



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
JUNIO 2023  
ALCALDIA LOCAL DE  
CIUDAD BOLÍVAR



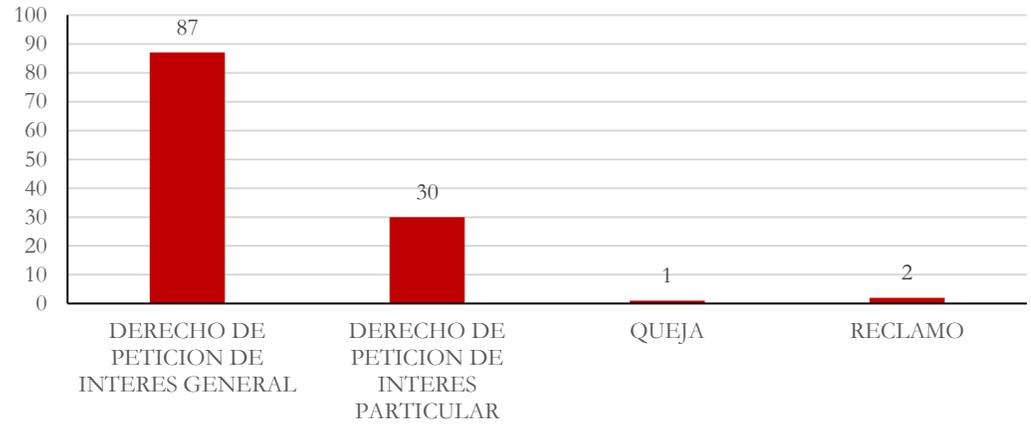
CUMPLIMIENTO DE:  • LEY 1712 DE 2014  
• LEY 1755 DE 2014

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

	<b>1</b>		¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?		<b>120</b>
	<b>2</b>		¿Número de solicitudes de información recibidas?		<b>00</b>
	<b>3</b>		¿Cual es el tiempo de respuesta de cada solicitud?		<b>12</b> Días
	<b>4</b>		¿Número de solicitudes de información cerradas?		<b>00</b>
	<b>5</b>		¿Número de solicitudes trasladadas?		<b>07</b>
	<b>6</b>		¿Número de solicitudes en las que se negó la información?		<b>00</b>

TIPOS DE SOLICITUDES

120 EN TOTAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

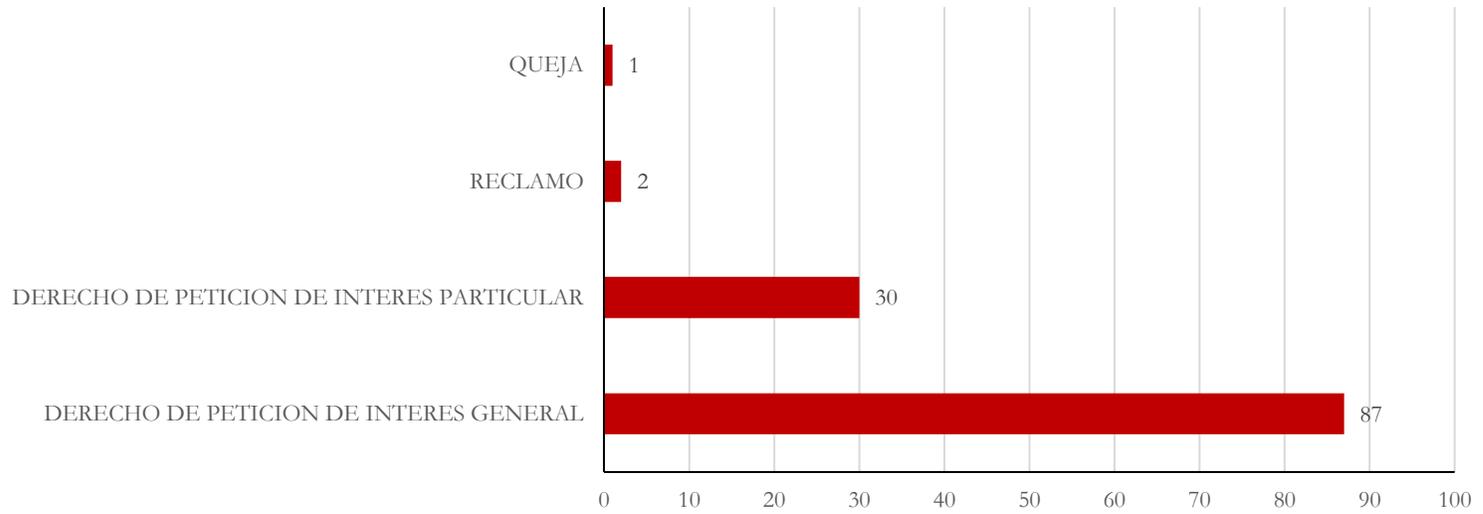
PROMEDIO 5.0

- ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS  
→ TOTAL = 232
- ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS  
→ TOTAL = 229
- CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN  
→ 5.0
- PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN  
→ 99.3 %

- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 46
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 74
- Documentos extraviados = 00
- Orientaciones ciudadanas = 1026
- Certificados de propiedad horizontal = 08
- Certificados de residencia = 498

»»» DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

120 EN TOTAL



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 JUNIO del año 2023

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



Angie Paola Barreiro Acero

## -----> Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez