



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
ABRIL 2024  
ALCALDIA LOCAL DE  
CHAPINERO







JERARQUÍA NORMATIVA



CUMPLIMIENTO DE: 

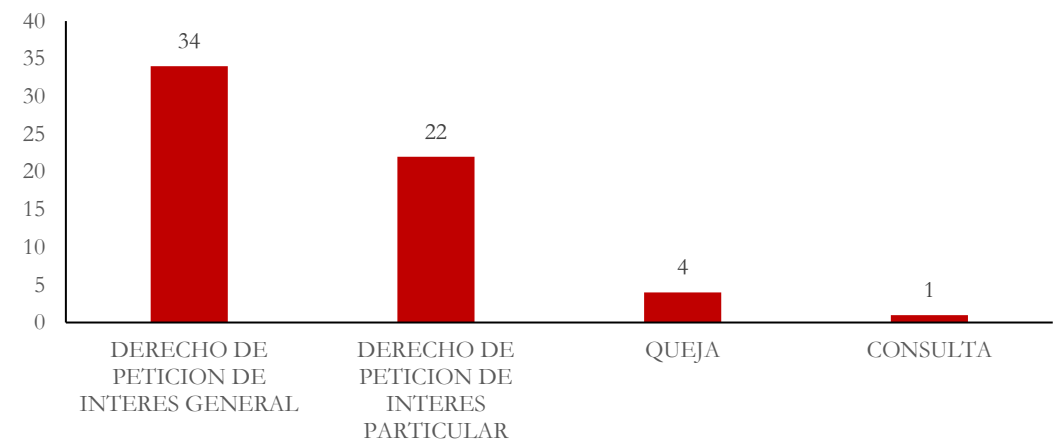
- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

1		¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?	=	61
2		¿Número de solicitudes de información recibidas?	=	00
3		¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?	=	11 Días
4		¿Número de solicitudes de información cerradas?	=	00
5		¿Número de solicitudes trasladadas?	=	04
6		¿Número de solicitudes en las que se negó la información?	=	00

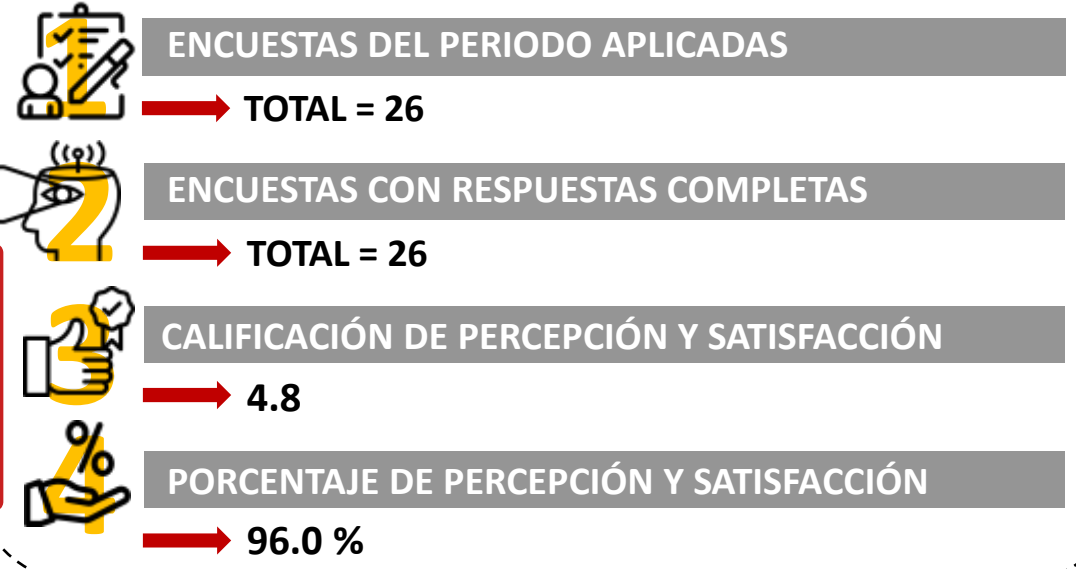
TIPOS DE SOLICITUDES

61 EN TOTAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO 4.8



- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 39
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 22
- Documentos extraviados = 00
- Orientaciones ciudadanas = 142
- Certificados de propiedad horizontal = 51
- Certificados de residencia = 201

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

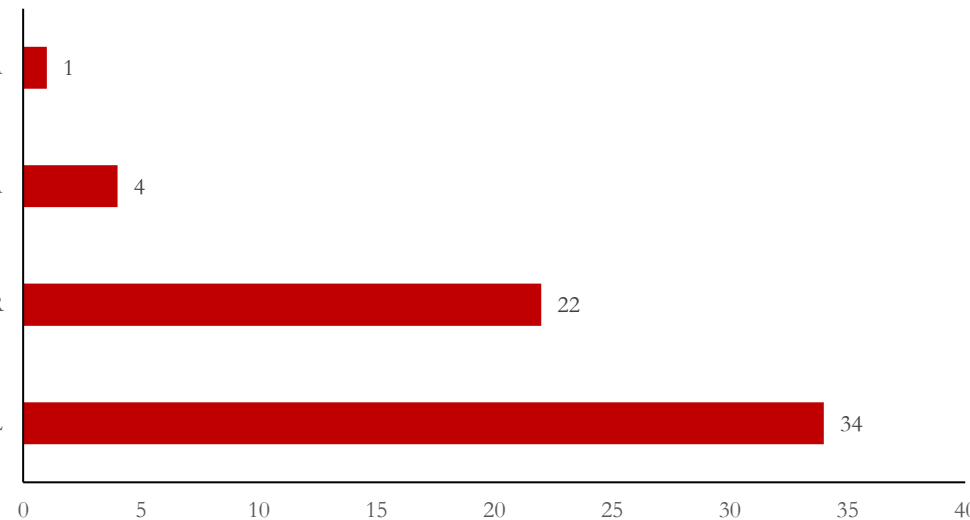
61 EN TOTAL

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

CONSULTA

QUEJA



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 30 de ABRIL del año 2024

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



Angie Paola Barreiro Acero

### -----> Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez