



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
ENERO 2024  
ALCALDIA LOCAL DE  
PUENTE ARANDA



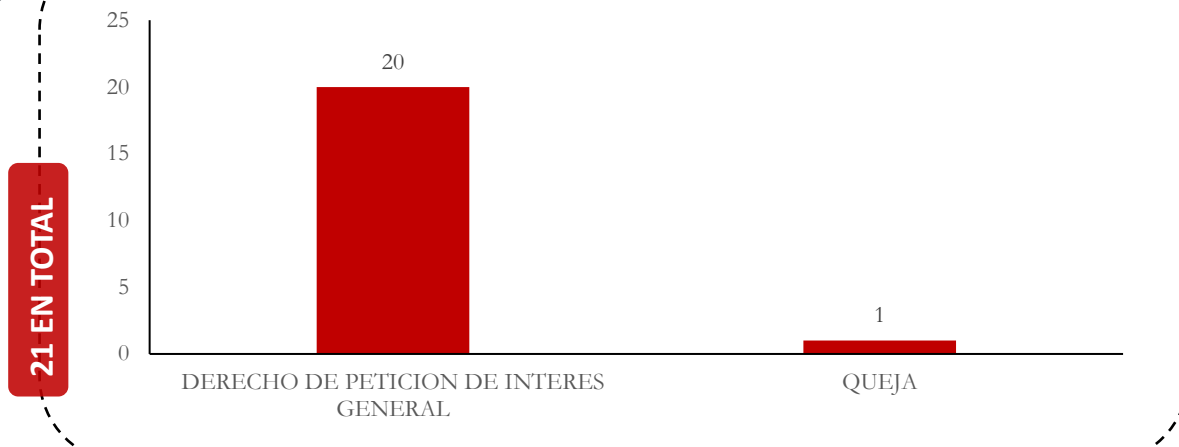
**CUMPLIMIENTO DE:**

- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

	<b>1</b>		¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?	<b>= 21</b>
	<b>2</b>		¿Número de solicitudes de información recibidas?	<b>= 00</b>
	<b>3</b>		¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?	<b>= 24 Días</b>
	<b>4</b>		¿Número de solicitudes de información cerradas?	<b>= 00</b>
	<b>5</b>		¿Número de solicitudes trasladadas?	<b>= 00</b>
	<b>6</b>		¿Número de solicitudes en las que se negó la información?	<b>= 00</b>

TIPOS DE SOLICITUDES



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

**PROMEDIO 5.0**

- ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS → TOTAL = 01
- ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS → TOTAL = 01
- CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN → 5.0
- PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN → 100.0 %

- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 06
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 15
- Documentos extraviados = 00
- Orientaciones ciudadanas = 00
- Certificados de propiedad horizontal = 02
- Certificados de residencia = 104

»»» DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

21 EN TOTAL

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

QUEJA

1

20

0 5 10 15 20 25

↓  
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 31 de ENERO del año 2024

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



Angie Paola Barreiro Acero

-----> **Revisión y Aprobación:**



Andrea Johanna Jiménez Ramírez