



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
ABRIL 2022  
ALCALDIA LOCAL DE  
ENGATIVA

# SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

## Servicio Atención a la Ciudadanía

Resumen de la Gestión Realizada, correspondiente al mes de  
**ABRIL del año 2022.**

### **CUMPLIMIENTO DE LEY 1712 DE 2014 y LEY 1755 de 2015**

- **Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020**

1. Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?

- 32

2. Número de Solicitudes de Información Recibidas?

- 0

3. Cuál es el tiempo de respuesta de cada Solicitud?

- 10 días

4. Número de solicitudes cerradas?

- 0

5. Número de solicitudes trasladadas?

- 03

# SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

## Servicio Atención a la Ciudadanía

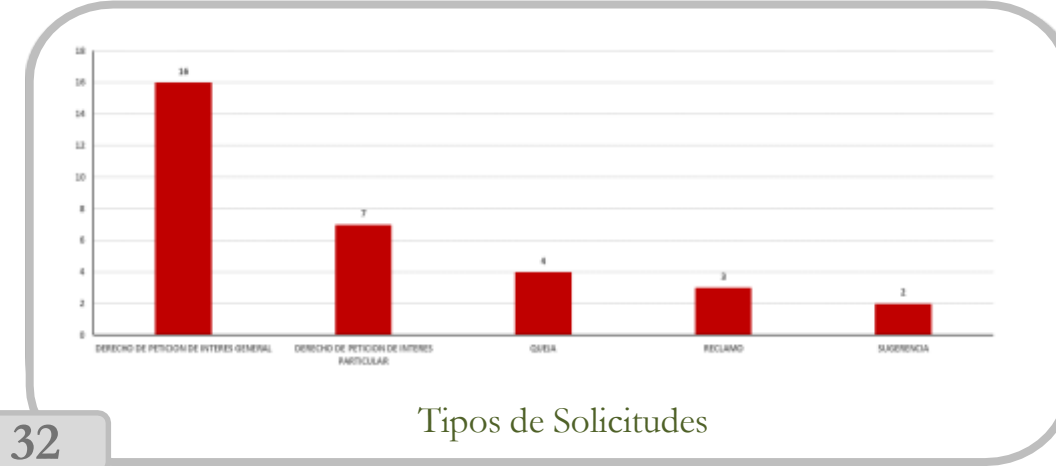
Resumen de la Gestión Realizada, correspondiente al mes de **ABRIL del año 2022.**

12

Solicitudes con Respuesta Total (Gestionadas)

20

Solicitudes en Trámite (Pendientes)



32

Tipos de Solicitudes



0

Documentos Extraviados

644

Orientaciones Ciudadanas

0

Certificados de Propiedad Horizontal

1225

Certificados de Residencia

Encuestas del Periodo

24

Encuestas con Respuestas Completas

22

Calificación de Percepción y Satisfacción

4.3

Porcentaje de Percepción y Satisfacción

3.2%

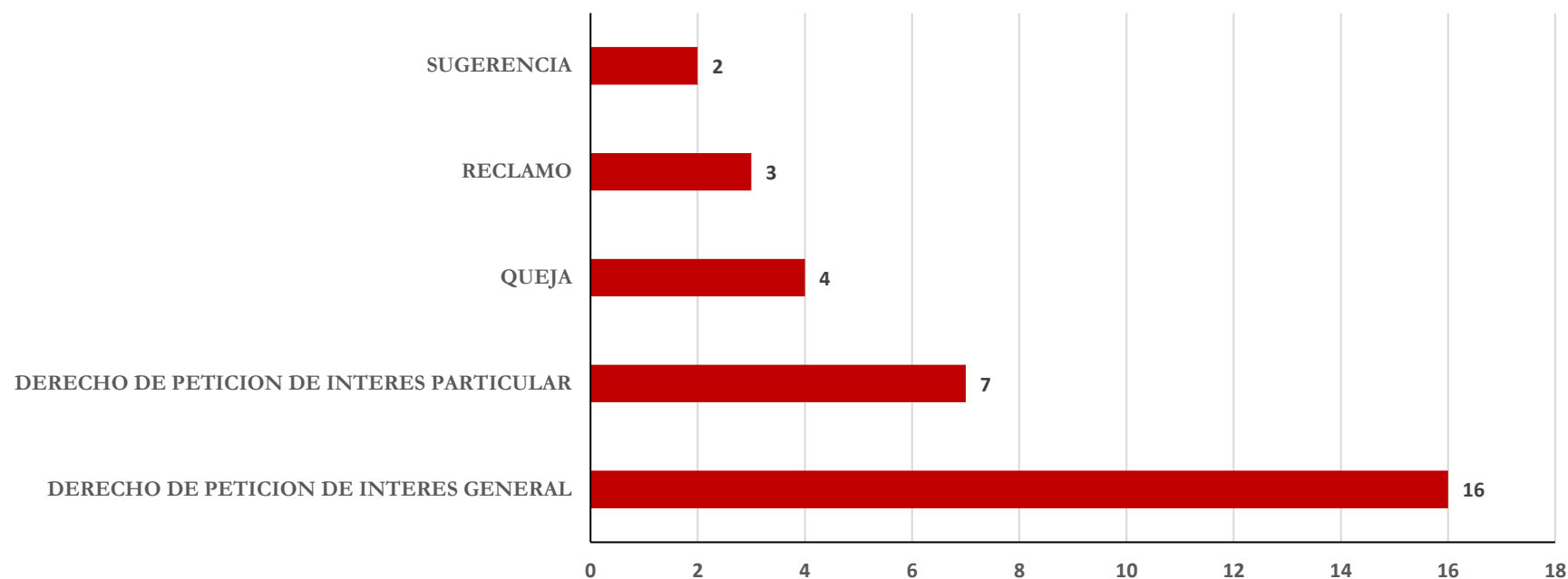
4.3

Encuesta de percepción del servicio

# SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

## Servicio Atención a la Ciudadanía

Resumen de la Gestión Realizada por subtemas, correspondiente al mes de  
**ABRIL de 2022.**



05

Días Promedio de Gestión

# SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

## Servicio Atención a la Ciudadanía

### Glosario

- **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 Recibida:** 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 30 de ABRIL del año 2.022

**Consolidación y Estructuración de información:**

Ángela Viviana Orozco Cubillos  
Ingrid Yuliana Pérez Celis  
Yesenia Patiño Figueroa

**Revisión y Aprobación:**

Andrea Johanna Jiménez Ramírez

