

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

INFORME VIGENCIA AÑO 2016.

Dorys Valero Olaya
Asesora

1

Cifras Generales



Derechos de Petición - Requerimientos
Tramitados

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 2016

LOCALIDAD	ORIENTACIONES	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION EXTRAVIADOS
USAQUEN	501	3295	0
CHAPINERO	4237	1431	225
SANTA FE	627	1022	0
SAN CRISTOBAL	3127	2483	0
USME	461	2574	0
TUNJUELITO	1445	998	12
BOSA	2651	3206	0
KENNEDY	1137	4710	2517
FONTIBON	373	2181	21
ENGATIVA	1378	6079	62
SUBA	2731	6068	5654
BARRIOS UNIDOS	1653	759	4
TEUSAQUILLO	2323	1559	10222
MARTIRES	455	505	0
ANTONIO NARIÑO	404	803	5
PUENTE ARANDA	585	896	14
CANDELARIA	729	829	4
RAFAEL URIBE	2994	4560	5
CIUDAD BOLIVAR	4154	4007	3
SUMAPAZ	46	76	0
SUBTOTAL ALCALDIAS	32011	48041	18748
CARCEL DISTRITAL	0	0	0
NUSE	0	0	0
NIVEL CENTRAL	3698	1186	1974
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	3698	1186	1974
GRAN TOTAL	35709	49227	20722

TOTAL GESTIÓN



64.627 Requerimientos Tramitados



35.709 Orientaciones



49.227 Certificados de Residencia



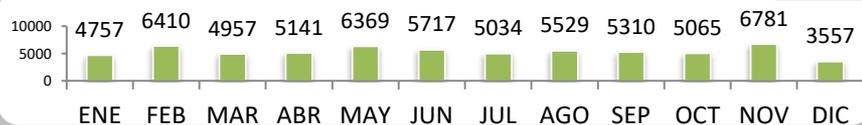
20.722 Documentos de Identificación Extraviados

TOTAL 170.285

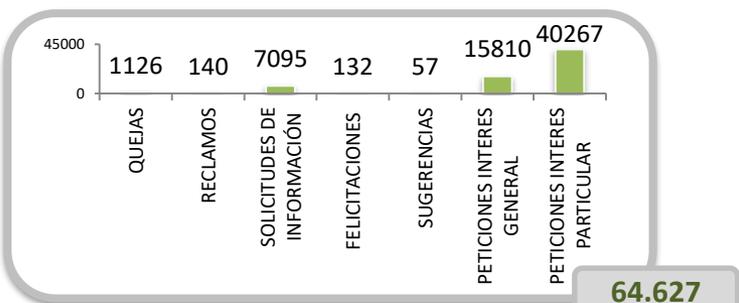
1.2 Resumen General de Cifras – Año 2016.

Requerimientos Tramitados

64.627



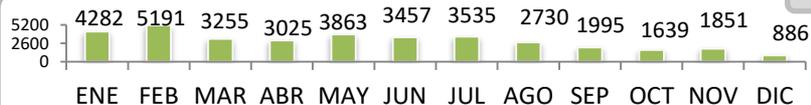
Tipología (Requerimientos Tramitados)



64.627

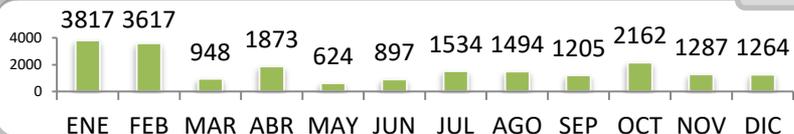
Orientaciones

35.709



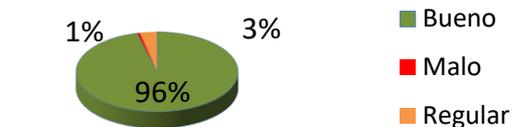
Documentos de Identificación Extraviados

20.722

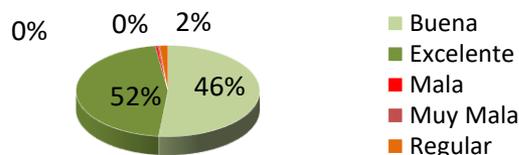


3.1. ¿Cómo califica la presentación y orden del lugar donde fue atendido(a)?

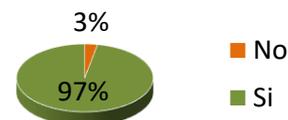
6.978



3.2. ¿La atención ofrecida por el servidor(a) público(a)



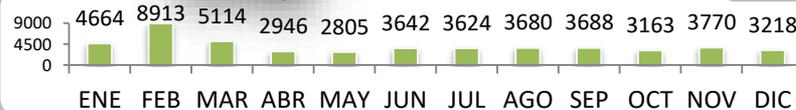
3.3. ¿La información suministrada



Encuesta de percepción del servicio

Certificados de Residencia

49.227



1.3 Análisis cifras generales -

En las cifras generales de la vigencia 2016 se registraron **64.627** requerimientos ciudadanos ingresados a través de los diferentes canales dispuesto en la Secretaria de Gobierno.

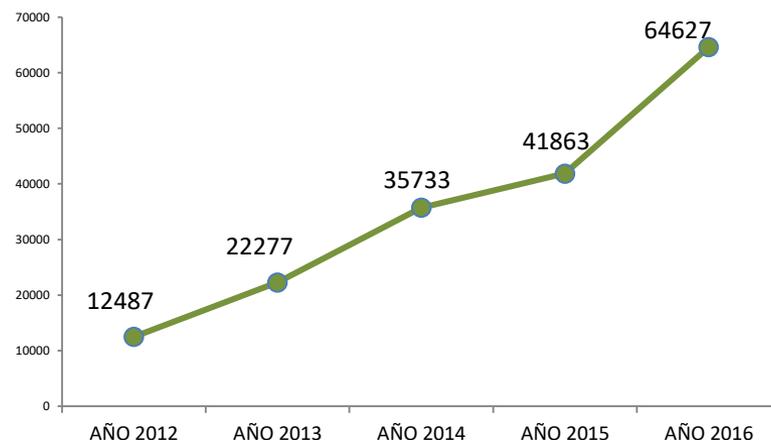
Como hecho importante que garantiza la transparencia de los tramites es la automatización que se implemento para que los requerimientos radicados a través de los CDIs., queden articulados automáticamente tanto al Sistema de Gestión Documental ORFEO – como al Sistema Distrital de Quejas y Reclamos –SDQS. Este logro importante impacta de manera positiva las estrategias anticorrupción y transparencia de Entidad, y de igual forma minimizan el sub registro de los Derechos de Petición.

HOY la Secretaria de Gobierno reporta cifras que distritalmente reflejan mayor numero de requerimientos ciudadanos recibidos por Entidad, situación que debe ser leída a partir del esfuerzo institucional de esta entidad para que TODO DERECHO DE PETICION ingrese al SDQS tal como se establece en la Política Publica de Atención a la Ciudadanía en concordancia con las disposiciones del Acuerdo 630 de 2015 art. 3. "... La Administración Distrital centralizará todas las peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual harán parte todas las entidades del Distrito..."

El grafico o1 , muestra como el primer año de administración del cuatrienio anterior 2012 , comparado con primer año de la presente administración presenta un incremento del **518%** en la radicación de Derechos de petición a través de los canales

Dispuestos por esta Entidad. Al realizar la comparación entre la vigencia 2015 y 2016 se observa un incremento del 49.5% . Lo anterior posibilita que el proceso SAC realice un seguimiento a los Derechos de Petición y reporte oportunamente información a cada Alcaldía y Directivo que fortalezca la cultura de respuesta oportuna y de calidad a los requerimientos ciudadanos. Este logro corresponde al mejoramiento continuo que deberá hacer mayores esfuerzos para que la gestión documental de la entidad se incorpore en todos los tramites y que los CDIs, marquen de manera correcta todas las solicitudes ciudadanas en cumplimiento de las disposiciones de la ley 1755 de 2015.

GRAFICO No. 01 - CIFRAS COMPARATIVAS
REGISTRO DERECHOS DE PETICION



2. Registro Derechos de Petición y reporte preventivo

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA. Vigencia 2016

LOCALIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTALES	REPORTE PREVENTIVO VIGENCIA 2016			
														Respuesta de Fondo	%	En Trámite	%
USAQUEN	533	732	440	614	1005	932	684	666	623	363	490	274	7356	3367	46%	3989	54%
CHAPINERO	452	783	490	453	582	479	453	502	473	386	414	199	5666	3861	68%	1805	32%
SANTA FE	253	274	149	190	200	232	190	170	141	185	208	166	2358	1604	68%	754	32%
SAN CRISTOBAL	136	170	143	121	148	103	128	170	148	138	309	161	1875	1298	69%	577	31%
USME	59	85	73	106	127	91	79	92	70	310	265	158	1515	1505	99%	10	1%
TUNJUELITO	83	137	85	70	97	81	109	108	99	158	155	75	1257	1022	81%	235	19%
BOSA	75	74	72	67	58	82	150	132	92	105	161	61	1129	687	61%	442	39%
KENNEDY	238	636	601	557	772	614	532	731	682	659	684	319	7025	2124	30%	4901	70%
FONTIBON	145	203	214	222	266	265	121	162	223	172	183	124	2300	1867	81%	433	19%
ENGATIVA	207	272	185	171	241	143	172	182	325	347	291	197	2733	2133	78%	600	22%
SUBA	288	330	300	252	452	309	261	275	249	331	324	282	3653	931	25%	2722	75%
BARRIOS UNIDOS	104	132	116	130	145	162	126	158	170	148	189	162	1742	837	48%	905	52%
TEUSAQUILLO	249	245	258	162	268	249	215	318	249	255	308	136	2912	2512	86%	400	14%
MARTIRES	66	82	63	69	90	85	98	113	64	71	125	45	971	871	90%	100	10%
ANTONIO NARIÑO	75	158	127	209	95	91	75	107	84	152	128	73	1374	984	72%	390	28%
PUENTE ARANDA	134	127	129	117	109	127	102	112	144	188	420	229	1938	998	51%	940	49%
CANDELARIA	74	74	67	85	102	159	67	81	90	51	102	83	1035	884	85%	151	15%
RAFAEL URIBE	136	168	125	188	171	150	236	184	161	167	252	152	2090	1092	52%	998	48%
CIUDAD BOLIVAR	141	189	179	169	109	179	260	331	190	170	368	195	2480	1907	77%	573	23%
SUMAPAZ	5	4	5	19	17	9	19	23	31	18	41	13	204	196	96%	8	4%
SUBTOTAL ALCALDIAS	3453	4875	3821	3971	5054	4542	4077	4617	4308	4374	5417	3104	51613	30680	59%	20933	41%
CARCEL DISTRITAL	524	447	356	303	374	350	329	314	246	0	0	0	3243	3243	100%	0	0%
NUSE	59	55	71	88	102	81	100	93	104	0	0	0	753	753	100%	0	0%
NIVEL CENTRAL	721	1033	709	779	839	744	528	505	652	691	1364	453	9018	8609	95%	409	5%
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	1304	1535	1136	1170	1315	1175	957	912	1002	691	1364	453	13014	12605	97%	409	3%
GRAN TOTAL	4757	6410	4957	5141	6369	5717	5034	5529	5310	5065	6781	3557	64627	43285	67%	21342	33%

2.1 Registro Derechos de Petición y reporte preventivo - Nivel Central.

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO Vigencia 2016

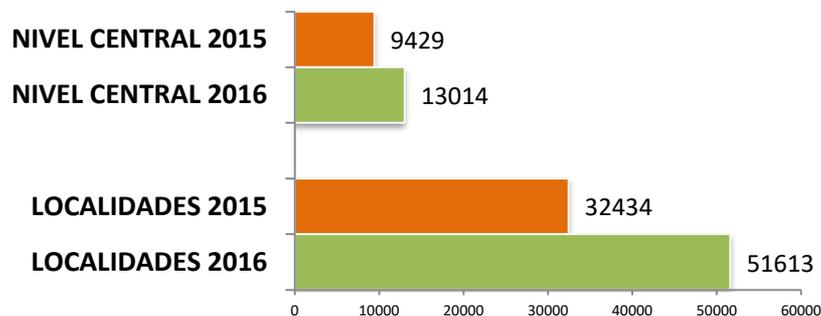
LOCALIDAD	TOTALES	REPORTE PREVENTIVO VIGENCIA 2016			
		Respuesta de Fondo	%	En Trámite	%
100: DESPACHO DEL SECRETARIO DE GOBIERNO	73	71	97%	2	3%
110: CONSEJO DE JUSTICIA	42	42	100%	0	0%
130: OFICINA ASESORA DE PLANEACION	34	34	100%	0	0%
140: OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	5	2	40%	3	60%
150: OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	9	82%	2	18%
160: OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	396	368	93%	28	7%
170: DIRECCION DE RELACIONES POLITICAS	363	354	98%	9	2%
180: DIRECCION JURIDICA	608	594	98%	14	2%
200: SUBSECRETARIA DE GESTION LOCAL	339	321	95%	18	5%
210: DIRECCION PARA LA GESTION DEL DESARROLLO LOCAL	15	11	73%	4	27%
220: DIRECCION PARA LA GESTION POLICIVA	286	269	94%	17	6%
300: SUBSECRETARIA PARA LA GOBERNABILIDAD Y LA GARANTIA DE DERECHOS	4	3	75%	1	25%
310: DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS	216	204	94%	12	6%
320: DIRECCION DE CONVIVENCIA Y DIALOGO SOCIAL	23	21	91%	2	9%
330: SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS DE LIBERTAD RELIGIOSA Y DE CONCIENCIA	3	2	67%	1	33%
340: SUBDIRECCION DE ASUNTOS ETNICOS	112	106	95%	6	5%
400: SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	120	119	99%	1	1%
410: DIRECCION DE GESTION DEL TALENTO HUMANO	1232	1173	95%	59	5%
420: DIRECCION ADMINISTRATIVA	692	692	100%	0	0%
430: DIRECCION FINANCIERA	12	11	92%	1	8%
440: DIRECCION DE TECNOLOGIAS E INFORMACION	6	6	100%	0	0%
450: DIRECCION DE CONTRATACION	126	87	69%	39	31%
460: OFICINA ATENCION A LA CIUDADANIA	3583	3583	100%	0	0%
511. SUBSECRETARIA DE ASUNTOS PARA LA CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	237	223	94%	14	6%
513. CENTRO DE ESTUDIO DE ANALISIS EN CONVIVENCIA Y SEGURIDAD CIUDADANA	7	7	100%	0	0%
521: Direccion Carcel Distrital	3243	3128	96%	115	4%
541. DIRECCION DE SEGURIDAD	471	463	98%	8	2%
551. COORDINACIÓN DEL SISTEMA NUSE 123	755	702	93%	53	7%
TOTAL DEPENDENCIAS	13014	12605	97%	409	3%

2.2 Comparativo del registro de Derechos de Petición , Nivel Local y Central.

De los **64.627** requerimientos ingresados en la vigencia inmediatamente anterior , **51.613 (80%)** correspondió a Derechos de Petición remitidos a las 20 Alcaldías y **13.014 (20%)** fue remitido y tramitado en las dependencias del Nivel central.

El comparativo 2015-2016 del registro de requerimientos ciudadanos refleja un incremento del 63% para nivel local y en Nivel Central el 38 % de acuerdo a las cifras que muestra el grafico No. 2.

Grafico No. 2 Comparativo de radicación D.P.

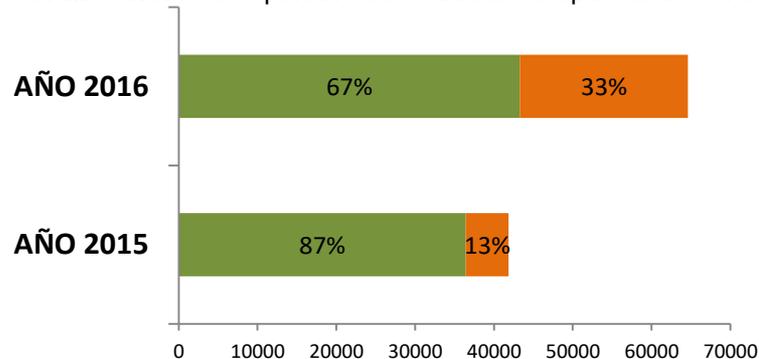


Un aspecto que es necesario dejar reseñado en este informe de la anualidad 2016, tiene que ver con la reestructuración (Decreto 411 de 2016) en tanto a partir del mes de octubre de esa vigencia dependencias como: Sub secretaria de Seguridad, Dirección de Seguridad, Cárcel Distrital y Nuse salen del sector Gobierno, tal como se evidencia el registro en las cifras generales.

Así como es importante identificar las cifras radicación de los requerimientos ciudadanos, es relevante hacer el análisis de la gestión que realizó la entidad tanto a nivel local como central para todos los requerimientos ciudadanos ingresados en la vigencia 2016. El resultado de este seguimiento se registro en el mes de Enero y fue comunicado a cada Alcaldía y Dependencias del Nivel central.

Para 2016 ,de los **64.627** requerimientos ingresados, la respuesta de fondo fue de **43.285 (67%)** mientras en 2015 de los **41863** DP. quedaron con respuesta total 34.084 equivalente al **87%**. grafico No. 03

Grafico No. 3 Comparativo consolidado Respuesta de Fondo.

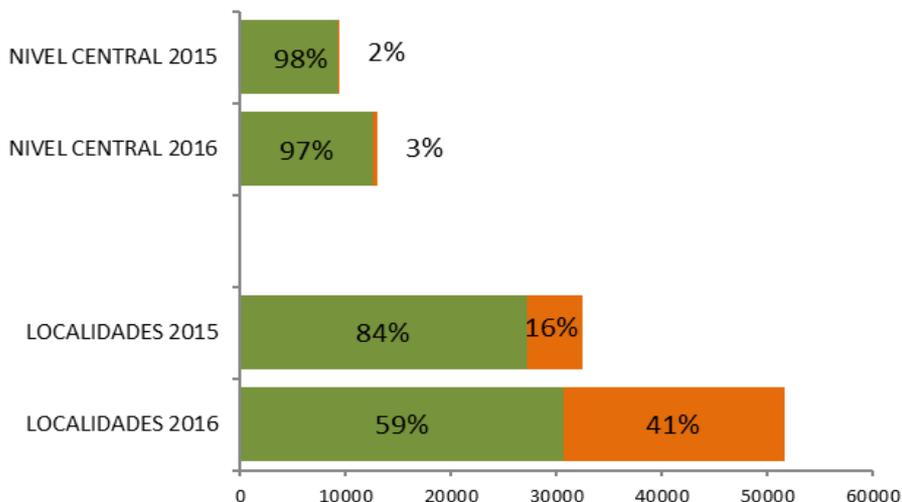


2.3 Análisis Estado de gestión – Respuesta de Fondo.

Para el Nivel central de los 13.014 requerimientos tramitados en 2016, el 97% es decir 12.605 quedaron con respuesta de Fondo, comparativamente en 2.015 la vigencia cerro con el 98% de respuesta total.

Para el Nivel Local los requerimientos ascendieron a 51.613, en 2.016, quedado con respuesta de fondo 30.680 equivalente al 59%, Para el 2015 el numero de requerimientos ingresado fue de 32.434 de los cuales 27.230 quedaron con respuesta de fondo Grafico 04.

Grafico No. 04 Comparativo Consolidado por Nivel Local y Nivel Central - **Respuesta de Fondo.**



REPORTE PREVENTIVO - SEGUIMIENTO A LA LA RESPUESTA DE DERECHOS DE PETICION

La Secretaria de Gobierno a través del proceso SAC – Servicio de Atención a la Ciudadanía, los Referentes de Calidad y Defensores de la Ciudadanía, asumen un rol determinante para el seguimiento de respuesta a los derechos de Petición. Este ejercicio se realiza a partir a partir del registro de la Base de datos-Reporte preventivo que emite SAC, se oficializa mes a mes , adicionalmente se cuenta con una herramienta colaborativa One-Lien que posibilita la consulta y actualización del estado del tramite.

Para que esta información surta el efecto previsto de fortalecimiento de la respuesta oportuna es necesario que SAC alimente en tiempo real y realice el seguimiento finalizando cada mes, que los referentes en su rol de calidad, continúan la tarea actualizando y gestionando al interior de cada alcaldía para que los servidores públicos cumplan con los tiempos de respuesta de acuerdo lo establecido en la ley 1755 y que el Defensor de la Ciudadanía en el ejercicio de ser garante de los Derechos del Ciudadano establezca acuerdos, y controles para que se de oficie la respuesta de fondo.

Cobra importancia la aplicación de los lineamientos establecidos en la circula 07 de 2014 para aquellos casos en los que a pesar de los acuerdo, compromisos y otras estrategias para mejorar la calidad y tiempos de respuesta no responden a la obligación constitucional de dar respuesta de las solicitudes de la ciudadanía.

2.4 Quejas *ingresadas por dependencia, localidad y tipología

QUEJAS EN CONTRA DE	TOTAL
ALCALDIAS LOCALIDADES	863
DEPENDENCIAS DE NIVEL CENTRAL	112
SUPERCADES	0
NUSE	8
CARCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES	3
TOTAL QUEJAS	986

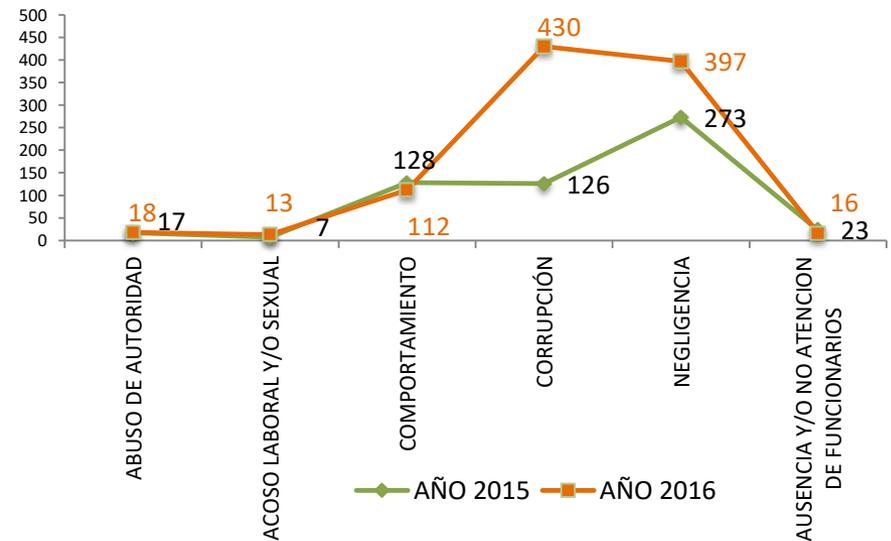
*Las quejas son denuncias interpuestas por conductas inapropiadas de los servidores públicos de la SDG

En La Secretaria Distrital de Gobierno, todas las quejas interpuestas por la ciudadanía en las cuales denuncian conductas inapropiadas de servidores públicos, son remitidas a través del ORFEO en Línea a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. Aquellas quejas que interponen los servidores públicos a través del ORFEO-SDQS y que están referidas a situaciones internas se remiten a la Dirección de Talento Humano – Comisión de Personal, para que surta el trámite correspondiente y se de respuesta en el marco de la ley 1755.

La circular 07 de 2014 da lineamientos en cuanto al reporte de estos procesos tanto a la Sub de Gestión Institucional para Plan Anticorrupción, como al Despacho del secretario de Gobierno para efectos de conocimiento de apertura, estado o cierre del proceso disciplinario.

QUEJAS POR TIPOLOGIA	CANTIDAD
ABUSO DE AUTORIDAD	18
ACOSO LABORAL	13
ACOSO SEXUAL	0
NO ATENCION O PRESTACION DEL SERVICIO	16
COMPORTAMIENTO	112
CORRUPCIÓN	430
NEGLIGENCIA	397
TOTAL QUEJAS RECIBIDAS	986

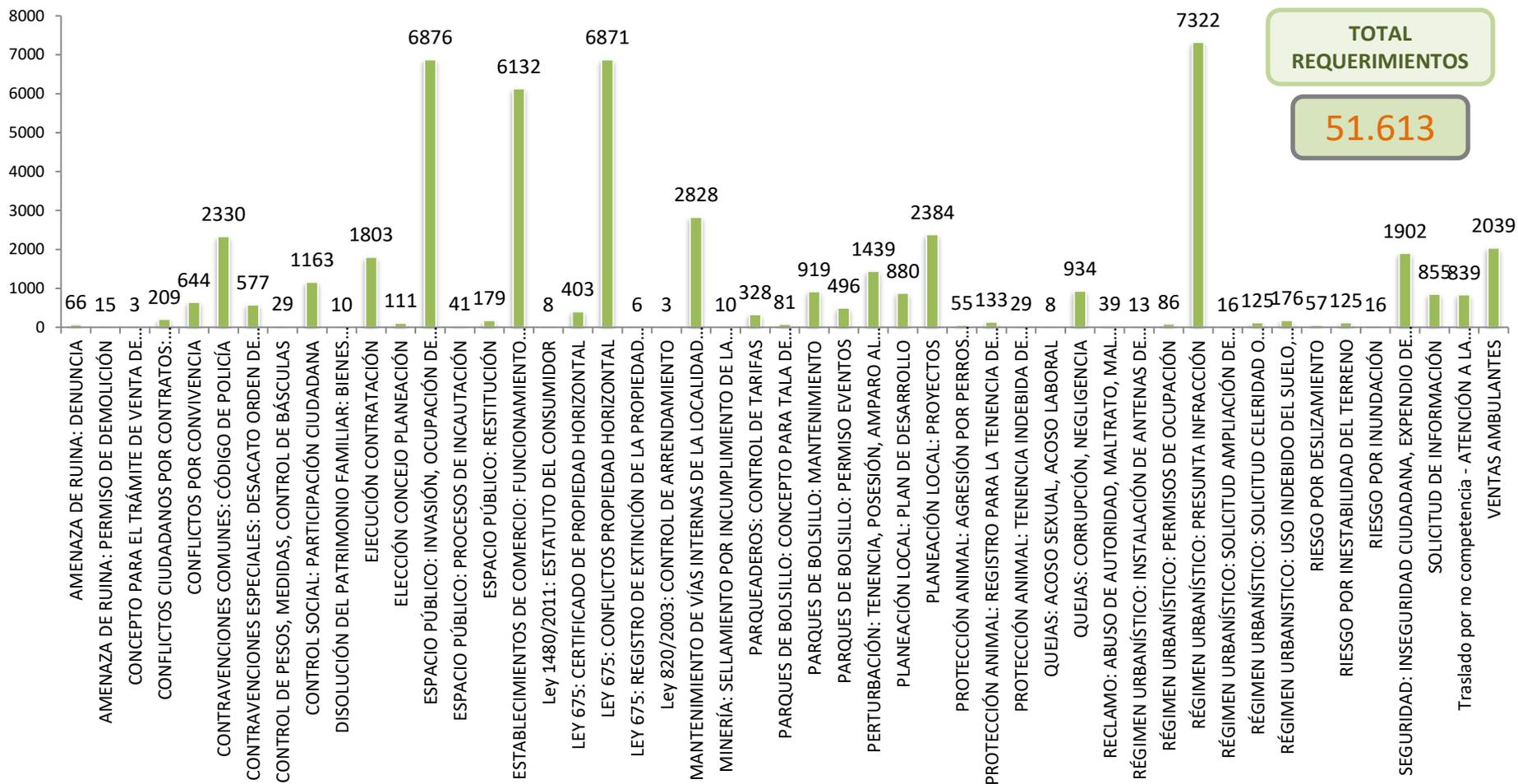
Grafico No. 05 COMPARATIVO DE QUEJAS- VIGENCIA 2015 Y 2016.



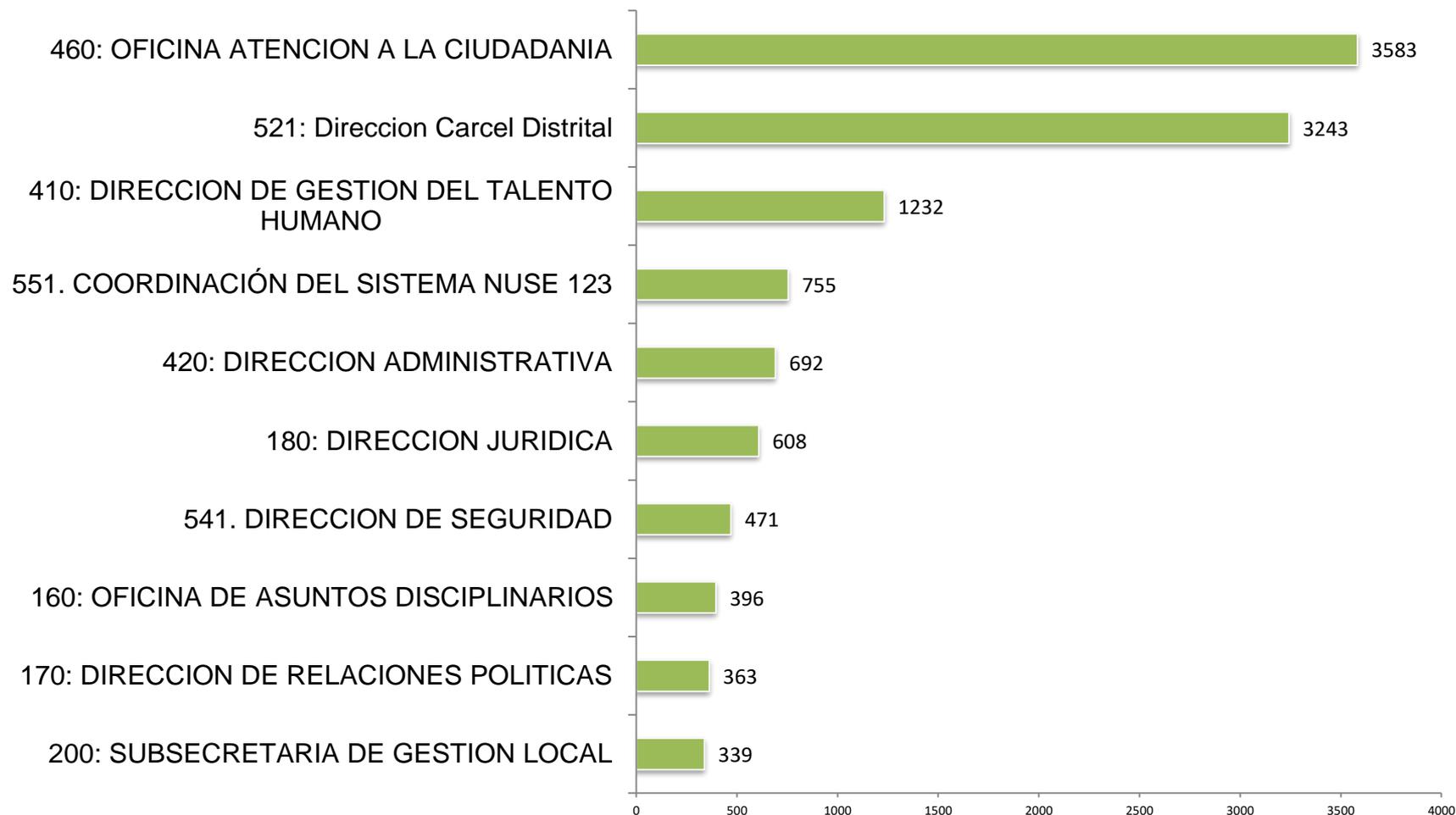
RESUMEN DISCRIMINADO POR SUBTEMAS, NIVEL LOCAL

SUBTEMAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total
AMENAZA DE RUINA: DENUNCIA	5	8	4	5	6	1	2	5	5	7	16	2	66
AMENAZA DE RUINA: PERMISO DE DEMOLICIÓN	0	1	2	0	2	2	0	3	0	2	3	0	15
CONCEPTO PARA EL TRÁMITE DE VENTA DE COMBUSTIBLES	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3
CONFLICTOS CIUDADANOS POR CONTRATOS: ARRENDAMIENTOS, MANO DE OBRA, VENTA DE VEHÍCULOS, DE SERVICIOS	4	19	11	15	15	9	12	37	35	30	11	11	209
CONFLICTOS POR CONVIVENCIA	70	78	52	46	39	40	47	68	44	59	59	42	644
CONTRAVENCIONES COMUNES: CÓDIGO DE POLICÍA	135	252	172	119	182	136	147	242	225	295	254	171	2330
CONTRAVENCIONES ESPECIALES: DESACATO ORDEN DE POLICÍA, REINSIDENCIA CONTRAVENCIONES	44	68	37	47	52	41	56	42	50	54	55	31	577
CONTROL DE PESOS, MEDIDAS, CONTROL DE BÁSCULAS	1	4	2	4	1	5	3	0	0	2	7	0	29
CONTROL SOCIAL: PARTICIPACIÓN CIUDADANA	65	117	107	262	90	78	50	82	85	88	84	55	1163
DISOLUCIÓN DEL PATRIMONIO FAMILIAR: BIENES MUEBLES	1	0	2	4	0	1	0	0	0	0	2	0	10
EJECUCIÓN CONTRATACIÓN	117	120	111	92	130	135	179	205	175	174	227	138	1803
ELECCIÓN CONCEJO PLANEACIÓN	4	78	8	7	3	2	2	2	3	1	1	0	111
ESPACIO PÚBLICO: INVASIÓN, OCUPACIÓN DE ANTEJARDINES, INVASIÓN DEL ESPACIO PÚBLICO, OCUPACIÓN POR VENTAS	525	732	561	545	687	598	515	640	577	516	691	289	6876
ESPACIO PÚBLICO: PROCESOS DE INCAUTACIÓN	2	10	3	3	6	2	4	2	1	0	3	5	41
ESPACIO PÚBLICO: RESTITUCIÓN	17	11	5	10	15	10	8	6	9	8	45	35	179
ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO: FUNCIONAMIENTO DE BARES, DISCOTECAS, SUPERMERCADOS, TIENDAS	446	569	527	467	606	536	466	532	542	572	592	277	6132
Ley 1480/2011: ESTATUTO DEL CONSUMIDOR	0	0	2	1	1	0	0	0	1	0	0	3	8
LEY 675: CERTIFICADO DE PROPIEDAD HORIZONTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	202	201	403
LEY 675: CONFLICTOS PROPIEDAD HORIZONTAL	302	339	365	657	1166	1064	790	788	677	432	246	45	6871
LEY 675: REGISTRO DE EXTINCIÓN DE LA PROPIEDAD HORIZONTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
Ley 820/2003: CONTROL DE ARRENDAMIENTO	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	3
MANTENIMIENTO DE VÍAS INTERNAS DE LA LOCALIDAD POR DONDE NO TRANSITA EL SITP	156	252	176	199	247	213	210	249	289	289	375	173	2828
MINERÍA: SELLAMIENTO POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD NACIONAL	2	0	5	0	0	1	0	0	0	1	1	0	10
PARQUEADEROS: CONTROL DE TARIFAS	50	45	30	28	36	21	18	44	13	22	19	2	328
PARQUES DE BOLSILLO: CONCEPTO PARA TALA DE ÁRBOLES	2	7	7	9	8	10	1	3	4	6	15	9	81
PARQUES DE BOLSILLO: MANTENIMIENTO	46	78	73	61	93	94	85	106	83	88	81	31	919
PARQUES DE BOLSILLO: PERMISO EVENTOS	7	14	10	15	18	50	51	81	45	56	94	55	496
PERTURBACIÓN: TENENCIA, POSESIÓN, AMPARO AL DOMICILIO, POR OCUPACIÓN DE HECHO	89	158	112	102	95	69	98	93	131	175	186	131	1439
PLANEACIÓN LOCAL: PLAN DE DESARROLLO	51	68	63	52	86	79	51	104	67	93	108	58	880
PLANEACIÓN LOCAL: PROYECTOS	130	120	119	137	191	144	160	181	151	266	428	357	2384
PROTECCIÓN ANIMAL: AGRESIÓN POR PERROS PELIGROSOS	2	1	4	13	7	1	1	2	3	5	10	6	55
PROTECCIÓN ANIMAL: REGISTRO PARA LA TENENCIA DE PERROS DE RAZAS POTENCIALMENTE PELIGROSAS	7	7	17	12	13	4	19	21	3	5	20	5	133
PROTECCIÓN ANIMAL: TENENCIA INDEBIDA DE MASCOTAS Y MALTRATO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	12	29
QUEJAS: ACOSO SEXUAL, ACOSO LABORAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	3	8
QUEJAS: CORRUPCIÓN, NEGLIGENCIA	64	86	104	103	102	73	103	60	40	54	117	28	934
RECLAMO: ABUSO DE AUTORIDAD, MALTRATO, MAL COMPORTAMIENTO, MALA ATENCIÓN, INCUMPLIMIENTO HORARIO	3	3	3	1	0	4	3	3	3	1	9	6	39
RÉGIMEN URBANÍSTICO: INSTALACIÓN DE ANTENAS DE RADIO DIFUSIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	3	13
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PERMISOS DE OCUPACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53	33	86
RÉGIMEN URBANÍSTICO: PRESUNTA INFRACCIÓN	648	891	770	634	769	645	616	586	617	481	426	239	7322
RÉGIMEN URBANÍSTICO: SOLICITUD AMPLIACIÓN DE HORARIO DE OBRA DE CONSTRUCCIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	4	16
RÉGIMEN URBANÍSTICO: SOLICITUD CELERIDAD O ARCHIVO DE EXPEDIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	81	125
RÉGIMEN URBANÍSTICO: USO INDEBIDO DEL SUELO, CONSTATAción DEL POT	10	9	10	10	23	31	17	11	15	12	18	10	176
RIESGO POR DESLIZAMIENTO	5	5	5	6	3	6	2	6	2	5	9	3	57
RIESGO POR INESTABILIDAD DEL TERRENO	8	11	16	6	12	10	6	10	5	10	19	12	125
RIESGO POR INUNDACIÓN	1	3	2	3	0	0	1	0	3	0	3	0	16
SEGURIDAD: INSEGURIDAD CIUDADANA, EXPENDIO DE ESTUPEFACIENTES	161	186	84	136	156	225	180	213	171	133	174	83	1902
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	0	0	0	0	0	0	0	32	159	363	301	855	
Traslado por no competencia - ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	53	145	93	46	72	52	44	74	65	77	75	43	839
VENTAS AMBULANTES	220	380	147	113	122	150	128	115	137	195	227	105	2039
Total general	3453	4875	3821	3971	5054	4542	4077	4617	4308	4374	5417	3104	51613

2.5 Clasificación del Derecho de Petición por Sub Temas en el SDQS. - 2016.



TOP 10 – TRAMITE DE DERECHOS DE PETICION EN NIVEL CENTRAL - AÑO 2016 - Grafico No. 06



TOP 10 - SUBTEMAS DE MAYOR INCIDENCIA EN NIVEL LOCAL – AÑO 2016 Grafico No. 07



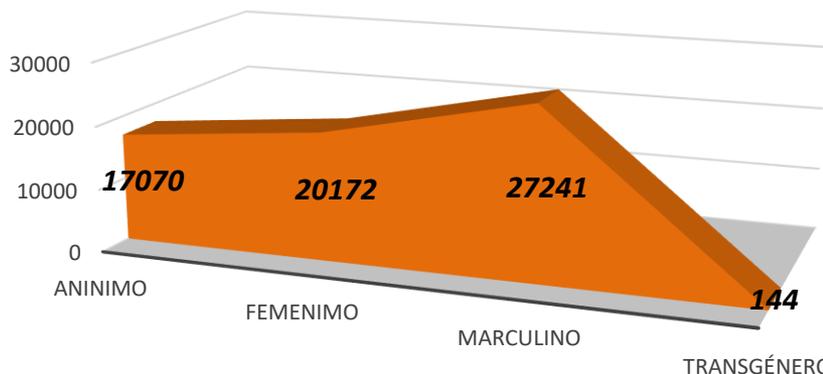
3

- Solicitudes de Información y canales dispuestos para la atención.



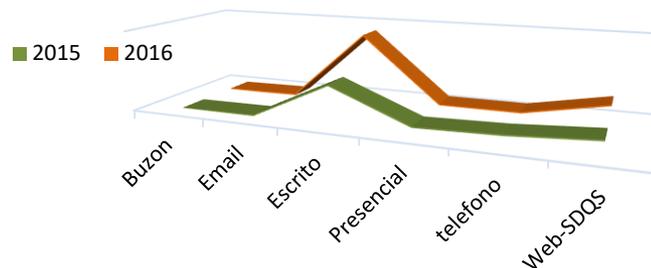
3. Registros por Género y Canales de radicación.

Gráfico No. 08 Radicación de requerimientos por Género.



La base de datos de requerimientos ciudadanos que posee la Secretaría de Gobierno, la cual se nutre de la radicación entre el SDQS-ORFEO, arroja datos relacionados con el género de las personas que interponen sus requerimientos, en este sentido en la vigencia 2016 de los 64.267 Derechos de Petición ingresados, el mayor número de ellos fue interpuesto por el género masculino, seguido del femenino, un alto número de personas que no identifican ni género ni dirección y se tipifican como **anónimos** y una cifra pequeña, pero importante de personas transgeneristas que se identifican como tal.

Gráfico No. 09 Ingreso de Derechos de Petición por Canales.

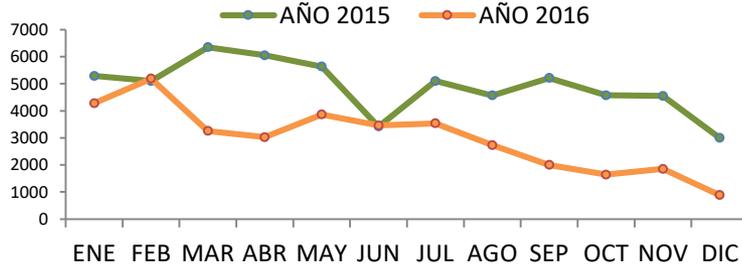


	Buzon	Email	Escrito	Presencia I	telefono	Web- SDQS
2015	16	346	23652	4114	5307	8430
2016	127	746	44084	3392	3376	12902

En el gráfico No. 08 se constata que la tendencia en la utilización de canales para la radicación de Derechos de Petición, conserva una preferencia por parte de la ciudadanía, la cual se aprecia en una constante similar si se compara el 2015 con 2016.

Es claro que el canal más utilizado es el escrito y el menos usado es el Buzón. En cuanto a la utilización de otros canales como el mail o la plataforma distrital del SDQS se aprecia que los quejosos prefieren hacerlo de manera escrita y radicada en todos los puntos de CDI (Centros de Documentación e Información) dispuestos en cada Alcaldía, es así como de los 64.627 DP. Ingresados en 2016, 44.084 ingresaron radicados en CDIs. Otro aspecto interesante que se aprecia en el gráfico es que el ingreso de requerimientos a través del canal telefónico es muy similar al presencial.

Gráfico No.10 Registro de Solicitudes de información y orientación presencial y telefónica



En el gráfico se observa una disminución muy significativa de estos registros si tenemos en cuenta que para el 2015 se reportaron **53.569** mientras y en 2016 **35.709** este su registro corresponde a una disminución del 33.%.

Se constituye en un reto, para el proceso SAC, fortalecer el registro de atención, orientaciones que se ofrecen en los diferentes puntos de atención en las Alcaldías Locales.

Gráfico No 11 Comparativo de Registro de Solicitudes de información y orientación presencial y Telefónica por Alcaldía y Nivel central



El gráfico 11 evidencia SAC Nivel Central registradas el mayor numero de información y orientación a la ciudadanía , se esperaría que las Alcaldías con mayor numero poblacional como Usaquen, Engativa, presentarán un registro . Este registro se realiza a través del de la herramienta Si i-Actua , la cual posee una base de datos que recoge información poblacional de lo registrado en cada Alcaldía.

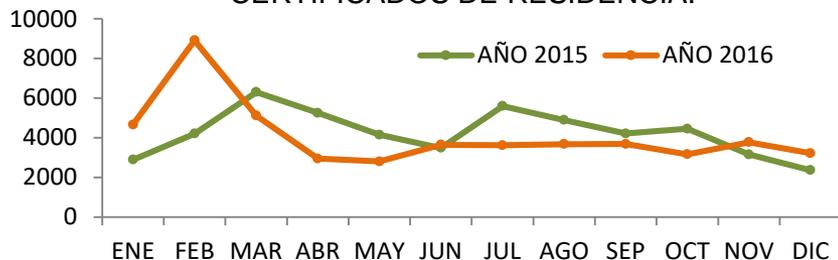
4

Expedición de Certificados de Residencia

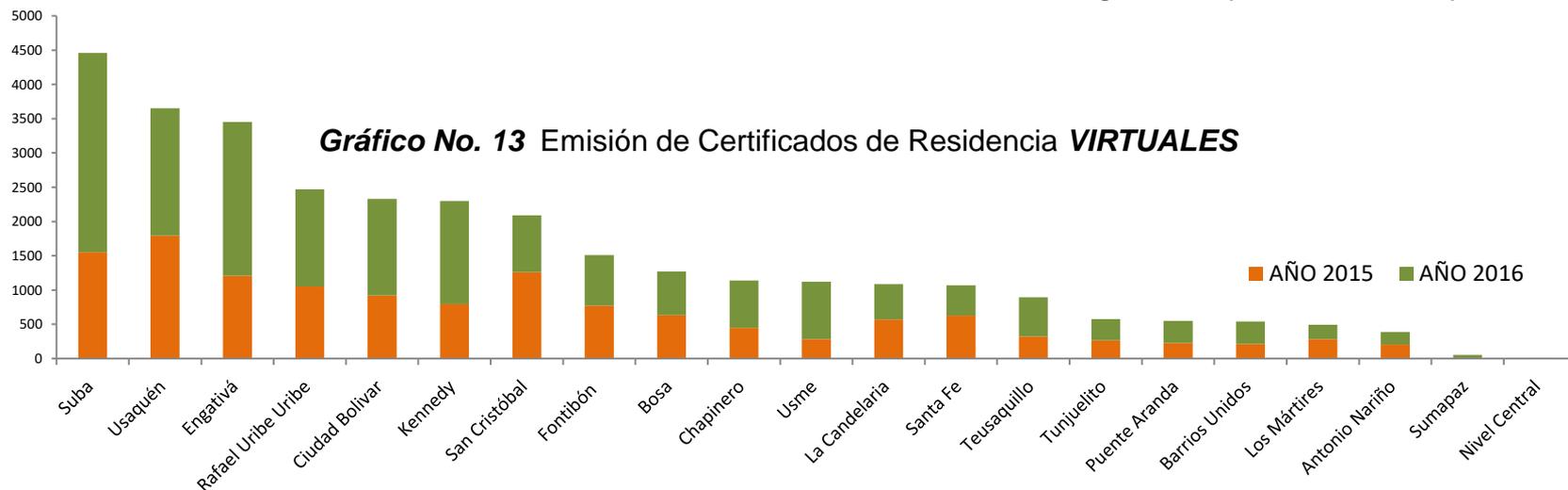


4. Expedición de Certificados de Residencia – Trámite en Línea

Gráfico No.12 Comparativo cifras de Expedición de CERTIFICADOS DE RESIDENCIA.



Teniendo en cuenta que los Certificados de Residencia Corresponde a un trámite que se emite en todas los puntos De Atención de las 20 Alcaldías y que esta estrechamente Ligado a las convocatorias para la inversión desde lo Local, en 2016 se identifica en el grafico como en el Primer trimestre de 2016 se incremento notablemente la Expedición de los mismos . Al hacer la comparación de cifras entre las dos vigencias, se evidencia que para el 2015 se emitieron tanto virtualmente como presencialmente 49.201 y para 2016 49.227 Una cifra casi igual comparadas las dos periodos.



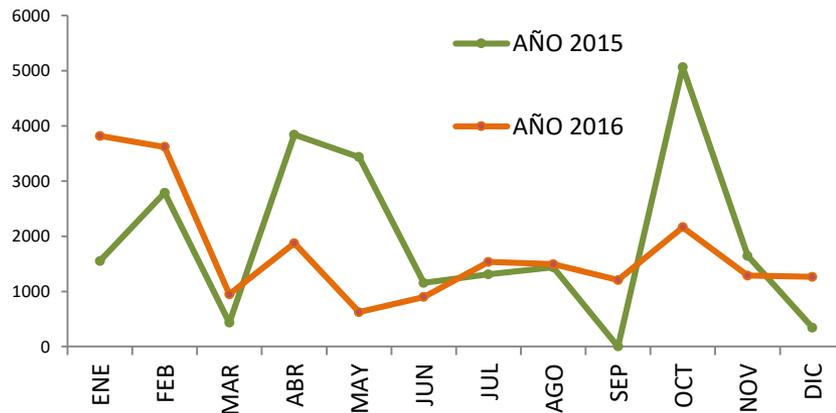
El trámite de Expedición de Certificados de Residencia se puede realizar a través de la Web. Haciendo mucho mas fácil que los interesados emitan estos documentos en el momento de requerirlo. En el gráfico No. 10 se evidencia que en 2016, la certificación de manera virtual es mayor , es decir que a ciudadanía ingresa a través de la Guía de Trámites y Servicio y realiza dicho trámite. Alcaldías como Suba, Engativá, Kennedy, Usme, muestran un mayor numero de trámites virtuales en relación a la vigencia anterior.

DOCUMENTOS EXTRAVIADOS



5. Banco de Documentos Extraviados

Grafico No. 10 Recepción de Documentos Extraviados



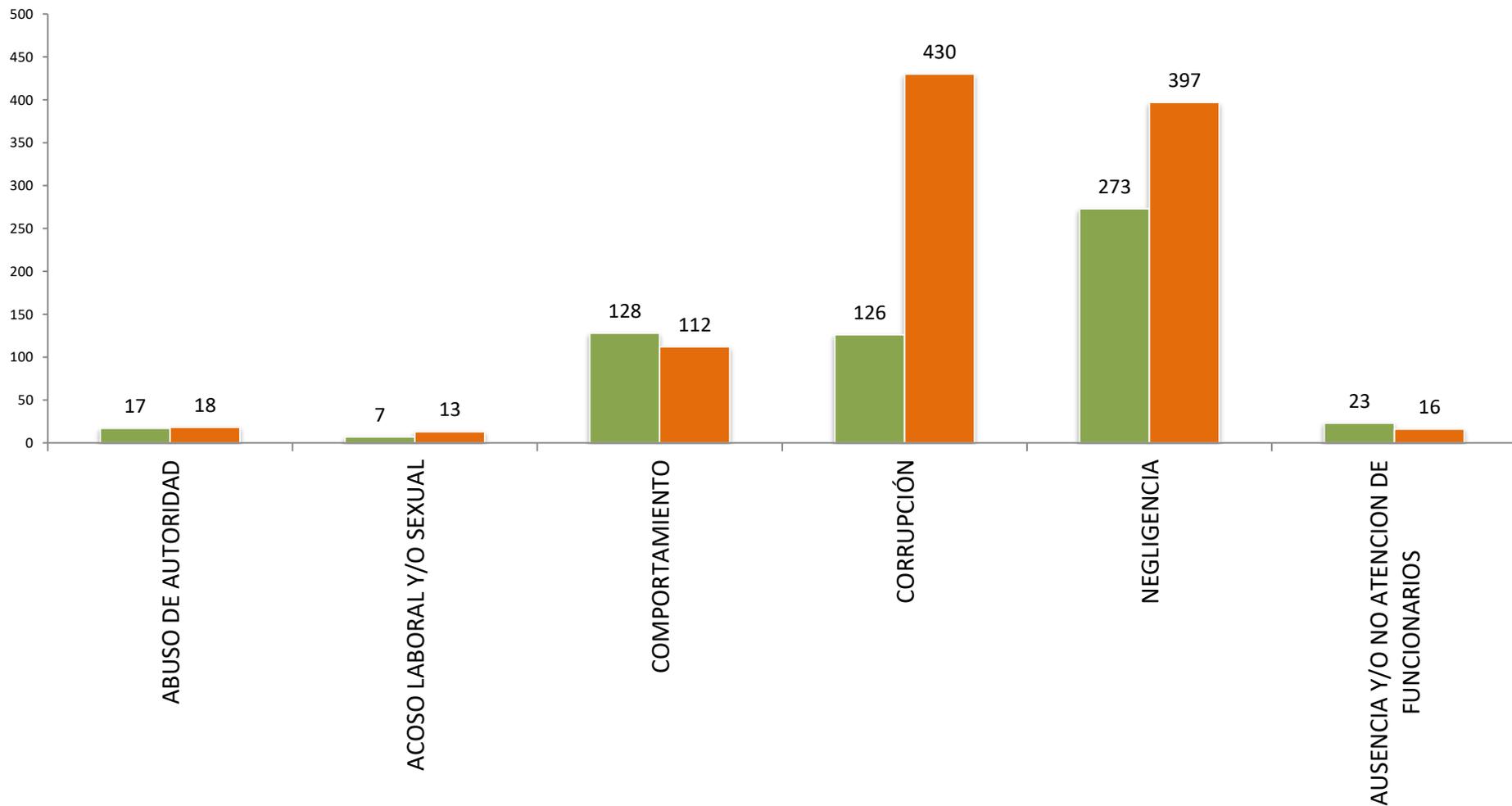
En cumplimiento del acuerdo referido se llevo a destrucción por parte de la Registradora Nacional , 5.200 cédulas de ciudadanía en tanto pese a la búsqueda a través de diferentes medios los propietarios de estos documentos no acudieron al llamado que realizo la Secretaria Distrital de Gobierno para la entrega correspondiente. En este sentido en la vigencia 2016 , mas de 15 mil documentos entre cédulas, pasaportes, tarjetas de extranjería, pases de conducción, tarjetas de propiedad, carnets fueron entrados a sus dueños.

Este servicio responde a las disposiciones del Acuerdo 212 de 2016 el cual determina que entre la Policía Metropolitana y la Secretaria de Gobierno , recepciona custodia y ponen a disposición de la ciudadanía un Banco de Documentos Extraviados que permita la consulta de documentos para su respectiva devolución . En este sentido la SDG. Dispuso que a través documentos a través de los 23 puntos de atención dispuestos en el Distrito – 20 Alcaldías y 3 Supercades - La Policia Metropolitana juega un papel sumamente importante en tanto son ellos quienes entregan a los puntos .

En la vigencia 2016 se recibieron 20.722 documentos extraviados entre cédulas , pasaportes, targ. De identidad

Comparativo Quejas

■ AÑO 2015 ■ AÑO 2016



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Fuente de Información:

- Los datos que se entregan en este reporte están soportados en la Base de Datos – Control Preventivo – del proceso SAC.
 - El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones .
 - Sistema de Gestión Documental - ORFEO
 - Si-Actua.