ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.
Secretaría Gobierno

SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional
Servicio a la Ciudadanía

INFORME SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2017

Rosa Milena Molina Caro
Líder del Proceso de Servicio a la Ciudadanía

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. | BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional Servicio a la Ciudadanía

Resumen por localidad y nivel central requerimientos tramitados y reporte preventivo

Julio a Diciembre de 2017

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS	ORIENTACIONES CIUDADANAS	CERTIFICADOS DE RESIDECNIA	DOCUMENTOS EXTRAVIADOS
Usaquen	3197	2407	1014	0
Chapinero	1727	766	491	4
Santafé	1341	1567	481	21
San Cristóbal	2178	1765	1549	23
Usme	1630	1167	1623	0
Tunjuelito	1207	854	472	165
Bosa	1049	1261	4444	0
Kennedy	3859	881	2865	0
Fontibon	1159	179	2768	35
Engativa	1300	2471	1507	695
Suba	2030	1378	3024	3
Barrios Unidos	1124	668	280	0
Teusaquillo	514	455	356	136
Mártires	485	89	356	0
Antonio Nariño	815	2133	382	0
Puente Aranda	1203	515	523	0
Candelaria	1022	448	682	0
Rafael Uribe	1036	457	2977	0
Ciudad Bolívar	2369	1527	1315	0
Sumapaz	117	0	6	0
Nivel Central	4352	1707	84	9067
TOTAL	**33714**	**22695**	**27199**	**10149**

33.714 Requerimientos Tramitados

22.695 Atenciones

27.199 Certificados de Residencia

10.140 Documentos de Identificación Extraviados

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio a la Ciudadanía

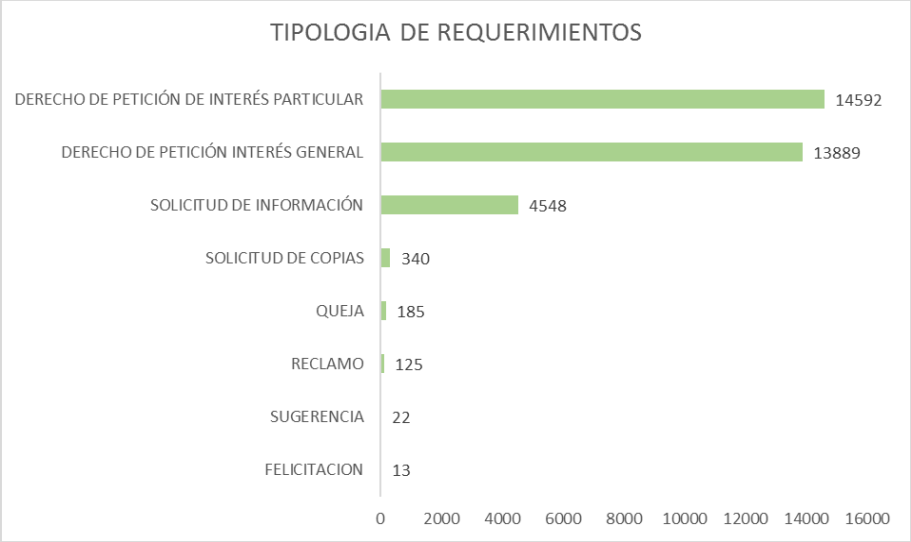
Tipología requerimientos

Julio a Diciembre de 2017

TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2776	2654	2811	2692	2410	1249	14592
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	3126	2546	2532	2313	2144	1228	13889
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	836	828	716	721	902	545	4548
SOLICITUD DE COPIAS	78	44	50	84	51	33	340
QUEJA	41	39	30	28	31	16	185
RECLAMO	35	19	17	21	22	11	125
SUGERENCIA	9	2	2	4	3	2	22
FELICITACION	4	1	5	2	1		13
TOTAL	**6905**	**6133**	**6163**	**5865**	**5564**	**3084**	**33714**

Del 100% de los requerimientos radicados, el 43% corresponden a derechos de petición de interés particular, de los cuales el 12% corresponde a solicitudes con relación al Código de Policía, y el 88% restante corresponde a establecimientos de comercio, contravenciones, espacio público, régimen urbanístico, perturbación por posesión- ocupación de hecho y ventas ambulantes. Demostrando una alta demanda en estos temas para las Alcaldías Locales en el área policiva.

