



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
ABRIL 2024  
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?

= 49

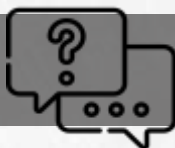
2



¿Número de solicitudes de información recibidas?

= 01

3



¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?

= 08 Días

4



¿Número de solicitudes de información cerradas?

= 00

5



¿Número de solicitudes trasladadas?

= 03

6

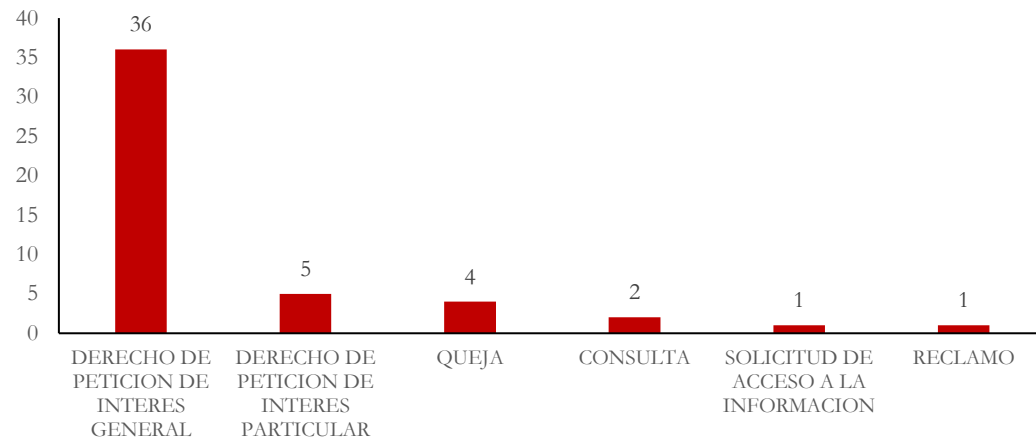


¿Número de solicitudes en las que se negó la información?

= 00

## TIPOS DE SOLICITUDES

49 EN TOTAL



## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO 4.9



ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS

TOTAL = 359



ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS

TOTAL = 358



CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

4.9



PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

98.9 %

Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 33

Solicitudes en trámite PENDIENTES = 16

Documentos extraviados = 938

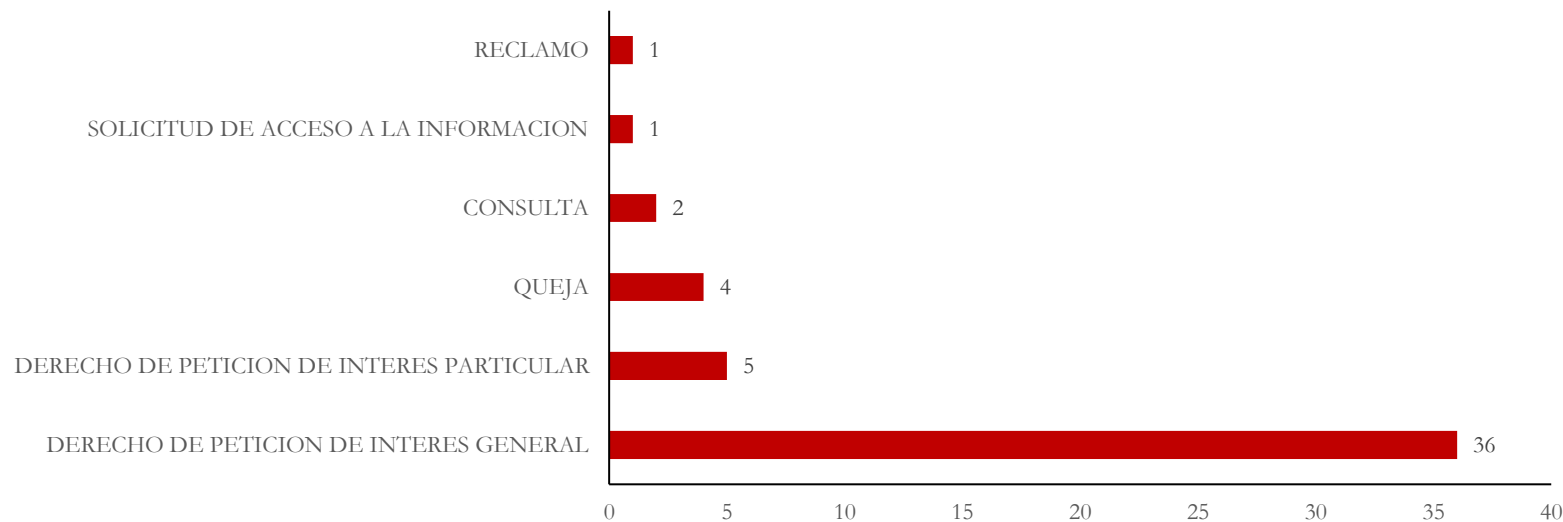
Orientaciones ciudadanas = 224

Certificados de propiedad horizontal = 31

Certificados de residencia = 625

49 EN TOTAL

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA



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 2024

## .....► Consolidación y Estructuración de información:



Angie Paola Barreiro Acero

## .....► Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez