



www.gobiernobogota.gov.co

Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
DICIEMBRE 2023
ALCALDÍA LOCAL DE
USAQUÉN



CUMPLIMIENTO DE:

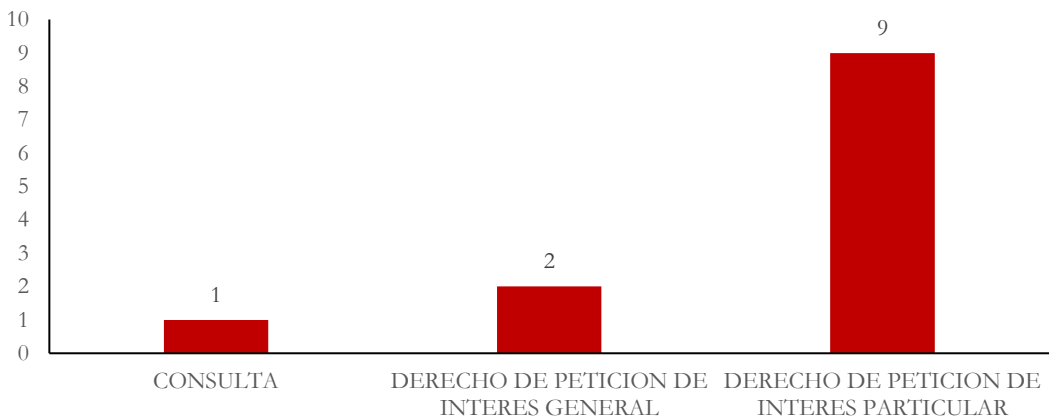
- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

1		¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?	=	12
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?	=	00
6		¿Número de solicitudes en las que se negó la información?	=	00

TIPOS DE SOLICITUDES

12 EN TOTAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

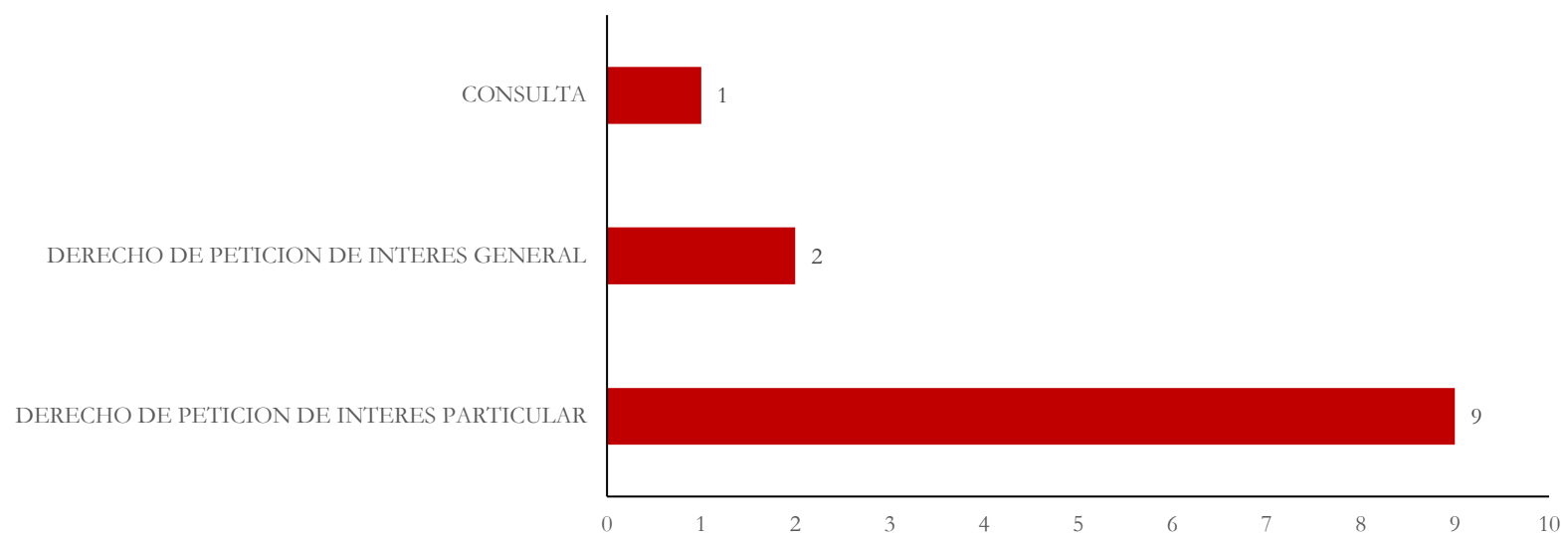
PROMEDIO 4.6

- ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS
→ TOTAL = 139
- ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS
→ TOTAL = 138
- CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN
→ 4.6
- PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN
→ 92.6%

- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 07
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 05
- Documentos extraviados = 00
- Orientaciones ciudadanas = 422
- Certificados de propiedad horizontal = 258
- Certificados de residencia = 294

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

12 EN TOTAL



Días promedio de gestión alcaldía = 12

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 DICIEMBRE del año 2023

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



Angie Paola Barreiro Acero

-----> **Revisión y Aprobación:**



Andrea Johanna Jiménez Ramírez