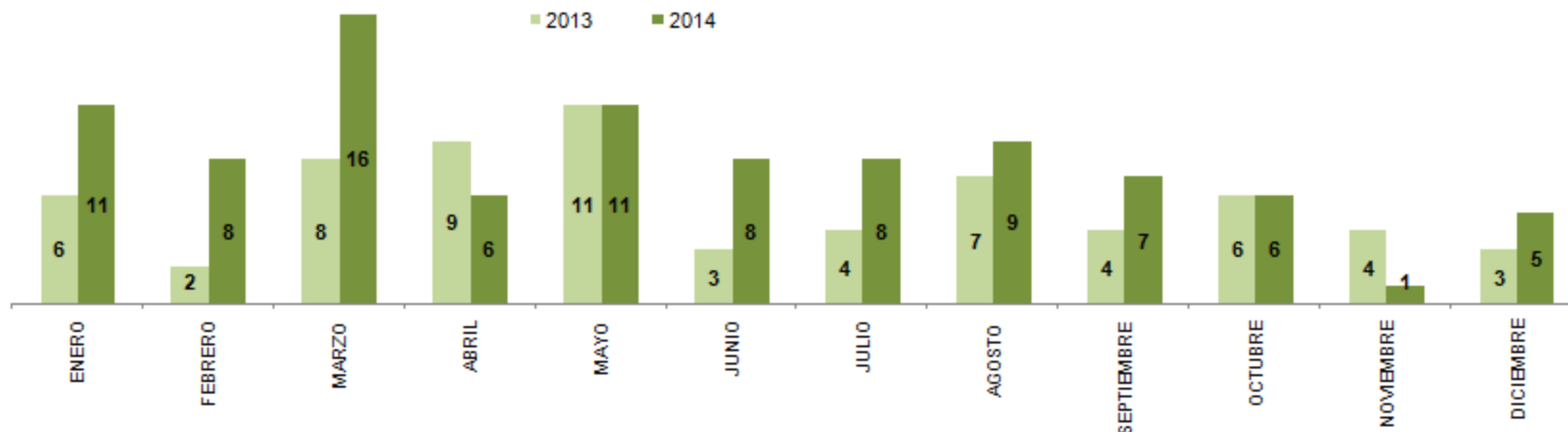
Ligado al registro de información se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otro.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
 Oficina de Atención a la Ciudadanía
 Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local			
	Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
	377	179	198	377
	100%	47%	53%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN LOS MARTIRES



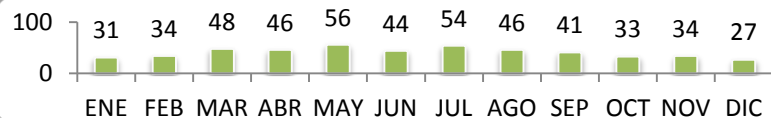
De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 377 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Mártires, de las cuales 96 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

El número de peticiones en trámite fue de 90* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

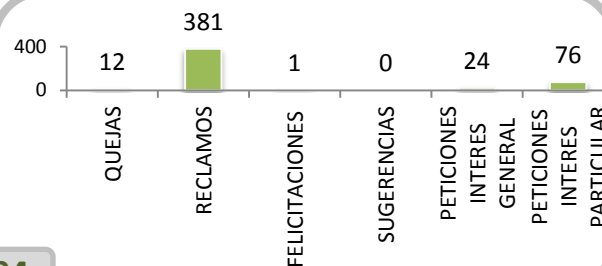
*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.15 Alcaldía Local Antonio Nariño



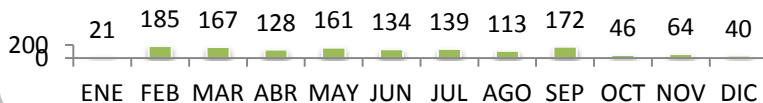
494

Peticiones tramitadas



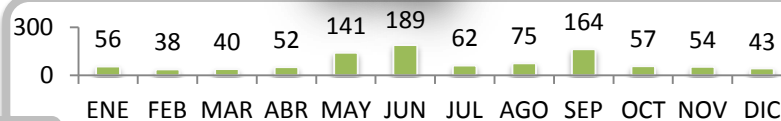
494

Tipología (Peticiones tramitadas)



1.370

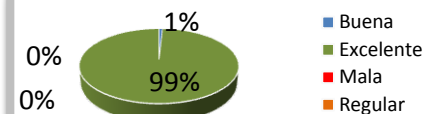
Solicitudes de Información



971

Certificados de Residencia

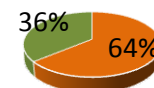
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



236

Encuesta de percepción del servicio

5

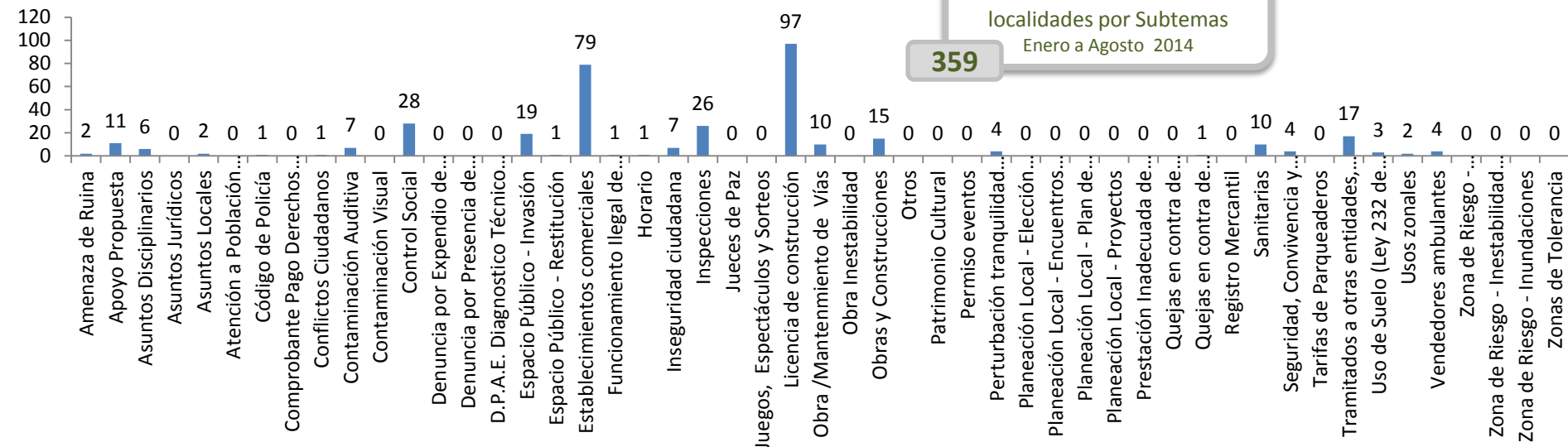


Documentos Extraviados

2.15 Alcaldía Local Antonio Nariño

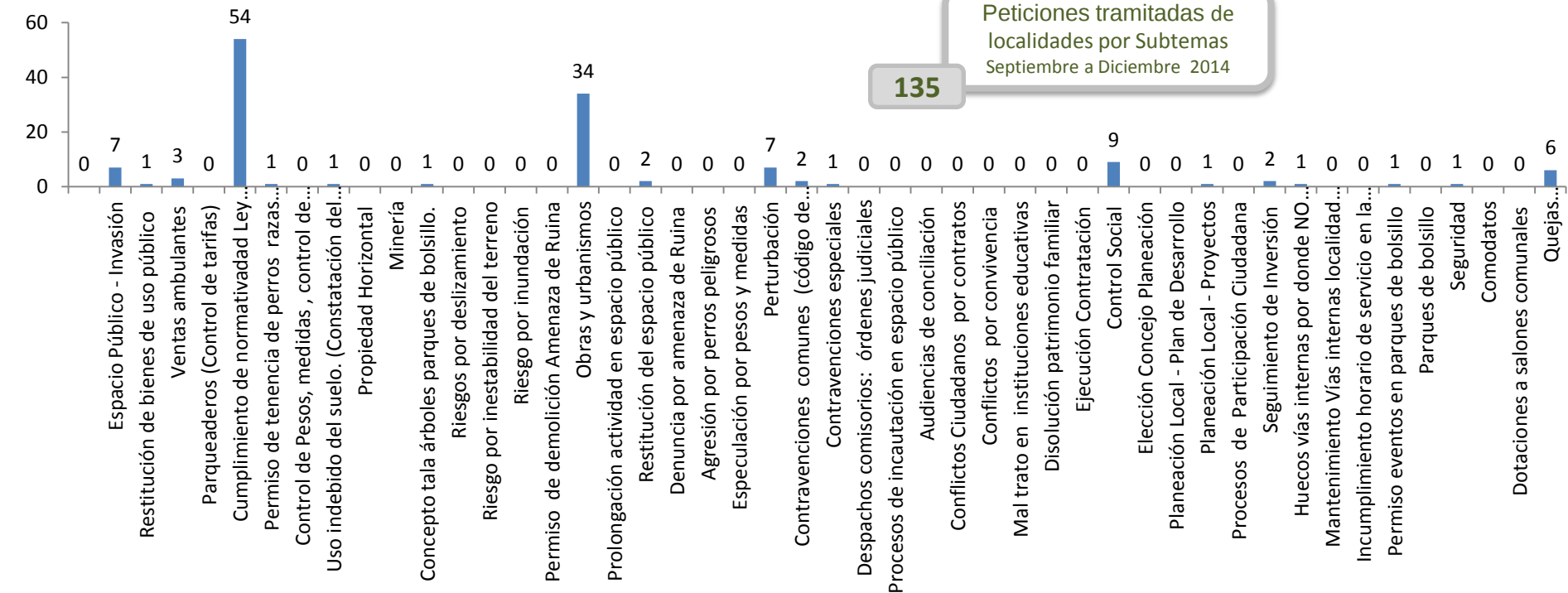
Peticiones tramitadas de
localidades por Subtemas
Enero a Agosto 2014

359



Peticiones tramitadas de
localidades por Subtemas
Septiembre a Diciembre 2014

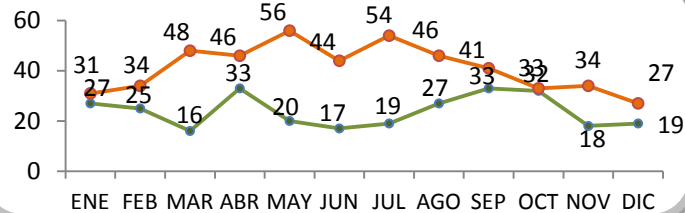
135



2.15 Alcaldía Local Antonio Nariño

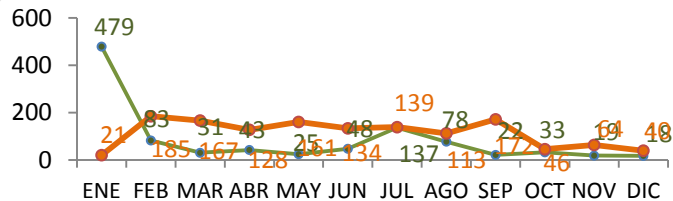
—●— 2013 —●— 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



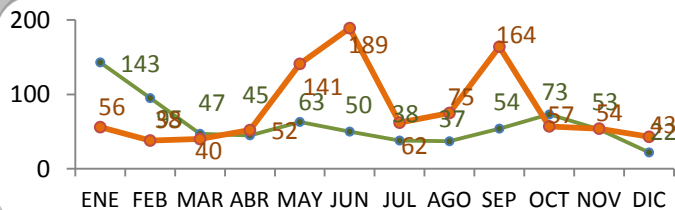
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 286 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 494, lo que equivale a un aumento de 208 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



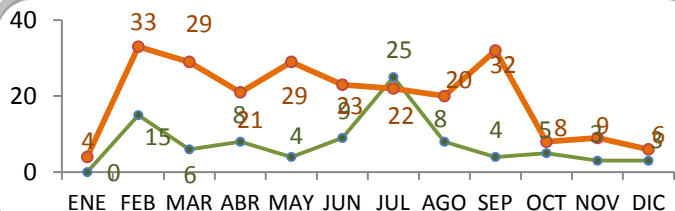
Al comparar las vigencias 2013 en la que ingresaron 1.016 y para el 2014 con 1.370, se observa un incremento en el registro de ciudadanos atendidos, lo cual puede obedecer a las actividades y proyectos que se desarrollaron en la localidad durante el año anterior

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia durante la vigencia 2014 muestra un aumento, ya que para el 2014 se expidieron 971, mientras que para el 2013 fue de 720, lo cual obedece a la continuidad que se dio a proyectos desarrollados por la Alcaldía Local de acuerdo al Plan de Desarrollo, lo cual hace necesario la expedición de éste documento a la ciudadanía

Comparativo Tendencia Encuestas



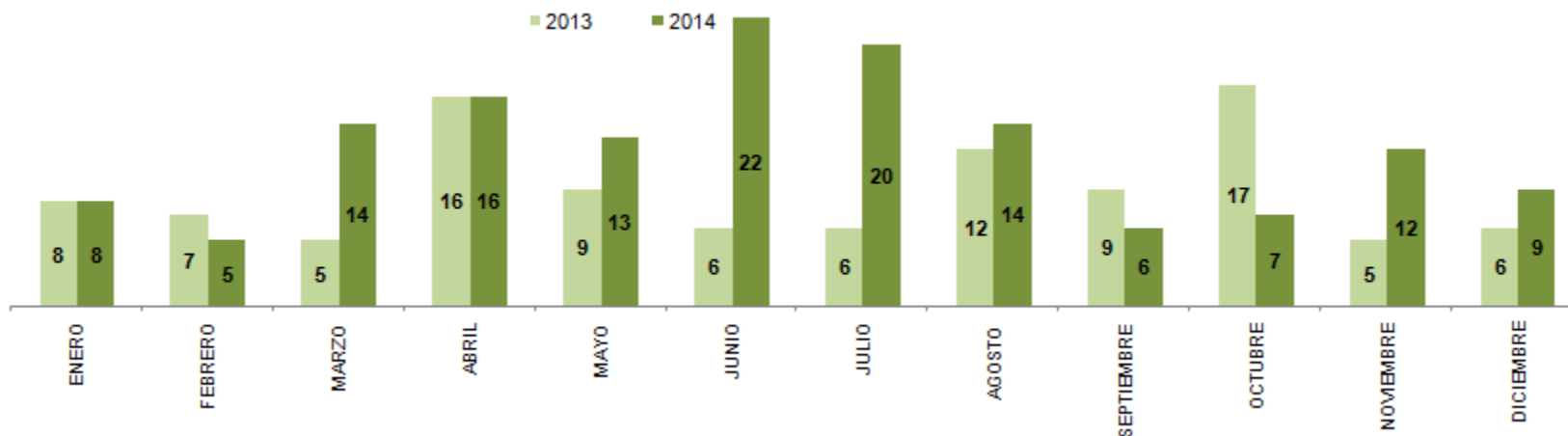
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
	Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite
494	273	221	494
100%	55%	45%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN ANTONIO NARIÑO



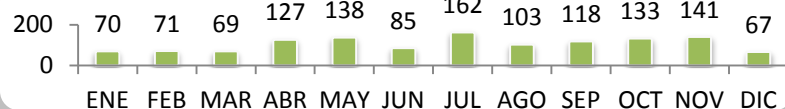
De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 494 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Antonio Nariño, de las cuales 146 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

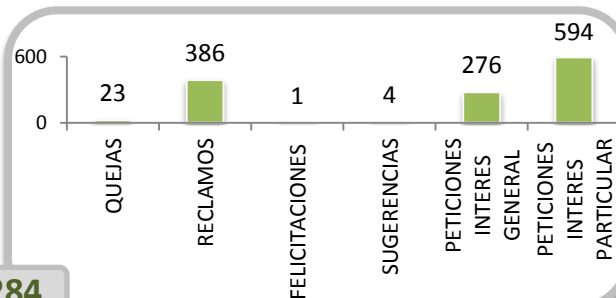
El número de peticiones en trámite fue de 71* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.16 Alcaldía Local Puente Aranda

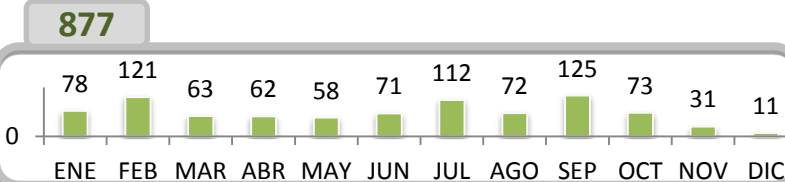


1.284 Peticiones tramitadas



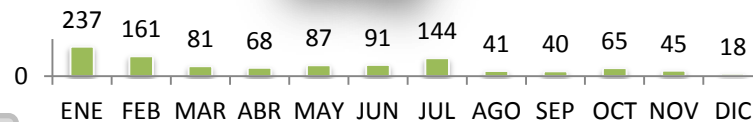
1.284

Tipología (Peticiones tramitadas)



877

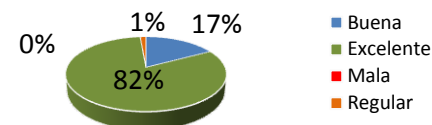
Solicitudes de Información



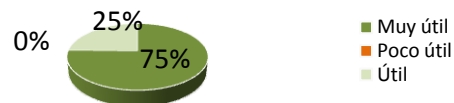
1.078

Certificados de Residencia

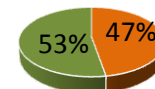
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



146

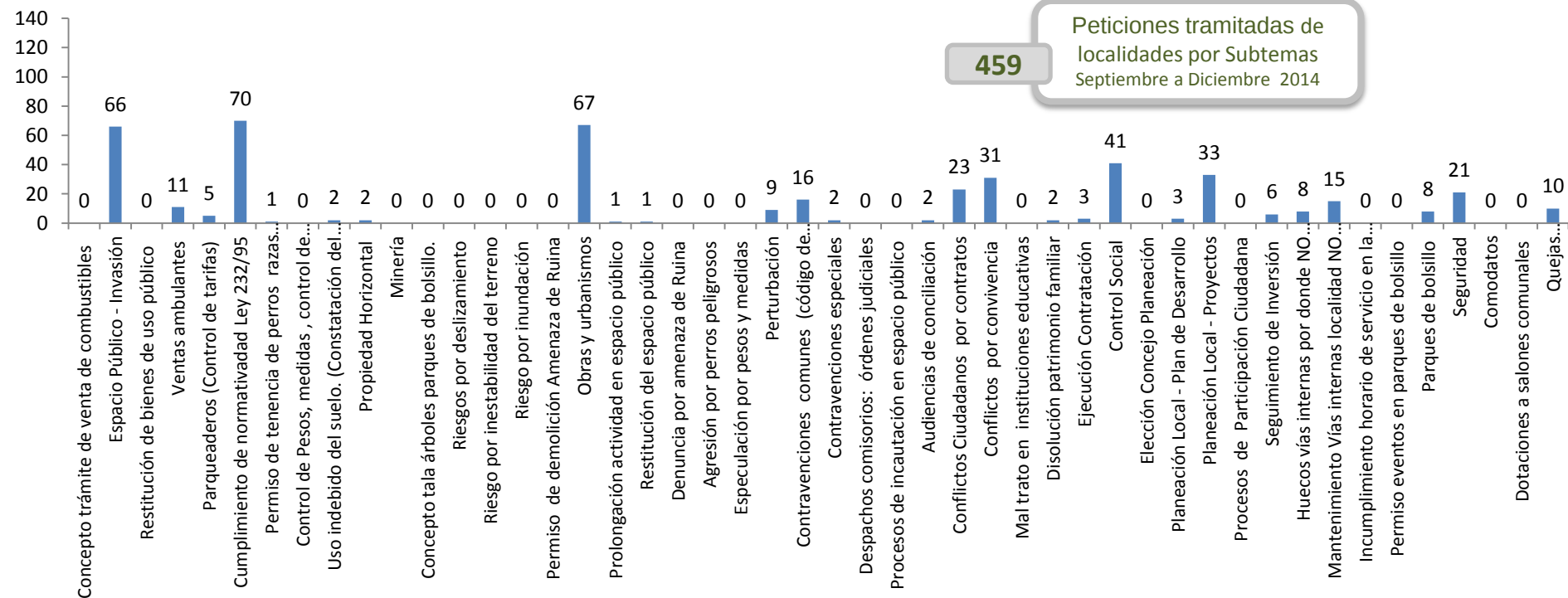
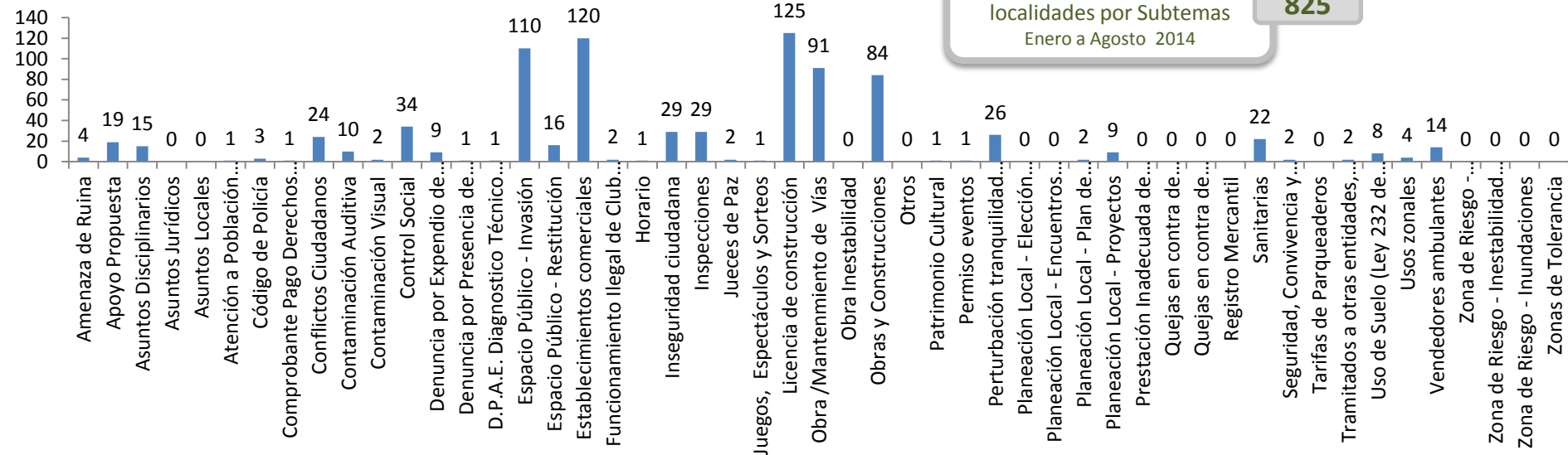
Encuesta de percepción del servicio

0



Documentos Extraviados

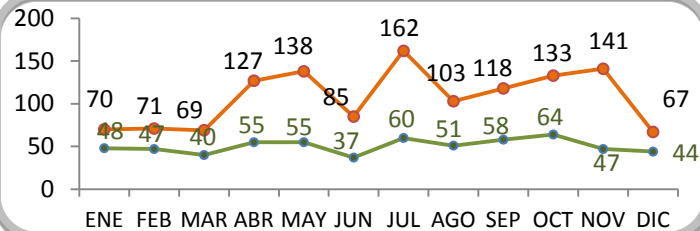
2.16 Alcaldía Local Puente Aranda



2.16 Alcaldía Local Puente Aranda

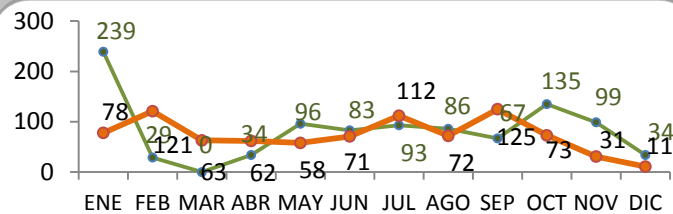
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



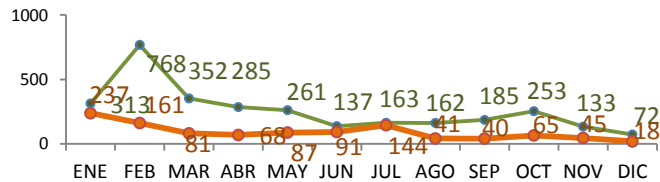
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 606 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 1.284, lo que equivale a un aumento de 678 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



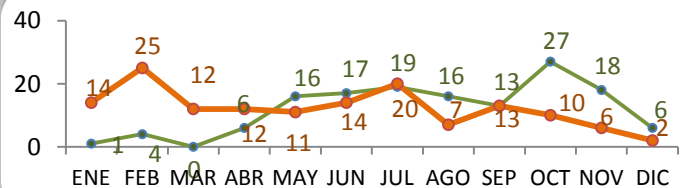
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 877, mientras para el año 2013 fue de 995, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 1.078, mientras que para el 2013 fue de 3.084, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley anti-trámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



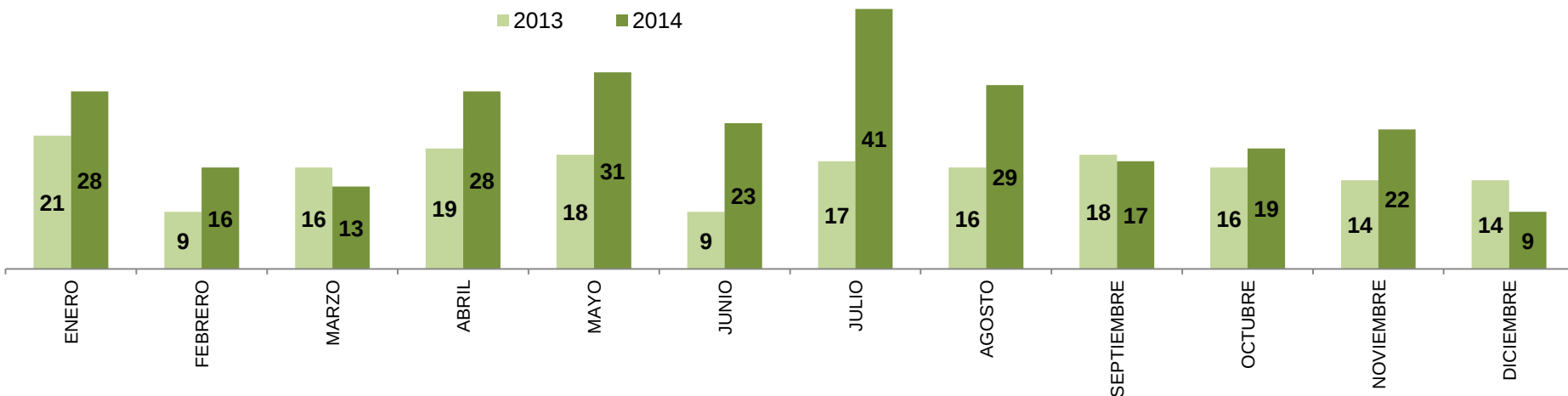
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
 Oficina de Atención a la Ciudadanía
 Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
1284	1109	175	1284
100%	86%	14%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN PUENTE ARANDA



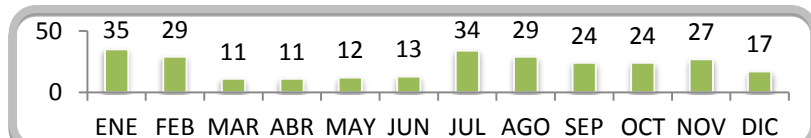
De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 1.284 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Puente Aranda, de las cuales 275 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

El número de peticiones en trámite fue de 187* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

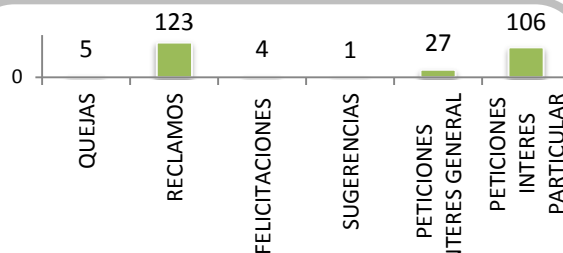
*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.17 Alcaldía Local Candelaria



