



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
ABRIL 2024  
ALCALDIA LOCAL DE  
ANTONIO NARIÑO



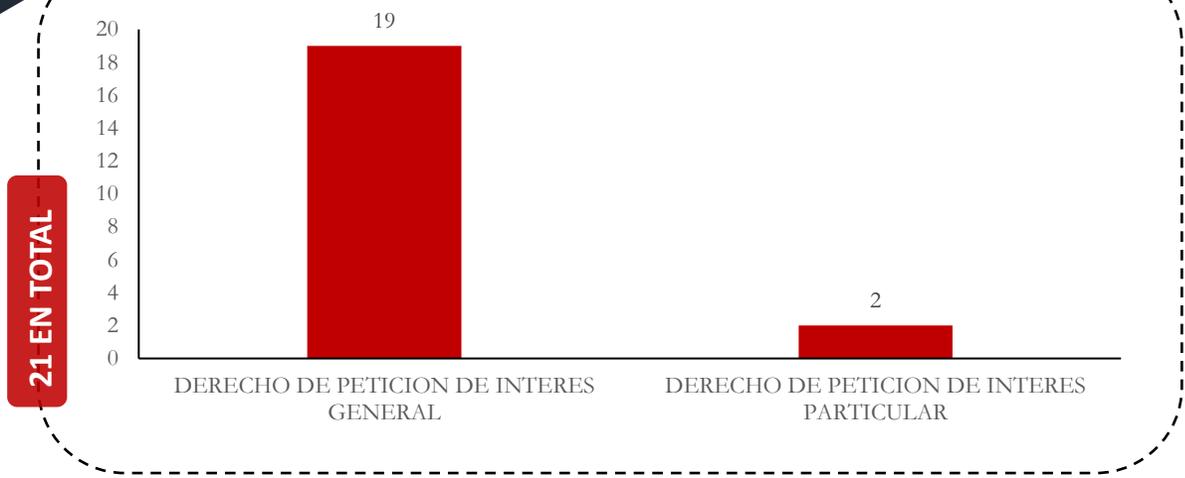
**CUMPLIMIENTO DE:**

- LEY 1712 DE 2014
- LEY 1755 DE 2014

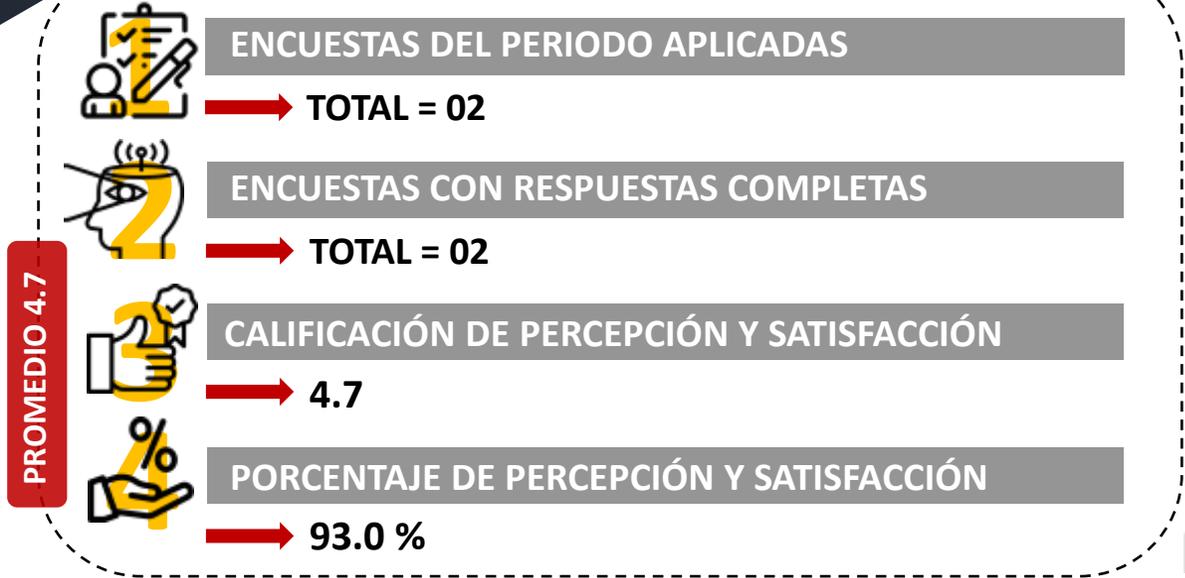
Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

|  |          |  |   |                  |
|--|----------|--|---|------------------|
|  | <b>1</b> |  | ¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas? | <b>= 21</b>      |
|  | <b>2</b> |  | ¿Número de solicitudes de información recibidas?            | <b>= 00</b>      |
|  | <b>3</b> |  | ¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?          | <b>= 20 Días</b> |
|  | <b>4</b> |  | ¿Número de solicitudes de información cerradas?             | <b>= 00</b>      |
|  | <b>5</b> |  | ¿Número de solicitudes trasladadas?                         | <b>= 00</b>      |
|  | <b>6</b> |  | ¿Número de solicitudes en las que se negó la información?   | <b>= 00</b>      |

TIPOS DE SOLICITUDES



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO



- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 03
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 18
- Documentos extraviados = 00
- Orientaciones ciudadanas = 55
- Certificados de propiedad horizontal = 11
- Certificados de residencia = 98

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

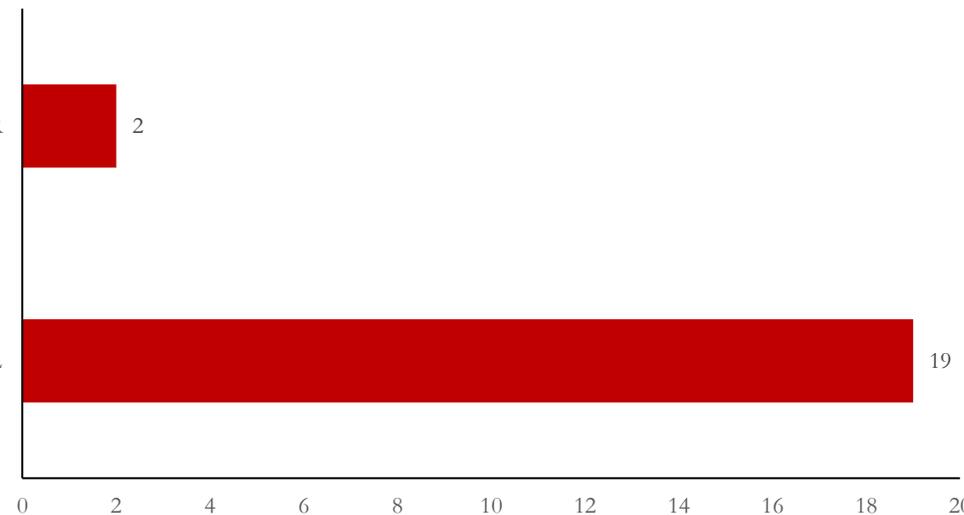
21 EN TOTAL

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

2

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

19



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 30 de ABRIL del año 2024

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



Angie Paola Barreiro Acero

## -----> Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez