



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

# SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INFORME MENSUAL  
NOVIEMBRE 2025  
ALCALDÍA LOCAL DE  
ENGATIVÁ



CUMPLIMIENTO DE:

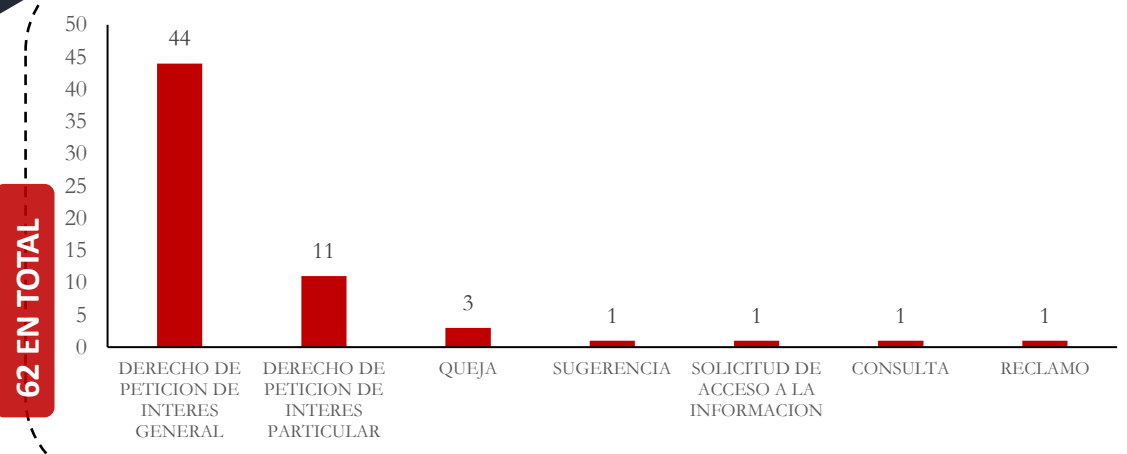


- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

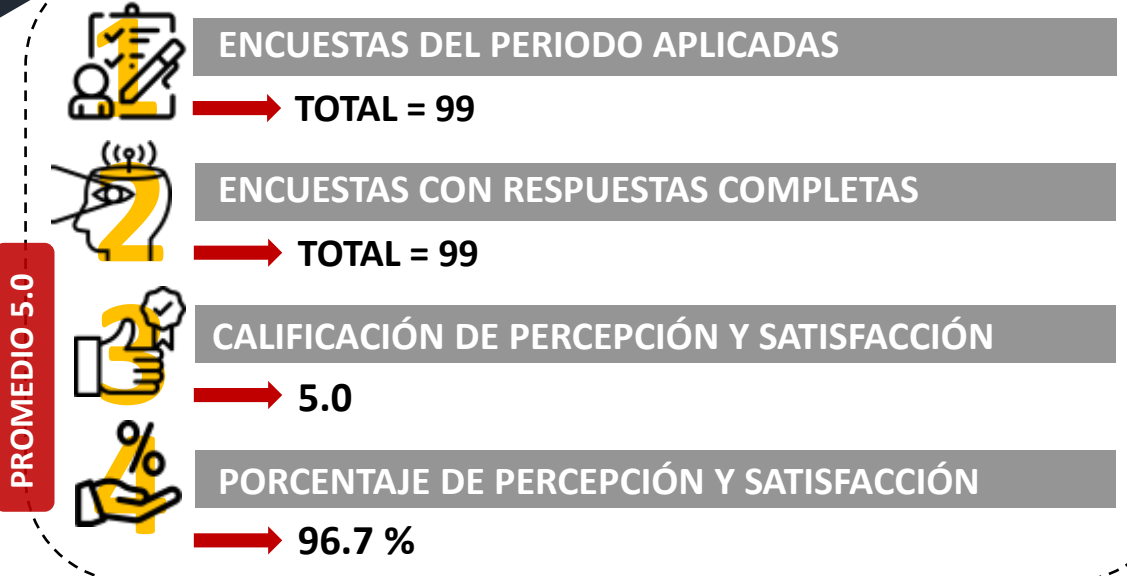
Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

|   |  |                                                             |   |         |
|---|--|-------------------------------------------------------------|---|---------|
| 1 |  | ¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas? | = | 62      |
| 2 |  | ¿Número de solicitudes de información recibidas?            | = | 01      |
| 3 |  | ¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?          | = | 14 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



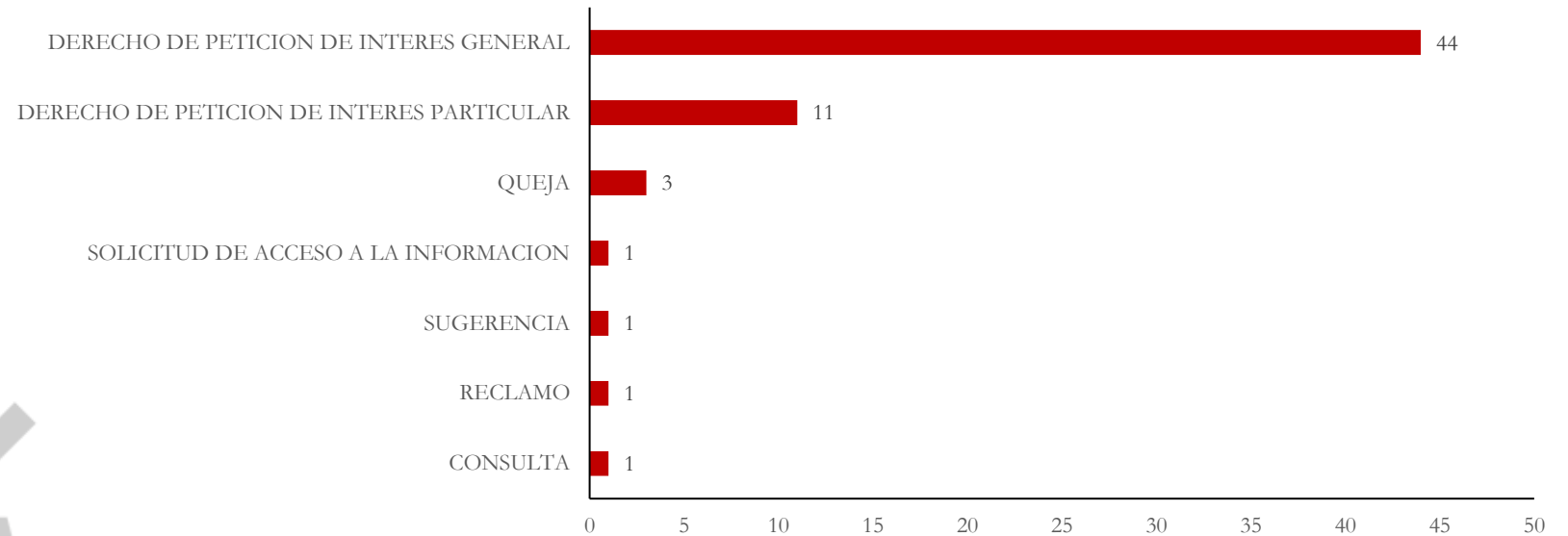
## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



-  Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = **22**
-  Solicitudes en trámite PENDIENTES = **40**
-  Documentos extraviados = **749**
-  Orientaciones ciudadanas = **126**
-  Certificados de propiedad horizontal = **05**
-  Certificados de residencia = **517**

62 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 30 de NOVIEMBRE del año 2025

### Consolidación y Estructuración de información:



Angie Paola Barreiro Acero

### Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez