



www.gobiernobogota.gov.co

Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
ABRIL 2024
ALCALDIA LOCAL DE
TUNJUELITO

JERARQUÍA NORMATIVA



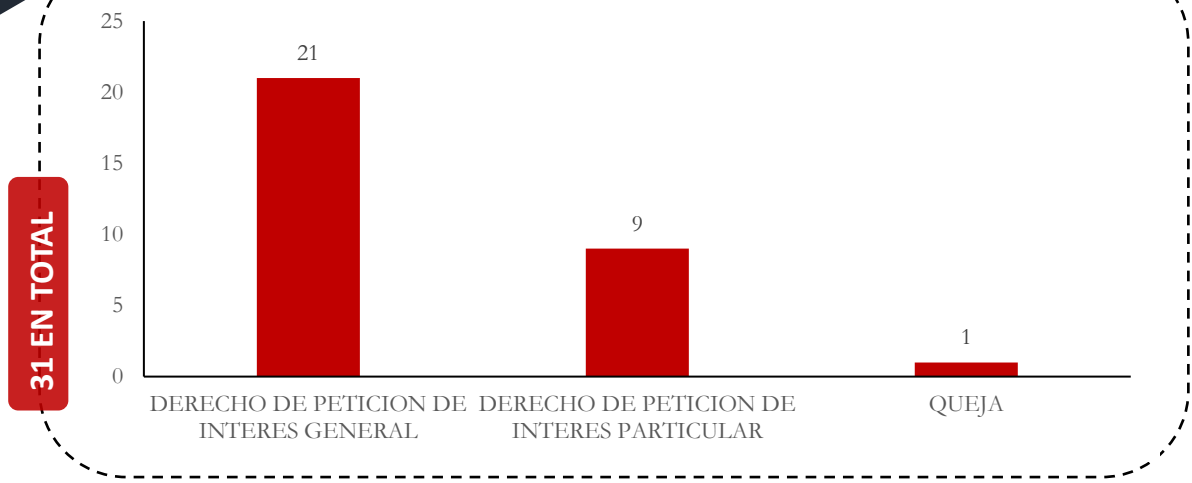
CUMPLIMIENTO DE:

- 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?	=	31
2		¿Número de solicitudes de información recibidas?	=	00
3		¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?	=	13 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



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO 4.9

- ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS → TOTAL = 09
- ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS → TOTAL = 09
- CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN → 4.9
- PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN → 97.0 %

- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 15
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 16
- Documentos extraviados = 00
- Orientaciones ciudadanas = 81
- Certificados de propiedad horizontal = 04
- Certificados de residencia = 343

»»» DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

31 EN TOTAL

QUEJA

1

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

9

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

21

0 5 10 15 20 25

Días promedio de gestión alcaldía

=

05

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