



www.gobiernobogota.gov.co

Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
ABRIL 2024
ALCALDIA LOCAL DE
PUENTE ARANDA

JERARQUÍA NORMATIVA



CUMPLIMIENTO DE:

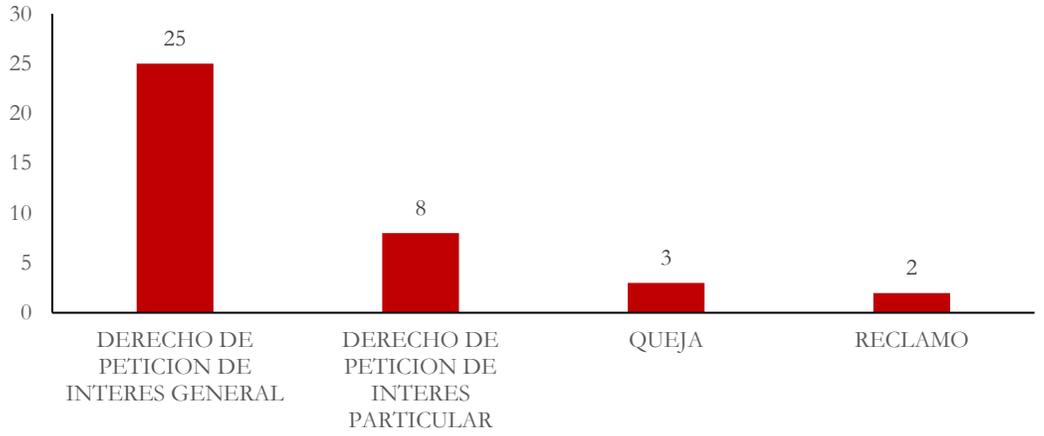
- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

| | | | | |
|---|--|---|---|---------|
| 1 | | ¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas? | = | 38 |
| 2 | | ¿Número de solicitudes de información recibidas? | = | 00 |
| 3 | | ¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud? | = | 25 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 |

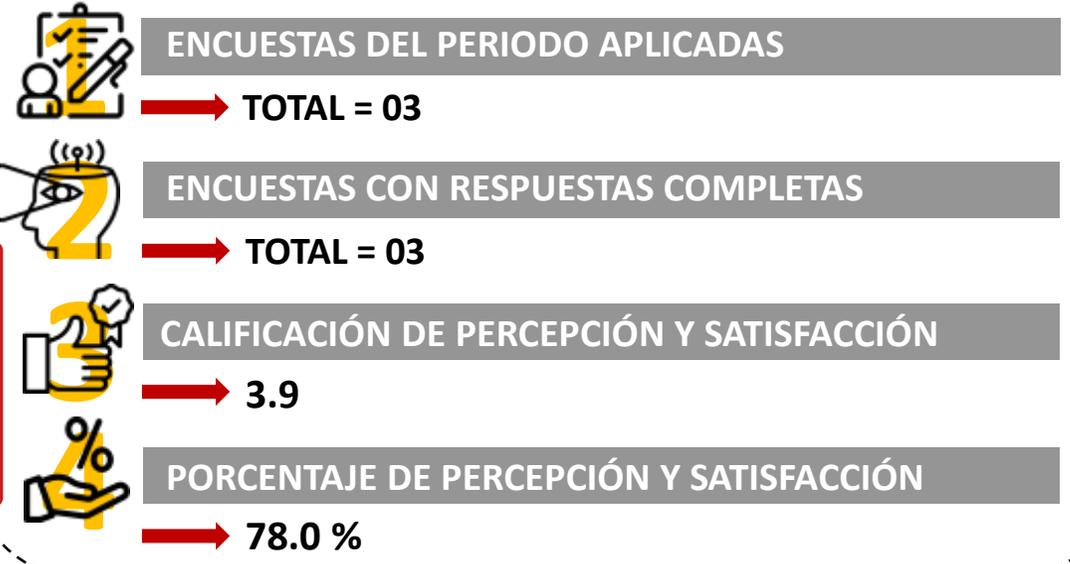
TIPOS DE SOLICITUDES

38 EN TOTAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO 3.9



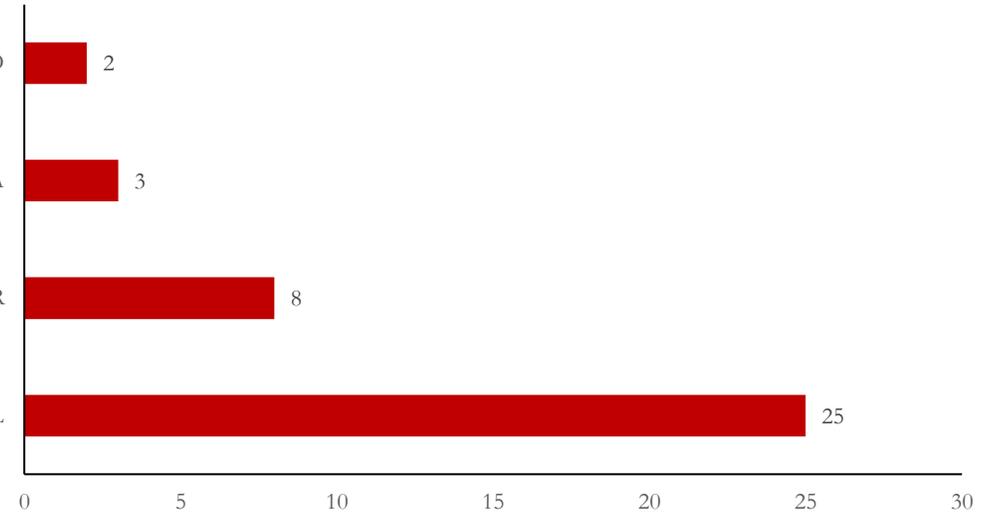
- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 20
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 18
- Documentos extraviados = 00
- Orientaciones ciudadanas = 102
- Certificados de propiedad horizontal = 05
- Certificados de residencia = 192

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

38 EN TOTAL

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

RECLAMO 2
QUEJA 3



Días promedio de gestión alcaldía

=

11

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