En cuanto al 1% con relación a las Quejas, estas en su mayoría se relacionan con denuncias contra servidores públicos son tramitadas



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

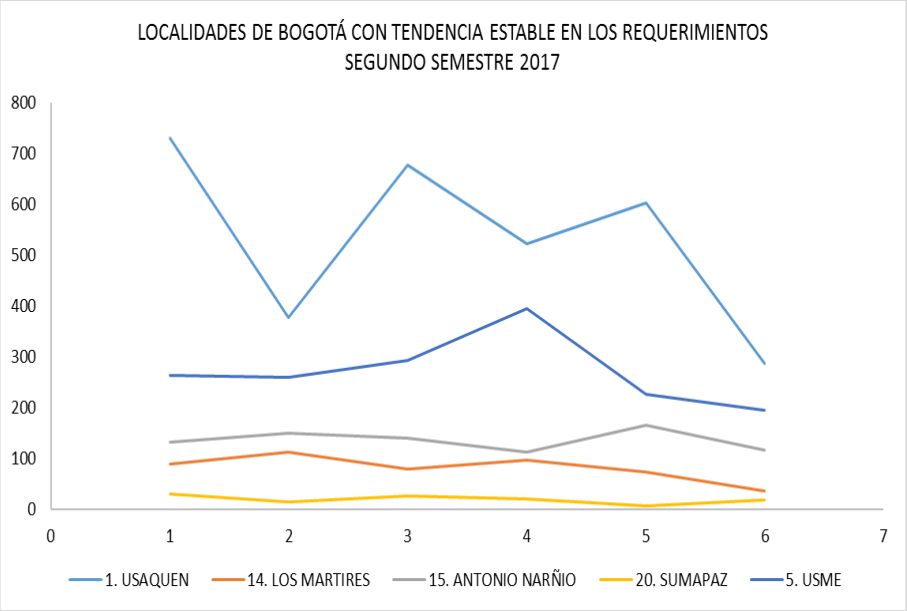
Subsecretaria de Gestión Institucional

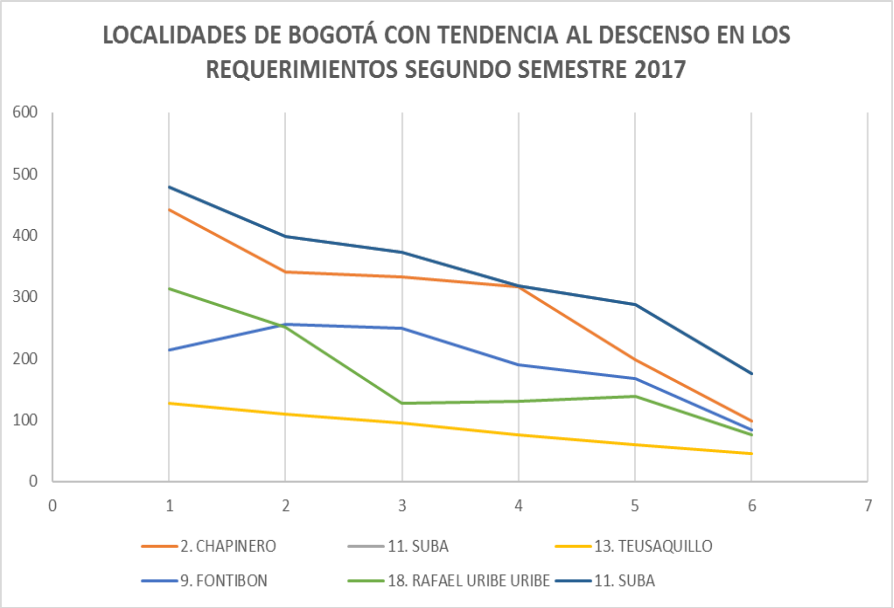
Servicio a la Ciudadanía

Resumen por localidad y nivel central

Julio a Diciembre de 2017

TIPOLOGIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1. USAQUEN	731	378	677	522	602	287	**3197**
2. CHAPINERO	442	340	333	317	197	98	**1727**
3. SANTAFE	252	264	216	223	254	132	**1341**
4. SAN CRISTOBAL	407	414	445	370	366	176	**2178**
5. USME	263	260	292	394	227	194	**1630**
6. TUNJUELITO	239	208	209	248	195	108	**1207**
7. BOSA	103	95	275	254	213	109	**1049**
8. KENNEDY	813	805	671	531	671	368	**3859**
9. FONTIBON	213	256	249	190	167	84	**1159**
10. ENGATIVA	225	260	238	232	247	98	**1300**
11. SUBA	479	398	372	318	288	175	**2030**
12. BARRIOS UNIDOS	250	191	233	176	172	102	**1124**
13. TEUSAQUILLO	127	110	95	76	60	46	**514**
14. LOS MARTIRES	89	112	79	96	73	36	**485**
15. ANTONIO NARÑIO	132	149	139	113	165	117	**815**
16. PUENTE ARANDA	229	229	190	240	205	110	**1203**
17. LA CANDELARIA	267	163	225	159	139	69	**1022**
18. RAFAEL URIBE URIBE	313	251	127	130	139	76	**1036**
19. CIUDAD BOLIVAR	403	452	382	527	406	199	**2369**
20. SUMAPAZ	31	15	26	21	6	18	**117**
SUBTOTAL ALCALDÍAS	**6008**	**5350**	**5473**	**5137**	**4792**	**2602**	**29362**
NIVEL CENTRAL	897	783	691	728	771	482	**4352**
TOTAL	**6905**	**6133**	**6164**	**5865**	**5563**	**3084**	**33714**





Se observa que, del total de las 20 localidades, en el primer semestre de 2017, Usaquén, Mártires, Antonio Nariño, Sumapaz y Usme, tuvieron tendencia estable de requerimientos respecto al mes segundo semestre. Mientras que, para las localidades de Chapinero, Suba, Teusaquillo, Fontibón, Rafael Uribe Uribe y Suba, hubo una tendencia al descenso de los requerimientos ciudadanos.

Para el caso de Usaquén dicha estabilidad está representada principalmente en certificados de propiedad horizontal en los meses de septiembre, octubre y noviembre, Usme en temas relacionados con el Plan de Desarrollo. Mártires y Sumapaz se mantiene estables en solicitudes de diferentes temas.

La localidad de Suba presentó un descenso de requerimientos durante el segundo semestre de 2017 en temas de Propiedad Horizontal y Espacio público. Santafé, Teusaquillo y Sumapaz, en diferentes áreas.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio a la Ciudadanía

Resumen por localidad y nivel central

Julio a Diciembre de 2017

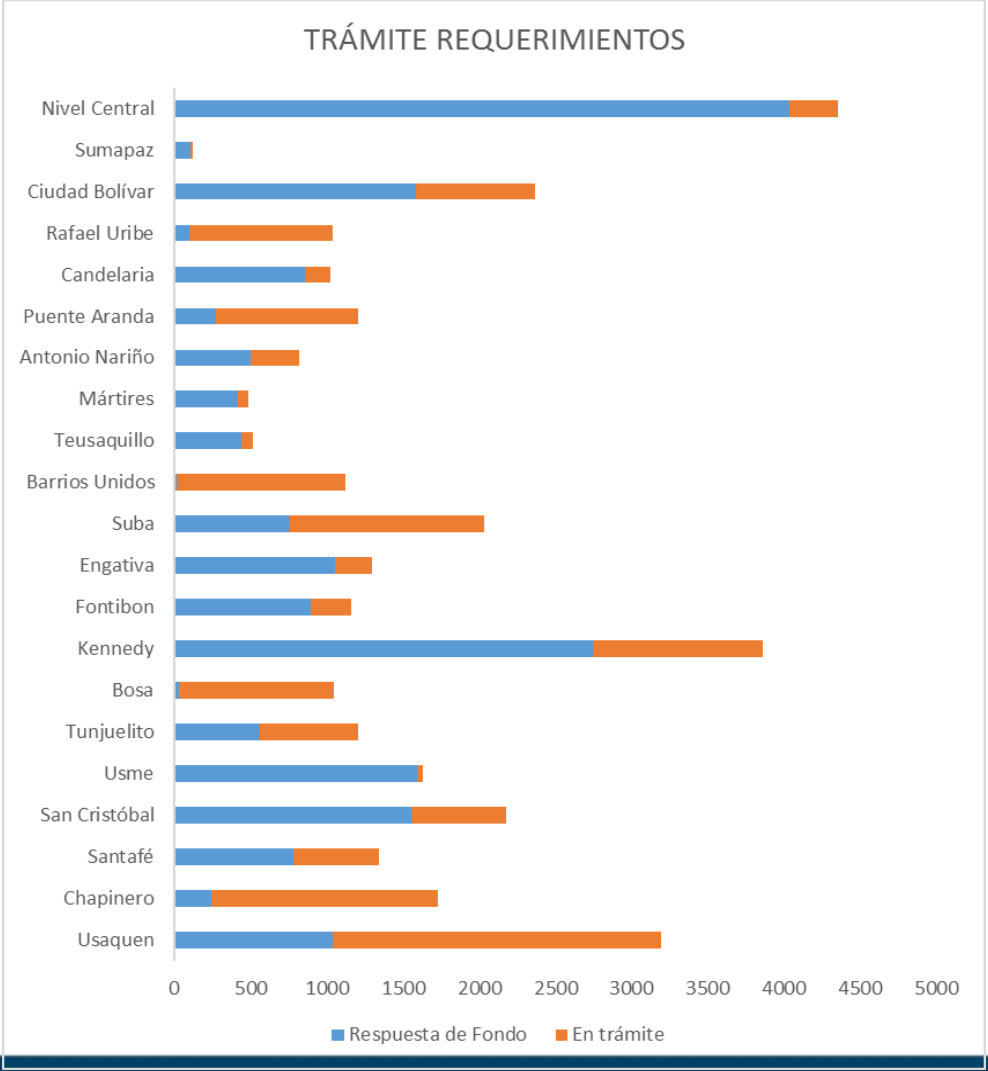
LOCALIDAD	TOTAL LOCALIDAD	REPORTE PREVENTIVO			
		RESPUESTA DE FONDO	%	EN TRÁMITE	%
Usaquen	**3197**	1041	33%	2156	67%
Chapinero	**1727**	240	14%	1487	86%
Santafé	**1341**	782	58%	559	42%
San Cristóbal	**2178**	1556	71%	622	29%
Usme	**1630**	1594	98%	36	2%
Tunjuelito	**1207**	557	46%	650	54%
Bosa	**1049**	32	3%	1017	97%
Kennedy	**3859**	2747	71%	1112	29%
Fontibon	**1159**	894	77%	265	23%
Engativa	**1300**	1053	81%	247	19%
Suba	**2030**	761	37%	1269	63%
Barrios Unidos	**1124**	13	1%	1111	99%
Teusaquillo	**514**	436	85%	78	15%
Mártires	**485**	419	86%	66	14%
Antonio Nariño	**815**	498	61%	317	39%
Puente Aranda	**1203**	272	23%	931	77%
Candelaria	**1022**	856	84%	166	16%
Rafael Uribe	**1036**	94	9%	942	91%
Ciudad Bolívar	**2369**	1585	67%	784	33%
Sumapaz	**117**	107	91%	10	9%
Nivel Central	**4352**	4038	93%	314	7%
TOTAL	**33714**	**19575**	**58%**	**14139**	**42%**

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio a la Ciudadanía

Julio a Diciembre de 2017



Se observa una eficiencia promedio del 58% en la respuesta a los requerimientos que ingresan a través del aplicativo de gestión documental Orfeo, durante el segundo semestre del 2017. Siendo las localidades de Sumapaz, Usme, Mártires, Candelaria, Teusaquillo y Nivel Central las más eficientes con la respuesta a los requerimientos ciudadanos, con un promedio superior al 80%,

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

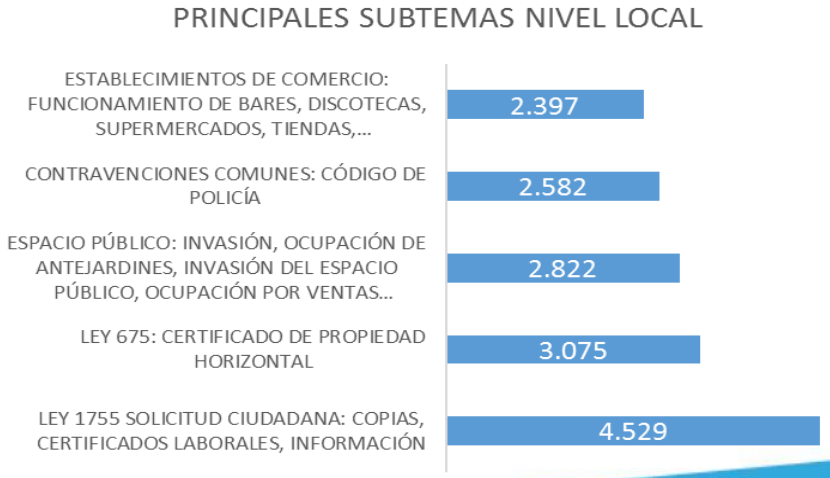
Servicio a la Ciudadanía

Subtemas Nivel Local

Julio a Diciembre de 2017

PRINCIPALES SUBTEMAS NIVEL LOCAL	TOTAL REQUERIMIENTOS
LEY 1755 SOLICITUD CIUDADANA: COPIAS, CERTIFICADOS LABORALES, INFORMACIÓN	4.529
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	3.075
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS AMBULANTES, POR PROLONGACIÓN DE UNA ACTIVIDAD ECONÓMICA	2.822
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	2.582
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS, ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	2.397
Otros subtemas	13.957
Total requerimientos Alcaldías Locales	**29.362**

Las solicitudes de información o copias representan el 15% de las solicitudes ciudadanas, que mas se presentaron en las Alcaldías Locales durante el segundo semestre de 2017



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

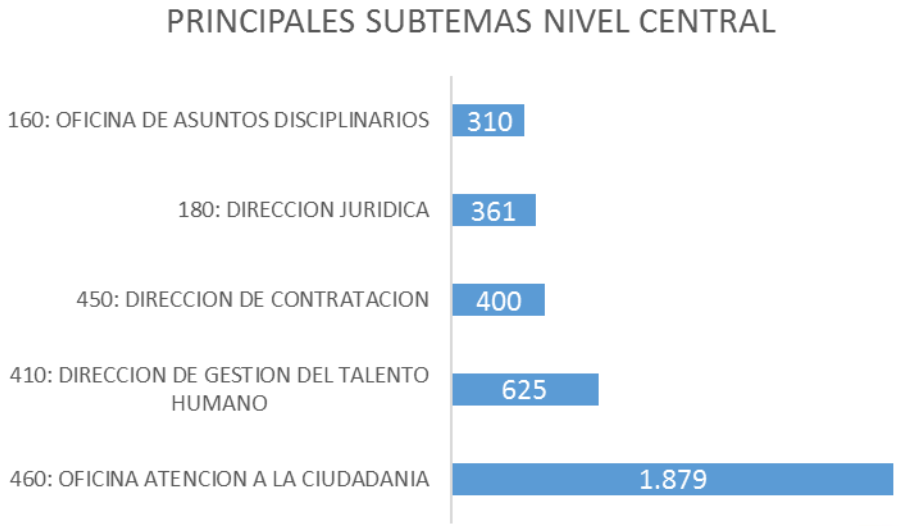
Servicio a la Ciudadanía

Subtemas Nivel Central

Julio a Diciembre de 2017

PRINCIPALES SUBTEMAS NIVEL CENTRAL	TOTAL REQUERIMIENTOS
460: OFICINA ATENCION A LA CIUDADANIA	1.879
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	625
450: DIRECCION DE CONTRATACION	400
180: DIRECCION JURIDICA	361
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	310
Otros subtemas	777
Total requerimientos Nivel Central	**4.352**

La oficina de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Gestión del Talento Humano, Contratación, Jurídica y Disciplinarios reciben el 82% de las solicitudes que llegan al Nivel Central



SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio a la Ciudadanía

Certificados de Residencia

Julio a Diciembre de 2017

LOCALIDAD	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Usaquen	223	163	127	140	272	89	1014
Chapinero	89	50	125	65	129	33	491
Santafé	68	54	47	88	90	134	481
San Cristóbal	409	298	199	197	259	187	1549
Usme	493	435	112	251	206	126	1623
Tunjuelito	87	71	70	77	108	59	472
Bosa	1117	595	829	700	732	471	4444
Kennedy	405	666	246	286	579	683	2865
Fontibon	1141	675	354	192	233	173	2768
Engativa	265	258	210	300	324	150	1507
Suba	527	534	555	538	564	306	3024
Barrios Unidos	51	57	35	38	58	41	280
Teusaquillo	83	57	56	43	62	55	356
Mártires	119	55	57	47	47	31	356
Antonio Nariño	65	73	26	42	73	103	382
Puente Aranda	190	72	50	61	103	47	523
Candelaria	58	97	117	75	134	201	682
Rafael Uribe	694	375	434	550	529	395	2977
Ciudad Bolívar	283	205	186	206	277	158	1315
Sumapaz	1	0	0	0	4	1	6
Nivel Central	0	84	0	0	0	0	84
TOTAL	**6368**	**4874**	**3835**	**3896**	**4783**	**3443**	**27199**

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio a la Ciudadanía

Certificados de Residencia

Julio a Diciembre de 2017

Del 100% de los certificados de residencia expedidos en el segundo semestre de 2017, en las 20 alcaldías locales y el nivel central, la localidad con más solicitudes es Bosa con el 16%.

Así mismo, se observa un incremento de solicitudes en el mes de noviembre y diciembre, principalmente en las localidades de Kennedy, Rafael Uribe Uribe y Suba, debido a participación a proyectos locales.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio a la Ciudadanía

Encuestas de percepción del servicio

Julio a Diciembre de 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 solicitada fue suministrada?	
	Bueno	Malo	Regular	Buena	Excelente	Mala	Muy Mala	Regular	No	Si
USAQUEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHAPINERO	418	4	4	13	405	4	3	1	8	418
SANTA FE	1153	16	3	561	600	1	7	4	9	1164
SAN CRISTOBAL	1598	0	6	174	1369	6	0	58	89	1515
USME	1065	0	6	383	687	0	0	1	1	1070
TUNJUELITO	858	0	1	244	612	0	0	3	0	859
BOSA	1398	0	0	1398	2	0	0	1	4	1396
KENNEDY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FONTIBON	28	1	6	15	18	1	0	1	2	33
ENGATIVA	1689	0	5	497	1192	1	1	3	8	1686
SUBA	293	4	12	108	186	1	3	11	15	294
BARRIOS UNIDOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TEUSAQUILLO	293	5	62	125	216	3	0	16	9	351
MARTIRES	81	0	5	75	1	0	0	10	5	81
ANTONIO NARIÑO	151	0	3	24	129	1	0	1	3	151
PUENTE ARANDA	30	2	0	10	18	2	1	1	6	26
CANDELARIA	904	0	5	1	898	5	1	4	8	901
RAFAEL URIBE	512	10	19	174	329	7	9	22	28	513
CIUDAD BOLIVAR	1311	1	70	1092	261	5	10	21	48	1337
SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NIVEL CENTRAL	463	2	1	88	372	1	2	3	6	460
Total Encuestas	**12245**	**45**	**208**	**4982**	**7295**	**38**	**37**	**161**	**249**	**12255**

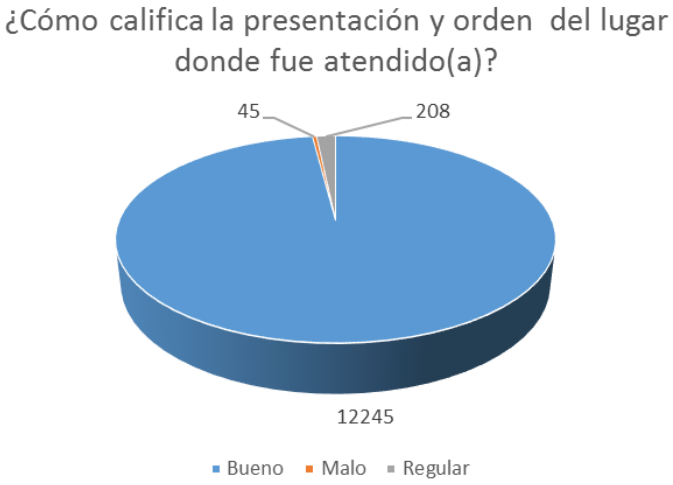
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

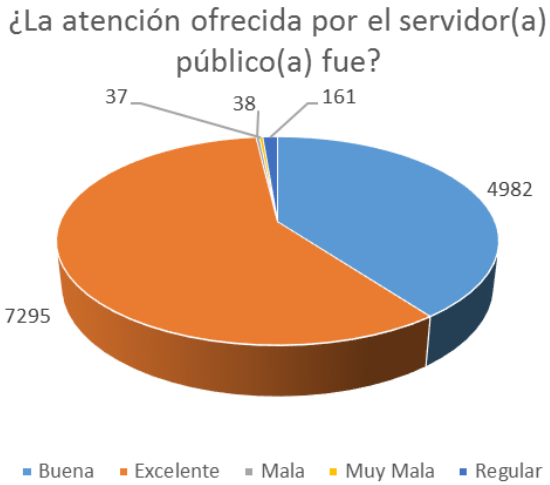
Subsecretaria de Gestión Institucional

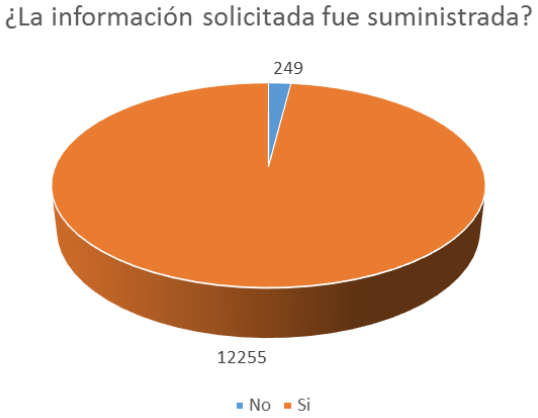
Servicio a la Ciudadanía

Encuestas de percepción del servicio

Julio a Diciembre de 2017







Durante el segundo semestre de 2017 se realizaron 12513 encuestas de percepción de servicio al ciudadano, aplicadas en 16 de las 21 dependencias (Alcaldías y nivel central) de la Secretaria de Gobierno, evidenciándose una aceptación del 95% respecto a los servicios prestados.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio a la Ciudadanía

Comparativo Ingreso requerimientos ciudadanos

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS II SEMESTRE 2016	REQUERIMIENTOS II SEMESTRE 2017
USAQUEN	3.100	3.197
CHAPINERO	2.427	1.727
SANTA FE	1.060	1.341
SAN CRISTOBAL	1054	2.178
USME	974	1.630
TUNJUELITO	704	1.207
BOSA	701	1049
KENNEDY	3.607	3.859
FONTIBON	985	1.159
ENGATIVA	1.514	1.300
SUBA	1.722	2.030
BARRIOS UNIDOS	953	1.124
TEUSAQUILLO	1.481	514
MARTIRES	516	485
ANTONIO NARIÑO	619	815
PUENTE ARANDA	1195	1.203
CANDELARIA	474	1.022
RAFAEL URIBE	1152	1.036
CIUDAD BOLIVAR	1514	2.369
SUMAPAZ	145	117
SUTOTAL LOCALIDADES	**25.897**	**29.362**
NIVEL CENTRAL	4.193	**4.352**
TOTAL	**30090**	**33714**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO

Subsecretaria de Gestión Institucional

Servicio a la Ciudadanía

Comparativo Ingreso requerimientos ciudadanos

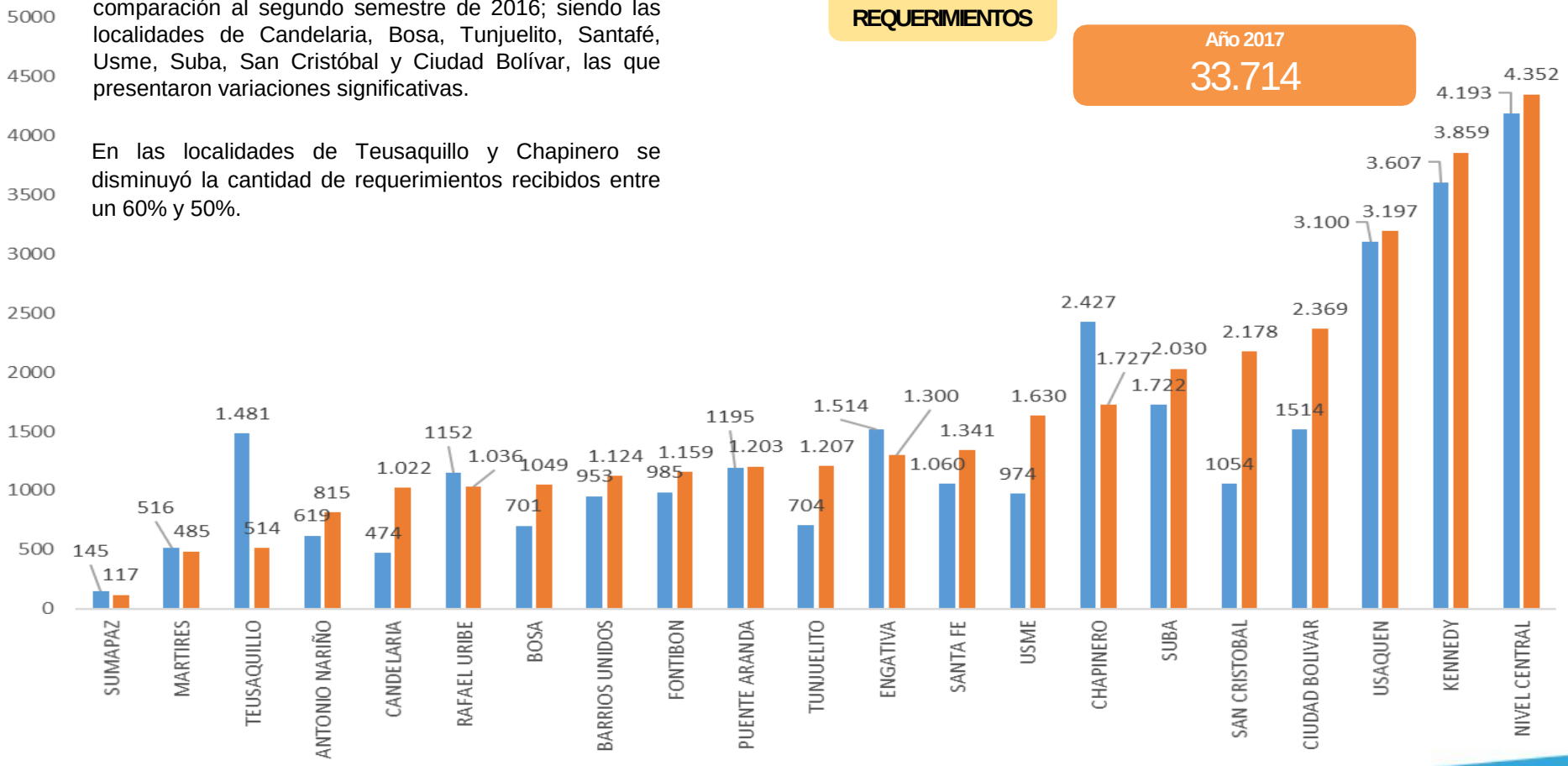
Se observa un incremento del 12% en el segundo semestre de 2017 de los requerimientos ciudadanos, en comparación al segundo semestre de 2016; siendo las localidades de Candelaria, Bosa, Tunjuelito, Santafé, Usme, Suba, San Cristóbal y Ciudad Bolívar, las que presentaron variaciones significativas.

En las localidades de Teusaquillo y Chapinero se disminuyó la cantidad de requerimientos recibidos entre un 60% y 50%.

TOTAL REQUERIMIENTOS

Año 2016: 30.090

Año 2017: 33.714



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS
SECRETARÍA DE GOBIERNO