



www.gobiernobogota.gov.co

Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
MARZO 2023
ALCALDIA LOCAL DE
ENGATIVÁ



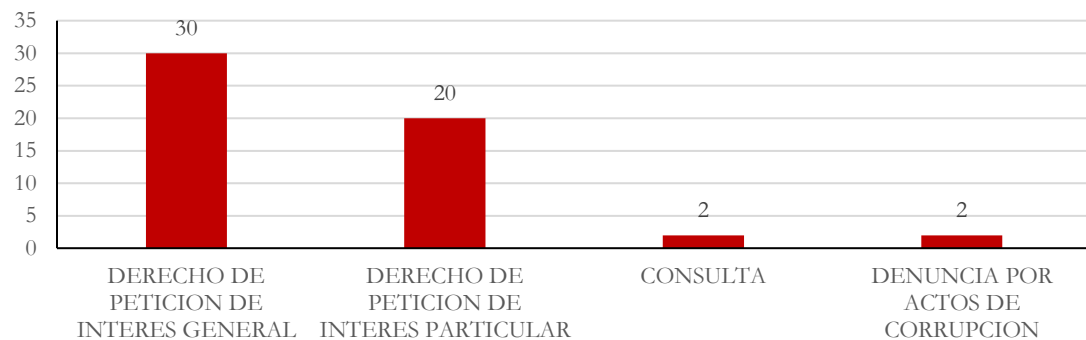
CUMPLIMIENTO DE:

- 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?	= 54
2		¿Número de solicitudes de información recibidas?	= 00
3		¿Cual es el tiempo de respuesta de cada solicitud?	= 11 Días
4		¿Número de solicitudes de información cerradas?	= 00
5		¿Número de solicitudes trasladadas?	= 09
6		¿Número de solicitudes en las que se negó la información?	= 00

TIPOS DE SOLICITUDES



54 EN TOTAL

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS

TOTAL = 335



ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS

TOTAL = 334



CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

4.9



PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

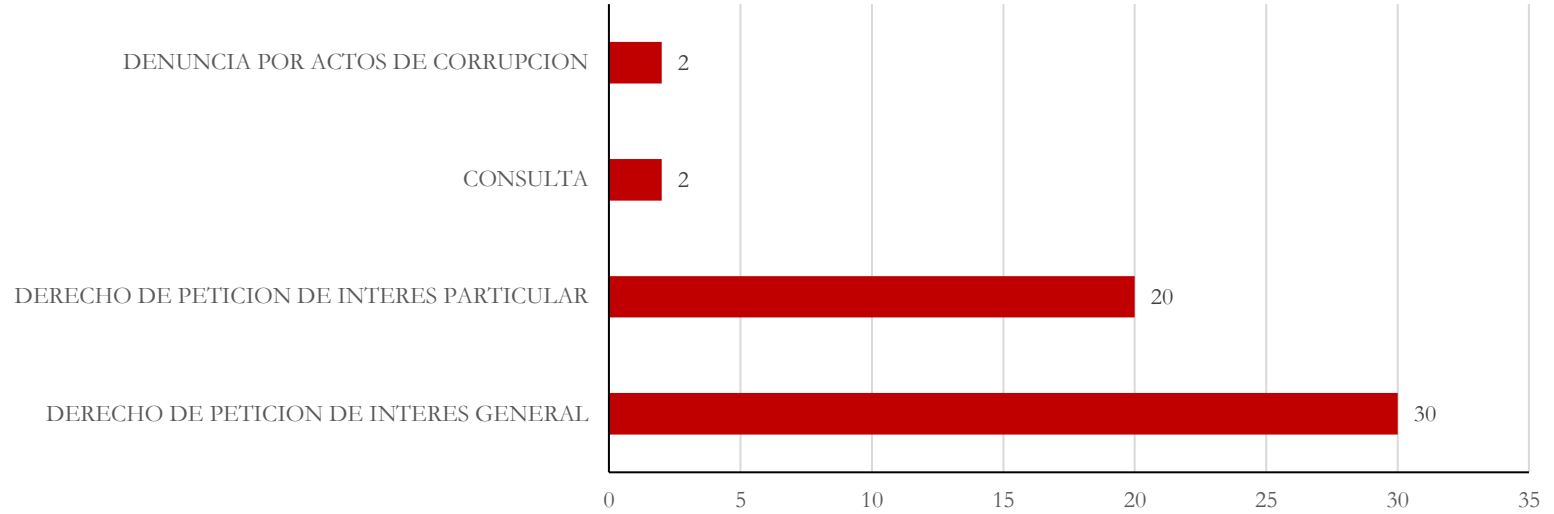
98.7 %

PROMEDIO 4.9

- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 32
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 22
- Documentos extraviados = 00
- Orientaciones ciudadanas = 496
- Certificados de propiedad horizontal = 37
- Certificados de residencia = 1140

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

54 EN TOTAL



Días promedio de gestión alcaldía = 06

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 MARZO del año 2023

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



Angie Paola Barreiro Acero

-----> Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez