



www.gobiernobogota.gov.co

Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
SEPTIEMBRE 2023
ALCALDIA LOCAL DE
ENGATIVÁ



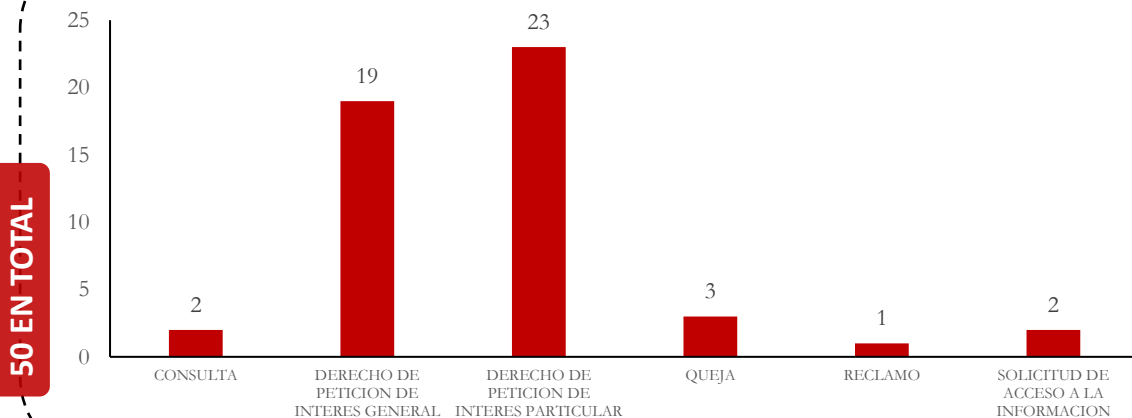
CUMPLIMIENTO DE:

- 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?	= 50
	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?	= 14
	6		¿Número de solicitudes en las que se negó la información?	= 00

TIPOS DE SOLICITUDES



50 EN TOTAL

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS

TOTAL = 250



ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS

TOTAL = 249



CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

5.0



PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

99.4 %

PROMEDIO 5.0

Solicitudes con respuesta total
GESTIONADAS = 38

Solicitudes en trámite
PENDIENTES = 12

Documentos extraviados = 272

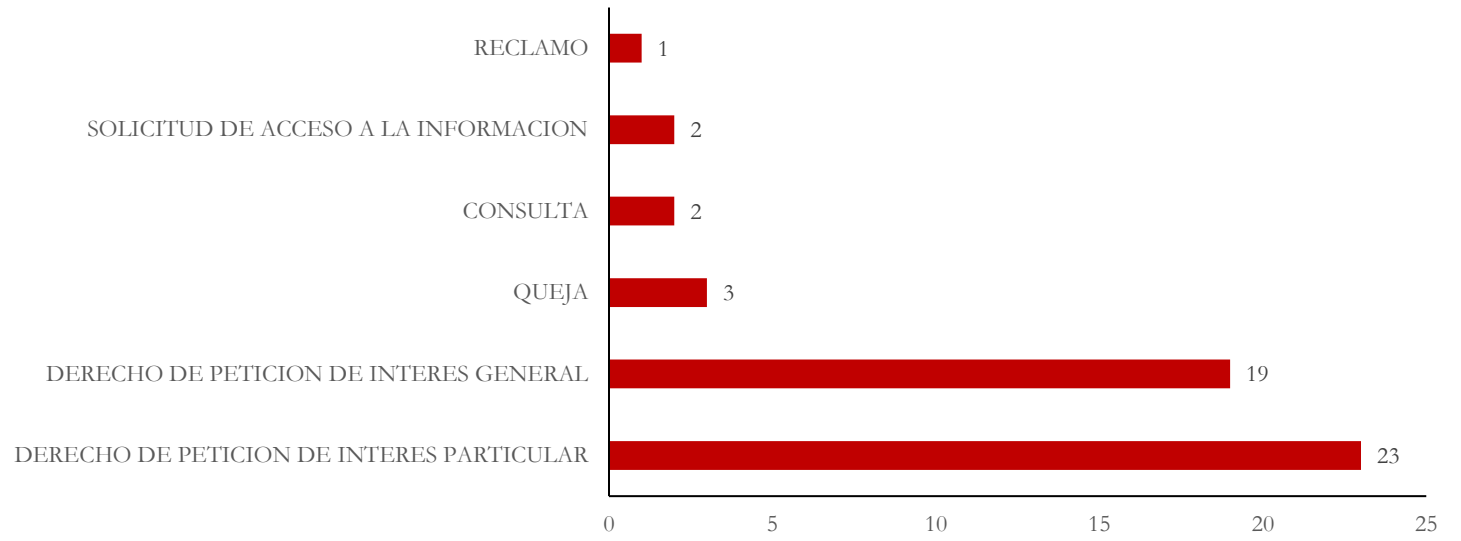
Orientaciones ciudadanas = 149

Certificados de propiedad
horizontal = 61

Certificados de residencia = 557

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

50 EN TOTAL



Días promedio de gestión alcaldía = 04

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 SEPTIEMBRE del año 2023

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



Angie Paola Barreiro Acero

-----> **Revisión y Aprobación:**



Andrea Johanna Jiménez Ramírez