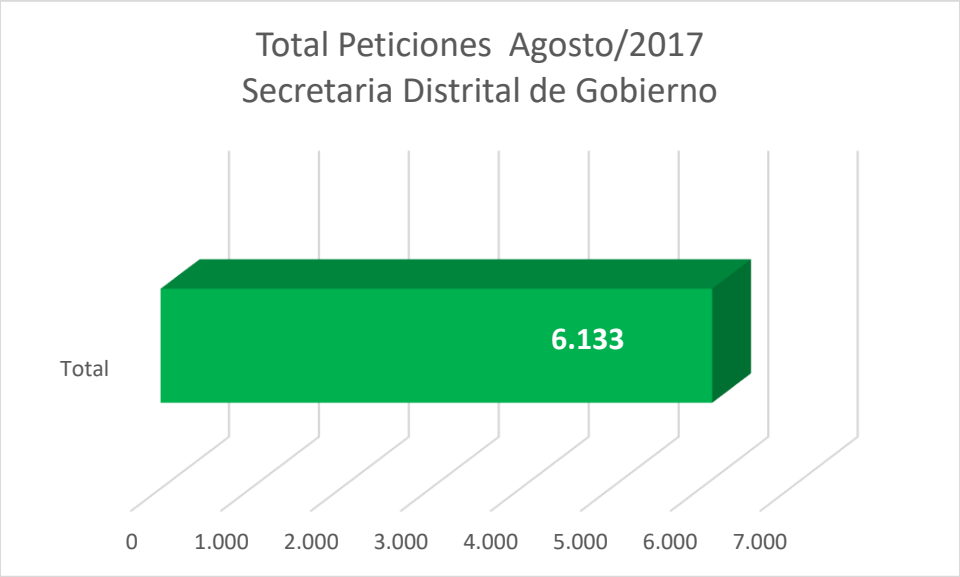
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
GRUPO DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
INFORME DE GESTIÓN MENSUAL AGOSTO 2017

Ley 1755 de 2015, decreto Ley 1421 de 1993, Estatuto orgánico de Bogotá",
Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006
Decreto Distrital 371 de 2010

En el marco de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, "Estatuto orgánico de Bogotá", Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 así como en los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de Requerimientos recibidos por la Secretaría Distrital de Gobierno durante el mes de agosto de 2017.

1. TOTAL PETICIONES RECIBIDAS POR SECRETARIA DE GOBIERNO

Gráfica No. 1



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

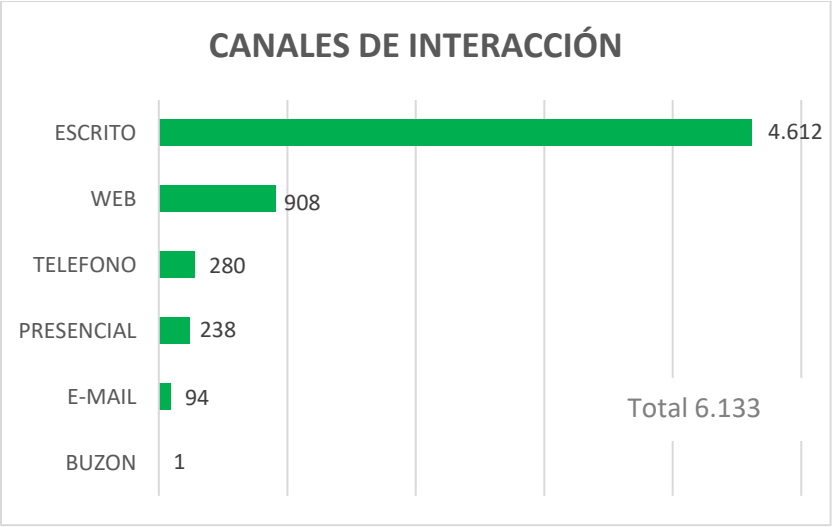
El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia agosto de 2017, corresponde a 6.133, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS.

Lo anterior da cuenta del propósito de la administración de generar mecanismos tecnológicos que posibiliten un mayor control sobre todos los registros de los derechos de petición a través de una gestión documental que es transparente y fortalece todas las acciones del Plan Anticorrupción de la secretaria de Gobierno, así como en el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, lo que conduce a una mayor gestión de la Entidad frente al particular así como al fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

Los requerimientos ingresados en el SDQS y allegados a la Entidad fueron remitidos en línea a través del aplicativo Distrital, lo cual fortalece el trámite para garantizar mejores tiempos en la respuesta al peticionario. Del total de los requerimientos, (87%) fueron recibidos y tramitados en las Alcaldías Locales, y (13%) fueron recibidos y tramitados en el nivel central, manteniéndose la misma proporción que en el mes de julio/2017.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Gráfica No. 2



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

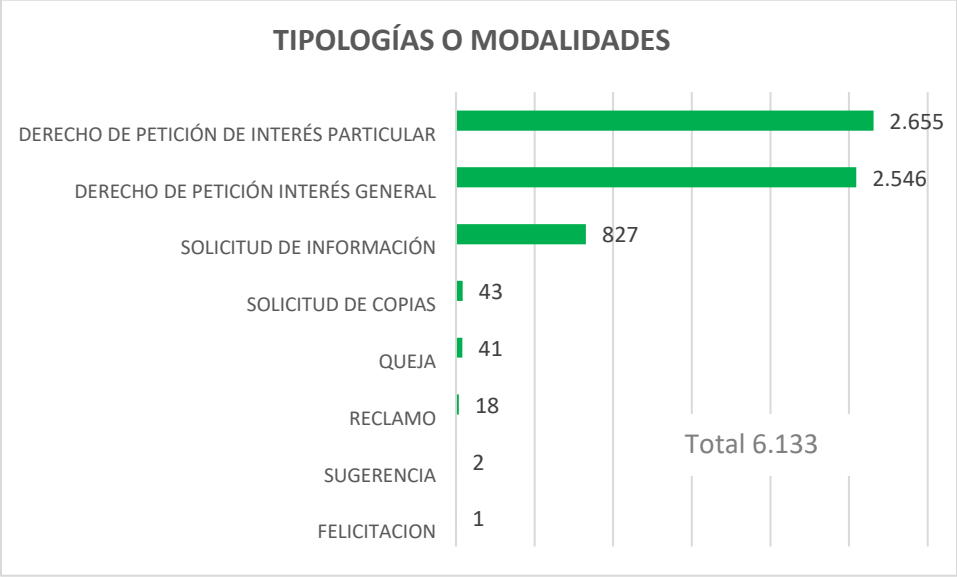
Para el mes de agosto la radicación escrita ante los Centros de Documentación e Información – CDI sigue siendo el canal más utilizado por la ciudadanía para interponer requerimientos, representando 75%, tuvo un incremento de 2 puntos porcentuales respecto al mes de julio.

Es importante señalar que la Secretaría Distrital de Gobierno tiene en funcionamiento 21 puntos de radicación en cada una de las Alcaldías y uno en el nivel central, lo cual garantiza un mayor acercamiento para facilitar que el peticionario pueda acceder a radicar sus solicitudes de manera más cómoda.

Otro canal utilizado es la plataforma web del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS – con el 15 %. Derechos de petición. No menos importante es la recepción vía correo electrónico (1.5%), telefónicamente un (4.5%) y presencial (3.9%).

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

Gráfica No. 3



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Del total de requerimientos el “derecho de petición de interés particular” constituyó el 43%, y el “Derecho de Petición de Interés General” representó el 41.5%; estas son las tipologías más utilizadas por la ciudadanía para interponer sus peticiones, le sigue la solicitud de información con un 13%.

Del total de quejas el 40% corresponden a quejas por negligencia y 40% por corrupción.

Frente al número de felicitaciones y sugerencias, es el porcentaje más bajo en lo corrido del año 2017.

3.1 SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 las siguientes son las solicitudes de información recibidas por la Entidad, al momento de la radicación:

Tabla No. 1
SOLICITUDES DE INFORMACION

Derecho De Petición – Solicitudes De Información	GESTIÓN
Solicitudes de información recibidas	827
Solicitudes trasladas a otras entidades	32
Tiempo promedio de respuesta a cada solicitud	5 días
Solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

De las 827 solicitudes de información recibidas para el periodo, 32 solicitudes fueron trasladadas por competencia a otras entidades. El tiempo promedio de cada solicitud es de 5 días y no se negó información en ninguna de ellas.

De las 827 solicitudes de información, 711 son de las localidades y 116 de las dependencias del nivel central.

Del total de solicitudes de información el 82% corresponden al subtema ley 1755 solicitud ciudadana: copias, certificados laborales, información. [1]

[1] El 15-06-2017 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor eliminó de los subtemas el correspondiente a “Solicitudes de información”; por lo tanto, aunque no se evidencia desde esta clasificación, desde el primero de julio se creó el subtema “Ley 1755: copias, certificados laborales, información general”; esto, con el propósito de clasificar aquellas solicitudes de información que no se enmarcan dentro de ningún otro subtema.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS Y/O BARRERAS DE ACCESO

El análisis de los subtemas más reiterados se realiza de acuerdo con la parametrización del SDQS (Gobierno Local – Seguridad y convivencia) según sea la competencia.

a. Nivel Local: Total requerimientos: 5.350
b. Nivel central: Total requerimientos: 783
c. Total requerimientos: 6.133

Tabla No. 2
SUBTEMAS NIVEL LOCAL

SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL	PORCENTAJE
Ley 1755 solicitud ciudadana: copias, certificados laborales, información	777	15%
Espacio público: invasión, ocupación de antejardines, invasión del espacio público, ocupación por ventas ambulantes, por prolongación de una actividad económica	565	11%
Ley 675: certificado de propiedad horizontal	506	9%
Establecimientos de comercio: funcionamiento de bares, discotecas, supermercados, tiendas, establecimientos turísticos	489	9%
Contravenciones comunes: código de policía	470	9%
Total 5 Subtemas	2.807	52%
Otros Subtemas	2.543	48%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL LOCAL	**5.350**	

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Gráfica No. 4

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

Para el nivel local el subtema con mayor incidencia fue la relacionada con la Ley 1755 solicitudes ciudadanas con 777 requerimientos, seguido por espacio público con 565, ley 675 certificado propiedad horizontal con 506, establecimientos de comercio 489 y contravenciones comunes código de policía 470.

Tabla No. 3
SUBTEMAS NIVEL CENTRAL

SUBTEMAS NIVEL CENTRAL	TOTAL	PORCENTAJE
460: Oficina atención a la ciudadanía	388	50%
410: Dirección de gestión del talento humano	86	11%
160: Oficina de asuntos disciplinarios	68	9%
180: Dirección jurídica	47	6%
450: Dirección de contratación	35	4%
Total 5 Subtemas	624	80%
Otros Subtemas	159	20%
TOTAL REQUERIMIENTOS NIVEL CENTRAL	**783**	

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – Reporte preventivo

En el análisis de los subtemas del nivel central, se mantiene la tendencia respecto al mes de julio/2017, en cuanto a las dependencias con más requerimientos. Se observa que la Oficina de atención a la ciudadanía es la tramita más requerimientos en SDQS con un total de 388 peticiones, de las cuales 358 corresponden a traslado a otras entidades; en este sentido, la Dirección de Gestión del Talento Humano es la que más requerimientos por gestión realiza con 86 requerimientos, seguida de la oficina de Asuntos Disciplinarios, Dirección Jurídica y Dirección de Contratación. Estas 5 dependencias cubren el 80% de los requerimientos del nivel central.

Vale la pena destacar que 32 requerimientos de los 6.133 recibidos en el mes de agosto, fueron devueltos al ciudadano para ampliación o aclaración de la solicitud.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Otras entidades	387	6%

Se realizó en el mes de agosto 387 traslados de requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, principalmente a través del SDQS, oficina de atención a la ciudadanía que trasladó 358 requerimientos y 29 solicitudes trasladadas por las localidades.

Tabla No. 4
PETICIONES TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

ENTIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Secretaria Movilidad	64	17%
Policía Metropolitana	57	15%
Secretaria General	33	9%
Secretaria de Seguridad (nueva)	30	8%
Secretaria del Hábitat	20	5%
Subtotal 5 primeras	204	53%
Otras entidades	183	47%
TOTAL TRASLADO OTRAS ENTIDADES	**387**	

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

Así como lo refleja la tabla No. 4, el 17% del total de los traslados realizados por la Secretaria Distrital de Gobierno a otras entidades por no competencia corresponden a Secretaría Distrital de Movilidad, siguiendo la tendencia de meses anteriores. Aumentó en el mes de agosto los requerimientos trasladados a Policía Metropolitana y Secretaria de Hábitat. Teniendo en cuenta que el SDQS opera en línea, se facilita la remisión en tiempo real a las Entidades competentes, con lo cual se aporta en una gestión eficiente a nivel de Distrito, de cara al ciudadano y a la garantía de sus derechos

6. SUBTEMA VEEDURIAS CIUDADANAS

Este punto no aplica para la Entidad, en tanto no se tiene registro ni en la gestión documental, ni en el SDQS, de los requerimientos allegados por veedurías ciudadanas constituidas tal como lo establece la norma.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se observa una gestión del 18% respecto al trámite de respuesta de derechos de petición, es decir se respondió de fondo 1.104 requerimientos de los 6.133 radicados en el mes de agosto.

Las localidades de Santafé y Puente Aranda aumentaron significativamente la cantidad de respuestas de fondo en el mes de agosto, mientras que las demás se mantuvieron relativamente estables, Dependencias de nivel Central disminuyeron la cantidad de respuestas en 29 puntos porcentuales respecto al mes de julio, mientras que la localidad de Bosa no cerró ningún requerimiento en el período.

Lo anterior, de acuerdo al seguimiento realizado mediante herramienta “Reporte Preventivo”, trabajo realizado desde todos los puntos de atención a la ciudadanía con el propósito de gestionar la cultura de respuesta oportuna y garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener respuesta de calidad dentro de los términos establecidos en la Ley.

Así mismo en la página web de la entidad www.gobiernobogota.gov.co en el link de consulta de derechos petición, el ciudadano puede acceder a la información, e incluso descargar las comunicaciones emitidas que ilustran el estado del trámite. De esta forma la entidad se compromete con la transparencia y derecho a la información.

Tabla No. 5

PETICIONES CERRADAS PERIODO ACTUAL

Dependencia	Total requerimientos recibidos agosto	Total requerimientos cerrados periodo actual	Porcentaje cierres
1. USAQUEN	378	11	3%
2. CHAPINERO	340	45	13%
3. SANTAFE	264	62	23%
4. SAN CRISTOBAL	414	90	22%
5. USME	260	83	32%
6. TUNJUELITO	208	46	22%
7. BOSA	95	0	0%
8. KENNEDY	805	10	1%
9. FONTIBON	256	31	12%
10. ENGATIVA	260	29	11%
11. SUBA	398	62	16%
12. BARRIOS UNIDOS	191	8	4%
13. TEUSAQUILLO	110	23	21%
14. MARTIRES	112	51	46%
15. ANTONIO NARIÑO	149	10	7%
16. PUENTE ARANDA	229	36	16%
17. CANDELARIA	163	60	37%
18. RAFAEL URIBE	251	19	8%
19. CIUDAD BOLIVAR	452	40	9%
20. SUMAPAZ	15	3	20%
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	783	385	49%
Total general	**6.133**	**1.104**	**18%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Tabla No. 6
PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	No. Total de requerimientos recibidos períodos anteriores 16/12/2016-31/07/2017	No. Total de requerimientos cerrados períodos anteriores	Porcentaje de cierres A agosto/2017	No. Total de requerimientos cerrados períodos anteriores corte Julio/2017	Diferencia -- Requerimientos cerrados en agosto
USAQUEN	5.000	1.639	33%	1.541	98
CHAPINERO	2.874	2.508	87%	2.379	129
SANTAFE	2.212	1.558	70%	1.229	329
SAN CRISTOBAL	3.218	1.862	58%	1.528	334
USME	1.840	1.829	99%	1.531	298
TUNJUELITO	1.410	1.055	75%	858	197
BOSA	917	193	21%	113	80
KENNEDY	5.246	2.000	38%	1.343	657
FONTIBON	1.844	1.059	57%	1.007	52
ENGATIVA	2.227	732	33%	573	159
SUBA	3.585	1.915	53%	638	1277
BARRIOS UNIDOS	1.923	980	51%	937	43
TEUSAQUILLO	1.621	922	57%	778	144
MARTIRES	641	638	100%	532	106
ANTONIO NARIÑO	900	74	8%	66	8
PUENTE ARANDA	1.827	904	49%	896	8
CANDELARIA	1.548	1.278	83%	1.071	207
RAFAEL URIBE	2.234	967	43%	334	633
CIUDAD BOLIVAR	2.948	2.071	70%	1.844	227
SUMAPAZ	202	168	83%	136	32
NIVEL CENTRAL	5.833	5.671	97%	4.506	1.165
Total general	**50.050**	**30.023**	**60%**	**23.840**	**6.183**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte preventivo

En el reporte preventivo que corresponde al seguimiento que realiza el proceso de Atención a la Ciudadanía, se registra que, de los 50.050 requerimientos ingresados entre el 16/12/2016 y el 31/07/2017, con corte al 31/08/2017 un 60% tiene respuesta de fondo, que equivale a 30.023 respuestas efectivas.

De los 30.023 requerimientos cerrados, el 21% se cerró en el mes de agosto, lo que representa un incremento en las respuestas durante el período actual. Las localidades por encima del promedio que cerraron mayor cantidad de requerimientos de períodos anteriores en el mes de agosto fueron Suba, Rafael Uribe, Bosa, Kennedy y Engativá; las que menos cerraron requerimientos en relación con el total, Puente Aranda, Barrios Unidos, Fontibón, Chapinero y Usaquén

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA (DIAS)

dependencia	derecho de petición de interés particular	derecho de petición interés general	felicitación	reclamo	solicitud de copias	solicitud de información	sugerencia	total general
DEPENDENCIAS NIVEL CENTRAL	1	1	1	1		1	1	1
KENNEDY	4	3				3		3
FONTIBON	2	7				5		3
SAN CRISTOBAL	3	5				4		4
SANTAFE	4	3			1	5		4
TEUSAQUILLO	4	4				7		4
ENGATIVA	10	4				1		5
SUMAPAZ	6	3						5
TUNJUELITO	6	3				5		5
CANDELARIA	5	5						5
SUBA	4	6						5
ANTONIO NARIÑO	7					3		6
USAQUEN	1	7				6		6
CHAPINERO	8							8
RAFAEL URIBE	8	8				7		8
MARTIRES	10	9				8		9
CIUDAD BOLIVAR	9	10				6		9
BARRIOS UNIDOS	11	8				15		9
PUENTE ARANDA	13	10				6		10
USME	13					9		12
Total general	**5**	**4**	**1**	**1**	**1**	**5**	**1**	**5**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO y Base de Reporte Preventivo

De acuerdo con las tipologías que maneja la secretaría de Gobierno se evidencia que del total de respuestas de fondo emitidas en el periodo y registradas en la herramienta "Reporte Preventivo" que el tiempo de respuesta a las solicitudes de información es de 5 días; así también del total de requerimientos. las localidades que registran mejor tiempo de respuesta, por encima del promedio son: Kennedy, Fontibón, san Cristóbal, Santafé y Teusaquillo, y nivel central. Localidades muy por encima del promedio, casi el doble, Mártires, Ciudad Bolívar, Barrios Unidos, Puente Aranda y Usme.

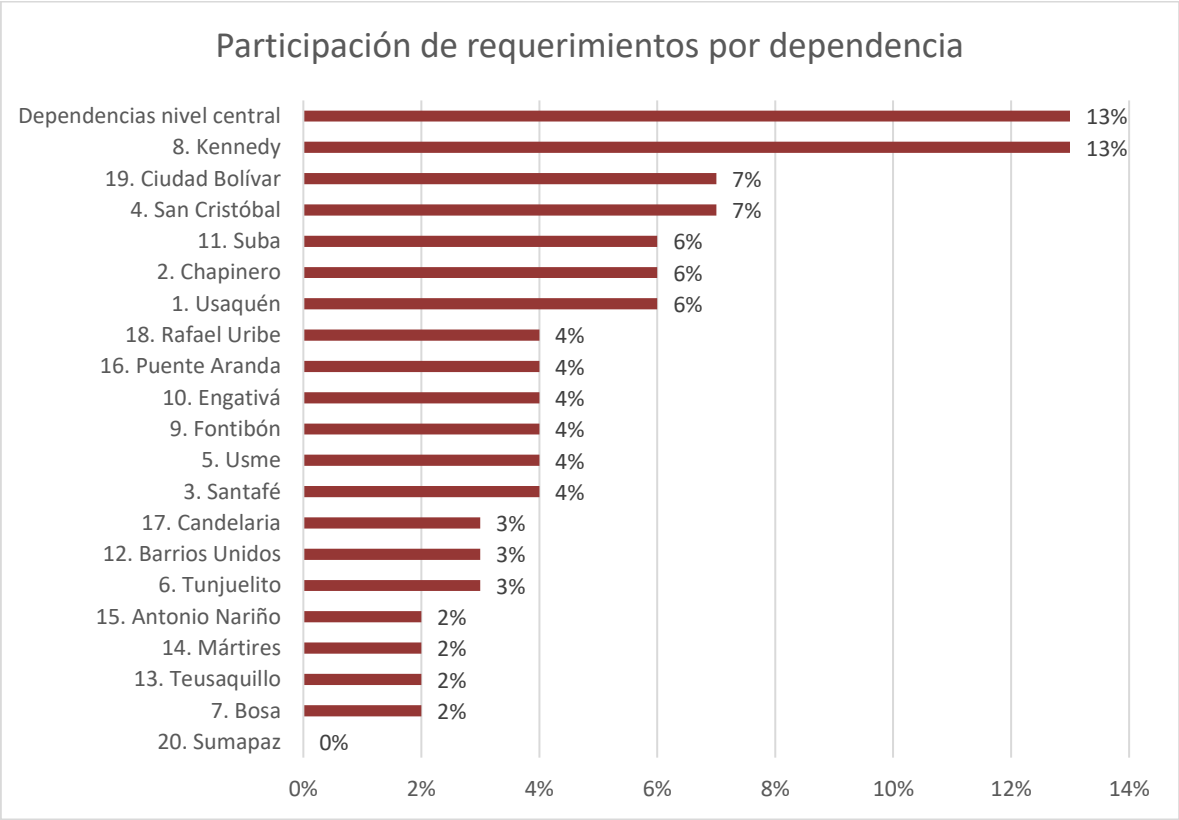
Tabla No. 8
PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

Dependencia	Total requerimientos recibidos agosto	Porcentaje requerimientos recibidos agosto
1. Usaquén	378	6%
2. Chapinero	340	6%
3. Santafé	264	4%
4. San Cristóbal	414	7%
5. Usme	260	4%
6. Tunjuelito	208	3%
7. Bosa	95	2%
8. Kennedy	805	13%
9. Fontibón	256	4%
10. Engativá	260	4%
11. Suba	398	6%
12. Barrios Unidos	191	3%
13. Teusaquillo	110	2%
14. Mártires	112	2%
15. Antonio Nariño	149	2%
16. Puente Aranda	229	4%
17. Candelaria	163	3%
18. Rafael Uribe	251	4%
19. Ciudad Bolívar	452	7%
20. Sumapaz	15	0%
dependencias nivel central	783	13%
Total general	**6133**	**100%**

Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO – SI ACTUA

El registro de Derechos de Petición ingresados en la vigencia agosto de 2017, corresponde a 6.133, los cuales quedaron registrados en el aplicativo de Gestión Documental – ORFEO- y articulados automáticamente al Sistema de Quejas y Reclamos – SDQS. Esta cifra representa una disminución respecto a los SDQS recibidos en el mes de julio del 11%, siendo las localidades de Usaquén, Chapinero, Barrios Unidos, Candelaria y Sumapaz las que más disminuyeron; Fontibón, Engativá y Mártires las que incrementaron relativamente los requerimientos respecto al mes anterior.

Gráfica No. 5



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO-Agosto/2017

La gráfica muestra que las dependencias con más trámites o recepción de requerimientos en el mes de agosto/2017 fueron Nivel central, Kennedy, Ciudad Bolívar y San Cristóbal.

10. PARTICIPACION POR ESTRATO

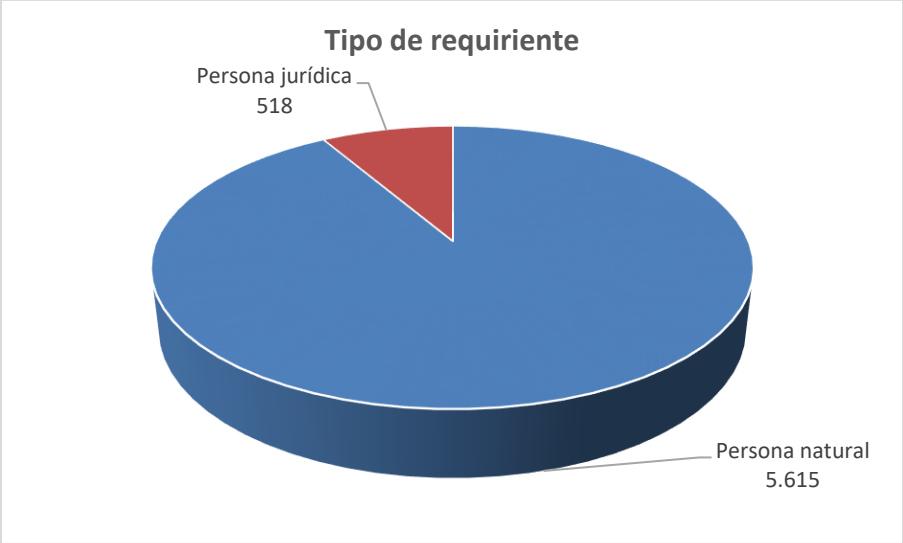
No se tiene desagregada la información por estrato socioeconómico de los ciudadanos, toda vez que en el SDQS dicho campo no es de diligenciamiento obligatorio, y muchos ciudadanos prefieren no dar información al respecto.

11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

PERSONA NATURAL: 5.615

PERSONA JURÍDICA: 518

Gráfica No. 6



Fuente: Aplicativos SDQS – ORFEO

De los 6.133 requerimientos del mes de agosto de 2017, el 92% equivalente a 5.615 fueron presentados por personas naturales, seguido de las personas jurídicas con 518 requerimientos equivalentes al 8% del total, manteniéndose la tendencia presentada en los meses de junio y julio/2017.

Tabla No. 9
TIPO DE REQUIRIENTE

Tipo requiriente	Cantidad	Porcentaje
Masculino	2.354	38.38%
Femenino	2.007	32.72%
Transgénero	2	0.032%
Anónimo	1.233	20.10%
Anónimo con datos	19	0,318%
Persona jurídica	518	8.45%
Total	**6.133**	**100%**

Fuente: Aplicativos SDQS - ORFEO

La tabla refleja que el tipo de requirente identificado predomina sobre el anónimo en aproximadamente un 80% para el período reportado. Encontrando el 50% de los requerimientos anónimos en las localidades de Kennedy, Suba, Engativá, Fontibón y Nivel Central.

12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1) Durante el mes de agosto/2017 la Secretaria Distrital de Gobierno recibió 6.133 requerimientos; de los cuales se observó que hubo una disminución respecto a los recibidos en el mes de julio del 11%, siendo las localidades de Usaquén, Chapinero, Barrios Unidos, Candelaria y Sumapaz las que más disminuyeron; Fontibón, Engativá y Mártires incrementaron relativamente los requerimientos respecto al mes anterior.
2) De los 6.133 requerimientos 827 corresponden a solicitudes de información.
3) Del total de los requerimientos, (87%) fueron recibidos y tramitados en las Alcaldías Locales, y (13%) fueron recibidos y tramitados en el nivel central, manteniéndose la misma proporción que en el mes de julio/2017.
4) Del total de quejas el 40% son relacionadas con negligencia y 40% por corrupción.
5) El promedio de respuesta de los requerimientos en el mes de agosto de 2017 fue de 5 días.
6) Durante el mes de agosto se trasladaron 387 requerimientos por no competencia a otras entidades distritales, lo cual representa el 6% . Esto podría interpretarse como una posible dificultad de los ciudadanos al momento de interponer sus derechos por desconocimiento de las competencias de Entidades Distritales.
7) En el mes de agosto se observó una gestión para respuestas de fondo del 18% para peticiones del período, mientras que un 21% para requerimientos de períodos anteriores.
8) La entidad está haciendo un acompañamiento a todas las dependencias, en especial a las Alcaldías Locales, de tal manera que se fortalezca la cultura de respuesta oportuna.

13. ENCUESTAS PERÍODO 1/08/2017 al 31/08/2017

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	¿Cómo califica la presentación y orden del lugar donde fue atendido(a)?			¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a) fue?					¿La información suministrada fue la solicitada?		Total Encuestas Realizadas
	Bueno	Malo	Regular	Buena	Excelente	Mala	Muy Mala	Regular	No	Si	
Usaquén	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Chapinero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Santa Fe	297	6	2	132	171	0	2	1	2	304	**306**
San Cristóbal	294	0	3	43	244	2	0	8	20	277	**297**
Usme	185	0	4	25	163	0	0	1	1	188	**189**
Tunjuelito	76	0	0	9	67	0	0	0	0	76	**76**
Bosa	235	0	0	236	0	0	0	0	1	234	**236**
Kennedy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Fontibón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Engativá	262	0	3	68	193	1	1	2	6	259	**265**
Suba	68	0	1	23	44	0	0	2	2	67	**69**
Barrios unidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Teusaquillo	105	2	11	33	80	2	0	3	2	116	**118**
Mártires	45	0	2	44	0	0	0	3	2	45	**47**
Antonio Nariño	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Puente Aranda	13	2	0	5	7	1	1	1	5	10	**15**
Candelaria	191	0	0	0	190	0	1	0	1	190	**191**
Rafael Uribe	230	3	6	63	169	1	2	4	8	231	**239**
Ciudad Bolívar	326	0	22	314	34	0	0	4	10	339	**352**
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Nivel central	49	0	0	5	44	0	0	0	0	49	**49**
Total Encuestas	**2.376**	**13**	**54**	**1.000**	**1.406**	**7**	**7**	**29**	**60**	**2.385**	**2.449**

14. RESUMEN PERÍODO AGOSTO/2017

Localidad	Requerimientos	Registro de orientaciones	Certificados de residencia por localidad	Documentos de identificación extraviados (recepción documentos)
Usaquén	378	520	163	0
Chapinero	340	128	50	0
Santa fe	264	571	54	0
San Cristóbal	414	524	298	0
Usme	260	416	435	0
Tunjuelito	208	128	71	0
Bosa	95	385	595	0
Kennedy	805	181	666	0
Fontibón	256	66	675	0
Engativá	260	639	258	42
Suba	398	293	534	0
Barrios unidos	191	110	57	0
Teusaquillo	110	143	57	0
Mártires	112	50	55	0
Antonio Nariño	149	240	73	0
Puente Aranda	229	108	72	0
Candelaria	163	196	97	0
Rafael Uribe	251	239	375	0
Ciudad Bolívar	452	510	205	0
Sumapaz	15	0	0	0
SUBTOTAL LOCALIDADES	**5.350**	**5.447**	**4.790**	**42**
Dependencias Nivel Central	783	213	84	2.079
TOTAL	**6.133**	**5.660***	**4.874**	**2.121**

* Se incluyeron todos los registros de orientaciones por atención a la ciudadanía de los diferentes usuarios

15. DETALLE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA

Detalle -EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS DE RESIDENCIA AGOSTO 2017			
Oficina de Atención a la Ciudadanía Alcaldías Locales	**Solicitudes Tramitadas en el punto de atención**	**Tramites Virtuales - Copia(s)**	**Total Expedición de Certificados**
Usaquén	90	73	163
Chapinero	29	21	50
Santa Fe	36	18	54
San Cristóbal	190	108	298
Usme	231	204	435
Tunjuelito	36	35	71
Bosa	297	298	595
Kennedy	408	258	666
Fontibón	494	181	675
Engativá	132	126	258
Suba	330	204	534
Barrios Unidos	27	30	57
Teusaquillo	23	34	57
Los Mártires	36	19	55
Antonio Nariño	66	7	73
Puente Aranda	33	39	72
La Candelaria	11	86	97
Rafael Uribe	286	89	375
Ciudad Bolívar	75	130	205
Sumapaz	0	0	0
Nivel Central	84	0	84
TOTALES	**2.914**	**1.960**	**4.874**