

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

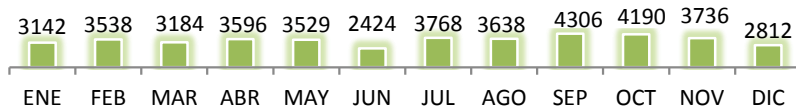
INFORME ANUAL AÑO 2015.

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

Resumen General de Cifras – Año 2015.

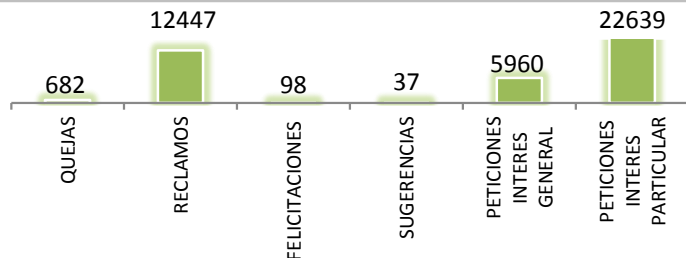
Requerimientos Tramitados

41.863



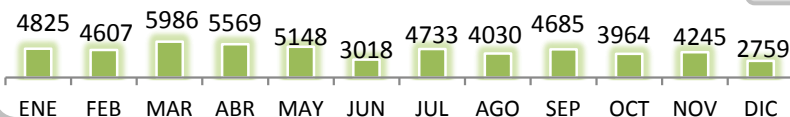
Tipología)

41.863



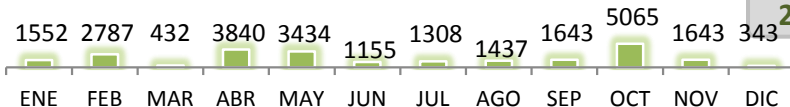
Registro de personas Atendidas.

53.569



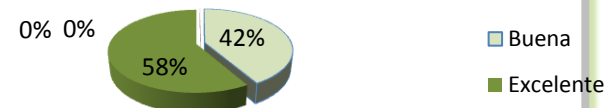
Documentos de Identificación Extraviados

24.639



7.575 Encuesta de percepción del servicio

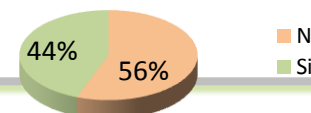
¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) de atención a la ciudadanía fue?



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



¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?



49.101

Certificados de Residencia



Las cifras que se presentan en este informe comparativo, poseen como fuente de información los aplicativos Institucionales SDQS- ORFEO, y Si Actua, en tanto las bases de datos sistematizadas posibilitan la generación de reportes mensuales, semestrales y anuales. Disponer de esta información estadística es una fortaleza que aporta a la estrategia anticorrupción de la Entidad. *Estos reportes fueron publicados mes a mes a través de la pág.. De la Entidad.*

1.1 Cifras Generales

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen por Localidad y Nivel Central

Requerimientos tramitados y Reporte Preventivo

Enero a Diciembre de 2015

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTALES	REPORTE PREVENTIVO VIGENCIA 2015			
														Respuesta de Fondo	%	En Trámite	%
1.- USAQUEN	230	270	215	235	249	121	154	323	401	371	348	408	3325	1409	42%	1916	58%
2.- CHAPINERO	143	149	200	195	217	136	373	335	435	404	343	205	3135	2519	80%	616	20%
3.- SANTA FE	62	73	128	156	188	143	197	141	204	191	179	140	1802	1739	97%	63	3%
4.- SAN CRISTOBAL	91	94	88	78	87	59	101	75	73	102	63	58	969	828	85%	141	15%
5.- USME	36	34	38	48	47	48	81	63	84	78	82	39	678	678	100%	0	0%
6.- TUNJUELITO	36	36	79	63	73	50	81	56	87	63	71	52	747	743	99%	4	1%
7.- BOSA	51	55	55	76	85	48	82	80	47	53	77	138	847	809	96%	38	4%
8.- KENNEDY	327	381	336	358	304	205	300	268	366	272	210	136	3463	3190	92%	273	8%
9.- FONTIBON	94	165	193	125	130	78	141	108	128	125	151	86	1524	1475	97%	49	3%
10.- ENGATIVA	340	294	254	300	302	164	202	234	210	185	164	131	2780	2564	92%	216	8%
11.- SUBA	284	328	272	363	315	197	319	258	261	291	284	217	3389	2275	67%	1114	33%
12.- BARRIOS UNIDOS	105	96	104	118	119	67	114	86	106	104	107	68	1194	1072	90%	122	10%
13.- TEUSAQUILLO	103	127	143	132	117	116	149	213	213	138	199	134	1784	1604	90%	180	10%
14.- MARTIRES	47	59	44	36	54	19	47	41	52	48	60	42	549	534	97%	15	3%
15.- ANTONIO NARIÑO	49	30	42	54	82	30	92	63	53	69	46	35	645	587	91%	58	9%
16.- PUENTE ARANDA	158	140	150	117	143	142	184	141	137	120	105	70	1607	1299	81%	308	19%
17.- CANDELARIA	29	39	39	26	48	29	23	74	123	91	100	21	642	636	99%	6	1%
18.- RAFAEL URIBE	48	52	53	53	56	40	138	113	117	127	94	78	969	946	98%	23	2%
19.- CIUDAD BOLIVAR	119	103	178	203	222	202	241	203	270	164	132	138	2175	2008	92%	167	8%
20.- SUMAPAZ	27	17	14	19	18	6	33	19	23	10	13	11	210	210	100%	0	0%
SUBTOTAL ALCALDIAS	2379	2542	2625	2755	2856	1900	3052	2894	3390	3006	2828	2207	32434	27125	84%	5309	16%
CARCEL DISTRITAL	423	324	268	397	351	263	428	329	390	494	385	250	4302	4302	100%	0	0%
NUSE	38	44	38	38	33	27	28	23	22	5	2	2	300	300	100%	0	0%
NIVEL CENTRAL	125	566	153	162	101	131	97	80	232	345	293	197	2482	2353	94%	129	6%
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	586	934	459	597	485	421	553	432	644	844	680	449	7084	6955	98%	129	2%
OTRAS ENTIDADES	177	62	100	244	188	103	163	312	272	340	228	156	2345	2345		0	
GRAN TOTAL	3142	3538	3184	3596	3529	2424	3768	3638	4306	4190	3736	2812	41863	36425	87%	5438	13%

