



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía













INFORME MENSUAL  
ABRIL 2023  
ALCALDIA LOCAL DE  
ENGATIVÁ



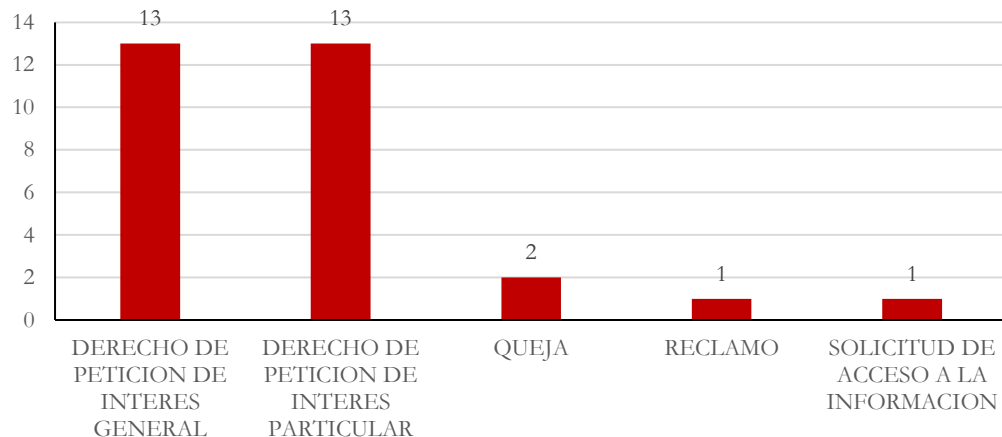
**CUMPLIMIENTO DE:** 

- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

	<b>1</b>		¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?	<b>= 30</b>
	<b>2</b>		¿Número de solicitudes de información recibidas?	<b>= 01</b>
	<b>3</b>		¿Cual es el tiempo de respuesta de cada solicitud?	<b>= 10 Días</b>
	<b>4</b>		¿Número de solicitudes de información cerradas?	<b>= 00</b>
	<b>5</b>		¿Número de solicitudes trasladadas?	<b>= 05</b>
	<b>6</b>		¿Número de solicitudes en las que se negó la información?	<b>= 00</b>

## TIPOS DE SOLICITUDES



30 EN TOTAL

## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS

TOTAL = 428



ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS

TOTAL = 425



CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

4.9



PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

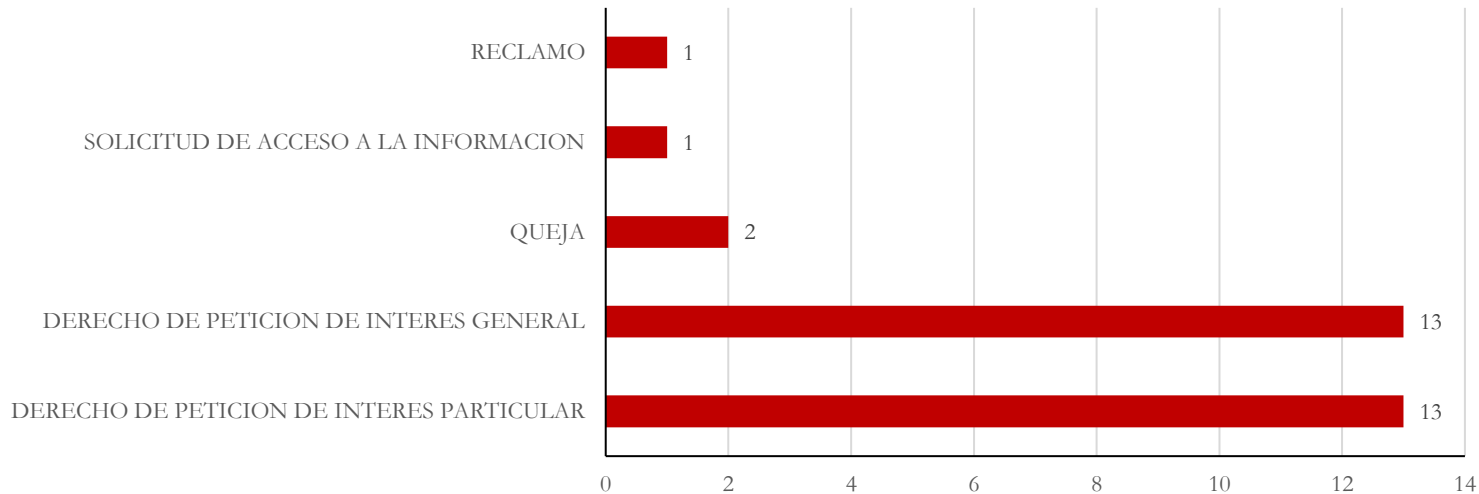
97.4%

PROMEDIO 4.9

- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 17
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 13
- Documentos extraviados = 1629
- Orientaciones ciudadanas = 382
- Certificados de propiedad horizontal = 39
- Certificados de residencia = 850

»»» DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

30 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 30 de ABRIL del año 2023

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



Angie Paola Barreiro Acero

-----> **Revisión y Aprobación:**



Andrea Johanna Jiménez Ramírez