



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
AGOSTO 2023  
ALCALDIA LOCAL DE  
ENGATIVÁ



CUMPLIMIENTO DE:

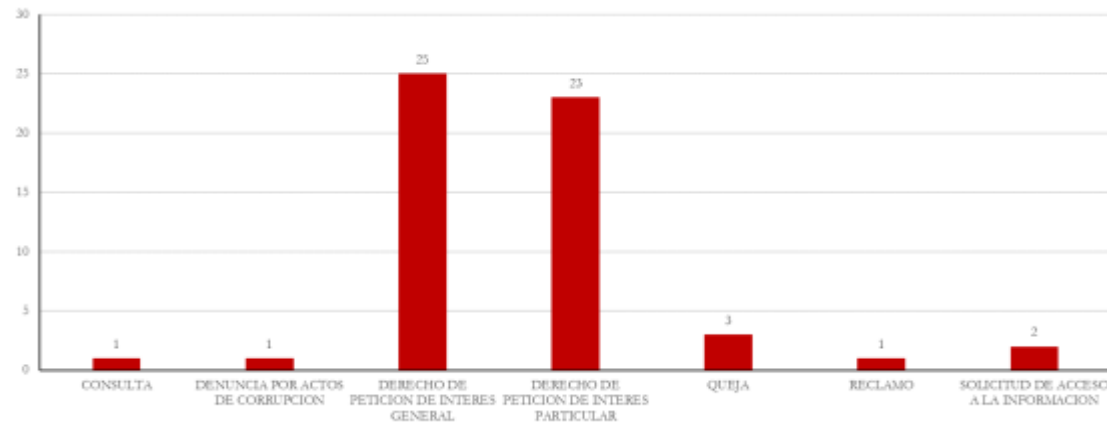
- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

1		¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?	=	56
2		¿Número de solicitudes de información recibidas?	=	02
3		¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?	=	10 Días
4		¿Número de solicitudes de información cerradas?	=	00
5		¿Número de solicitudes trasladadas?	=	10
6		¿Número de solicitudes en las que se negó la información?	=	00

TIPOS DE SOLICITUDES

56 EN TOTAL



Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 39

Solicitudes en trámite PENDIENTES = 17

Documentos extraviados = 313

Orientaciones ciudadanas = 158

Certificados de propiedad horizontal = 44

Certificados de residencia = 983

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO 5.0

ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS  
TOTAL = 345

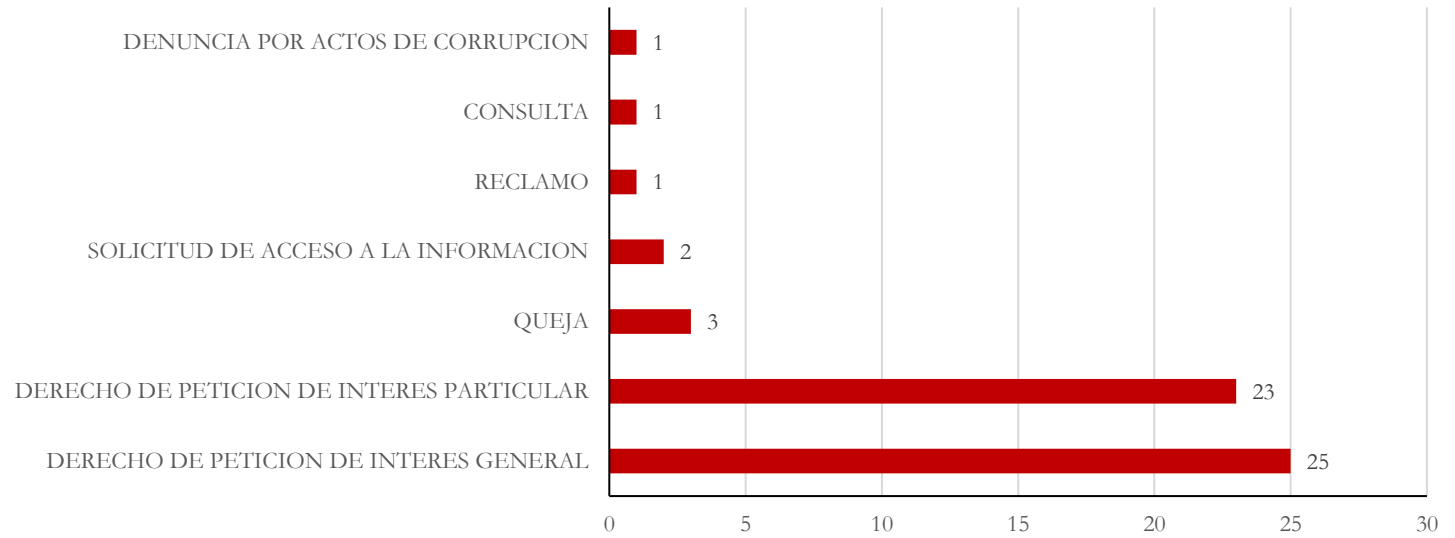
ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS  
TOTAL = 344

CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN  
5.0

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN  
99.4%

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

56 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 AGOSTO del año 2023

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



Angie Paola Barreiro Acero

-----> **Revisión y Aprobación:**



Andrea Johanna Jiménez Ramírez