



www.gobiernobogota.gov.co

Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
SEPTIEMBRE 2023
ALCALDIA LOCAL DE
PUENTE ARANDA



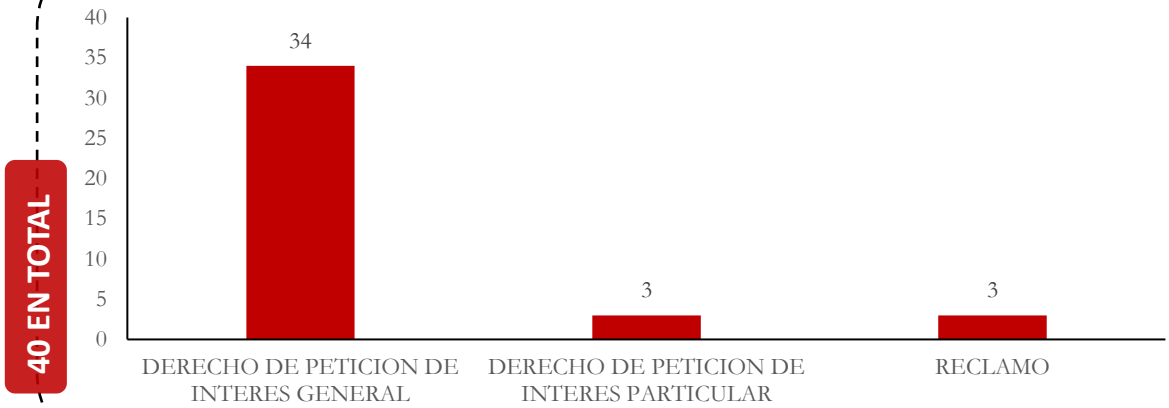
CUMPLIMIENTO DE:

- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

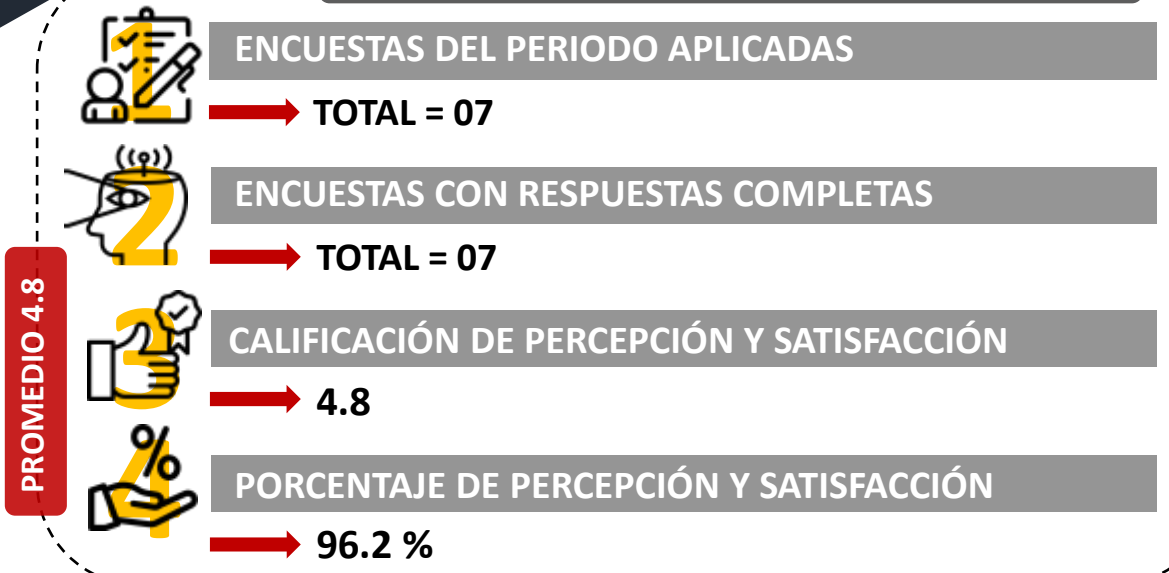
Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

| | | | | |
|---|--|---|---|---------|
| 1 | | ¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas? | = | 40 |
| 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 = 14
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 26
- Documentos extraviados = 00
- Orientaciones ciudadanas = 51
- Certificados de propiedad horizontal = 32
- Certificados de residencia = 178

»»» DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

40 EN TOTAL

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

3

RECLAMO

3

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

34

0 5 10 15 20 25 30 35 40

Días promedio de gestión alcaldía

=

09

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 SEPTIEMBRE del año 2023

-----> **Consolidación y Estructuración de información:**



Angie Paola Barreiro Acero

-----> **Revisión y Aprobación:**



Andrea Johanna Jiménez Ramírez