



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

# SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INFORME MENSUAL  
JUNIO 2025  
ALCALDÍA LOCAL DE  
LA CANDELARIA



CUMPLIMIENTO DE:

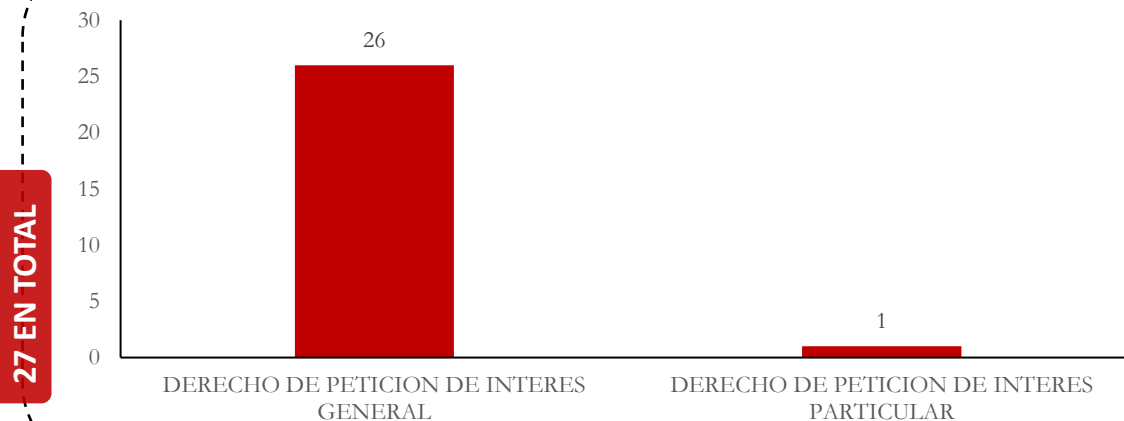


- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

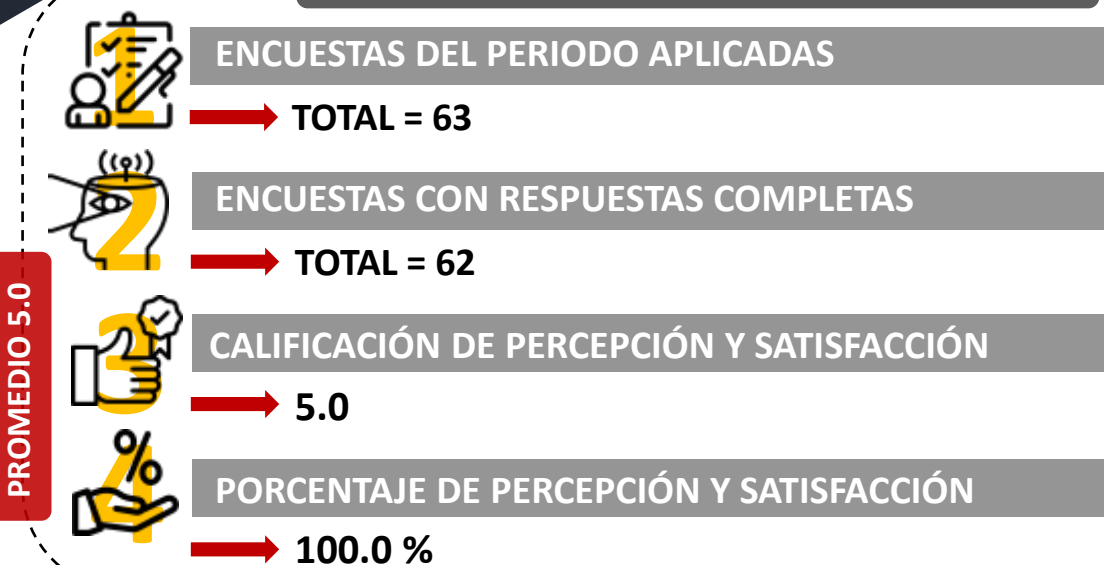
Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

|   |  |                                                             |   |         |
|---|--|-------------------------------------------------------------|---|---------|
| 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?          | = | 13 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



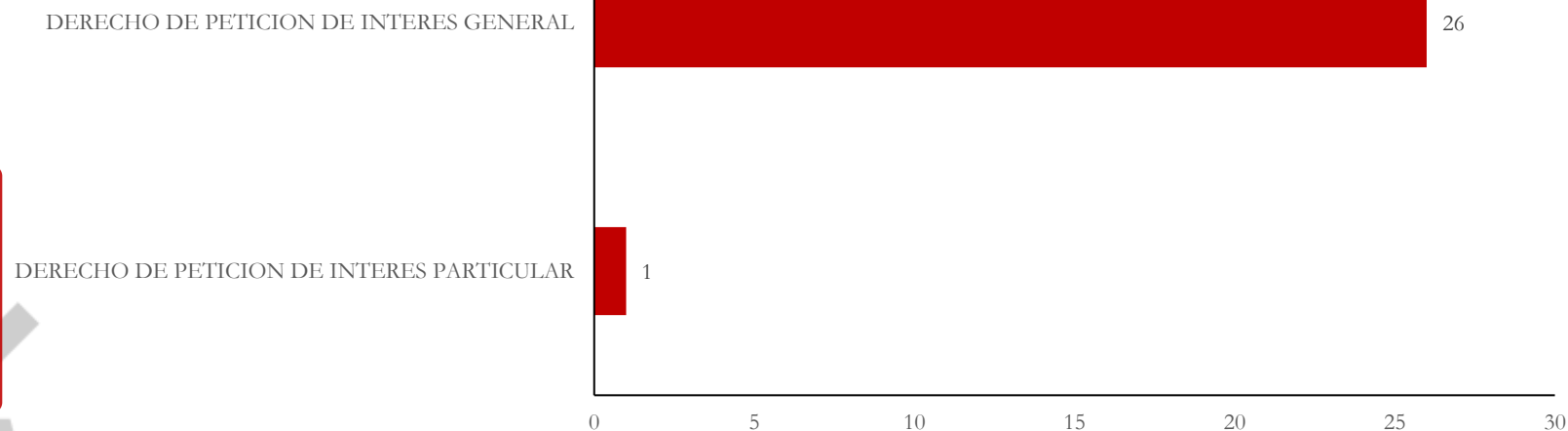
## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = **14**
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = **13**
- Documentos extraviados = **28**
- Orientaciones ciudadanas = **141**
- Certificados de propiedad horizontal = **03**
- Certificados de residencia = **52**

27 EN TOTAL

»» DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA



Días promedio de gestión alcaldía = 04

**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 JUNIO del año 2025

## Consolidación y Estructuración de información:



Angie Paola Barreiro Acero

## Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez