



[www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co)

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
ENERO 2023  
ALCALDIA LOCAL DE  
ENGATIVÁ



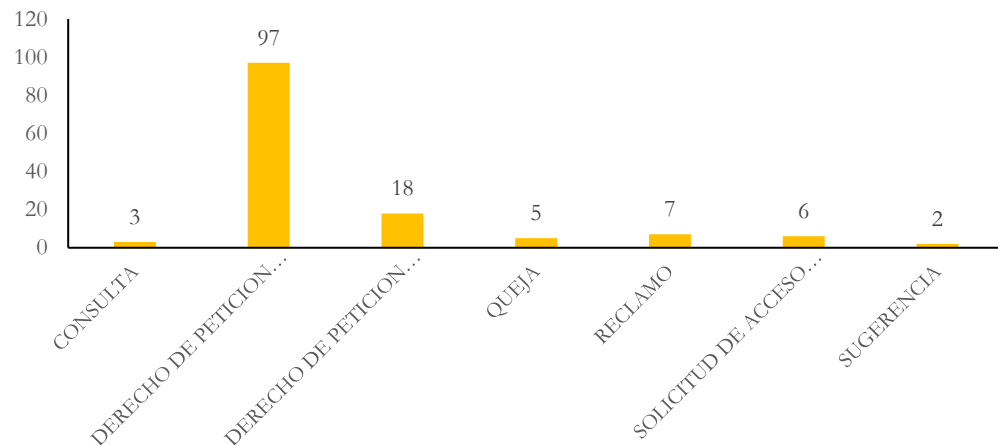
**CUMPLIMIENTO DE:**

- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

1		¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?	=	138
2		¿Número de solicitudes de información recibidas?	=	06
3		¿Cual es el tiempo de respuesta de cada solicitud?	=	10 Días
4		¿Número de solicitudes de información cerradas?	=	00
5		¿Número de solicitudes trasladadas?	=	02
6		¿Número de solicitudes en las que se negó la información?	=	00

## TIPOS DE SOLICITUDES



138 EN TOTAL

## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS

TOTAL = 12



ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS

TOTAL = 12



CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

4.9



PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

98.3 %

PROMEDIO 4.9

Solicitudes con respuesta total  
GESTIONADAS = 99

Solicitudes en trámite  
PENDIENTES = 39

Documentos extraviados = 1188

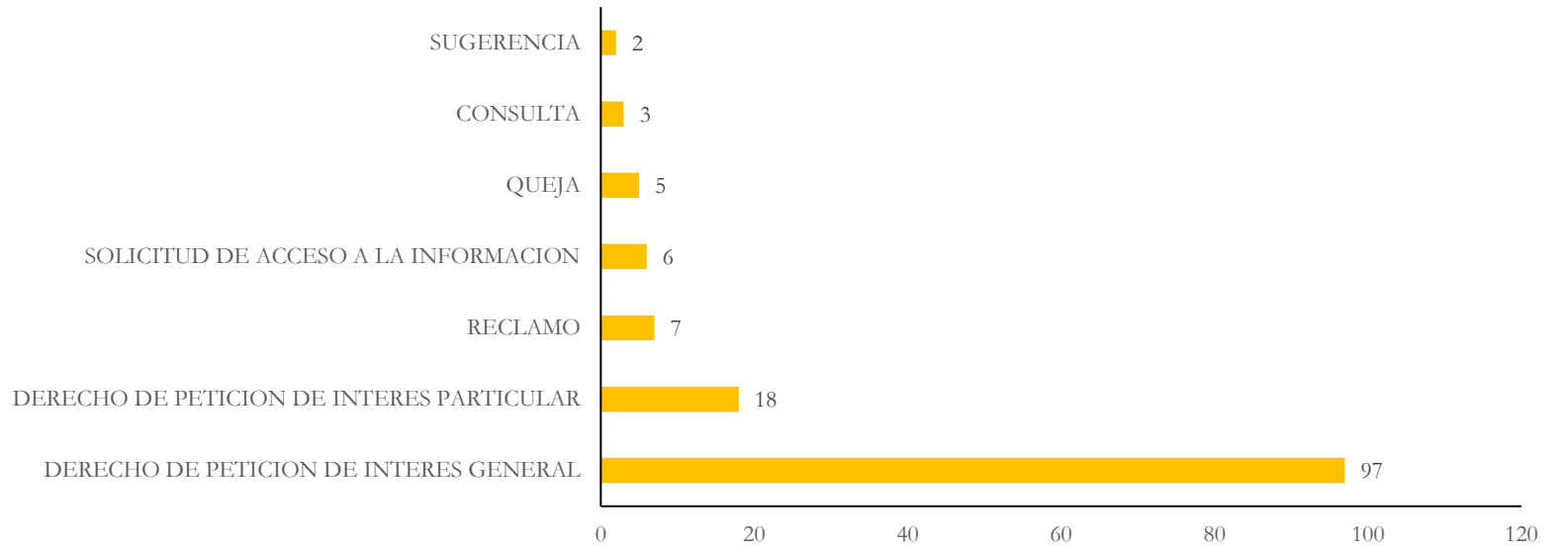
Orientaciones ciudadanas = 467

Certificados de propiedad  
horizontal = 07

Certificados de residencia = 379

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

138 EN TOTAL



Días promedio de gestión alcaldía = 05

**ENCUESTAS:**

Son las encuestas de percepción y satisfacción de la ciudadanía, que accede a la oferta de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno.

**PQRS:**

Son las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que radica la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Gobierno.

**SOLICITUDES RECIBIDAS:**

Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha asignadas directamente a la Alcaldía Local.

**SOLICITUDES REGISTRADAS:**

Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha para la Secretaría Distrital de Gobierno y se reasigna a la Alcaldía Local.

**SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS:**

Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha relacionadas con orientación y solicitudes de información.

-----> **Fuentes:**



- Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha -Usuario Administrador
- Aplicativo SIACTUA; Sistema de Gestión Documental ORFEO
- Encuestas de Percepción del Servicio Limey Survey; Banco de Documentos Extraviados SIDE

-----> **Fecha inicial y final:**



1 al 31 de ENERO del año 2023

-----> **Consolidación y Estructuración de información:**



Sebastián Camilo Reina Tovar

-----> **Revisión y Aprobación:**



Andrea Johanna Jiménez Ramírez