



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
DICIEMBRE 2024  
ALCALDIA LOCAL DE  
LOS MÁRTIRES

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?

= 05

2



¿Número de solicitudes de información recibidas?

= 00

3



¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?

= 16 Días

4



¿Número de solicitudes de información cerradas?

= 00

5



¿Número de solicitudes trasladadas?

= 00

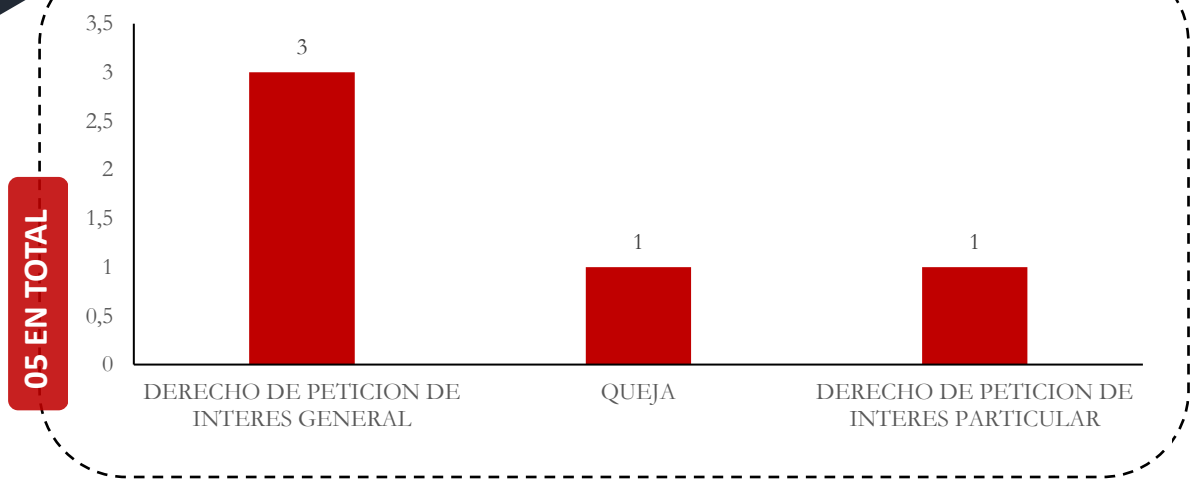
6



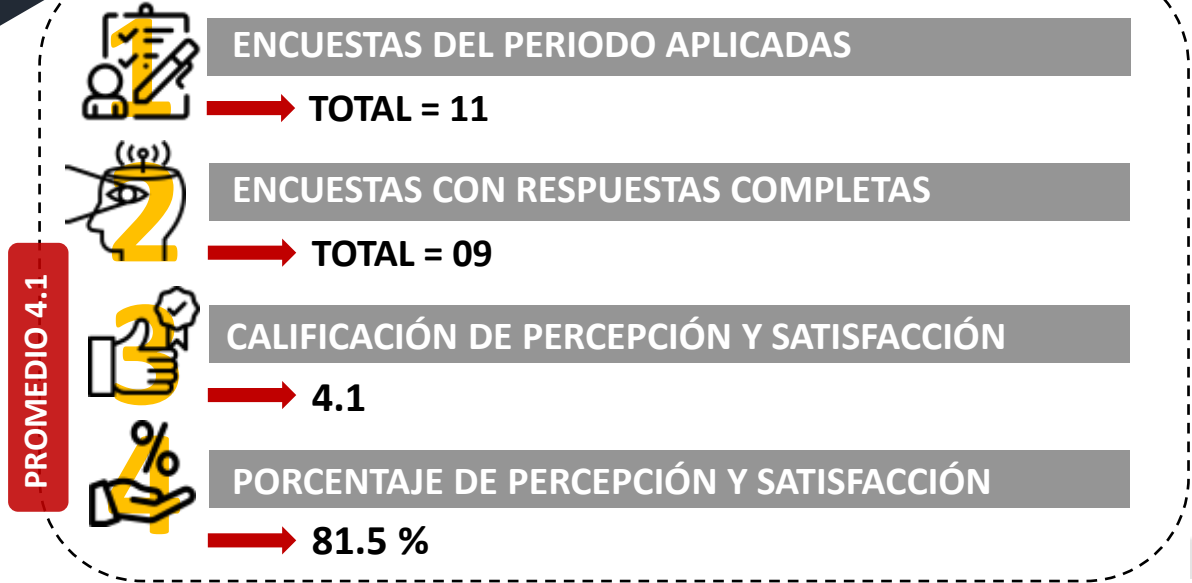
¿Número de solicitudes en las que se negó la información?

= 00

## TIPOS DE SOLICITUDES



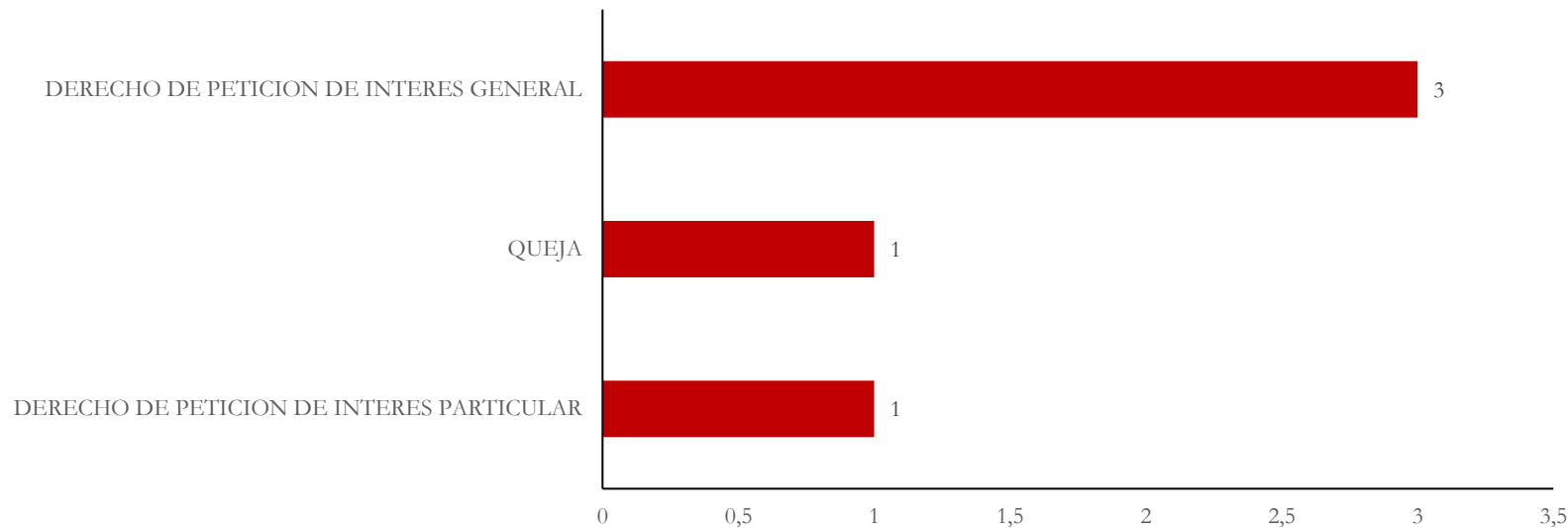
## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = **01**
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = **04**
- Documentos extraviados = **00**
- Orientaciones ciudadanas = **10**
- Certificados de propiedad horizontal = **00**
- Certificados de residencia = **23**

05 EN TOTAL

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA



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