



www.gobiernobogota.gov.co

Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
MARZO 2024
ALCALDIA LOCAL DE
CHAPINERO



CUMPLIMIENTO DE:

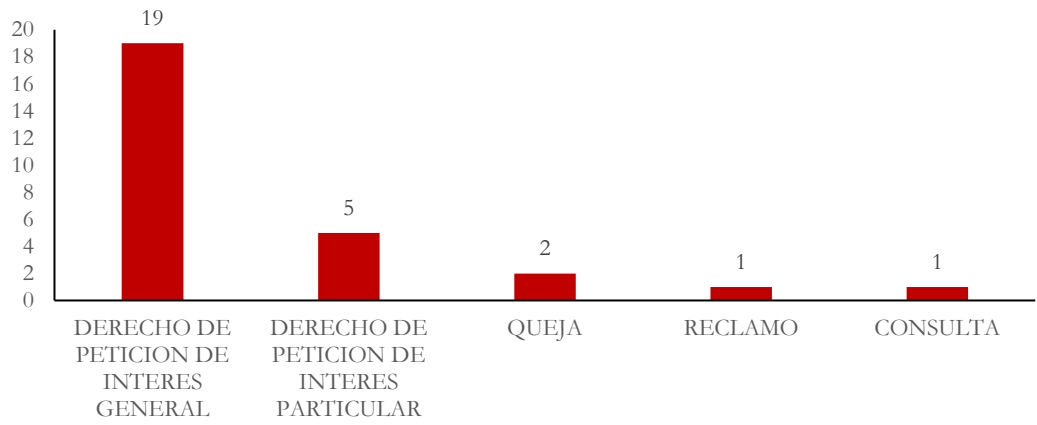
- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

| | | | | |
|--|----------|--|---|------------------|
| | 1 | | ¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas? | = 28 |
| | 2 | | ¿Número de solicitudes de información recibidas? | = 00 |
| | 3 | | ¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud? | = 17 Días |
| | 4 | | ¿Número de solicitudes de información cerradas? | = 00 |
| | 5 | | ¿Número de solicitudes trasladadas? | = 03 |
| | 6 | | ¿Número de solicitudes en las que se negó la información? | = 00 |

TIPOS DE SOLICITUDES

28 EN TOTAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

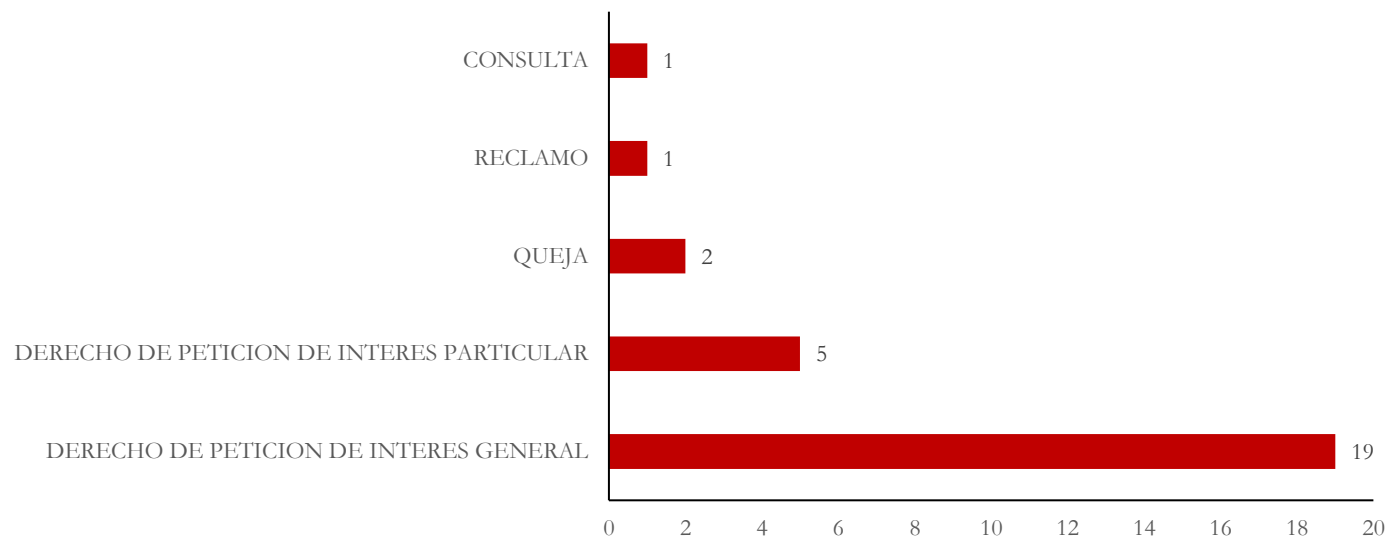
PROMEDIO 5.0

- ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS
→ TOTAL = 02
- ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS
→ TOTAL = 02
- CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN
→ 5.0
- PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN
→ 100.0 %

- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 12
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 16
- Documentos extraviados = 17
- Orientaciones ciudadanas = 01
- Certificados de propiedad horizontal = 14
- Certificados de residencia = 128

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

28 EN TOTAL



Días promedio de gestión alcaldía = 07

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 MARZO del año 2024

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



Angie Paola Barreiro Acero

-----> **Revisión y Aprobación:**



Andrea Johanna Jiménez Ramírez