1.1.1 Cifras Generales

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen detallado por Dependencias en **Nivel Central**

Enero a Diciembre de 2015

DEPENDENCIA	TOTAL	REPORTE PREVENTIVO VIGENCIA 2015			
		Respuesta de Fondo	%	En Trámite	%
DESPACHO SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	5	5	100%	0	0%
CONSEJO DE JUSTICIA	2	2	100%	0	0%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	402	377	94%	25	6%
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS ESTRÁTEGICO	68	64	94%	4	6%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	120	117	98%	3	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0%	0	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	157	149	95%	8	5%
SUBSECRETARIA DE ASUNTOS LOCALES	101	101	100%	0	0%
DIRECCIÓN DE APOYO A LOCALIDADES	470	467	99%	3	1%
OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	126	126	100%	0	0%
DIRECCIÓN EJECUTIVA LOCAL	20	20	100%	0	0%
SUBSECRETARÍA DE CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	21	21	100%	0	0%
CENTRO DE ESTUDIO Y ANALISIS EN CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	15	15	100%	0	0%
DIRECCION DE ASUNTOS ÉTNICOS	89	84	94%	5	6%
DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y APOYO A LA JUSTICIA	163	143	88%	19	12%
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA	441	388	88%	54	12%
SUBSECRETARIA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN	10	10	100%	0	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	240	232	97%	8	3%
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	24	24	100%	0	0%
DIRECCION FINANCIERA	8	8	100%	0	0%
NUSE	300	300	100%	0	0%
CARCEL DISTRITAL	4302	4302	100%	0	0%
TOTAL DEPENDENCIAS	7084	6955	98%	129	2%

1.2 Cifras Generales

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Resumen por Localidad y Nivel Central , Enero a Diciembre de 2015

LOCALIDAD/DEPENDENCIA	REQUERIMIENTOS	SOLICITUDES DE INFORMACION	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION EXTRAVIADOS
USAQUEN	3325	896	3108	0
CHAPINERO	3135	5193	1162	20
SANTA FE	1802	1215	1821	2
SAN CRISTOBAL	969	4767	3972	121
USME	678	1067	1361	0
TUNJUELITO	747	1322	1397	13
BOSA	847	4336	3711	20
KENNEDY	3463	3111	3516	3875
FONTIBON	1524	3233	3079	2
ENGATIVA	2780	994	3564	0
SUBA	3389	5874	5828	3351
BARRIOS UNIDOS	1194	1775	1000	38
TEUSAQUILLO	1784	3258	1330	12921
MARTIRES	549	494	989	4
ANTONIO NARIÑO	645	735	830	5
PUENTE ARANDA	1607	487	771	0
CANDELARIA	642	597	1104	2
RAFAEL URIBE	969	5986	6287	21
CIUDAD BOLIVAR	2175	2313	3618	1
SUMAPAZ	210	89	13	4
SUBTOTAL	32434	47742	48461	20400

CARCEL DISTRITAL	4302	0	0	0
NUSE	300	0	0	0
NIVEL CENTRAL	2482	5827	740	4239
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	7084	5827	740	4239

OTRAS ENTIDADES	2345	0	0	0
GRAN TOTAL	41863	53569	49201	24639

TOTAL GESTIÓN



41.863 Requerimientos
Tramitados



53.569 Solicitudes de
Información



49.201 Certificados de
Residencia



24.639 Documentos de
Identificación
Extraviados

TOTAL 169.272

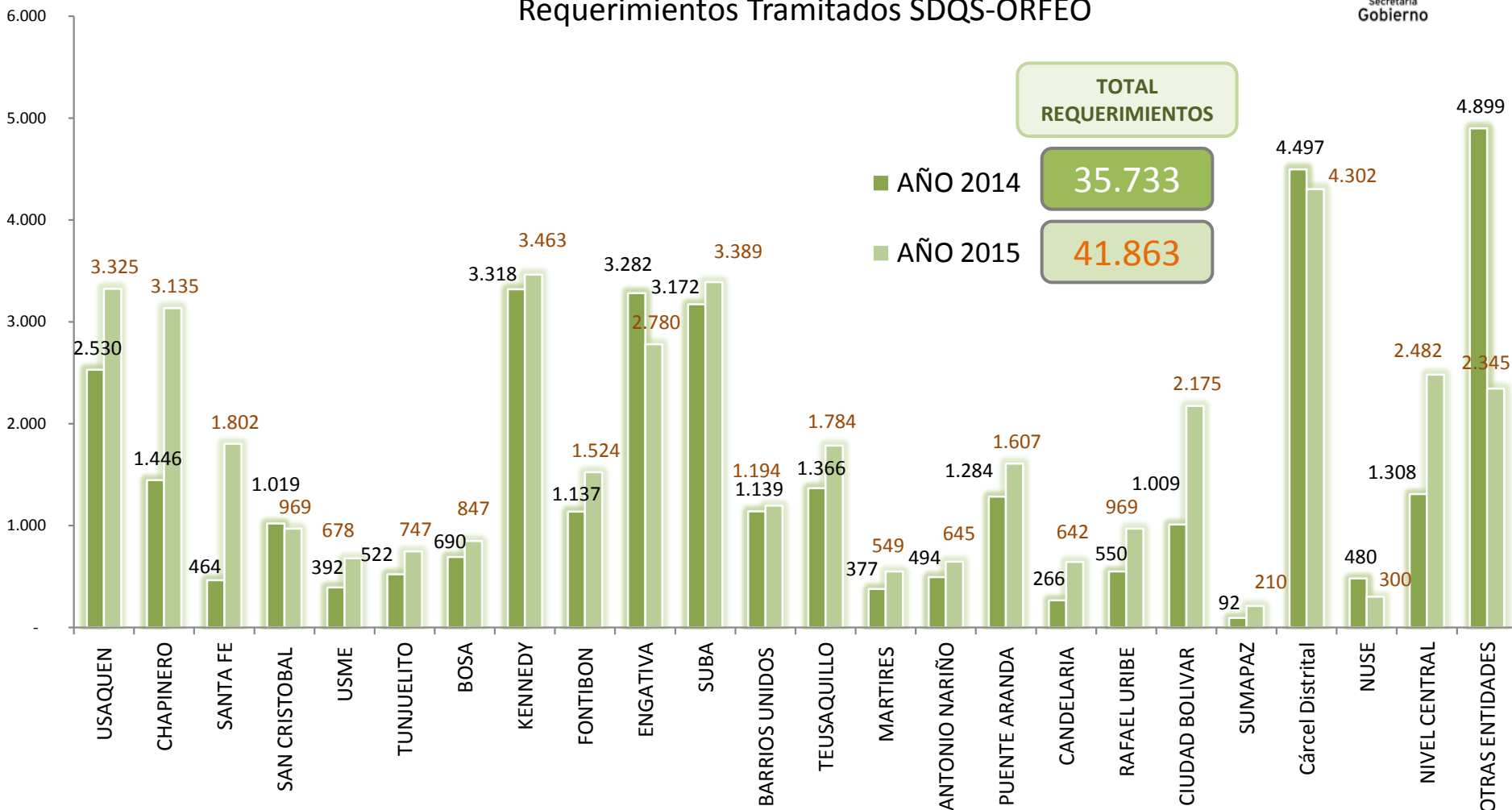
1.3 Cifras Generales

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Comparativo de las Vigencias 2014 y 2015

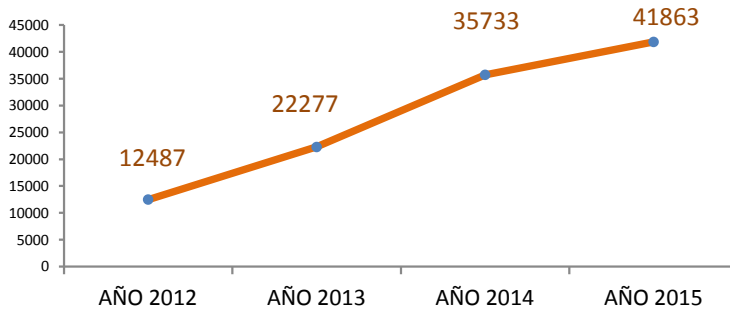
Requerimientos Tramitados SDQS-ORFEO



El incremento que se observa en la vigencia del 2015, refleja que en las Alcaldías y Nivel Central los requerimientos ciudadanos fueron radicados en el aplicativo de la Gestión Documental, y articulados en el SDQS- ORFEO, propiciando el seguimiento a la gestión realizada a cada solicitud ciudadana, siendo esta una fortaleza del proceso SAC., lo cual posibilita el reporte y control preventivo.

1.4 Análisis de Cifras Generales

*Comparativo ingreso de requerimientos
Último Cuatrienio (2012 – 2015)*



El registro de Derechos de Petición de la Secretaria Distrital de Gobierno, muestra un incremento notable durante el cuatrienio, tal como se observa en el grafico, equivalente al 335% , lo cual puede corresponder al impulso cotidiano que desde el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, se realizo, para que en toda la Entidad - Alcaldías y Nivel Central se diera cumplimiento a las disposiciones normativas, incorporadas en el Manual de Gestión Documental de la Entidad, en cuanto a la radicación de todos los requerimientos y solicitudes de tramites de la ciudadanía, al aplicativo ORFEO. Es importante señalar que esta practica institucional, no solo posibilita tener una estadística de todo lo ingresado ,

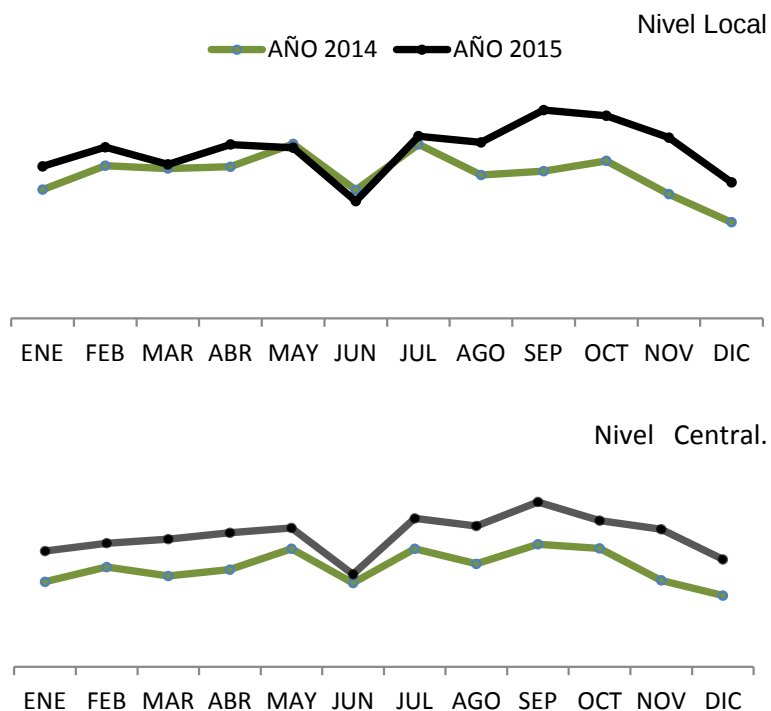
también permite hacer el monitoreo y seguimiento de la gestión y tramite que se realiza por parte de cada Alcaldía y Dependencia, a todos los Derechos de Petición, lo cual se constituye en una información que fortalece la Cultura de Respuesta Oportuna.

Lo anterior es fundamental, y apunta directamente a mejorar practicas transparentes, coherentes con los propósitos de lucha contra la corrupción.

Para ello será necesario que la Entidad continúe fortaleciendo esta practica de radicación y tramite a través del aplicativo ORFEO, y las Dependencias que aún presentan debilidad en su implementación, será necesario capacitar y hacer controles que garanticen la transparencia y trazabilidad de la actuación administrativa a través del cumplimiento de dichas disposiciones.

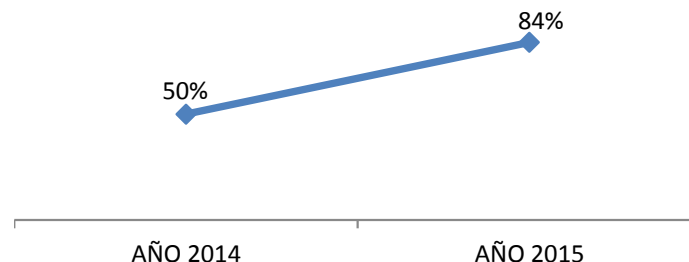
Secretaria Distrital de Gobierno inicia en la vigencia 2016, con *la automatización entre el ORFEO y el SDQS*, lo cual va requerir el fortalecimiento de los CDI (Centrales de Documentación e Información), de tal manera que todo Derecho de Petición, sea marcado de acuerdo a su tipología.

1.5 Registro de requerimientos , vigencia 2014, 2015.

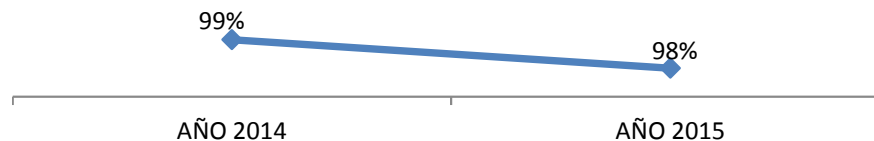


En el análisis comparativo de las dos vigencias, los gráficos, - Nivel Central y Nivel Local -, muestran cómo el ingreso de requerimientos en 2015, claramente es superior, lo cual confirma que la Entidad ha mejorado el registro de los Derechos de Petición al Sistema de Gestión Documental. Lo anterior corresponde al constante impulso que el proceso SAC. lidera para que todo requerimiento ciudadano quede registrado en el ORFEO-SDQS y así poder tener cifras ajustadas a la realidad institucional

Comparativo de Respuesta a Derechos de Petición. - Nivel Local Vigencias 2014-2015



Comparativo de Respuesta a Derechos de Petición Nivel Central. _Vigencia 2014-2015



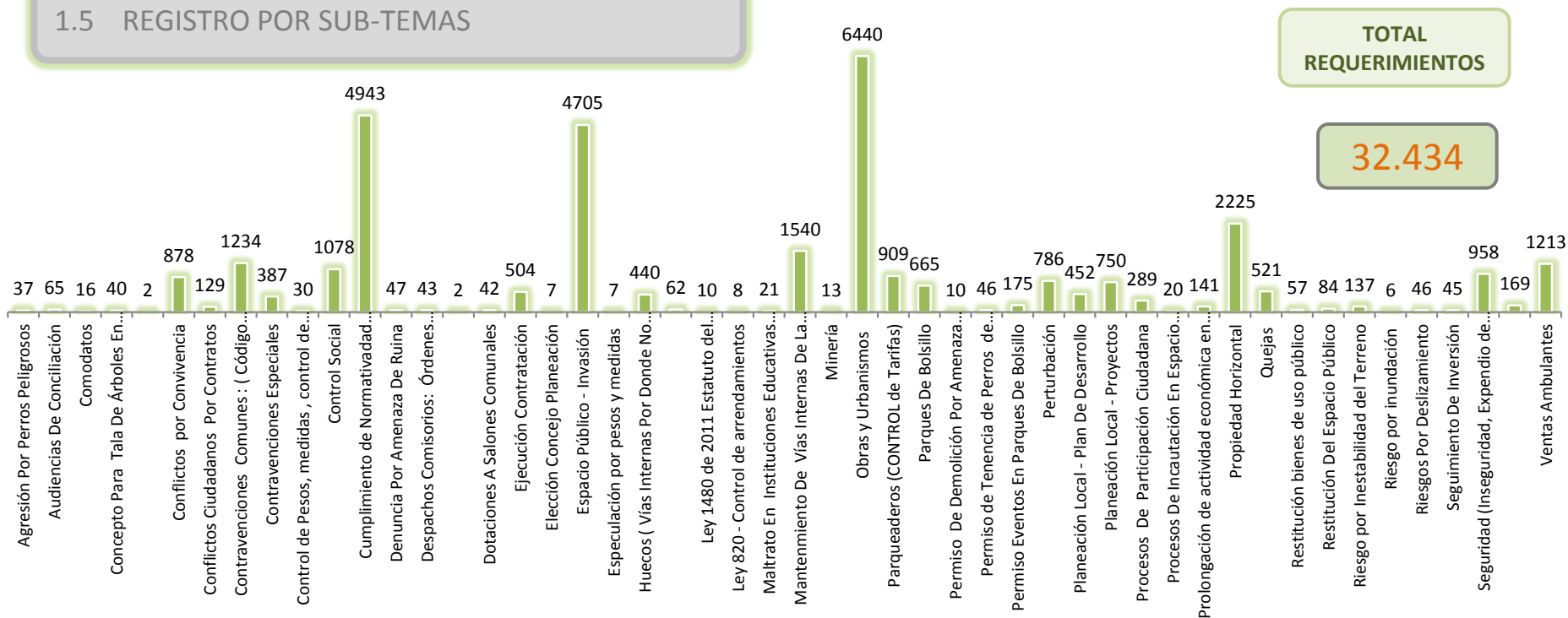
El registro, sistematización y Reporte Preventivo de todos los requerimientos ingresados a la Entidad, evidencian que en 2015, las Alcaldías incrementaron el nivel de respuesta de fondo, en tanto de los 32.434 requerimientos ingresados quedaron con respuesta 27.230, equivalente al 84%, mientras en 2014 fue del 50%.

Para el Nivel Central quedaron sin respuesta 129 Derechos de Petición de los 7.084 ingresados en 2015. Estos reportes tiene como fuente de información, la trazabilidad que arroja el aplicativo ORFEO.

**Resumen de Sub temas en nivel Local
Discriminado mes a mes – Vigencia 2015**

	Subtemas Requerimientos Alcaldías Locales	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total general
1	Agresión Por Perros Peligrosos	6	2	5	5	0	1	3	4	2	3	2	4	37
2	Audiencias De Conciliación	2	3	2	4	4	1	10	3	3	9	8	16	65
3	Comodatos	1	0	1	2	1	1	3	1	2	3	0	1	16
4	Concepto Para Tala De Árboles En Parques De Bolsillo.	7	2	1	3	7	1	6	6	2	1	3	1	40
5	Concepto para el trámite de venta de combustibles	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
6	Conflictos por Convivencia	121	71	60	85	104	54	79	63	81	61	58	41	878
7	Conflictos Ciudadanos Por Contratos	20	16	5	12	11	10	17	10	4	12	9	3	129
8	Contravenciones Comunes : (Código De Policía)	82	58	106	95	98	93	116	115	158	113	106	94	1234
9	Contravenciones Especiales	16	14	23	28	30	21	54	39	54	47	28	33	387
10	Control de Pesos, medidas , control de básculas.	13	2	0	1	1	0	0		2	0	7	4	30
11	Control Social	276	333	131	93	89	57	24	20	22	7	13	13	1078
12	Cumplimiento Normatividad Ley 232/95 establecimientos de Comercio	303	347	394	417	490	333	518	418	530	402	494	297	4943
13	Denuncia Por Amenaza De Ruina	6	2	4	2	1	3	6	6	7	5	2	3	47
14	Despachos Comisorios: Órdenes Judiciales	2	1	3	3	2	0	6	2	10	7	3	4	43
15	Disolución del patrimonio familiar (Bienes Muebles)	1	0	1	0	0	0	0		0	0	0	0	2
16	Dotaciones A Salones Comunes	5	6	4	8	3	0	7	2	5	1	1	0	42
17	Ejecución Contratación	16	7	11	5	32	21	109	49	73	48	78	55	504
18	Elección Concejo Planeación	3	1	1	0	0	0	0		1	0	1	0	7
19	Espacio Público - Invasión	374	413	451	405	360	268	409	452	464	421	387	301	4705
20	Especulación por pesos y medidas	0	0	3	0	0	0	1		1	0	1	1	7
21	Huecos (Vías Internas Por Donde No Transita El Sitp)	28	26	151	28	33	20	30	47	26	36	12	3	440
22	Incumplimiento horario de servicio en la localidad	8	9	13	8	12	1	4	1	2	4	0	0	62
23	Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor	0	1	4	0	1	0	1		0	1	2	0	10
24	Ley 820 - Control de arrendamientos	0	0	1	1	1	0	3	1	0	0	1	0	8
25	Maltrato En Instituciones Educativas (Matoneo, Bullying)	0	0	18	0	1	0	0	1	1	0	0	0	21
26	Mantenimiento De Vías Internas (No Transita El Sitp)	98	125	3	173	143	131	169	174	168	155	126	75	1540
27	Minería	2	0	0	0	0	0	1	0	1	2	6	1	13
28	Obras y Urbanismos	524	541	585	553	661	388	558	518	564	626	518	404	6440
29	Parqueaderos (CONTROL de Tarifas)	67	100	133	197	109	69	61	26	48	31	21	47	909
30	Parques De Bolsillo	49	71	65	66	69	45	46	69	68	56	37	24	665
31	Permiso De Demolición Por Amenaza De Ruina	3	0		1	0	0	0	1	4	0	1	0	10
32	Permiso de Tenencia de Perros Razas Peligrosas	6	5	2	2	2	0	5	4	5	7	2	6	46
33	Permiso Eventos En Parques De Bolsillo	3	3	12	17	6	5	24	17	33	28	12	15	175
34	Perturbación	9	36	25	33	49	37	174	51	114	103	90	65	786
35	Planeación Local - Plan De Desarrollo	38	49	43	41	48	17	28	18	62	38	48	22	452
36	Planeación Local - Proyectos	53	55	52	56	40	38	0	99	113	91	79	74	750
37	Procesos De Participación Ciudadana	4	6	14	13	23	16	45	29	38	37	41	23	289
38	Procesos De Incautación En Espacio Público	0	1	0	1	3	2	0	3	2	6	0	2	20
39	Prolongación de actividad económica en el espacio público	2	4	1	4	6	0	7	4	6	6	5	96	141
40	Propiedad Horizontal	47	36	69	95	100	65	250	367	361	346	306	183	2225
41	Quejas	31	51	27	28	29	26	48	31	48	72	78	52	521
42	Restitución bienes de uso público	4	3	17	4	5	5	4	2	4	2	6	1	57
43	Restitución Del Espacio Público	16	5	9	4	22	3	5	2	4	7	6	1	84
44	Riesgo por Inestabilidad del Terreno	6	3	11	28	13	12	10	4	9	6	9	26	137
45	Riesgo por inundación	0	0	1	3	1	1	0		0	0	0	0	6
46	Riesgos Por Deslizamiento	0	0	3	5	2	21	3	1	5	2	3	1	46
47	Seguimiento De Inversión	6	2	1	10	6	3	6	4	4	0	2	1	45
48	Seguridad (Inseguridad, Expendio de Estupefacientes)	52	44	74	101	104	69	89	105	111	87	85	37	958
49	Uso indebido del suelo. (Constatación del POT)	20	15	16	10	8	5	14	20	15	9	24	13	169
50	Ventas Ambulantes	48	73	69	105	125	57	99	105	153	108	107	164	1213
	Total general	2379	2542	2625	2755	2856	1900	3052	2894	3390	3006	2828	2207	32434

1.5 REGISTRO POR SUB-TEMAS



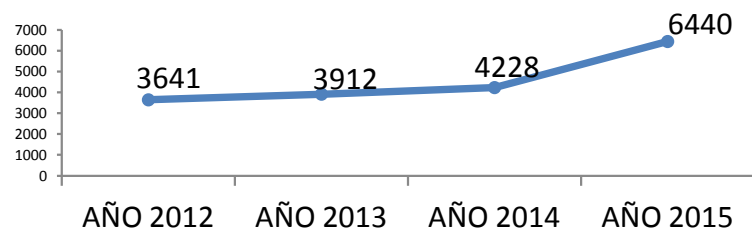
La parametrización en el SDQS, tiene previsto 50 Sub temas en Nivel Local y 23 para Nivel Central. Es importante señalar que estas variables permiten identificar que temas son los mas recurrentes.

Como se aprecia en el gráfico consolidado de la vigencia 2015, los requerimientos de **Obras y Urbanismos** siguen siendo los de mayor incidencia , seguidos de Establecimientos de Comercio y Espacio Publico.

Lo anterior ha generado Planes de mejoramiento en la perspectiva de mejorar los tiempos de respuesta al peticionario. Es importante señalar que con la Veeduría se realizaron reuniones para acordar mecanismos de control que garanticen respuestas de fondo y suficientes,

en los tiempos previstos por la Ley 1755. Con ello, se busco articulación entre la Dirección de Apoyo Local y el Servicio a la Ciudadanía, de tal manera que se utilicen los insumos que arroja el **reporte preventivo que produce SAC**, posibilitando controles en los tiempos del trámite, identificando requerimientos sin respuesta, la calidad de la respuesta , alertando de aquellas comunicaciones en las que se respondía como si fueran respuesta de fondo, con textos coloquiales que brindaban información expresando que: "... próximamente se realizará visita".... Y pasan los tiempos y no se realiza ninguna visita.

**Comparativo de los requerimientos
ingresados en el cuatrienio, relacionados con
Obras y Urbanismos**



Estos requerimientos ciudadanos , hoy se registran y es posible cuantificar lo ingresado, como practica de lucha contra la corrupción. La Entidad, deberá seguir promoviendo y fortaleciendo esta cultura institucional de “ **RADICACION**” la cual hace contención a las practicas negligentes y poco transparentes .

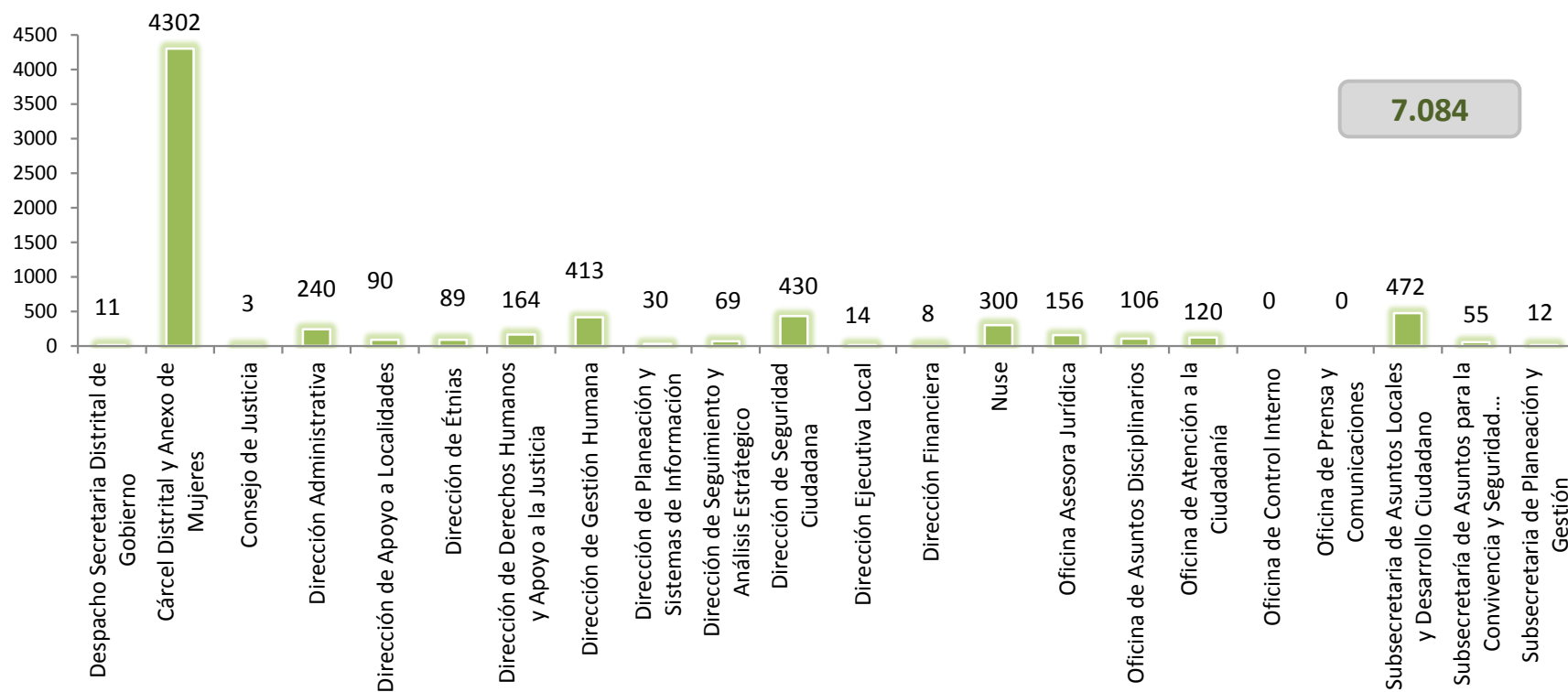
Por gestión del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, a partir del mes de septiembre de 2015 se firma un Acuerdo de Servicio, con la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR), con el propósito de agilizar el trámite y mejorar los tiempos de respuesta de las denuncias ciudadanas referidas al tema de Obras y Urbanismo. Este consumo de información permite anexar en el aplicativo ORFEO., documentos de suma importancia para iniciar la actuación preliminar en cada una de las Alcaldías, para ello SAC., sube los soportes correspondientes a cada uno de los registros de entrada del SDQS-ORFEO.

Esta labor se inició desde el mes de Septiembre y con corte a Diciembre de 2015, se subieron al ORFEO 2358 Certificados de Tradición y Libertad equivalentes al 100% de los requerimientos ingresados, lo cual se constituye en una practica muy importante que permitirá agilizar el tramite en cuanto facilita la identificación de propietarios y predios, no solo para la imposición de las sanciones a que se hacen acreedores, sino también, en la búsqueda de deudores y bienes susceptibles de embargo dentro del proceso de cobro persuasivo que se adelanta en las Alcaldías Locales, además de dar impulso a las actuaciones que se adelantan en Bogotá por construcciones ilegales.

Como parte de la estrategia de fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía el proceso SAC aporta mes a mes una relación detallada de todos los requerimientos que se registran en el SDQS-ORFEO, con relación al tema de Obras y Urbanismo, lo que permite identificar cada una de las peticiones, el usuario que posee la responsabilidad de dar respuesta y de iniciar la actuación preliminar correspondiente, así mismo facilita la identificación de la traza de gestión adelantada en cuanto a tiempos y tipo de respuesta que se dio. El resultado de este ejercicio permitió identificar un incremento del 38% las respuestas de fondo que emiten las Alcaldías Locales en relación con el mismo periodo del año anterior cuyo porcentaje fue del 27%.

Es importante señalar que las Alcaldías que mas reciben requerimientos por este tema son: Usaquén, Chapinero , Kennedy , Engativa y Suba.

Requerimientos tramitados
de **Nivel Central** por Subtemas
Enero a Diciembre 2015



Los sub temas que se registran en el SDQS-ORFEO para el Nivel Central, corresponde a cada una de las Dependencias, en este sentido el gráfico refleja que el mayor numero de requerimientos ingreso a la Cárcel Distrital, Seguido de la Sub de Asuntos Locales, la Dirección de Seguridad y la Dirección de Gestión Humana.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Resumen de seguimiento a Quejas

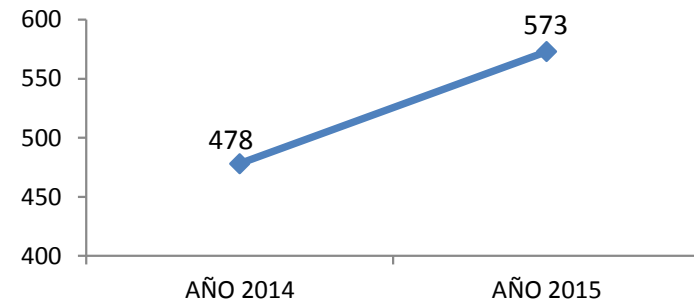
Enero a Diciembre de 2015

QUEJAS EN CONTRA DE	TOTAL
ALCALDIAS LOCALIDADES	506
DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	50
SUPERCADES	0
NUSE	9
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	8
OTRAS ENTIDADES	1
TOTAL QUEJAS	574

• Los requerimientos ciudadanos que hacen denuncias por conductas inapropiadas de los servidores públicos de la Secretaria Distrital de Gobierno, son tramitadas a las Oficina de Asuntos Disciplinarios de la Entidad, quien de acuerdo al debido proceso responde al peticionario informando si se dio o no apertura del expediente correspondiente. De las 574 quejas recibidas una se remitió a la entidad correspondiente por no tener competencia para el tramite disciplinario.

Tipología de Quejas recibidas en la Secretaría Distrital de Gobierno

QUEJAS	CANTIDAD
ABUSO DE AUTORIDAD	17
ACOSO LABORAL	7
ACOSO SEXUAL	0
AUSENCIA Y/O NO ATENCION DE FUNCIONARIOS	23
COMPORTAMIENTO	128
CORRUPCIÓN	126
NEGLIGENCIA	272
TOTAL QUEJAS	573

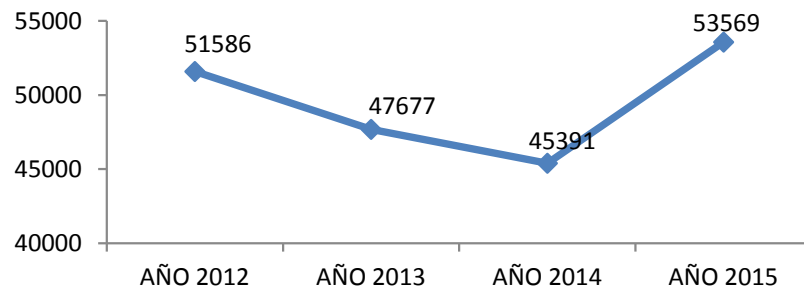


De acuerdo a la línea de tendencia, las quejas interpuestas por la ciudadanía se incrementaron en un 20% en la vigencia 2015 comparada con la inmediatamente anterior, y la negligencia sigue siendo la denuncia mas recurrente .

Las quejas recibidas durante la vigencia 2015, con mayor recurrencia fueron las relacionadas por presunta negligencia y corrupción.

CIFRAS DEL CUATRIENIO SERVICIOS QUE PRESTA EL PROCESO SAC.

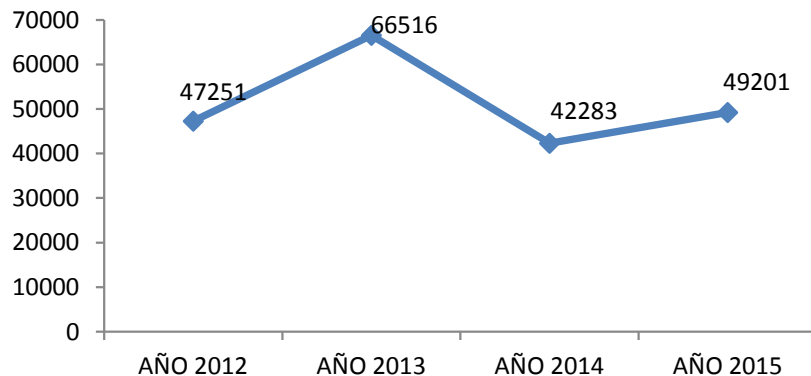
Solicitudes de Información



Este registro se realiza en el aplicativo Si-Actua y tiene como propósito incorporar todas las solicitudes de Información que realiza la ciudadanía de manera presencial y telefonica, siendo esta labor de suma importancia en la prestación del servicio, en tanto se presume que “A mejor calidad de la información, menor cantidad de Requerimientos ciudadanos”.

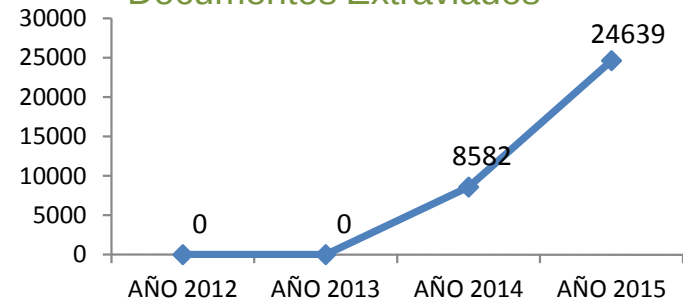
Como se observa en el gráfico En el 2014 desciende el numero de personas atendidas por la inestabilidad en la contratación afectando el funcionamiento de los puntos SAC.

Certificados de Residencia



Este tramite esta estrechamente ligado con la inversión social Que se realiza en las Alcaldías, en tanto se solicita para identificar A las personas que serán beneficiarios de los diferentes programas O convocatorias locales. Para la vigencia 2015 el 38% fue solicitado Para trámites legales y el 15% para subsidios locales.

Documentos Extraviados



La **recepción y entrega** de estos documentos se incremento Para la vigencia de 2015 y es el resultado de la gestión y estrategias mediática, el acompañamiento de la Policia Metropolitana y la elaboración de un procedimiento para garantizar que mas personas conozcan de este servicio. La recepción de documentos en 2015 fue de 24639 entre Cédulas de Ciudadanía, de Extranjería, Libretas Militares, Licencias de Conducción, Pasaportes , entre otros.

Desde el proceso SAC, se propicio un desarrollo en linea que posibilita la consulta de documentos extraviados desde la pág. De la Entidad. Asi como desde la pág. De la Policia Metropolitana.

Se habilito la línea telefónica 3387000 ext. 4345 y a través de La línea 195 y todas los PBX de las Alcaldías Locales y Secretaria de Gobierno se dispuso un spot de audio el cual dio información de este servicio gratuito.

Se viralizaron videos a través las redes sociales para difundir los servicios prestados por el Banco Distrital de Documentos Extraviados.

Es importante reconocer el trabajo dispendioso y de bajo impacto que se realizo en la búsqueda de las personas que extraviaron sus documentos, en tanto esta ubicación se realizo a través de las redes sociales mas concurridas, sin obtener los resultados esperados.

Como reto para la actual vigencia será el lograr que todas las paginas de las diferentes Entidades Distritales incluyan en su menú de servicios e información el “ Banco Distrital de Documentos Extraviados”.