



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
DICIEMBRE 2023  
ALCALDÍA LOCAL DE  
ENGATIVÁ



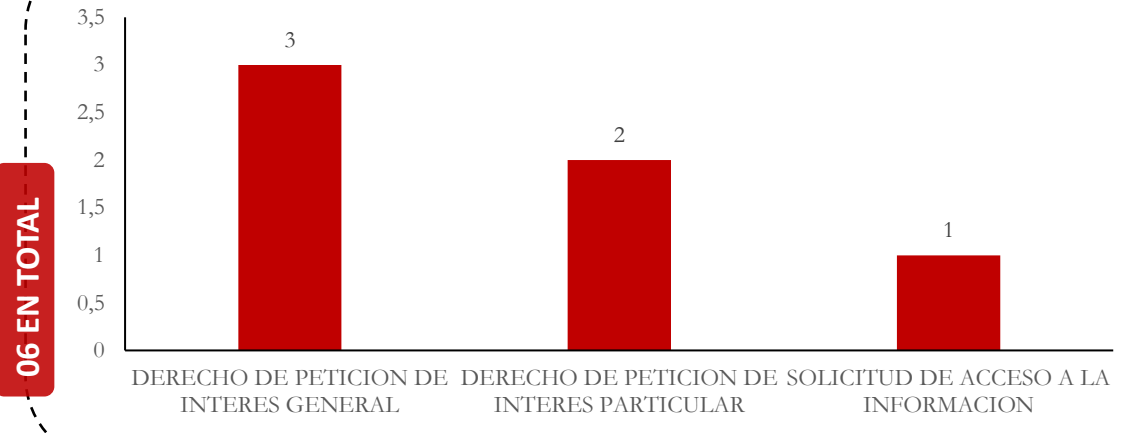
**CUMPLIMIENTO DE:**

- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

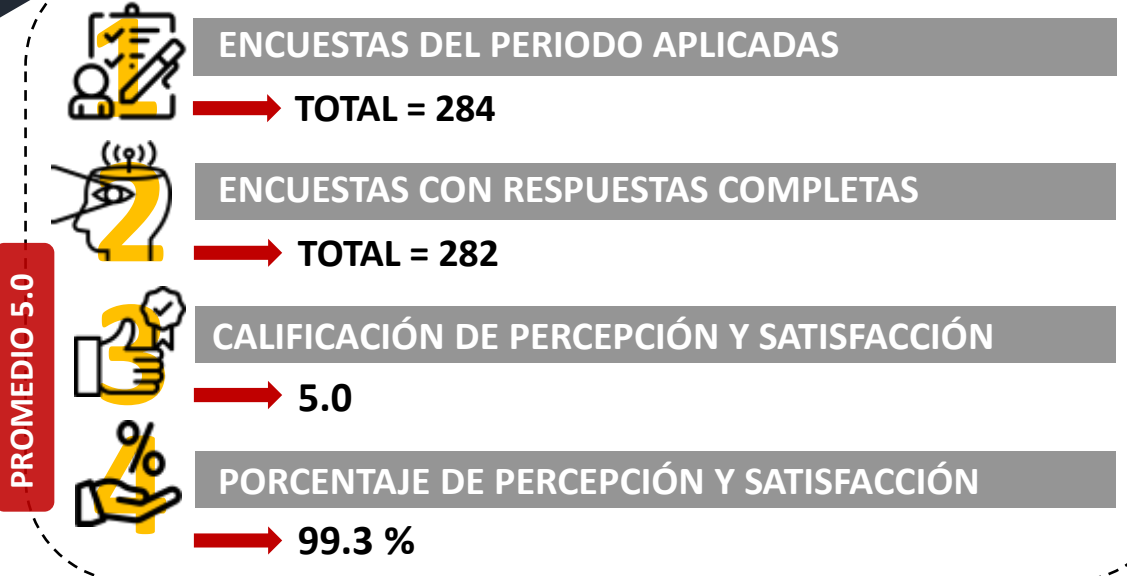
Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

|   |  |   |   |         |
|---|--|---|---|---------|
| 1 |  | ¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas? | = | 06      |
| 2 |  | ¿Número de solicitudes de información recibidas?            | = | 01      |
| 3 |  | ¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?          | = | 14 Días |
| 4 |  | ¿Número de solicitudes de información cerradas?             | = | 00      |
| 5 |  | ¿Número de solicitudes trasladadas?                         | = | 00      |
| 6 |  | ¿Número de solicitudes en las que se negó la información?   | = | 00      |

TIPOS DE SOLICITUDES



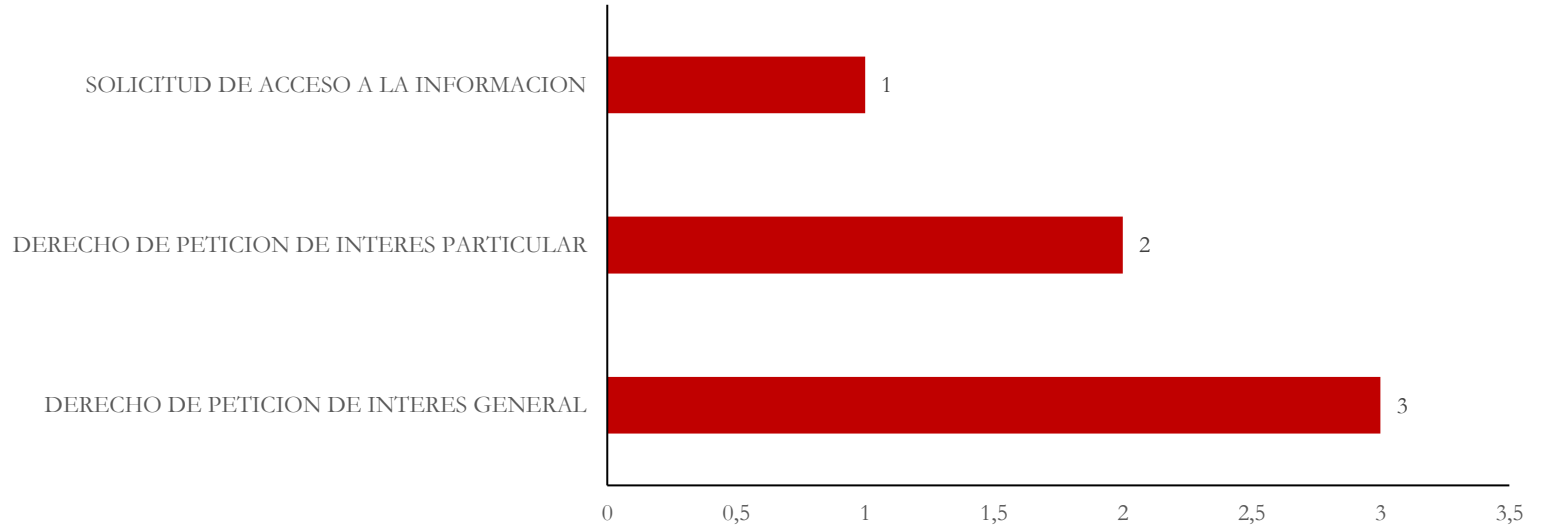
ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 04
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 02
- Documentos extraviados = 418
- Orientaciones ciudadanas = 135
- Certificados de propiedad horizontal = 00
- Certificados de residencia = 00

»»» DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

06 EN TOTAL



Días promedio de gestión alcaldía = 11

**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 DICIEMBRE del año 2023

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



Angie Paola Barreiro Acero

-----> **Revisión y Aprobación:**



Andrea Johanna Jiménez Ramírez