266

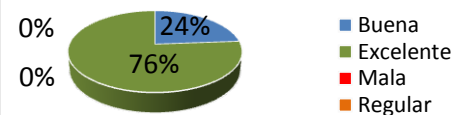
Peticiones tramitadas



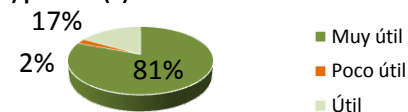
266

Tipología (Peticiones tramitadas)

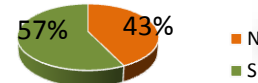
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



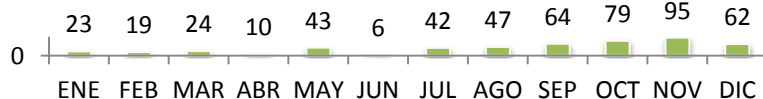
¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



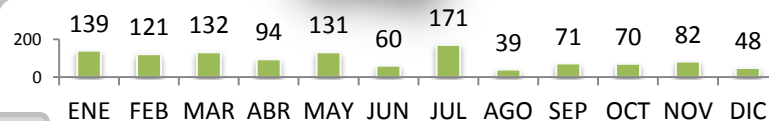
84

Encuesta de percepción del servicio

514



Solicitudes de Información



1158

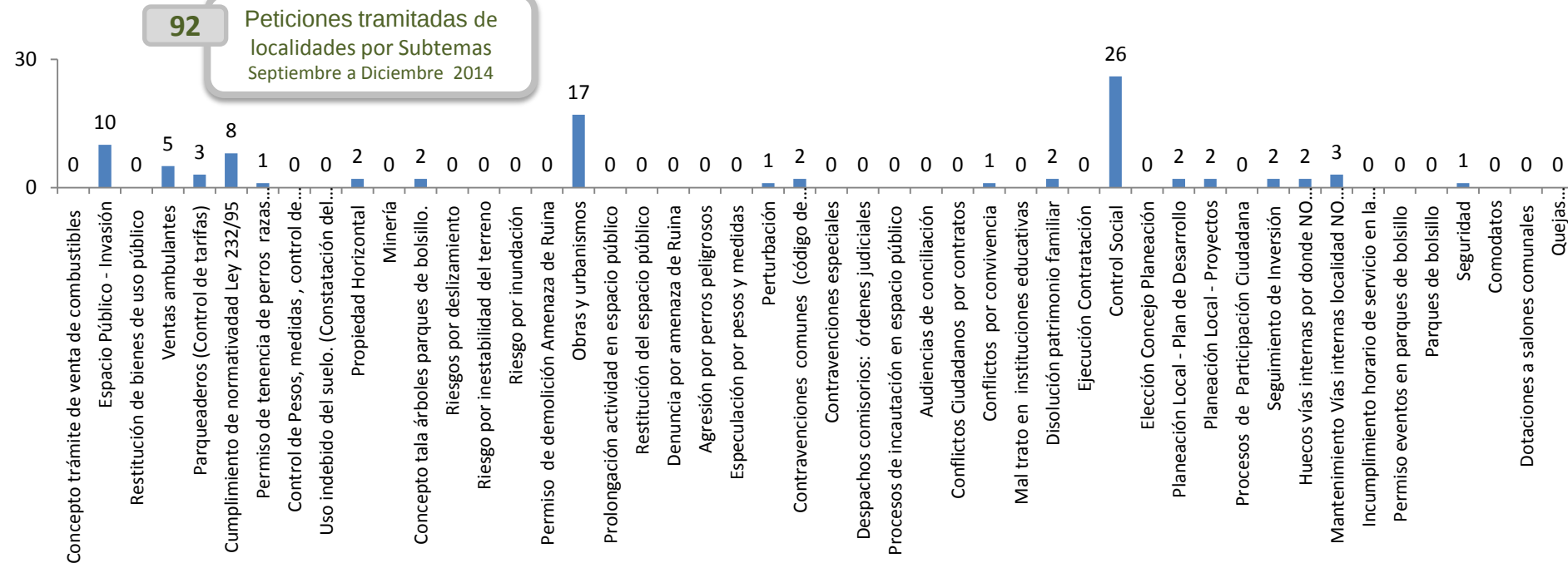
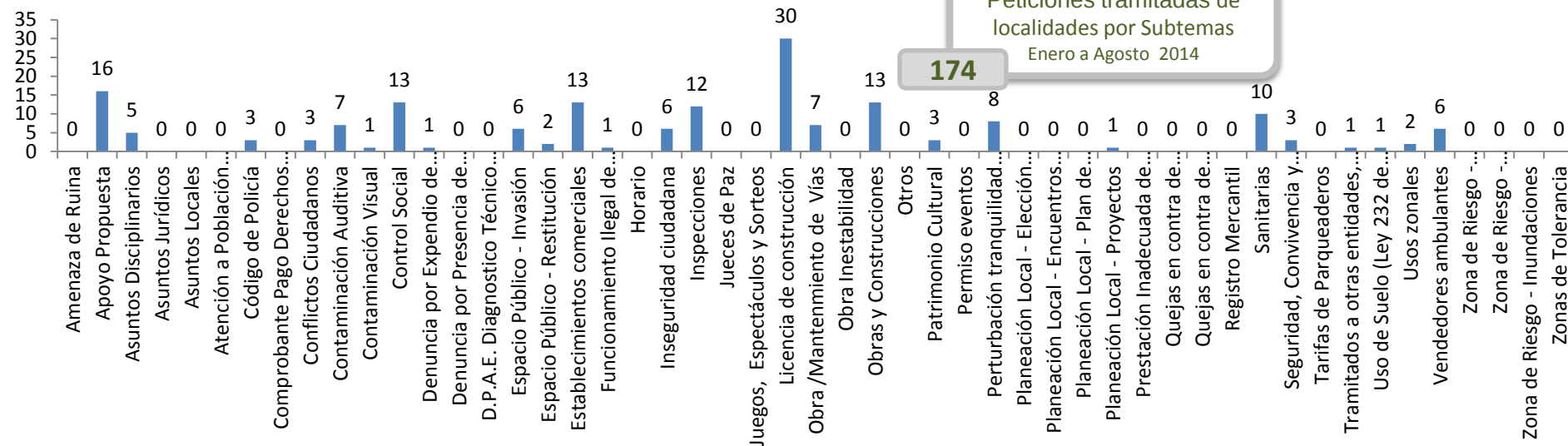
Certificados de Residencia

0



Documentos Extraviados

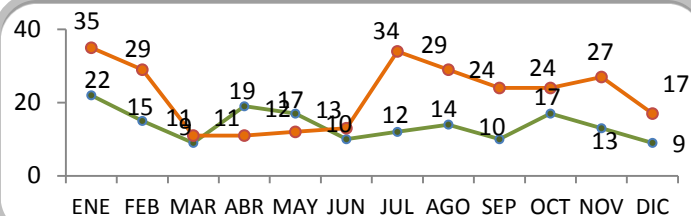
2.17 Alcaldía Local Candelaria



2.17 Alcaldía Local Candelaria

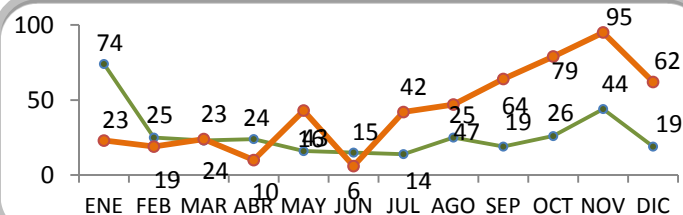
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



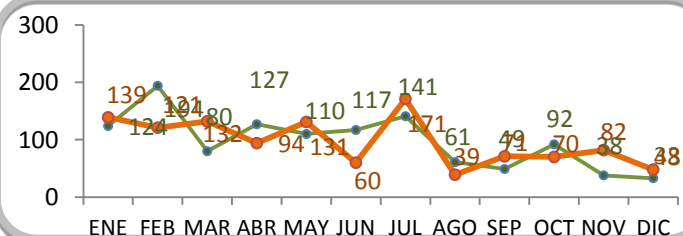
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 167 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 266, lo que equivale a un aumento de 99 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



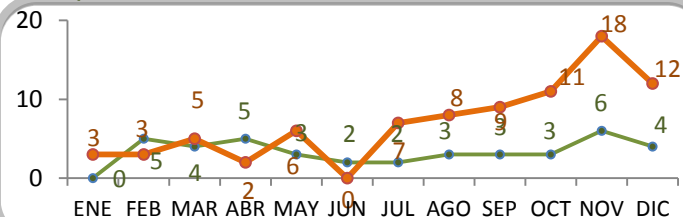
Al comparar las vigencias 2013 en la que ingresaron 324 y para el 2014 con 514, se observa un incremento en el registro de ciudadanos atendidos, lo cual puede obedecer a las actividades y proyectos que se desarrollaron en la localidad durante el año anterior

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 1.158, mientras que para el 2013 fue de 1.166, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley anti-trámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



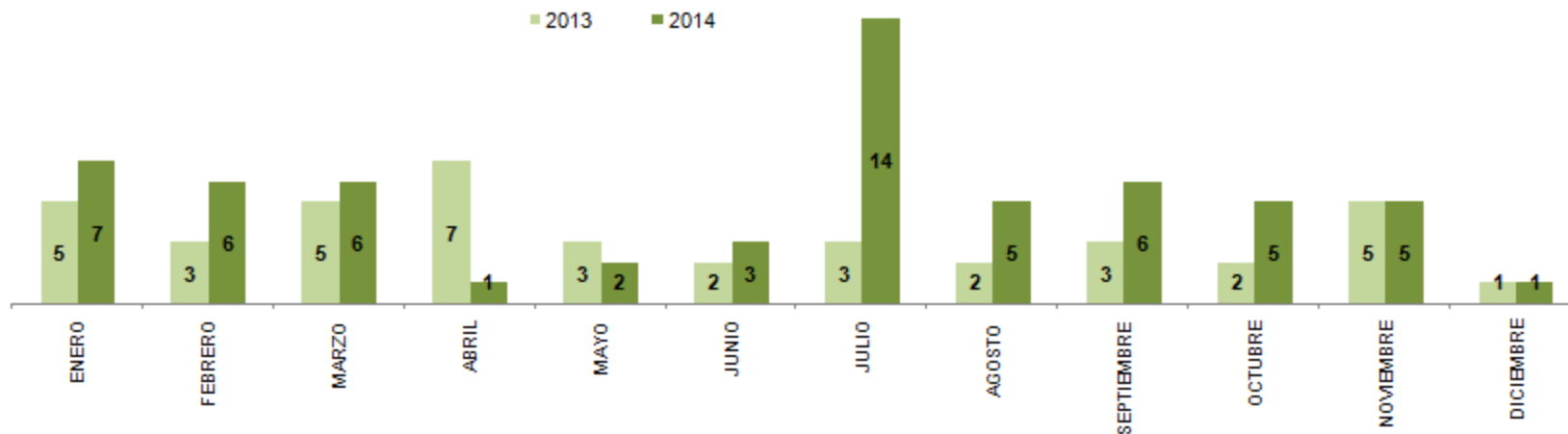
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
 Oficina de Atención a la Ciudadanía
 Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

GESTIÓN			
Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
	Requerimientos SDQS-ORFEO	Respuesta de Fondo	En trámite
266	177	89	266
100%	67%	33%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN CANDELARIA



De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría de Distrital Gobierno durante la vigencia 2014, 266 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Candelaria, de las cuales 61 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones aumentó en la vigencia 2014, dicho aumento podría suponerse estar relacionado con la difusión de campañas que ha promovido el Distrito Capital a través de los medios de comunicación y redes sociales que ha consistido en invitar a la ciudadanía a denunciar; para ello se dispuso la línea 195, el aplicativo distrital SDQS, así como los buzones de sugerencias, las páginas web de las entidades, entre otras.

El número de peticiones en trámite fue de 26* este resultado podría estar ligado a la estrategia que desde el Servicio de Atención a la Ciudadanía se promovió y que pretende que la respuesta a la ciudadanía por parte de las oficinas de obras este robustecida y que a su vez se informe sobre el proceso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales, las cuales por su naturaleza, requieren de unos plazos legales, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

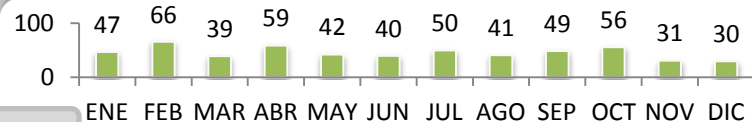
2.18 Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe



Inicio

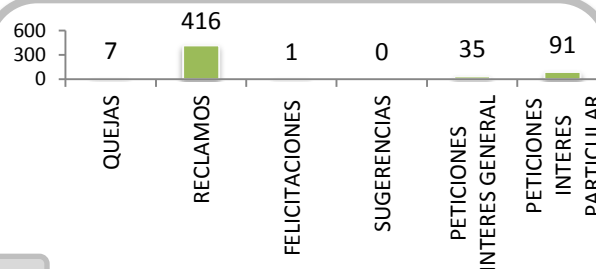


Atrás



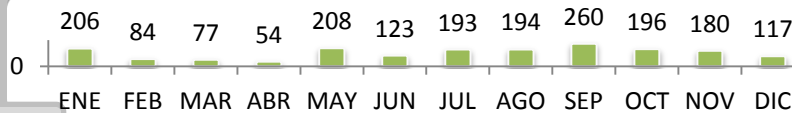
550

Peticiones tramitadas



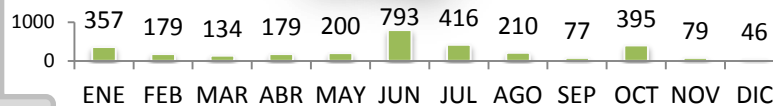
550

Tipología (Petitionen tramitadas)



1.892

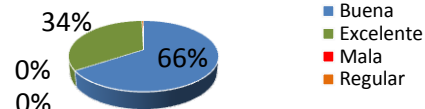
Solicitudes de Información



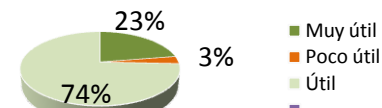
3.065

Certificados de Residencia

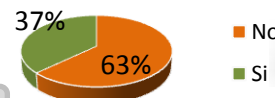
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



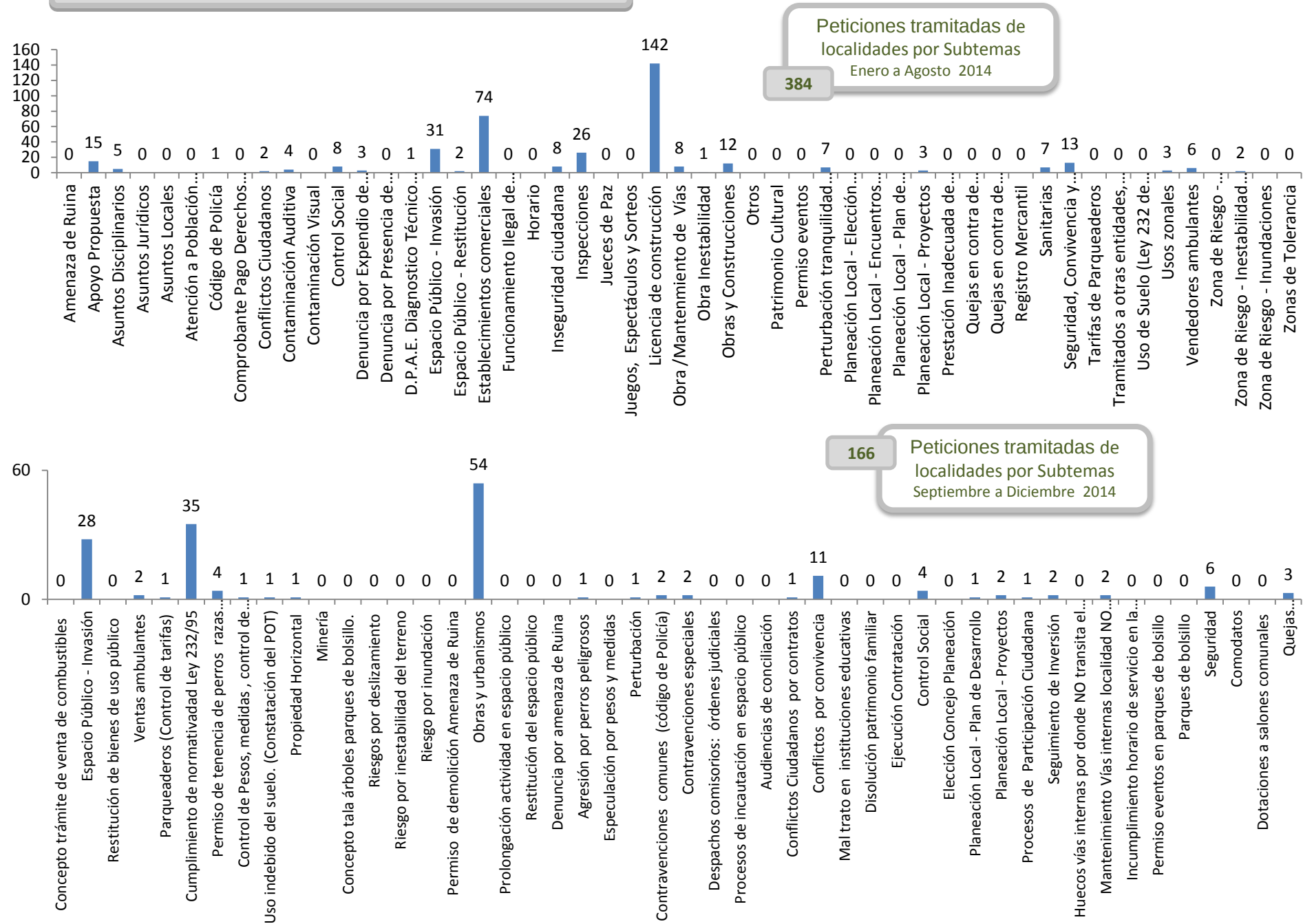
245

Encuesta de percepción del servicio

9

Documentos Extraviados

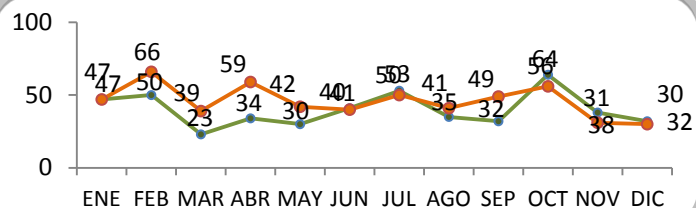
2.18 Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe



2.18 Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe

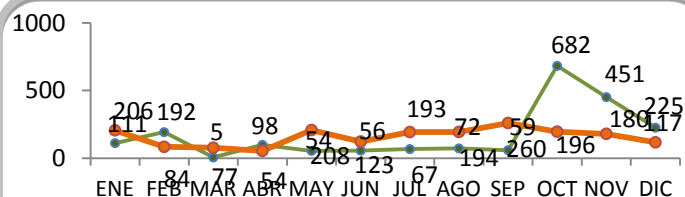
—●— 2013 —●— 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



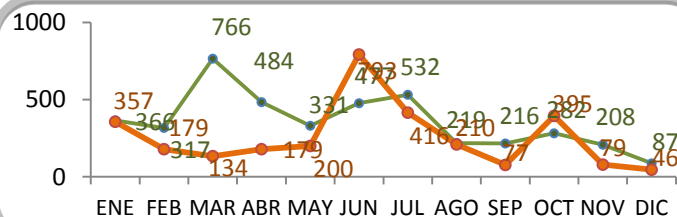
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 479 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 550, lo que equivale a un aumento de 71 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



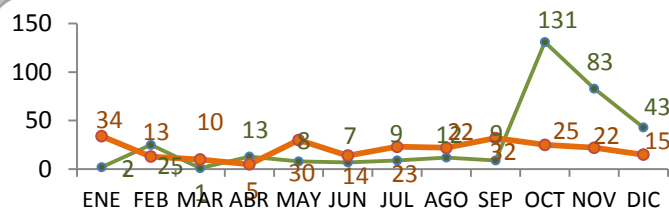
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 1.892 mientras para el año 2013 fue de 2.072, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 3.065 mientras que para el 2013 fue de 4.285, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley anti-trámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



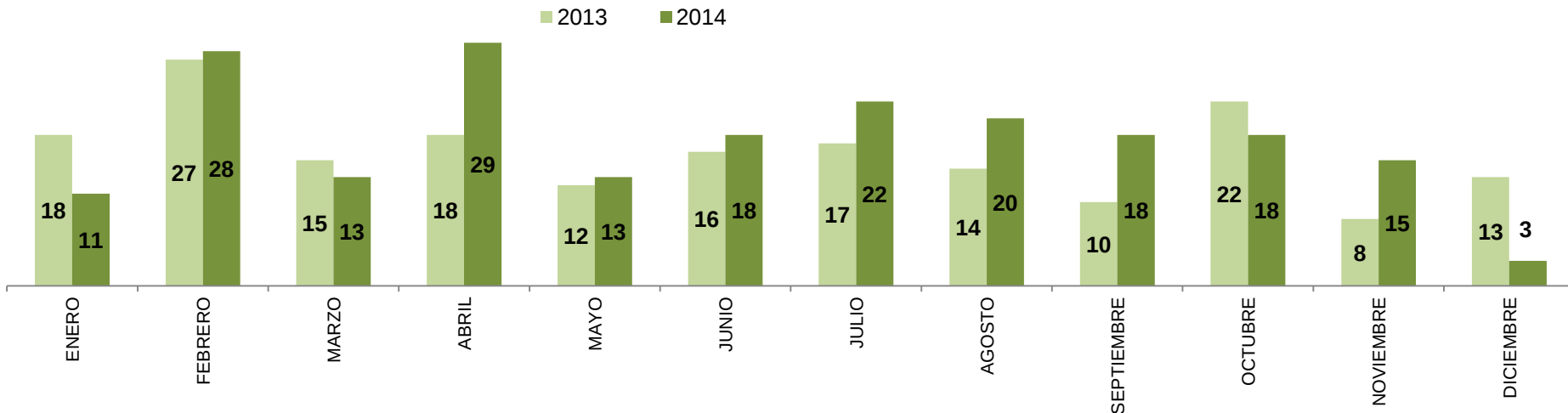
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

GESTIÓN			
Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
Respuesta Parcial SDQS			
550	129	421	550
100%	23%	77%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN RAFAEL URIBE



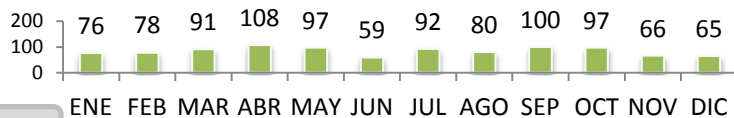
De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 550 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Rafael Uribe, de las cuales 206 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones tuvieron un comportamiento distinto en los dos semestres del 2014, durante en el primer semestre hubo un aumento, sin embargo a partir del mes de agosto se evidencia una disminución importante que podría suponerse estar relacionado con la calidad de la información que se brinda a la ciudadanía frente a los trámite que debe adelantar para la realización de una obra de construcción. Estas consultas permanentes de la comunidad podrían estarse ocasionando como consecuencia de la necesidad que tienen núcleos familiares en Bogotá de aprovechar mejor sus espacios, por ejemplo ampliar su vivienda habitual.

El número de peticiones en trámite fue de 163* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

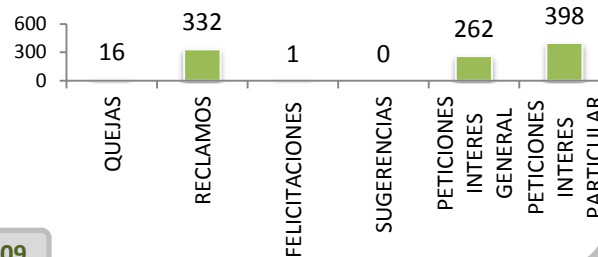
*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

2.19 Alcaldía Local Ciudad Bolívar



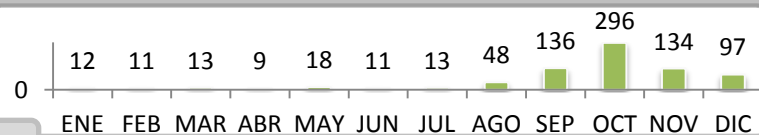
1.009

Peticiones tramitadas



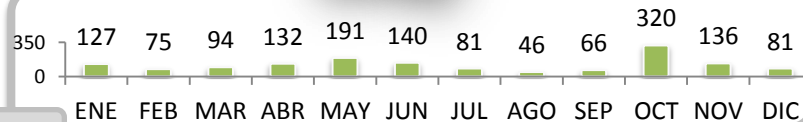
1.009

Tipología (Peticiones tramitadas)



798

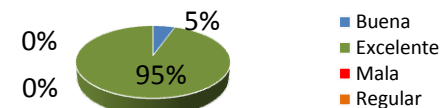
Solicitudes de Información



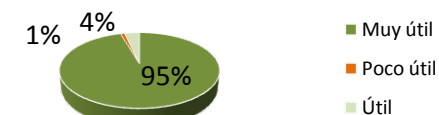
1.489

Certificados de Residencia

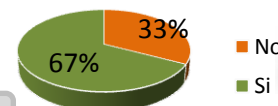
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?



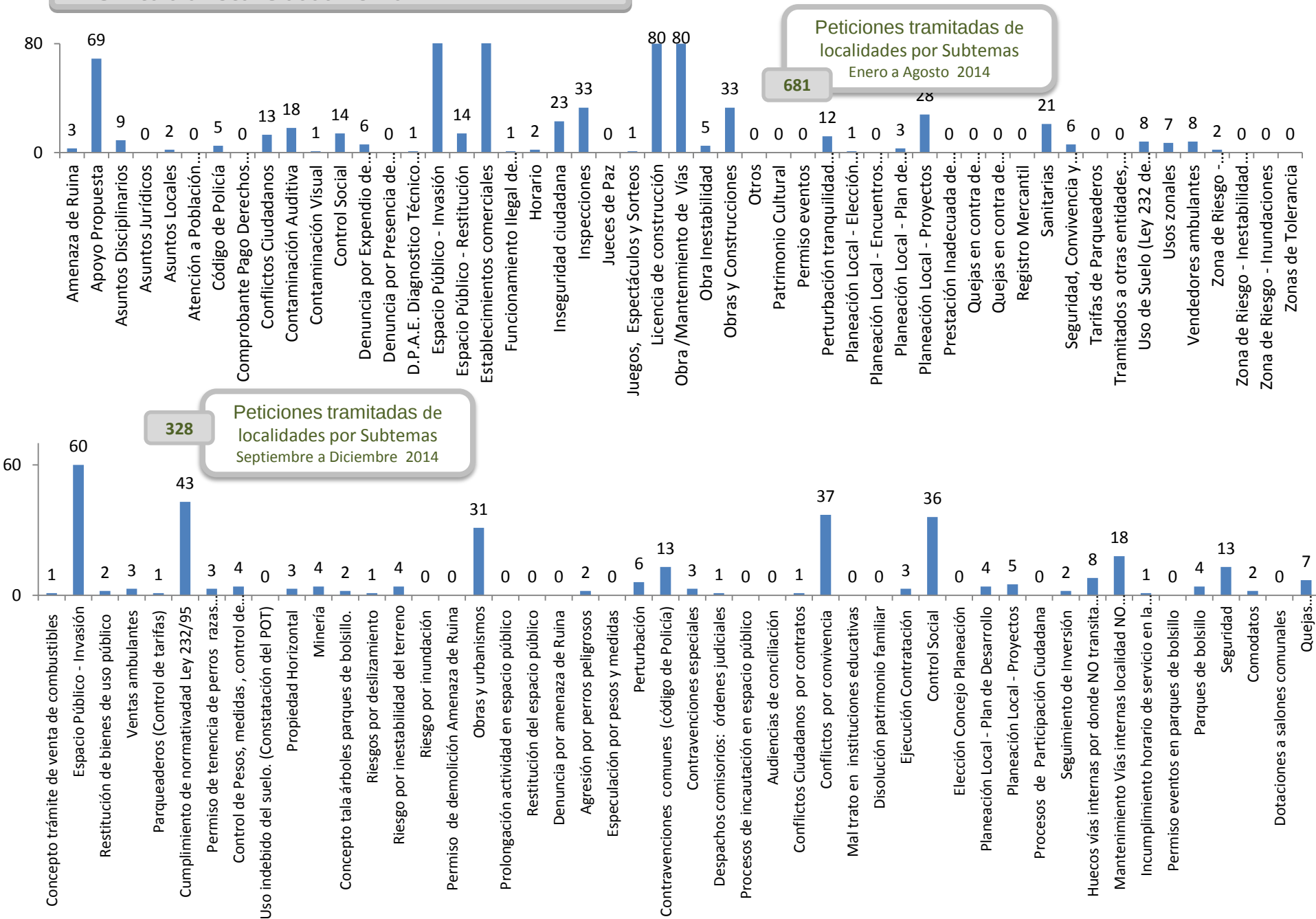
110

Encuesta de percepción del servicio

10

Documentos Extraviados

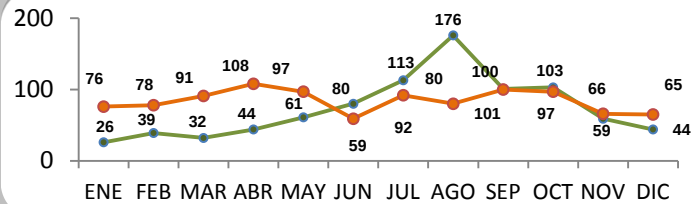
2.19 Alcaldía Local Ciudad Bolívar



2.19 Alcaldía Local Ciudad Bolívar

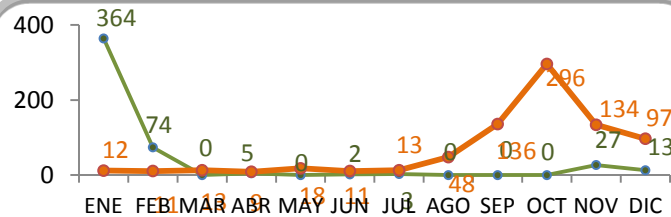
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



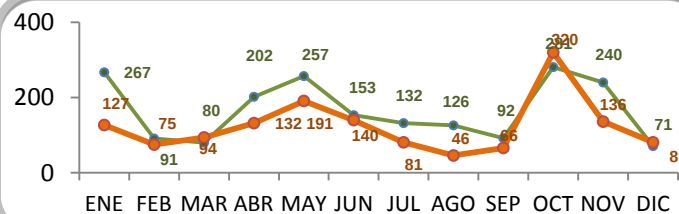
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 878 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 1.009, lo que equivale a un aumento de 131 requerimientos.

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



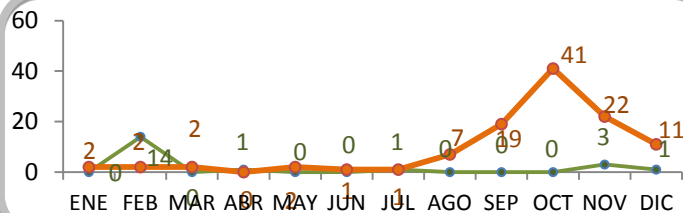
Al comparar las vigencias 2013 en la que ingresaron 388 y para el 2014 con 798 se observa un incremento en el registro de ciudadanos atendidos, lo cual puede obedecer a las actividades y proyectos que se desarrollaron en la localidad durante el año anterior

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 1.489, mientras que para el 2013 fue de 1.992 una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley anti-trámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



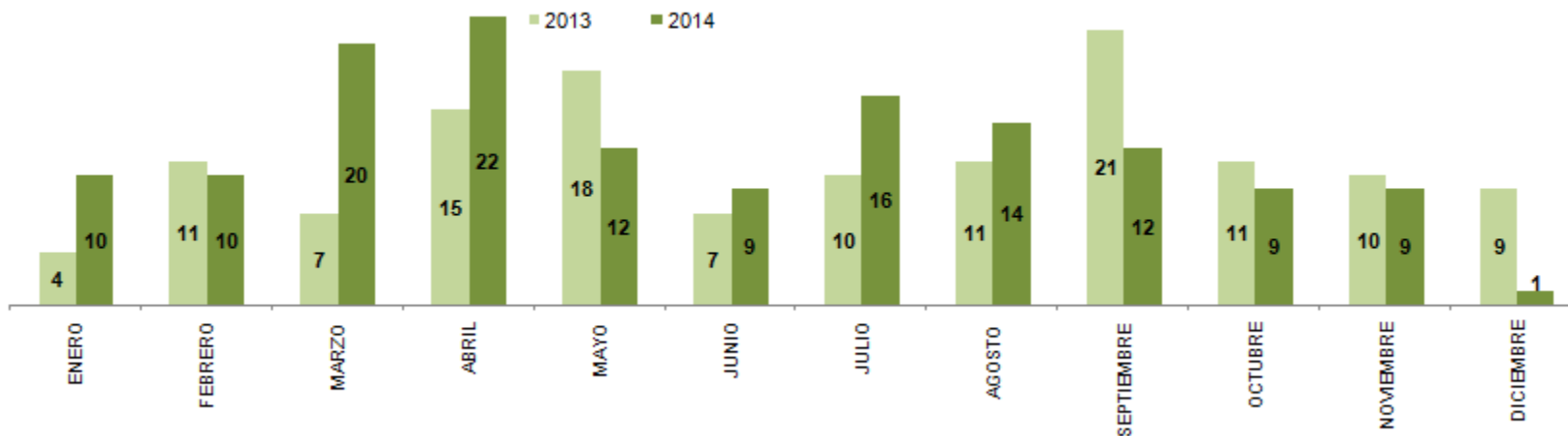
Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría fueron atenciones telefónicas. Igualmente se evidencia un crecimiento en la aplicación de la encuesta entre Agosto y Diciembre de 2014.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
Oficina de Atención a la Ciudadanía
Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

GESTIÓN			
Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
Respuesta Parcial SDQS	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
1009	595	414	1009
100%	59%	41%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

COMPARATIVO DE LAS VIGENCIAS 2013 Y 2014 PETICIONES POR OBRAS Y CONSTRUCCIONES EN CIUDAD BOLIVAR



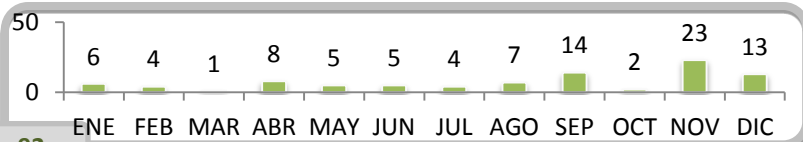
De las 35.733 peticiones que ingresaron a la Secretaría Distrital de Gobierno durante la vigencia 2014, 1009 fueron clasificadas a la Alcaldía Local de Ciudad Bolívar, de las cuales 144 corresponden a peticiones de obras y urbanismo.

La gráfica refleja que el número de estas peticiones tuvieron un comportamiento distinto en los dos semestres del 2014, durante en el primer semestre hubo un aumento, sin embargo a partir del mes de agosto se evidencia una disminución importante que podría suponerse estar relacionado con la calidad de la información que se brinda a la ciudadanía frente a los trámite que debe adelantar para la realización de una obra de construcción. Estas consultas permanentes de la comunidad podrían estarse ocasionando como consecuencia de la necesidad que tienen núcleos familiares en Bogotá de aprovechar mejor sus espacios, por ejemplo ampliar su vivienda habitual.

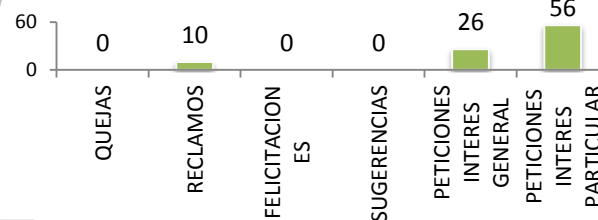
El número de peticiones en trámite fue de 132* teniendo en cuenta que el curso que siguen estas peticiones al interior de las Alcaldías Locales requieren de un debido proceso, lo que a su vez implica que el trámite supere los 15 días hábiles para iniciar apertura a un expediente de establecerse infracción al régimen de obras.

*Este análisis corresponde a una revisión de las peticiones realizada con corte al mes de Diciembre de 2014.

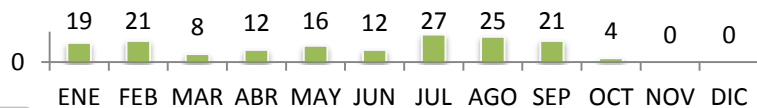
2.20 Alcaldía Local Sumapaz



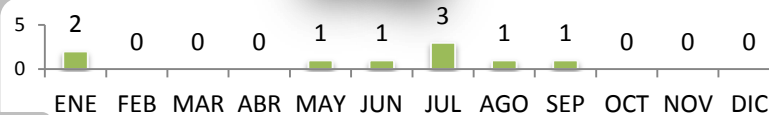
Peticiones tramitadas



Tipología (Peticiones tramitadas)

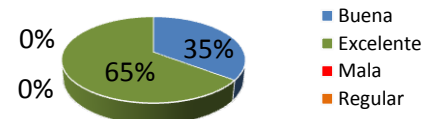


Solicitudes de Información

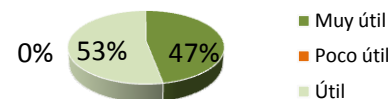


Certificados de Residencia

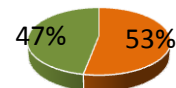
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la ciudadanía?

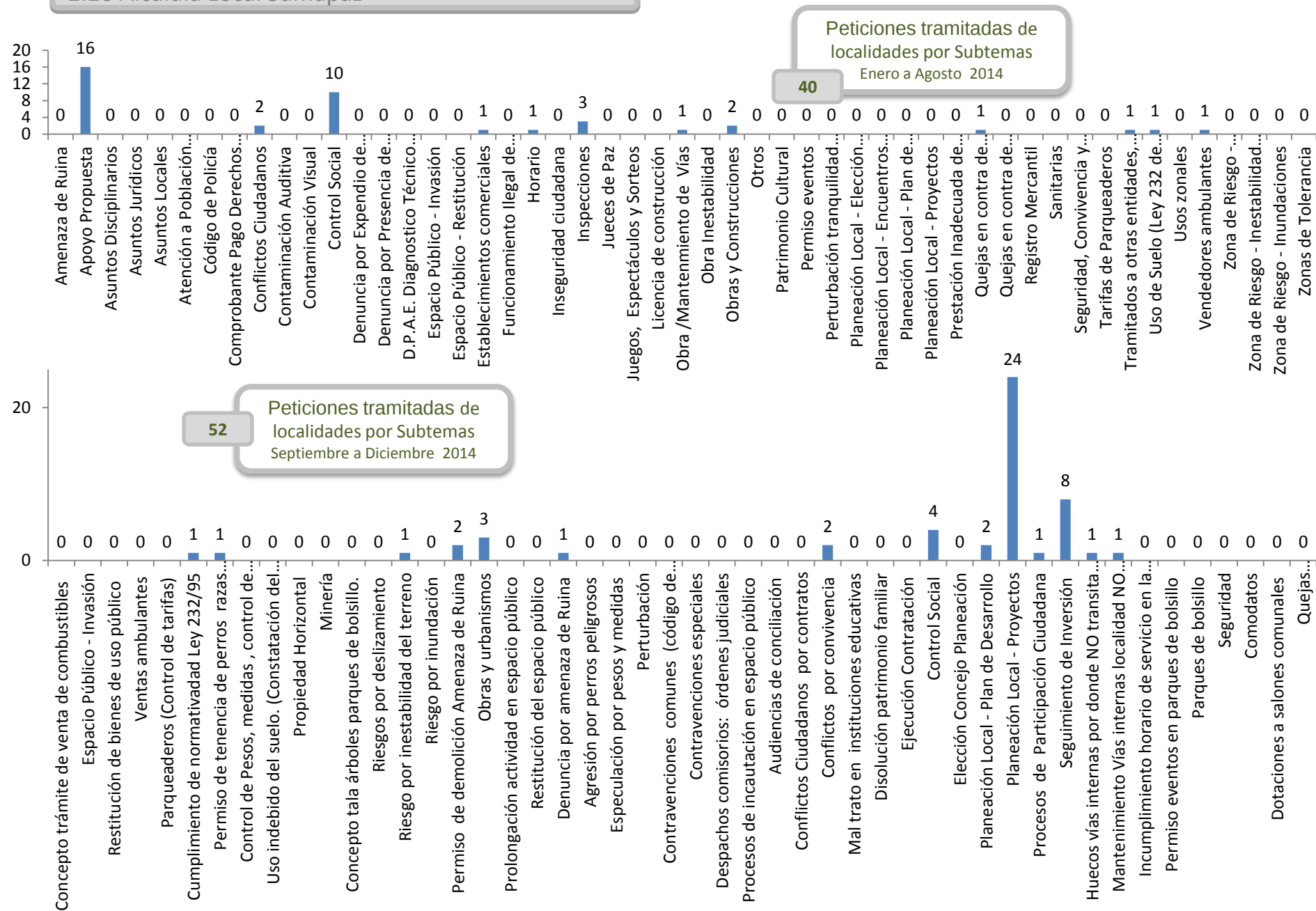


Encuesta de percepción del servicio

0

Documentos Extraviados

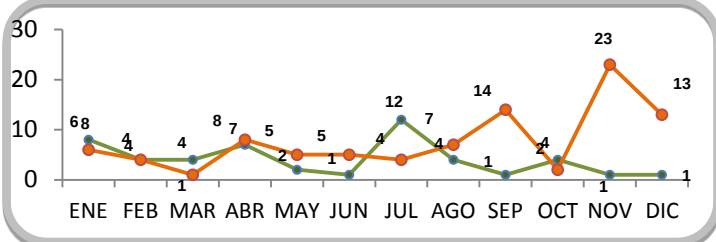
2.20 Alcaldía Local Sumapaz



2.20 Alcaldía Local Sumapaz

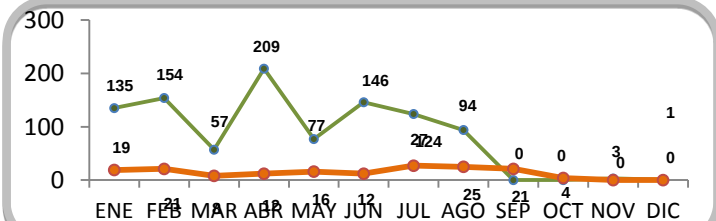
2013 2014

Comparativo Tendencia Requerimientos



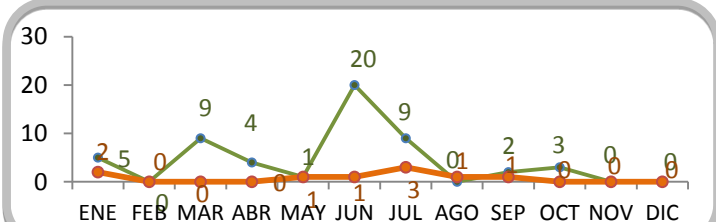
Se puede evidenciar un aumento en el número de requerimientos que ingresaron a la localidad como consecuencia de diferentes variables descritas anteriormente, es así como se observa que para el año 2013 fueron tramitadas 49 peticiones, mientras que para el año 2014 el número fue de 92, lo que equivale a un aumento de 43 requerimientos, debido a el servicio se traslada a las corregidurias una vez por semana para recepcionar las peticiones ciudadanas

Comparativo Tendencia Solicitudes de Información



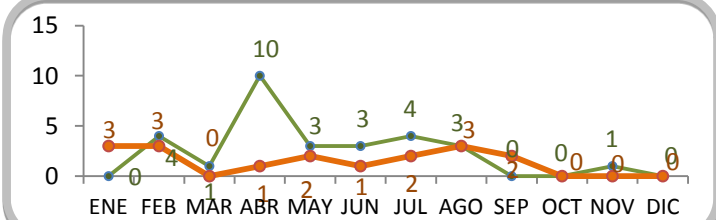
Las cifras de la vigencia 2014 muestran una disminución en el número de atenciones a ciudadanos registradas en el Aplicativo con 1.892 mientras para el año 2013 fue de 2.072, lo que obedece en parte a la socialización y difusión de los trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes medios y redes sociales, logrando que la ciudadanía maneje y tramite sus solicitudes de manera directa en los aplicativos dispuestos.

Comparativo Tendencia Certificados de Residencia



La expedición de certificados de residencia para la vigencia 2014 muestra una disminución, pues para el 2014 se expidieron 9, mientras que para el 2013 fue de 53, una de las posibles causas es la ley de garantías, debido a que el período en que ésta rige no se pueden ejecutar proyectos en las localidades. Así mismo, la Ley anti-trámites ha incidido en que este documento deje de ser un requisito para adelantar diversos trámites en entidades.

Comparativo Tendencia Encuestas



Ligado al registro de información presencial se encuentra la encuesta de percepción del servicio, el aumento o disminución de uno incide sobre el comportamiento de la otra. Lo cual permite evidenciar que en la localidad, en su mayoría, fueron atenciones telefónicas.

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
 Oficina de Atención a la Ciudadanía
 Seguimiento a Matriz de Reporte Preventivo
Enero a Diciembre de 2014

GESTIÓN			
Atención a la Ciudadanía	Nivel Local		
	Respuesta de Fondo	En trámite	Total
Respuesta Parcial SDQS			
92	88	4	92
100%	96%	4%	100%

- El SDQS-ORFEO evidencia el estado de GESTIÓN de las peticiones en diferentes Dependencias responsables de la respuesta de Fondo.
- Fuente de Información:
 - SDQS-ORFEO
 - Matriz de Reporte Preventivo
 - Estadística Gestión de las peticiones Vigencia 2014.

Fuentes:

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

Reporte Discover SQS #068 y #061

Generación Reporte: Dec 24 2014 16:52:05 GMT-0000 (GMT)

Bases de Datos elaboradas por el grupo SAC Nivel Central

Fecha Inicial y Final:

2013-12-21 al 2014-12-20

Consolidación y Estructuración de información:

Edward Yesid Roa Lozano
Viviana Ortiz Bernal

Análisis comparativo

Viviana Ortiz Bernal
Gloria Alejandra Villabón Aldana
Gina Marcela Rubio Rodriguez

Revisión y Aprobación:

Dorys Valero Olaya