



www.gobiernobogota.gov.co

Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
DICIEMBRE 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?

= 27

2



¿Número de solicitudes de información recibidas?

= 00

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?

= 03

6

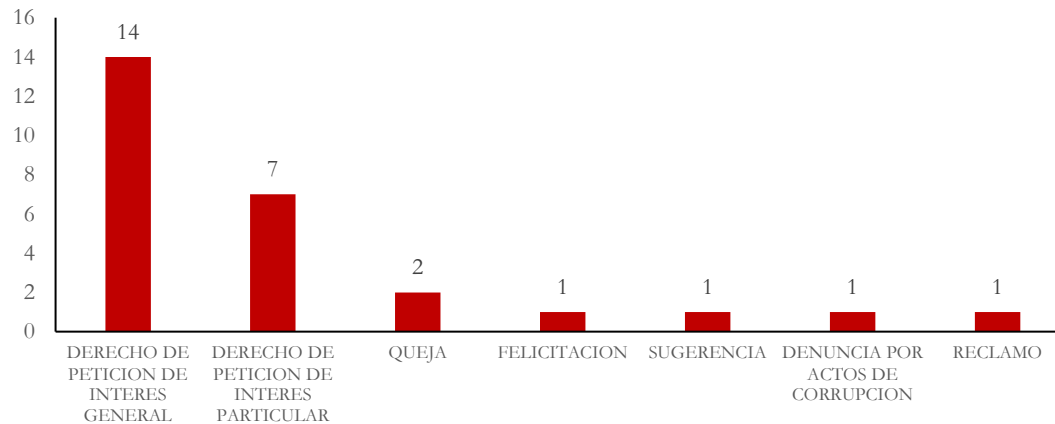


¿Número de solicitudes en las que se negó la información?

= 00

TIPOS DE SOLICITUDES

27 EN TOTAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO 5.0



ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS

TOTAL = 436



ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS

TOTAL = 436



CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

5.0



PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

99.8 %

Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 15

Solicitudes en trámite PENDIENTES = 12

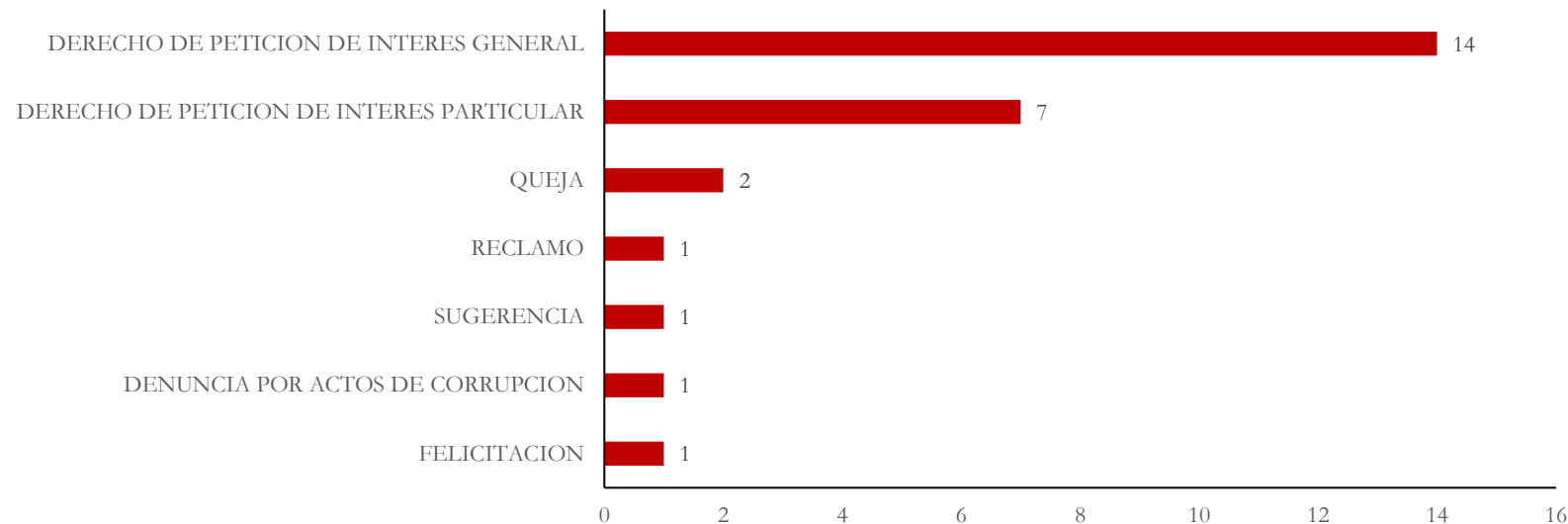
Documentos extraviados = 11

Orientaciones ciudadanas = 470

Certificados de propiedad horizontal = 10

Certificados de residencia = 242

»» DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA



27 EN TOTAL

Días promedio de
gestión alcaldía

=

08

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 2024

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



Angie Paola Barreiro Acero

.....► Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez