



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

INFORME EMPALME

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

SERVICIO DE ATENCION A LA CIUDADANIA

Objetivo

- ***Satisfacer*** los requerimientos de las personas del Distrito Capital de acuerdo a sus solicitudes, de forma oportuna y eficiente, garantizando la democratización de la información haciendo más transparente la gestión acorde al plan de desarrollo territorial.

Alcance

- **Cubre** todas las oficinas de atención a la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, así mismo da línea con relación al cumplimiento de los protocolos que se deben implementar por parte de las dependencias y procesos misionales, con el propósito de hacer una atención a la ciudadanía con calidad, oportunidad , que refleje unos propósitos de transparencia y anticorrupción .

Puntos de Atención y Canales

- ***Se cuenta con 26 Puntos de Atención*** en funcionamiento, 20 Alcaldías, 3 Supercades – Américas, 26 y Suba -, Nuse, Cárcel Distrital y Nivel Central.
- **Los canales dispuestos son:** Web, Línea 195, Líneas Telefónicas, Presencial, Buzón.

Líder del Proceso

- El proceso de Atención a la Ciudadanía, esta bajo la responsabilidad Institucional del Despacho de la Secretaria de Gobierno, haciendo que la toma de decisiones por la alta Gerencia tenga un impacto positivo en cuanto al fortalecimiento de la Cultura de respuesta oportuna y un claro compromiso con las políticas de Transparencia y lucha contra la Corrupción.

Cumplimiento con políticas de Calidad

- SAC, cumple con todos los procesos y procedimiento y se ajusta a las directrices del SIG.
- **Código:** 1D-SAC-C.
Versión: 4
Tipo de Proceso: Transversal

Cumplimiento Normativo

- Constitución Política, art. 23 .- ...” el derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y, a obtener pronta resolución.
- Decreto Nacional 2641 de 2012, Todas las entidades públicas tendrán una dependencia encargada de recepcionar, tramitar los requerimientos ciudadanos.
- LEY 1474 DE 2011 ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN
- La Ley 190 de 1995 en su artículo 54 y 55 establecer un I Sistema de quejas y reclamos.
- Ley Estatuaría 1755 de 2015. Reglamenta el tramite de los derechos de Petición.
- Ley Estatuaría 1712 de 2014, Regula el derecho de acceso a la información publica.
- Decreto 371 de Agosto 2010, Da lineamientos para la articulación del sistemas de información y atención de las peticiones, quejas reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital.
- Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la <política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Acuerdo Distrital 529 de 2013, el cual adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía.

TRAMITES Y SERVICIOS

Requerimientos



Registro de Información



Expedición de Certificados de Residencia

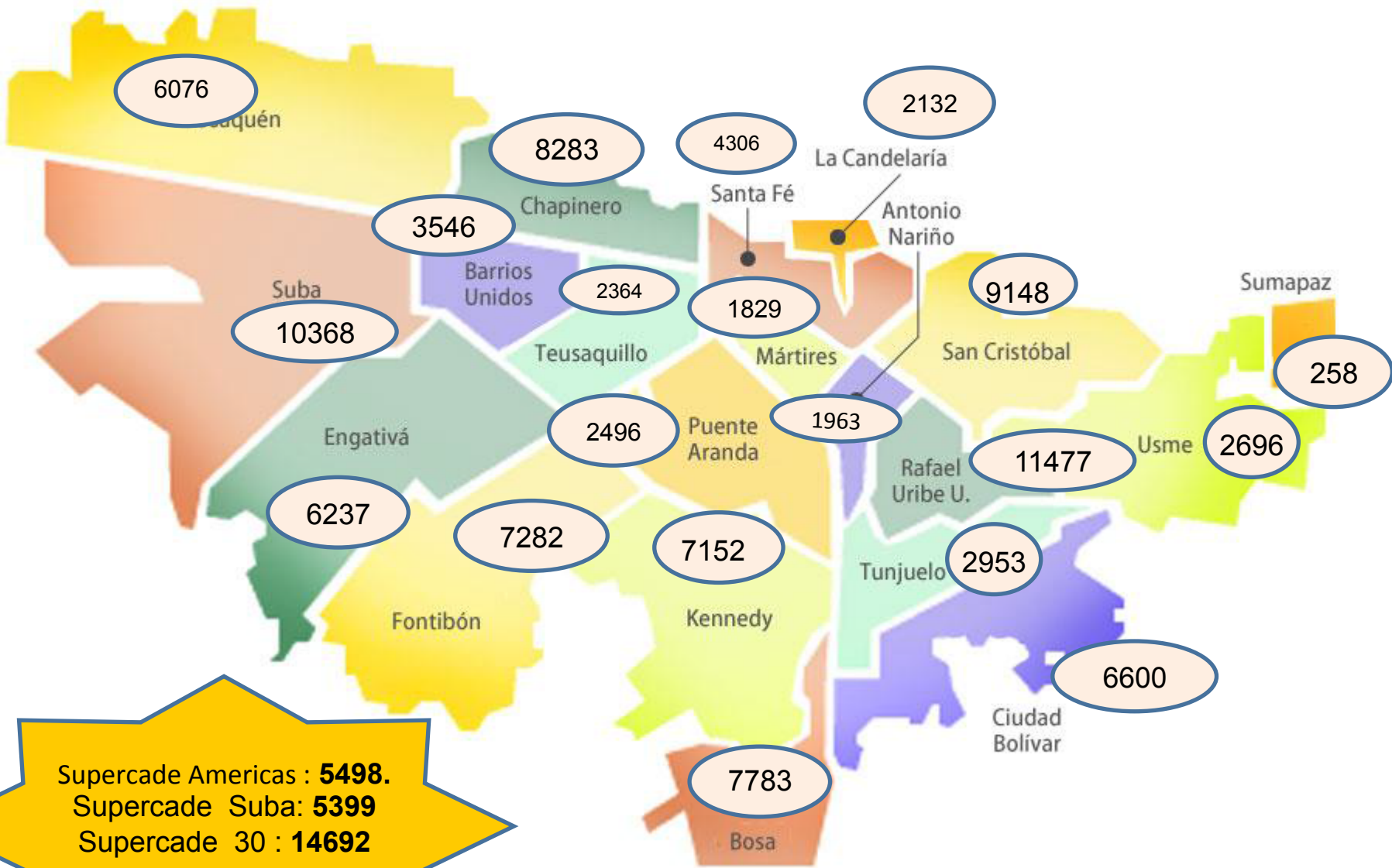


•Las cifras de 2.015 tienen corte del 31 de OctubreSeptiembr ORFEO y S



ENERO A OCTUBRE DE 2015

LOCALIDAD	REQUERIMIENTOS	SOLICITUDES DE INFORMACION	CERTIFICADOS DE RESIDENCIA	DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION EXTRAVIADOS	TOTAL
USAQUEN	2569	818	2689	0	6076
CHAPINERO	2587	4673	1003	20	8283
SANTA FE	1483	1082	1739	2	4306
SAN CRISTOBAL	848	4516	3688	96	9148
USME	557	904	1235	0	2696
TUNJUELITO	624	1087	1229	13	2953
BOSA	632	3676	3455	20	7783
KENNEDY	2666	1603	2872	11	7152
FONTIBON	1287	3138	2855	2	7282
ENGATIVA	2485	800	2952	0	6237
SUBA	2354	3886	4128	0	10368
BARRIOS UNIDOS	1019	1573	916	38	3546
TEUSAQUILLO	1306	377	681	0	2364
MARTIRES	447	446	932	4	1829
ANTONIO NARIÑO	564	656	738	5	1963
PUENTE ARANDA	1432	399	665	0	2496
CANDELARIA	521	575	1035	1	2132
RAFAEL URIBE	797	5225	5434	21	11477
CIUDAD BOLIVAR	1905	1400	3294	1	6600
SUMAPAZ	186	56	12	4	258
SuperCADE de Suba	534	1275	983	2607	5399
SuperCADE CAD	145	2283	418	11846	14692
SuperCADE Américas	451	1166	157	3724	5498
SUBTOTAL	27399	41614	43110	18415	130538
Carcel Distrital	3667	0	0	0	3667
Nuse	296	0	0	0	296
Nivel Central	1992	4951	675	4238	11856
Otras Entidades	1961	0	0	0	1961
GRAN TOTAL	35315	46565	43785	22653	148318



Supercade Americas : **5498.**
 Supercade Suba: **5399**
 Supercade 30 : **14692**
 Nivel Central: **7916**

1.2.1 Análisis y estado del trámite en Nivel Local

LOCALIDAD	COMPARATIVO PRIMER SEMESTRE 2014 Y 2015.			
	2014	% respuesta de fondo *	2015	% respuesta de fondo*
USAQUEN	1333	18%	1320	39%
CHAPINERO	696	61%	1040	87%
SANTA FE	211	47%	750	97%
SAN CRISTOBAL	534	42%	497	62%
USME	176	77%	251	100%
TUNJUELITO	271	57%	337	78%
BOSA	327	39%	370	94%
KENNEDY	1477	16%	1699	67%
FONTIBON	600	37%	785	95%
ENGATIVA	1641	39%	1654	63%
SUBA	1390	30%	1565	65%
BARRIOS UNIDOS	547	31%	609	91%
TEUSAQUILLO	658	44%	737	89%
MARTIRES	189	44%	259	93%
ANTONIO NARIÑO	259	34%	287	64%
PUENTE ARANDA	560	81%	850	89%
CANDELARIA	111	51%	210	91%
RAFAEL URIBE	293	22%	302	77%
CIUDAD BOLIVAR	509	52%	1027	93%
SUMAPAZ	29	97%	101	97%
SUPERCADDE SUBA	0	0%	194	69%
SUPERCADDE CAD	0	0%	1	100%
SUPCADE Américas	0	0%	212	56%
SUBTOTAL ALCALDIAS	11811	38%	15057	76%
CARCEL DISTRITAL	2457	100%	2026	99%
NUSE	256	100%	218	100%
NIVEL CENTRAL	514	94%	1238	97%
SUBTOTAL DEPENDENCIAS	3227	97%	3482	98%
OTRAS ENTIDADES	3275	100%	874	100%
GRAN TOTAL	18313	60%	19413	81%

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

• El análisis comparativo muestra un importante mejoramiento en la cultura de respuesta oportuna en Nivel Local se paso del 38% en 2014 a 76 % y para Nivel Central del 97 % al 98% %.

• Localidades como Usme muestran un 100% de respuesta a sus requerimientos, Santa fe con un 97%, Bosa con 94%, Fontibon 95% Ciudad Bolívar con 93% y la localidad con mas bajo nivel de respuesta es Usaquén,

• Este seguimiento se realiza a partir de la trazabilidad del aplicativo ORFEO y se hace con corte a Julio 2015, Para ello SAC tiene en cuenta que cada tramite tenga como soporte un oficio de respuesta de Fondo digitalizado, planilla de envío de la respuesta al Ciudadano.

• Es importante señalar que estas cifras reflejan el esfuerzo institucional para fortalecer la cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía, para ello las alcaldía han generado diferentes estrategias que contribuyen a tal fin. El uso del aplicativo ORFEO como herramienta que propicia la transparencia en la gestión , El seguimiento al tramite que realiza cada uno de los Defensores de la Ciudadania en las localidades y Nivel Central, El reporte preventivo que emite SAC , el compromiso de los servidores públicos que entienden la respuesta como un Derecho a la información el cual da cuenta de la calidad del servicio que presta la Entidad.

GRUPO SAC:

Planta

- 29 Funcionarios Públicos , distribuidos en los diferentes puntos de Atención.

Contratistas

- 26 Servidores Públicos
- 3 Profesionales
- 11 Técnicos.
- 12 Auxiliares
-

26 Puntos de Atención

- 20 Alcaldías,
- 3 Supercades (Suba, Américas y 30)
- Cárcel Distrital
- Nuse.
- Nivel Central,

Servicio de Atención a la Ciudadanía, presta un servicio en jornada continua de 7 am a 4.30 pm de Lunes a Viernes.

Informes que emite SAC.

- Informe Mensual de la gestión y trámite de los Derechos de Petición que ingresan a la Secretaria Distrital de Gobierno- (Decreto 371)
- Reporte mensual de PMR
- Publicación de los reportes en las Pag. De Gobierno y 20 Alcaldías.

Principales Logros

PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO

- Hoy se cuenta un PROCESO DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, el cual contribuyo a la Certificación de Calidad de la Entidad.

ESTADISTICAS DEL PROCESO

- Hoy se cuenta con cifras y estadísticas sistematizadas de la gestión realizada en el Proceso de Atención a la Ciudadanía, las cuales permiten hacer reportes preventivos, emisión de informes a los organismos de control y publicación de la gestión en las pag. De Secretaria de Gobierno y las 20 Alcaldías. En cumplimiento de la Ley 1712.

TRÁMITE EN LÍNEA

- La expedición del *CERTIFICADO DE RESIDENCIA* se realiza en línea y la consulta de *DOCUMENTOS EXTRAVIADOS* se realiza en línea , esta información es consumida por la Policía Metropolitana en para el Banco de Documentos extraviados, Se cuenta con informacion en línea para la consulta del estado del tramite y gestión de los requerimientos tramitados en el SDQS y ORFEO.

SEGUIMIENTO Y CONTROLES

- Se cuenta con un reporte PREVENTIVO que posibilita el monitoreo y toma de decisiones administrativas tanto a nivel local como central, lo cual fortalece la cultura de Respuesta Oportuna, cumplimiento de la Ley 1474 (Ley Anticorrupción)

INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

- Hoy el proceso cumple con todos los instrumentos de la Plataforma estratégica de la Entidad

GUIA DE TRAMITES Y SERVICIOS

- Hoy se cuenta con un inventario general de todos los trámites y servicios que posee la entidad, así mismo se han publicado en la página web de la entidad, todos aquellos que cumplen con los lineamientos de Secretaria General, dando cumplimiento a la ley 1474.

FORTALECIMIENTO DEL PROCESO A TRAVÉS SENSIBILIZACIÓN, CAPACITACIÓN Y VISITAS A LOS PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

- Existe una calificación en conocimiento de las diferentes funciones, tramites y servicios que presta la entidad y las otras entidades distritales.
- Hoy el grupo SAC posee destrezas en el manejo de las herramientas tecnológicas que se implementan en la operación cotidiana – SDQS, ORFEO, Si-Actua, VUV, VUR.

COORDINACIÓN CON LOS DEFENSORES DE LA CIUDADANÍA

- Un logro importante es el relacionamiento institucional con los Defensores de la Ciudadanía de cada una de las localidades, lo cual permite generar estrategias para el fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna a los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía.

INFORMES MENSUALES

- Se remiten informes mensuales a la Veeduría Distrital, Bogotá como Vamos, Secretaria General y Subdirección de Planeación de la Secretaria de Gobierno; de igual forma también se reportaron a todas las Alcaldías y Defensores de la Ciudadanía. Estos informes quedan publicados en la Pag. De la secretaría de Gobierno y las 20 Alcaldias.

RECOMENDACIONES

- Implementar los lineamientos de la Política Pública de Servicio de Atención a la Ciudadanía: Decreto 197 del 22 de Mayo de 2014)
 - (Acto Administrativo de conformación del Grupo de Atención a la Ciudadanía).
- Implementar lineamientos, para la reglamentación de la Figura del Defensor de la Ciudadanía. (Decreto 392 de Octubre de 2.015)

