



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
AGOSTO 2023  
ALCALDIA LOCAL DE  
CHAPINERO



**CUMPLIMIENTO DE:**

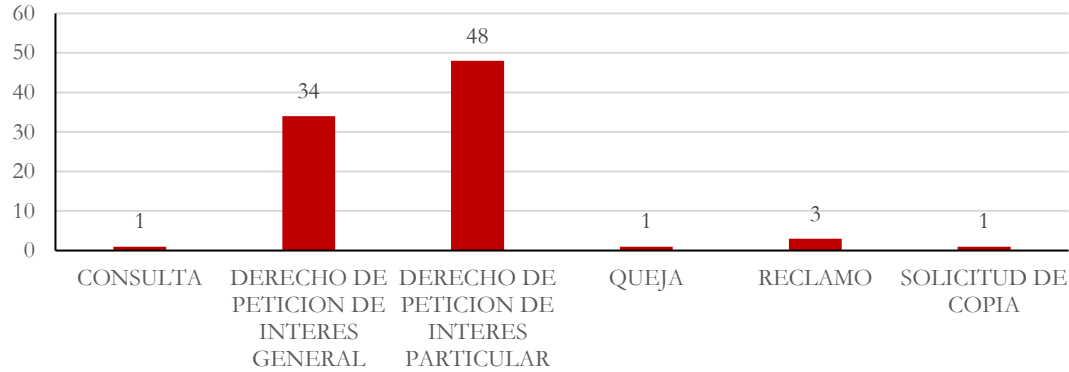
- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

1		¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?	=	88
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?	=	28
6		¿Número de solicitudes en las que se negó la información?	=	00

## TIPOS DE SOLICITUDES

88 EN TOTAL



Solicitudes con respuesta total **GESTIONADAS** = 56

Solicitudes en trámite **PENDIENTES** = 32

Documentos extraviados = 73

Orientaciones ciudadanas = 227

Certificados de propiedad horizontal = 51

Certificados de residencia = 139

## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO 2.1



ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS

TOTAL = 07



ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS

TOTAL = 07



CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

2.1

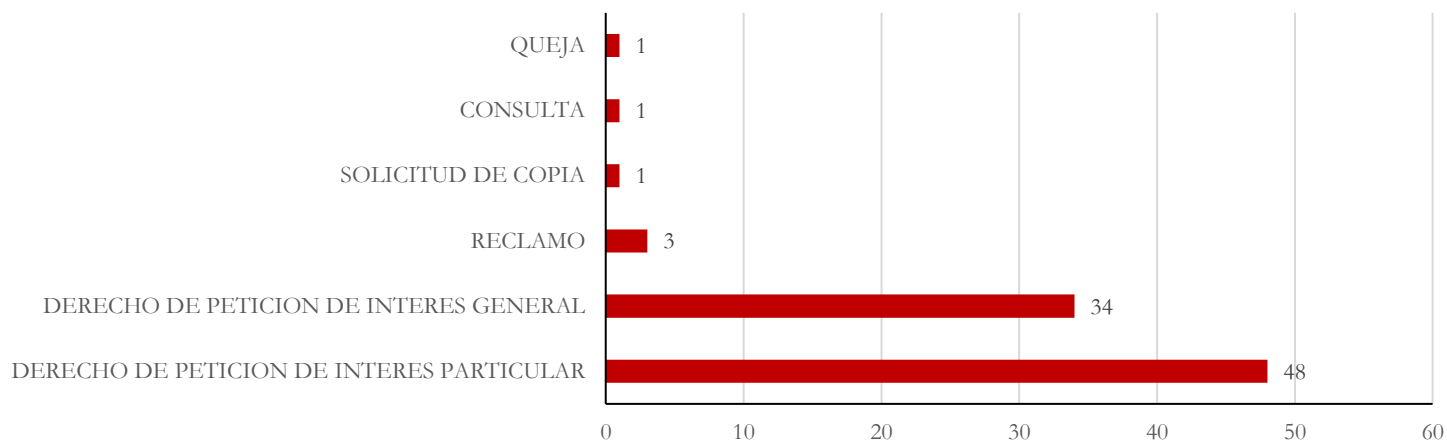


PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

41.9 %

»»» DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

88 EN TOTAL



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 AGOSTO del año 2023

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



Angie Paola Barreiro Acero

## -----> Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez