

SECRETARIA DISTRICTAL DE GOBIERNO

Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía

INFORME PRIMER SEMESTRE AÑO 2016

Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía

Dorys Valero Olaya

Líder del Proceso

Servicio de Atención a la Ciudadanía

www.gobiernobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Consolidado de cifras Generales, Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
Vigencia Primer semestre de 2016.



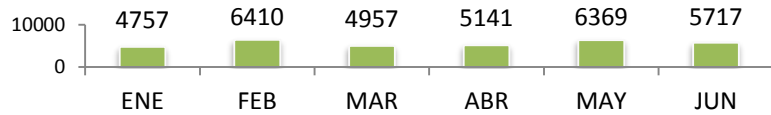
Cifras Generales, Requerimientos Tramitados, Tramites y Servicios



1

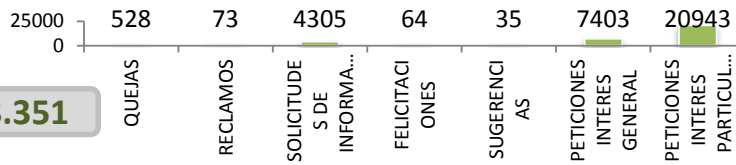
1.1 Resumen - Cifras Generales

Requerimientos Tramitados



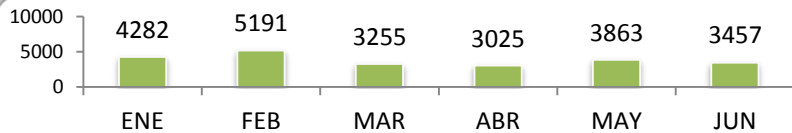
33.351

Tipología (Requerimientos Tramitados)



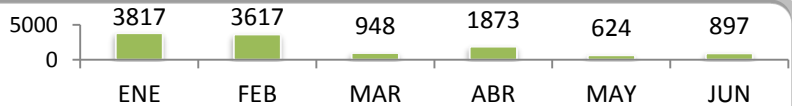
33.351

Solicitudes de Información



23.073

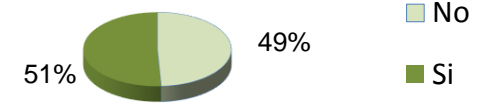
Documentos de Identificación Extraviados



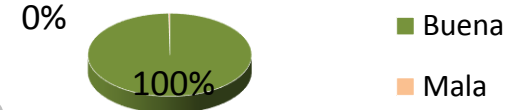
11.776

Encuesta de percepción del servicio

¿Usted conoce la figura del Defensor de la Ciudadanía?



¿Cómo califica la presentación y orden del lugar donde está siendo atendido(a)?



3.361

¿Cómo percibe el servicio?



¿La información suministrada fue?



Certificados de Residencia



28.084

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 Junio de 2016

TOTAL GESTIÓN

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS	SOLICITUDES DE INFORMACION	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION EXTRAVIADOS
USAQUEN	4256	397	1732	0
CHAPINERO	3239	2736	705	10
SANTA FE	1298	476	733	0
SAN CRISTOBAL	821	1747	1618	0
USME	541	284	1033	0
TUNJUELITO	553	1039	595	9
BOSA	428	2155	2040	0
KENNEDY	3418	644	3008	2513
FONTIBON	1315	234	1075	21
ENGATIVA	1219	1015	2632	62
SUBA	1931	1718	2925	4974
BARRIOS UNIDOS	789	808	435	4
TEUSAQUILLO	1431	1717	980	3700
MARTIRES	455	360	348	0
ANTONIO NARIÑO	755	203	620	5
PUENTE ARANDA	743	362	520	6
CANDELARIA	561	126	593	4
RAFAEL URIBE	938	2279	3545	0
CIUDAD BOLIVAR	966	2692	2323	0
SUMAPAZ	59	42	47	0
SUBTOTAL ALCALDIAS	25716	21034	27507	11308
CARCEL DISTRITAL	2354	0	0	0
NUSE	456	0	0	0
NIVEL CENTRAL	4825	2039	577	468
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	7635	2039	577	468
GRAN TOTAL	33351	23073	28084	11776



33.351 Requerimientos Tramitados



23.073 Solicitudes de Información



28.084 Certificados de Residencia



11.776 Documentos de Identificación Extraviados

TOTAL 96.284

1.2 reporte de Gestión

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Resumen seguimiento de tramites Enero a Junio de 2016

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTALES	REPORTE PREVENTIVO VIGENCIA 2016			
								Respuesta de Fondo	%	En Trámite	%
USAQUEN	533	732	440	614	1005	932	4256	1801	42%	2455	58%
CHAPINERO	452	783	490	453	582	479	3239	2824	87%	415	13%
SANTA FE	253	274	149	190	200	232	1298	1124	87%	174	13%
SAN CRISTOBAL	136	170	143	121	148	103	821	675	82%	146	18%
USME	59	85	73	106	127	91	541	531	98%	10	2%
TUNJUELITO	83	137	85	70	97	81	553	529	96%	24	4%
BOSA	75	74	72	67	58	82	428	223	52%	205	48%
KENNEDY	238	636	601	557	772	614	3418	1888	55%	1530	45%
FONTIBON	145	203	214	222	266	265	1315	891	68%	424	32%
ENGATIVA	207	272	185	171	241	143	1219	897	74%	322	26%
SUBA	288	330	300	252	452	309	1931	486	25%	1445	75%
BARRIOS UNIDOS	104	132	116	130	145	162	789	613	78%	176	22%
TEUSAQUILLO	249	245	258	162	268	249	1431	1372	96%	59	4%
MARTIRES	66	82	63	69	90	85	455	429	94%	26	6%
ANTONIO NARIÑO	75	158	127	209	95	91	755	641	85%	114	15%
PUENTE ARANDA	134	127	129	117	109	127	743	525	71%	218	29%
CANDELARIA	74	74	67	85	102	159	561	458	82%	103	18%
RAFAEL URIBE	136	168	125	188	171	150	938	749	80%	189	20%
CIUDAD BOLIVAR	141	189	179	169	109	179	966	396	41%	570	59%
SUMAPAZ	5	4	5	19	17	9	59	59	100%	0	0%
SUBTOTAL ALCALDIAS	3453	4875	3821	3971	5054	4542	25716	17111	67%	8605	33%
CARCEL DISTRITAL	524	447	356	303	374	350	2354	2335	99%	19	1%
NUSE	59	55	71	88	102	81	456	453	99%	3	1%
NIVEL CENTRAL	721	1033	709	779	839	744	4825	4695	97%	130	3%
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	1304	1535	1136	1170	1315	1175	7635	7483	98%	152	2%
GRAN TOTAL	4757	6410	4957	5141	6369	5717	33351	24594	74%	8757	26%

La fuente de información corresponde al Repote Preventivo que alimenta SAC y el Referente de Calidad en cada Alcaldia. Esta información se consolido el 25 de Julio de 2016.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
 Resumen seguimiento tramites NIVEL Enero a Junio de 2016

DEPENDENCIA	TOTALES	REPORTE PREVENTIVO PRIMER SEMESTRE 2016			
		Respuesta de Fondo	%	En Trámite	%
521: Cárcel Distrital y Anexo de Mujeres	2354	2335	99%	19	1%
321: Consejo de Justicia	28	28	100%	0	0%
311: Despacho Secretaria Distrital de Gobierno	58	57	98%	1	2%
621: Dirección Administrativa	473	473	100%	0	0%
421: Dirección de Apoyo a Localidades	76	75	99%	1	1%
531: Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia	142	131	92%	11	8%
515: Dirección de Etnias	66	66	100%	0	0%
331: Dirección de Gestión Humana	853	828	97%	25	3%
631: Dirección de Planeación y Sistemas de Información	26	26	100%	0	0%
351: Dirección de Seguimiento y Análisis Estratégico	208	199	96%	9	4%
541: Dirección de Seguridad Ciudadana	338	311	92%	27	8%
Dirección Ejecutiva Local	4	4	100%	0	0%
641: Dirección Financiera	9	8	89%	1	11%
551: Nuse	456	453	99%	3	1%
381: Oficina Asesora Jurídica	397	379	95%	18	5%
361: Oficina de Asuntos Disciplinarios	126	116	92%	10	8%
436: Oficina de Atención a la Ciudadanía	1516	1516	100%	0	0%
371: Oficina de Control Interno	7	7	100%	0	0%
352: Oficina de Prensa y Comunicaciones	0	0	0%	0	0%
411: Subsecretaria de Asuntos Locales y Desarrollo Ciudadano	248	236	95%	12	5%
511: Subsecretaría de Asuntos para la Convivencia y Seguridad Ciudadana	167	153	92%	14	8%
611: Subsecretaria de Planeación y Gestión	83	82	99%	1	1%
TOTAL DEPENDENCIAS	7635	7483	98%	152	2%

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Resumen de seguimiento a Quejas

Enero a Junio de 2016

QUEJAS EN CONTRA DE	TOTAL
ALCALDIAS LOCALIDADES	497
DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	23
NUSE	5
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	3
OTRAS ENTIDADES	0
TOTAL QUEJAS	528

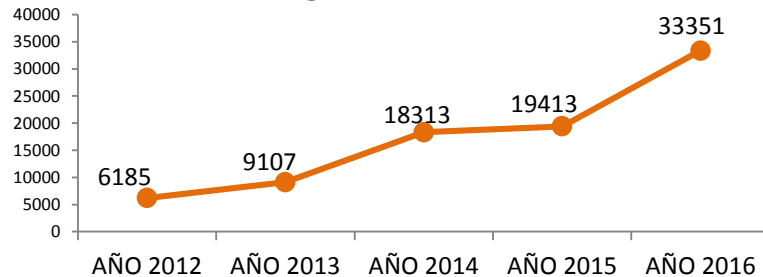
Resumen de Quejas tramitadas en la Secretaría Distrital de Gobierno

QUEJAS	CANTIDAD
ABUSO DE AUTORIDAD	10
ACOSO LABORAL	6
ACOSO SEXUAL	0
AUSENCIA Y/O NO ATENCION DE FUNCIONARIOS	9
COMPORTAMIENTO	83
CORRUPCIÓN	151
NEGLIGENCIA	269
TOTAL QUEJAS RECIBIDAS CONTRA SDG	528

* Las quejas corresponden a las denuncias de la ciudadanía interpuestas por conductas inapropiadas de los servidores públicos de la SDG tales como: Denuncias por Corrupción, Denuncias por negligencia, Denuncias por mal comportamiento de un Funcionario Publico, Ausencia y / no atención de funcionarios. Así mismo Las quejas relacionadas, con abuso de autoridad, acoso laboral , acoso sexual son remitidas a la Dirección de Gestión Humana, - Comisión de Personal.

1.4 Análisis Cifras Generales

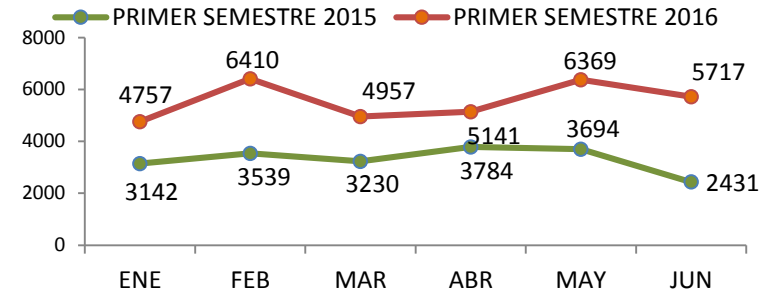
Comparativo del registro de requerimientos , a través del SDQS Vigencias 2015 - 2016



El gráfico muestra un incremento del **539%**, al comparar cifras de los requerimientos ingresados desde el I Semestre de 2012 y el mismo período de la presente vigencia. Lo cual denota el mejoramiento continuo en la implementación de los lineamientos tanto de la Gestión Documental como del Proceso SAC, superando el subregistro. Desde Enero de 2016 se implementó la automatización en la radicación y todo Derecho de Petición que ingresa a los CDI se radica ORFEO generando un número de requerimientos en el SDQS. Este logro no solo da cumplimiento a las disposiciones normativas, también incide en el fortalecimiento de una cultura Institucional para la transparencia, propósito de la Actual Administración.

Cobra vital importancia la implementación de estrategias que fortalezcan el reconocimiento de las herramientas institucionales para ello es necesaria la inducción y capacitación dirigida a todos los servidores públicos que se están vinculando a la Entidad, de tal manera que reconozcan procesos y procedimientos, así como el uso adecuado de las herramientas dispuestas, en tanto la SDG. Posee el ORFEO el cual dispone de unos desarrollos que se han logrado y que responden a las necesidades y características de la Entidad. Esta es una herramienta que garantiza total trazabilidad de la gestión realizada.

Comparativo del registro de requerimientos primer semestre 2015 y 2016



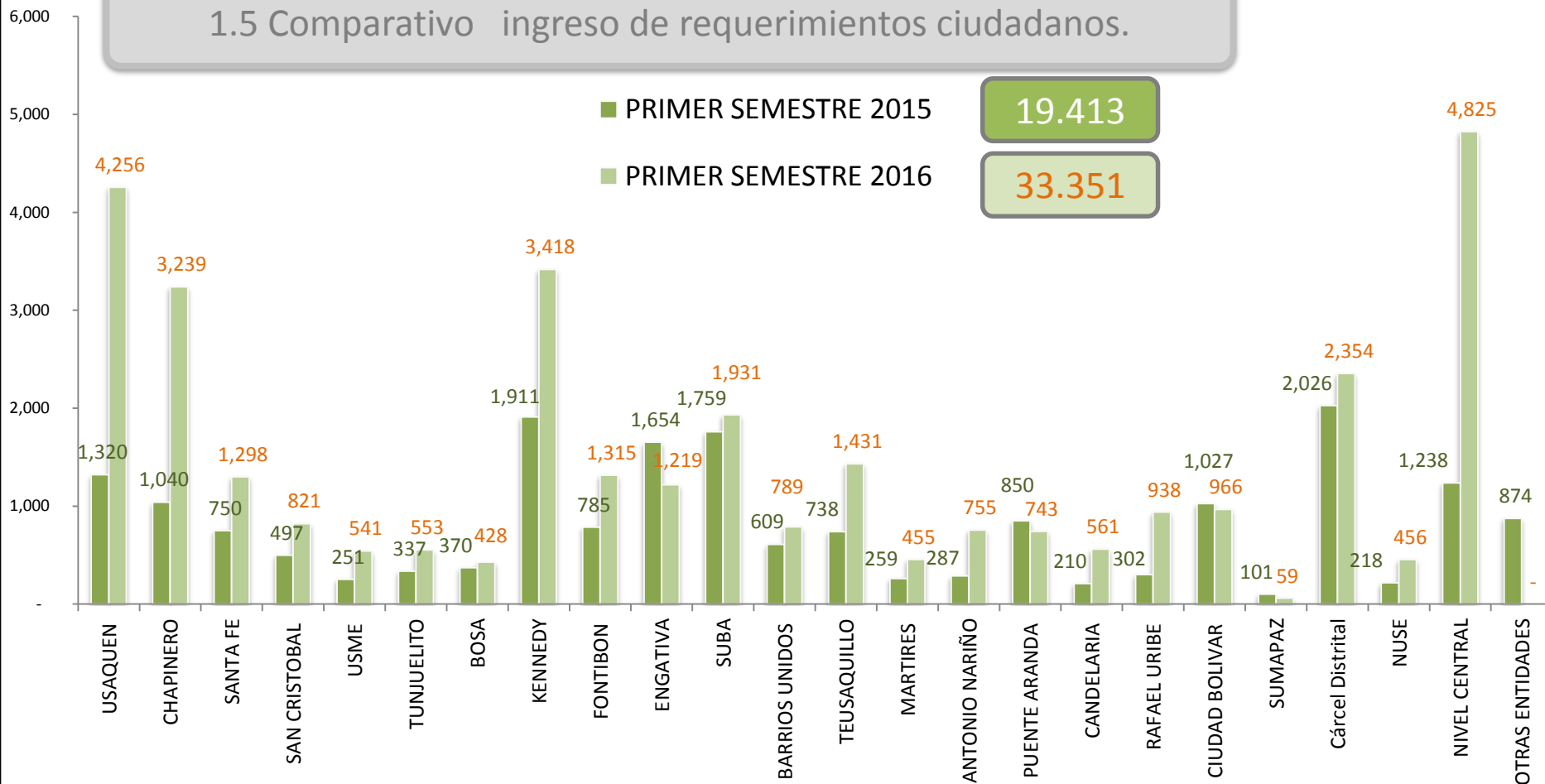
Claramente se observa como en el primer semestre de esta vigencia se incrementó la radicación de las solicitudes ciudadanas, si se tiene en cuenta que a corte del 27 de Junio de 2016 ingresaron **33.351** frente a los 19.413 del mismo período de 2015, lo cual corresponde a un incremento del 72%.

Para el 2016, del total de requerimientos ingresados en el primer semestre 25.716 equivalente al 77% se remitió para trámite a través del ORFEO a las 20 Alcaldías y 7.635 equivalente al 23% se tramite en el Nivel Central.

El aumento de estas cifras está estrechamente ligado con la automatización entre el SDQS-ORFEO, y el inicio de una administración lo cual motiva al ciudadano, con el propósito de esperar una respuesta a sus requerimientos.

Es importante señalar que estas cifras están soportadas en los aplicativos SDQS y ORFEO y la Base de Datos- Reporte Preventivo, que emite el proceso SAC mensualmente, y se publica a través de la pag. de Gobierno y las 20 Alcaldías, mes a mes. El reporte mensual se remite a todos los Alcaldes y Directivos a sus respectivos usuarios.

1.5 Comparativo ingreso de requerimientos ciudadanos.



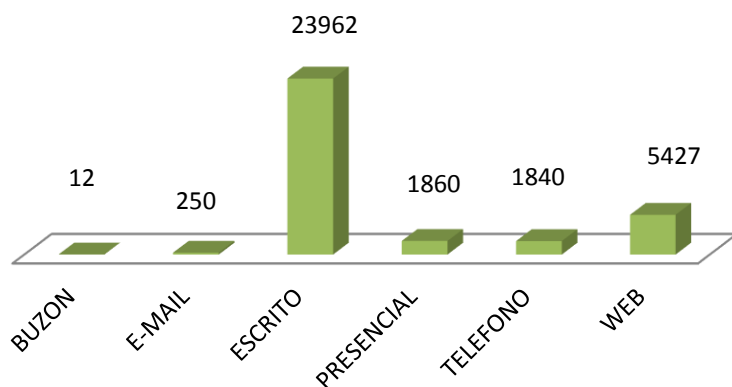
Las Alcaldías de **Engativa** , **Puente Aranda**, **Sumapaz** y **Ciudad Bolívar**, comparativamente disminuyeron el registro de requerimientos para el primer semestre de 2016. ,

1.6 Canales dispuestos a la Ciudadanía, por la SDG

En cumplimiento de las disposiciones de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, la Secretaría Distrital de Gobierno, a través del proceso de Servicio de Atención tiene dispuestos los siguientes canales de recepción de Requerimientos o Derechos de petición: Buzón, Email, Escrito, Presencial, Telefónico y Web.

Tal como se aprecia en el presente gráfico el canal escrito es el mas utilizado por las personas que interponen sus solicitudes ante la Entidad, seguido del presencial y el telefónico. Es importante referir que el canal escrito es referido a la radicación que se realiza en los CDs de Nivel Local y Central.

CANALES DE RECEPCION DE DERECHOS DE PETICION – VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2016



En la presente vigencia la Entidad dispuso la automatización entre el SDQS y Orfeo, la cual opera a partir del momento en que se radica un derecho de petición en las oficinas de radicación – CDI – tanto e nivel central como local. Este desarrollo tecnológico, garantiza la incorporación de todo requerimiento ciudadano tanto al aplicativo Distrital, como el aplicativo de la Gestión Documental de la Entidad, que para el caso es ORFEO.

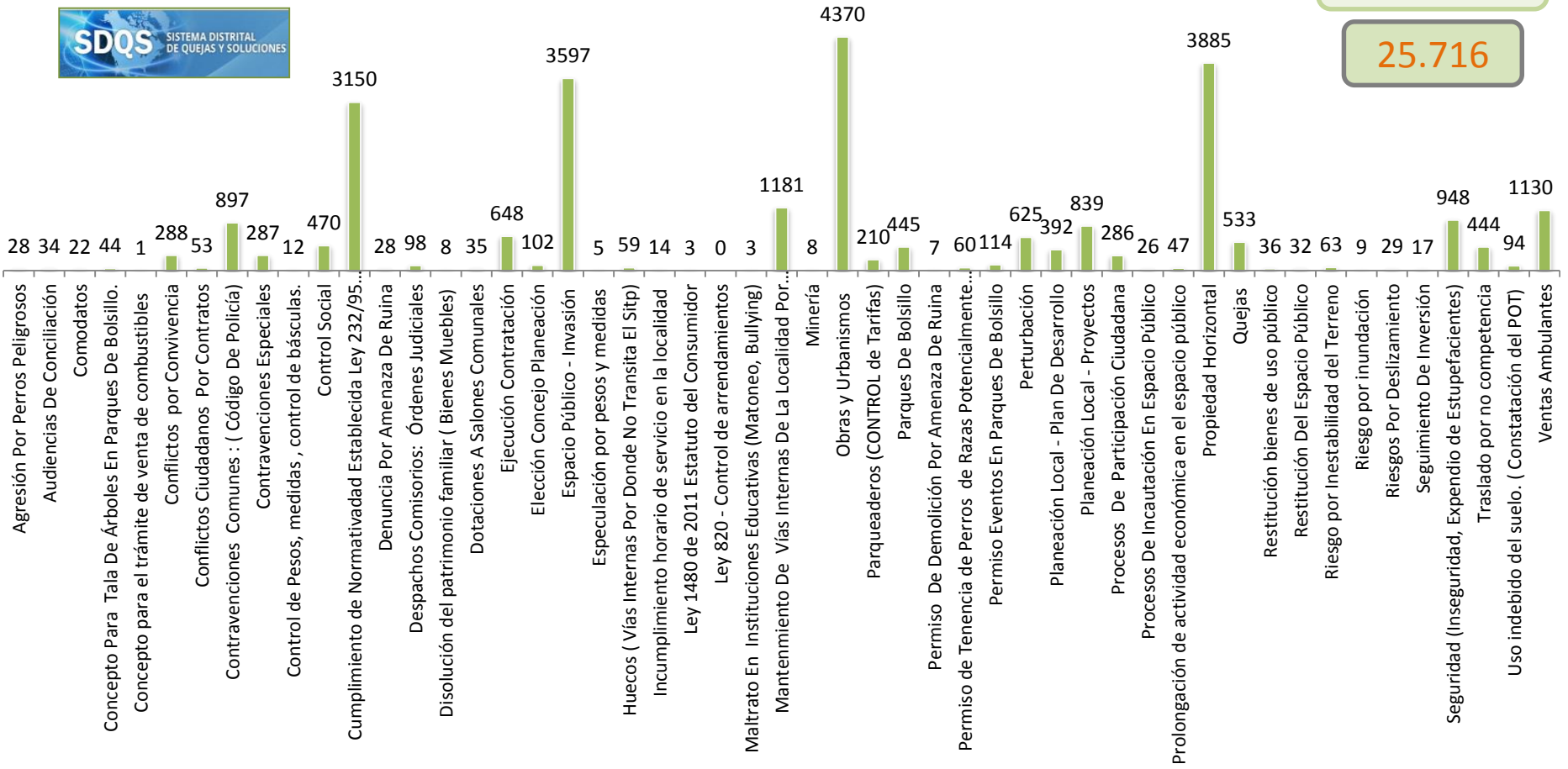
Para fortalecer este avance tecnológico que se constituya en un referente de transparencia y políticas anticorrupción, es necesario cualificar el conocimiento de los servidores públicos asignados a los CDIs, de tal manera que la **clasificación y reasignación de los Derechos de Petición** corresponda al cumplimiento de los postulados Constitucionales y de la Ley 1755, así mismo de las competencias que posee cada dependencia en la Entidad. Para ello es indispensable tener un perfil de los servidores públicos que cumpla con las exigencias y competencias del proceso de Gestión Documental, el cual es el encargado de implementar los lineamientos establecidos en el manual de comunicaciones internas y externas, normalizado y avalado por el Sistema Integrado de Gestión. Lo cual garantizará que toda las comunicaciones que ingresan a través de estas oficinas para la respectiva clasificación, reasignación, digitalización, surtan un trámite efectivo, que para el caso de los Derechos de Petición, es importante garantizar que las comunicaciones se tramite en tiempo real, evitando retrocesos que traumatizan la gestión oportuna de los requerimientos.

1.7 comparativo Sub temas por Alcaldías



**TOTAL
REQUERIMIENTOS**

25.716



Los temas de Obras y Urbanismo continúan siendo los de mayor incidencia equivalente al 17% en relación al total de requerimientos ingresados, seguidos de la solicitud de tramite de expedición de certificados de representación legal- y temas de Propiedad Horizontal con el 15%, y requerimientos referidos a Espacio Publico con el 12 %.

RESUMEN DISCRIMINADO POR SUBTEMAS, NIVEL LOCAL – PRIMER SEMESTRE 2016

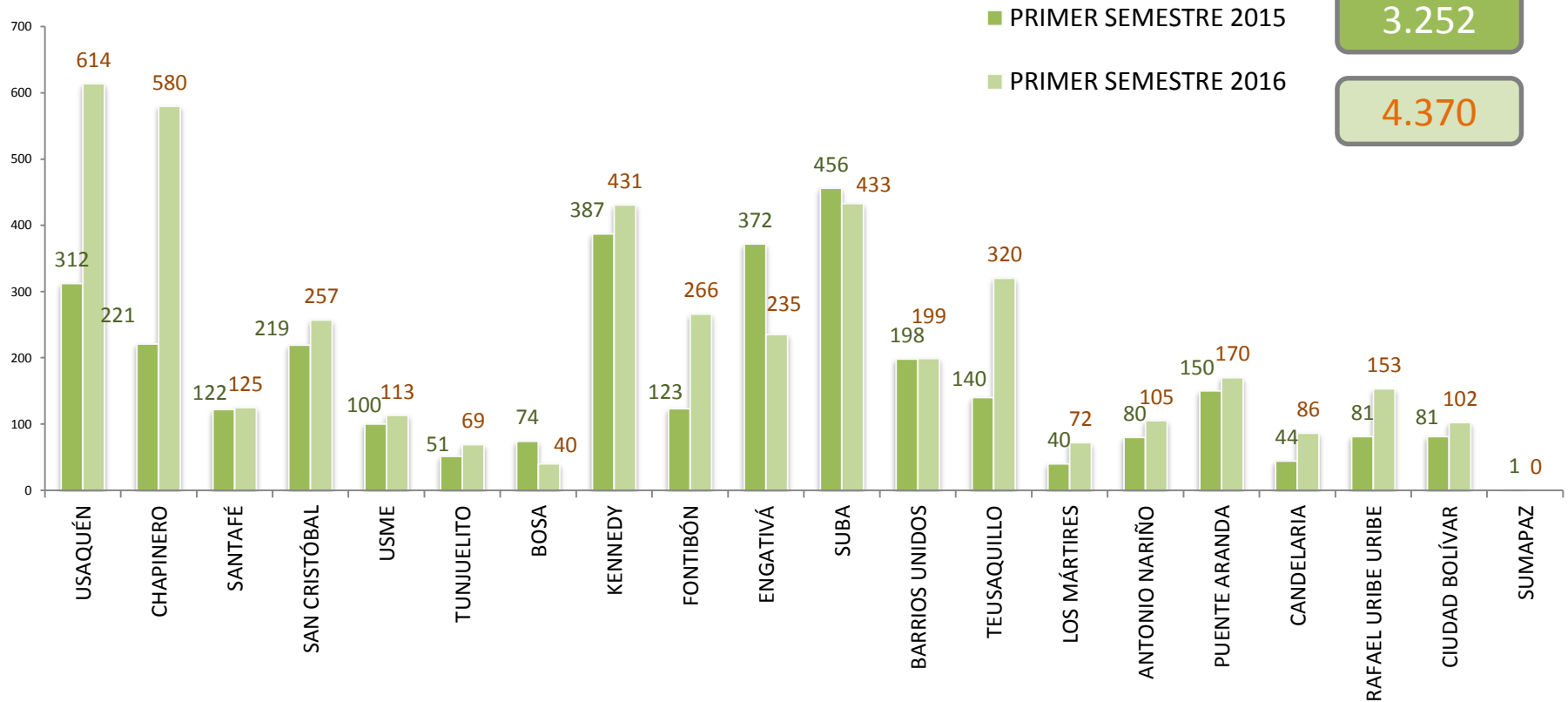
Sub temas PRIMER SEMESTRE 2016		USAQUEN	CHAPINERO	SANTAFE	SAN CRISTOBAL	USME	TUNJUEUITO	BOSA	KENNEDY	FONTIBON	ENGATIVA	SUBA	BARRIOS UNIDOS	TEUSAQUILLO	MARTIRES	ANTONIO NARINO	PUENTE ARANDA	CANDELARIA	RAFAEL URIBE	CIUDAD BOLIVAR	SUMAPAZ	Total general
1	Agresión Por Perros Peligrosos	2	0	1	1	2	3	0	4	4	3	0	2	0	1	1	0	1	1	1	1	28
2	Audiencias De Conciliación	0	2	17	0	1	1	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	34
3	Comodatos	4	0	1	3	0	0	0	7	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0	22
4	Concepto Para Tala De Árboles En Parques De Bolsillo.	1	2	0	0	0	0	1	4	7	5	13	3	6	0	0	0	0	2	0	0	44
5	Concepto para el trámite de venta de combustibles	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
6	Conflictos por Convivencia	21	24	9	18	18	4	14	69	20	17	40	11	3	3	2	6	0	6	3	0	288
7	Conflictos Ciudadanos Por Contratos	4	9	9	0	0	1	0	11	2	5	6	3	0	0	1	0	0	2	0	0	53
8	Contravenciones Comunes : (Código De Policía)	78	31	27	24	14	10	14	295	26	37	105	38	75	5	23	18	14	24	38	1	897
9	Contravenciones Especiales	51	20	7	11	0	2	4	18	33	22	21	8	25	1	3	12	1	15	32	1	287
10	Control de Pesos, medidas , control de básculas.	6	2	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	12
11	Control Social	33	48	0	15	11	4	39	17	35	23	3	10	16	0	196	4	1	10	5	0	470
12	Establecimientos de Comercio	286	301	45	89	42	96	108	452	202	194	277	184	283	63	113	137	38	98	141	1	3150
13	Denuncia Por Amenaza De Ruina	7	2	2	0	0	0	0	2	0	0	1	1	5	1	0	0	5	1	0	1	28
14	Despachos Comisorios: Órdenes Judiciales	25	12	5	5	0	2	0	39	0	0	1	5	0	0	3	0	0	0	1	0	98
15	Disolución del patrimonio familiar (Bienes Muebles)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	1	3	0	0	8
16	Dotaciones A Salones Comunes	1	0	2	1	1	0	2	13	3	0	2	0	0	0	0	0	5	3	2	0	35
17	Ejecución Contratación	114	3	41	31	23	87	9	83	5	5	20	14	6	13	12	10	25	86	54	7	648
18	Elección Concejo Planeación	82	0	0	3	0	1	0	0	0	4	1	8	1	1	0	0	1	0	0	0	102
19	Espacio Público - Invasión	398	326	148	92	57	64	83	498	219	320	324	145	236	106	61	162	53	151	153	1	3597
20	Especulación por pesos y medidas	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
21	Huecos (Vías Internas Por Donde No Transita El Sít)P	3	2	2	6	0	0	4	6	0	2	5	3	0	0	19	0	2	0	2	3	59
22	Incumplimiento horario de servicio en la localidad	2	0	0	1	0	3	0	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	3	0	0	14
23	Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
24	Ley 820 - Control de arrendamientos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Maltrato En Instituciones Educativas (Matoneo, Bullying)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
26	Mantenimiento De Vías Internas De La Localidad Por Donde No Transita El Sít)P	129	54	37	59	28	28	27	155	80	89	144	25	40	13	2	41	22	73	122	13	1181
27	Minería	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	0	8
28	Obras y Urbanismos	614	580	125	257	113	69	40	431	266	235	433	199	320	72	105	170	86	153	102	0	4370
29	Parqueaderos (CONTROL de Tarifas)	44	37	21	6	1	4	2	27	2	9	9	3	27	2	3	3	4	3	3	0	210
30	Parques De Bolsillo	87	13	3	11	6	6	7	86	36	42	48	6	22	2	16	6	6	17	24	1	445
31	Permiso De Demolición Por Amenaza De Ruina	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	7
32	Permiso de Tenencia de Perros de Razas Potencialmente Peligrosas	28	2	1	1	0	2	3	11	1	1	1	0	0	0	5	4	0	0	0	0	60
33	Permiso Eventos En Parques De Bolsillo	13	14	12	1	0	0	0	26	1	1	3	0	12	0	0	1	29	0	1	0	114
34	Perturbación	68	243	161	1	6	16	1	28	11	6	15	7	9	15	0	11	2	12	13	0	625
35	Planeación Local - Plan De Desarrollo	31	15	6	9	6	6	3	98	15	6	10	1	124	3	11	4	8	7	20	9	392
36	Planeación Local - Proyectos	116	31	21	31	36	28	7	68	119	25	22	9	42	27	23	25	50	73	72	14	839
37	Procesos De Participación Ciudadana	8	11	29	8	5	12	1	73	23	11	13	4	4	0	9	3	10	47	5	13	286
38	Procesos De Incautación En Espacio Público	0	5	18	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	26
39	Prolongación de actividad económica en el espacio público	4	0	1	2	1	2	2	11	2	3	4	0	0	4	0	1	0	4	6	0	47
40	Propiedad Horizontal	1690	998	177	3	6	24	12	610	81	27	64	9	37	10	2	10	72	23	28	2	3885
41	Quejas	24	16	18	18	114	21	8	32	15	42	65	19	26	14	30	24	6	30	10	1	533
42	Restitución bienes de uso público	5	0	4	0	1	0	0	5	1	2	2	1	1	0	0	1	0	8	5	0	36
43	Restitución Del Espacio Público	3	0	4	9	1	0	0	3	0	4	4	0	2	1	0	1	0	0	0	0	32
44	Riesgo por Inestabilidad del Terreno	10	3	3	4	6	1	1	1	2	3	9	4	0	0	0	0	0	2	14	0	63
45	Riesgo por inundación	3	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	9
46	Riesgos Por Deslizamiento	9	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	1	0	11	0	29
47	Seguimiento De Inversión	0	0	1	0	1	3	0	2	0	1	3	0	0	0	1	0	2	3	0	0	17
48	Seguridad (Inseguridad, Expendio de Estupefacientes)	57	30	94	60	34	21	30	74	28	52	68	28	55	66	21	62	28	77	63	0	948
49	Traslado por no competencia	83	1	5	35	0	9	2	29	48	3	74	7	9	5	94	2	3	25	9	1	444
50	Uso indebido del suelo. (Constatación del POT)	26	2	3	0	0	1	1	11	0	1	21	9	3	1	0	1	1	11	1	1	94
51	Ventas Ambulantes	81	396	234	2	5	20	3	107	24	16	93	19	39	17	1	15	43	6	9	0	1130
Total general		4256	3239	1298	821	541	553	428	3418	1315	1219	1931	789	1431	455	755	743	561	938	966	59	25716

1.8 Comparativo Sub tema de mayor incidencia

TOTAL
REQUERIMIENTOS

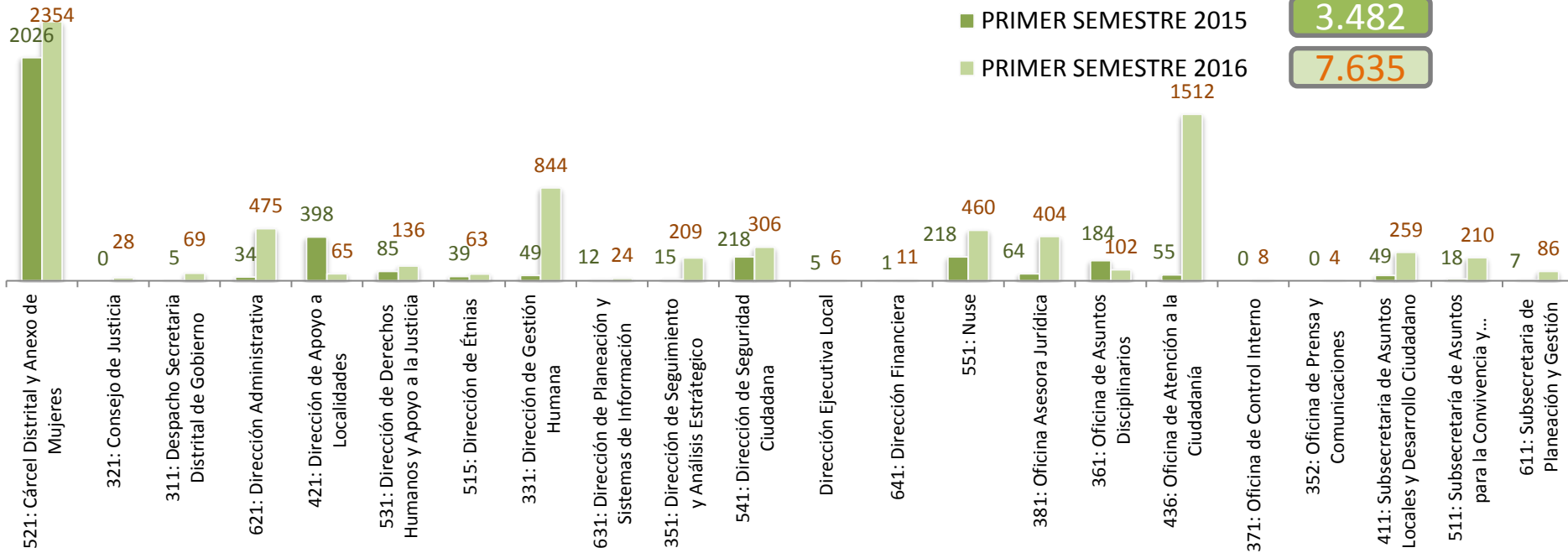
3.252

4.370



Para la presente vigencia hay un incremento de los requerimientos ciudadanos que aluden al sub tema de Obras y urbanismo, es importante referir que en este mismo ingresan todos los temas de Antenas de radiodifusión, solicitud de copias de un expediente de Obras, permisos de ocupación, solicitudes de ampliación de horario de funcionamiento para el trabajo en una obra, Lo anterior evidencia que siendo una cifra importante NO todo alude a la infracción del régimen urbanístico.

1.9 Comparativo en Nivel Central



3.482

7.635

Para Nivel Central las Dependencias con mayor número de requerimientos son: La oficina de Atención a la Ciudadanía, quien remite a través del SDQS, los requerimientos ciudadanos que por competencia son de otras Entidades Distritales o del orden Nacional, La Dirección de Gestión Humana, la Dirección Administrativa, Nuse y Oficina Jurídica. Sin embargo es sobresaliente el número de trámites recibidos en Cárcel Distrital.

Igual que en Nivel Local en las Dependencias se observa un incremento significativo en la radicación de Derechos de Petición, lo cual da cuenta del impacto que generó la automatización entre el SDQS y ORFEO. De esta manera se da cumplimiento a las observaciones generadas por la Veeduría en cuanto al subregistro que se venía presentando y que en la actual vigencia se dio solución de fondo.

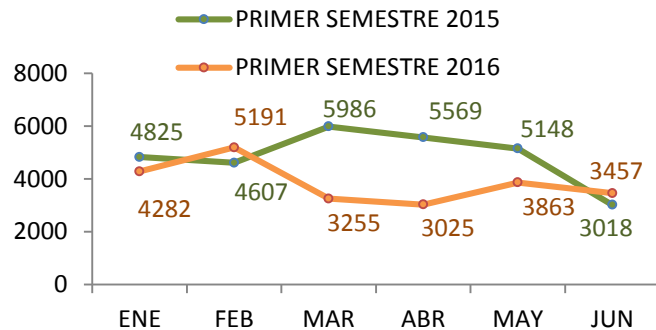
2

Solicitudes de Información y Encuesta de Percepción del Servicio



2 Comparativo de solicitudes de Información y Encuestas en cada punto SAC . Primer semestre 2015 y 2016.

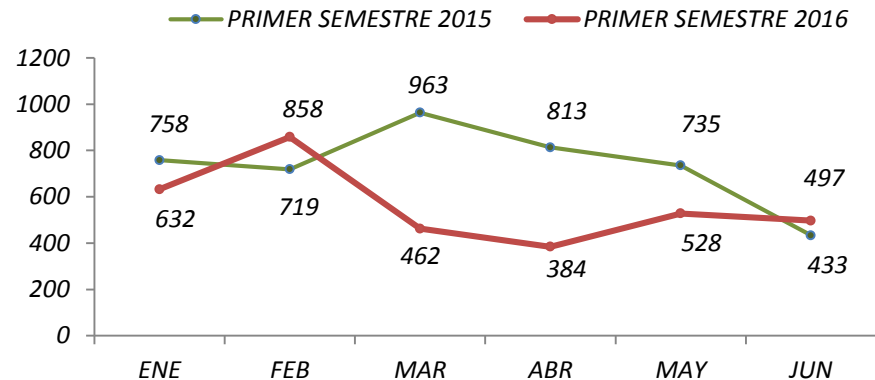
Personas atendidas



Una de las funciones de SAC, tiene que ver con la atención al ciudadano de tal manera que se oriente con relación a los diferentes programas y proyectos de cada Alcaldía o en Nivel Central, sin embargo, siendo esta tarea muy importante en el gráfico se evidencia como en 2016 se disminuyó el registro de atenciones en un 26%, al comparar la vigencia 2015 con 29153 registro contra 23.073. del 2016.

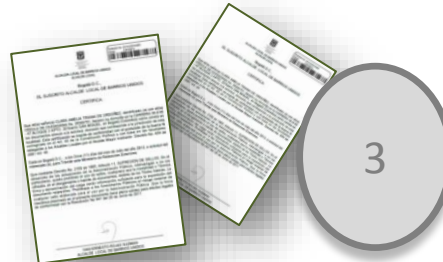
Es importante señalar que el proceso SAC tiene previsto el registro y sistematización de todas las personas atendidas, a través del aplicativo Si – Actúa. Lo cual posibilita identificar la gestión que realiza cada una de las oficinas SAC., en cuanto a esta responsabilidad expresa en el proceso.

Encuestas



A partir del registro de personas, el aplicativo posee un desarrollo que genera una **Encuesta de percepción del servicio** y por cada 5 personas atendidas presencialmente se emite un pantallazo para aplicar la encuesta a la persona que está siendo informada en ese momento en las oficinas SAC.

Es notorio que al decrecer el registro de personas atendidas, tal como se aprecia en el gráfico la cantidad de encuestas aplicadas también disminuye y para la vigencia 2016 se disminuyó la aplicación de la encuesta en un 17%, si se tiene en cuenta que en 2015 se aplicaron 13.200 en el primer semestre y en 2016 se aplicaron 11.776.



Expedición de Certificados de Residencia

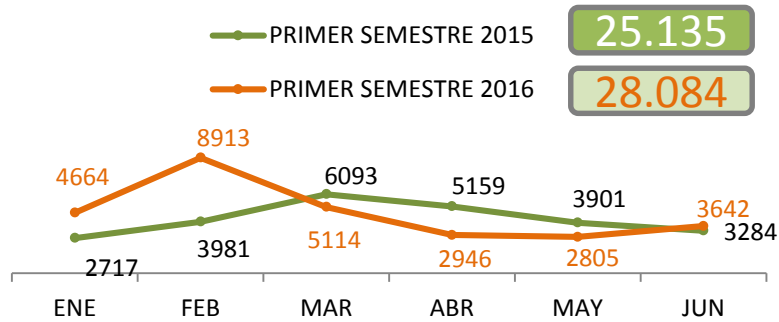


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE GOBIERNO

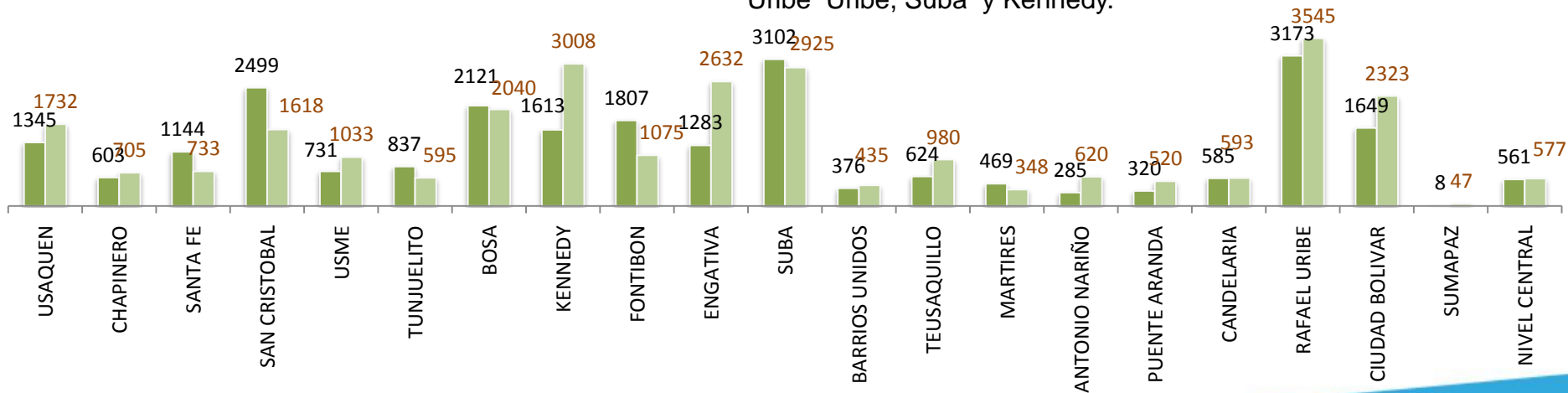
3. Comparativo de Expedición de Certificados de Residencia



Desde la pag. de la Secretaria de Gobierno se puede emitir copia de este tramite, sin embargo las personas lo siguen realizando de manera presencial. Cifras que se corroboran desde el aplicativo Si-Actúa, al comparar las dos vigencias, para el 2015 se emitieron virtualmente 6.395 Certificados, y en 2016 la ciudadanía que ingreso a la pág., y emitió el documento ascendió a 9171, mostrando un aumento importante.

A partir de esta realidad es necesario implementar mecanismos de comunicación visibilicen y promocionen los diferentes tramites y servicio que posee la Entidad. Lo anterior hace parte del compromiso que posee el Distrito de llegar cada día a mas usuarios facilitando dichos tramites, y así mismo dar cumplimiento a las disposiciones normativas que obligan al mejoramiento y vitalización de todos los tramites. Siendo este un reto para la Secretaria Distrital de Gobierno. Las tres Alcaldías con mayor número de Certificaciones expedidas fue: Rafael Uribe Uribe, Suba y Kennedy.

Para la vigencia 2016 se registra un **aumento de 12%** en la expedición del Certificado de Residencia con relación al mismo periodo del 2015, el cual se identifica en los meses de Enero, Febrero y marzo de 2016. En el aplicativo Si-Actúa se refleja que la expedición de certificaciones para tramites legales, fue la de mayor incidencias, mientras los tramites de subsidio local y de Privados de la Libertad fue la menos marcada.

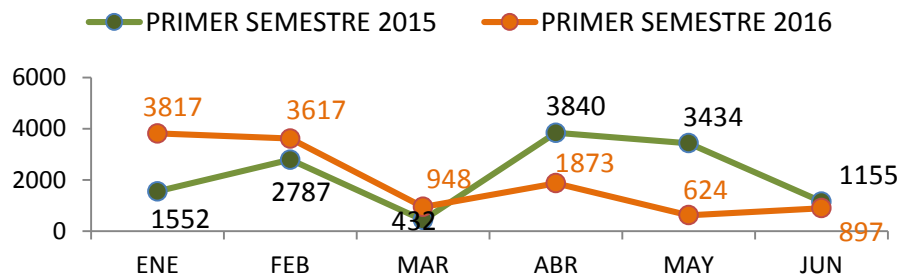


4

Documentos Extraviados



4. – Documentos Extraviados

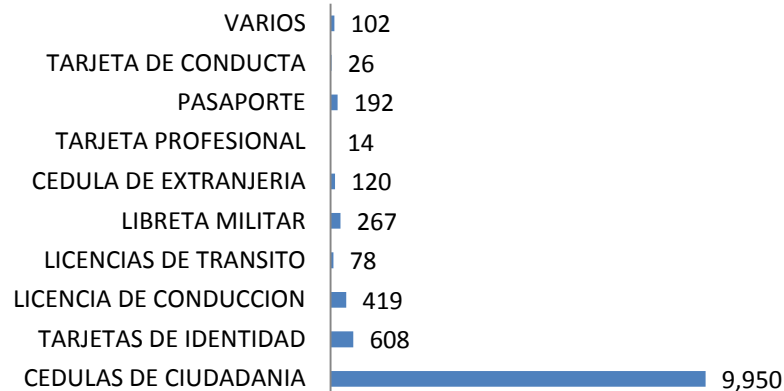


Este servicio corresponde al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Acuerdo 212 de 2016. En el gráfico se observa como disminuyó el número de documentos que se reportan en el Banco de Documentos Extraviados. En este sentido a través de los Puntos de Atención dispuestos en los Súper Cades, se recibieron 11.776 documentos de los cuales se puede decir que los más pierden la ciudadanía corresponden a la Cedula, seguido de tarjetas de identidad y licencias de conducción.

Es importante señalar que desde SAC se realiza una labor de búsqueda a través de las redes sociales de tal manera que se ubica a la persona y se le informa que puede reclamar su documento extraviado. Este ejercicio dispendioso ha permitido que el servicio que presta la Secretaría Distrital de Gobierno, cada día sea más reconocido y consultado por la ciudadanía.

La consulta del Banco de Documentos Extraviados está disponible a través de la página de la Policía Metropolitana y de la Secretaría de Gobierno, base de datos que se alimenta en el día a día y genera una información actualizada de todos los documentos que la Policía, Centros Comerciales y Ciudadanos entrega a la Secretaría de Gobierno y que desde el proceso SAC, se realiza la labor de búsqueda de los propietarios para la devolución de correspondiente.

Ingreso de Documentos de Identificación Extraviados Enero a Junio de 2016



Como experiencia importante se resalta el hecho de entrega de pasaportes y cédulas de extranjería que se han realizado de manera inmediata y se remite a las embajadas y consulados, lo cual es de reconocimiento y agradecimiento por parte de estas entidades extranjeras que ven en el servicio un beneficio para sus compatriotas.

Es necesario fortalecer la difusión de este servicio a través de los diferentes canales de información, en tanto cada vez que se promociona se incrementa el número de documentos que son consultados y entregados a sus propietarios, cumpliendo con el propósito del Acuerdo del Concejo de Bogotá. Así mismo se minimiza el riesgo, que documentos como cédulas queden expuestos, extraviados y que personas inescrupulosas hagan uso de ellos con propósitos fraudulentos.