



www.gobiernobogota.gov.co

SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INFORME MENSUAL
MARZO 2025
ALCALDÍA LOCAL DE
PUENTE ARANDA

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?

=

22

2



¿Número de solicitudes de información recibidas?

=

01

3



¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?

=

09 Días

4



¿Número de solicitudes de información cerradas?

=

00

5



¿Número de solicitudes trasladadas?

=

01

6



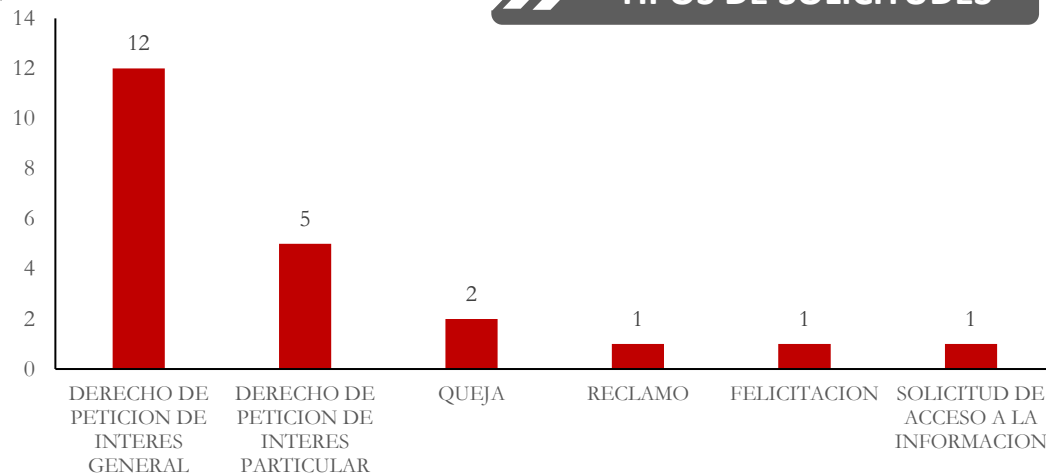
¿Número de solicitudes en las que se negó la información?

=

00

TIPOS DE SOLICITUDES

22 EN TOTAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO 4.3



ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS

→ TOTAL = 21



ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS

→ TOTAL = 20



CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

→ 4.3



PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

→ 87.0 %

➤ Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 10

➤ Solicitudes en trámite PENDIENTES = 12

➤ Documentos extraviados = 52

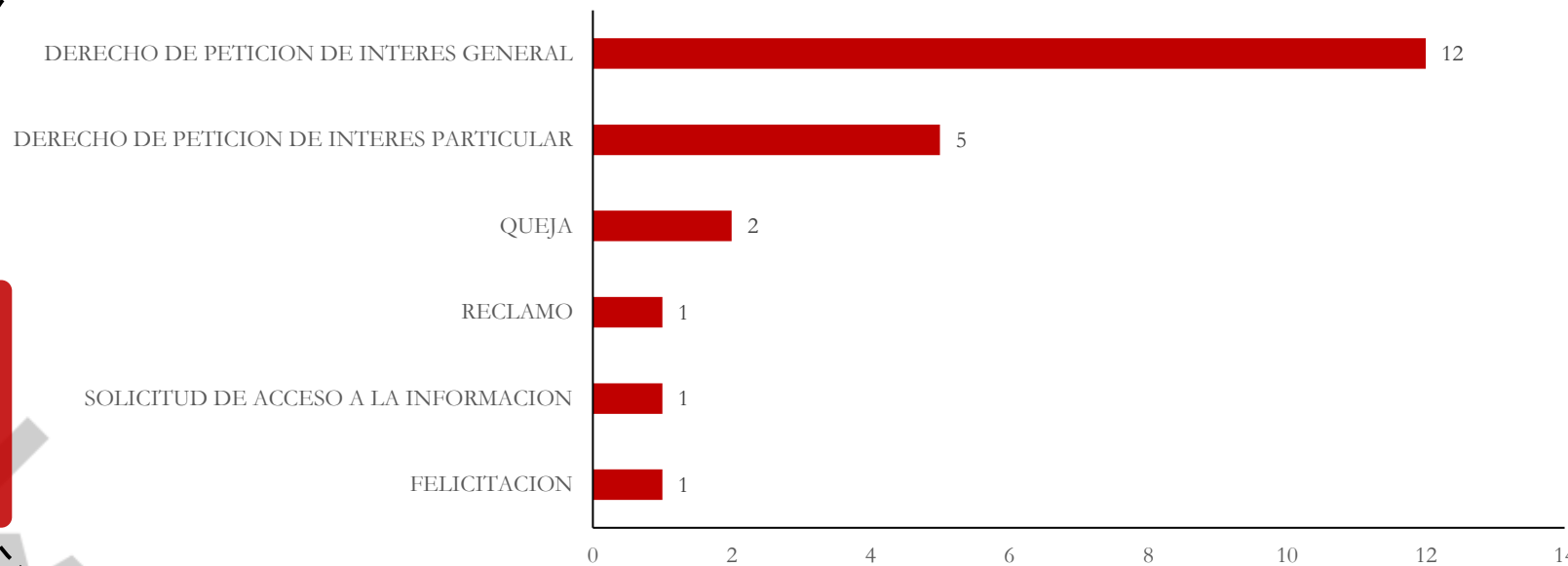
➤ Orientaciones ciudadanas = 270

➤ Certificados de propiedad horizontal = 05

➤ Certificados de residencia = 165

22 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 31 de MARZO del año 2025

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



Angie Paola Barreiro Acero

.....► Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez