



www.gobiernobogota.gov.co







Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
ABRIL 2023
ALCALDIA LOCAL DE
FONTIBÓN



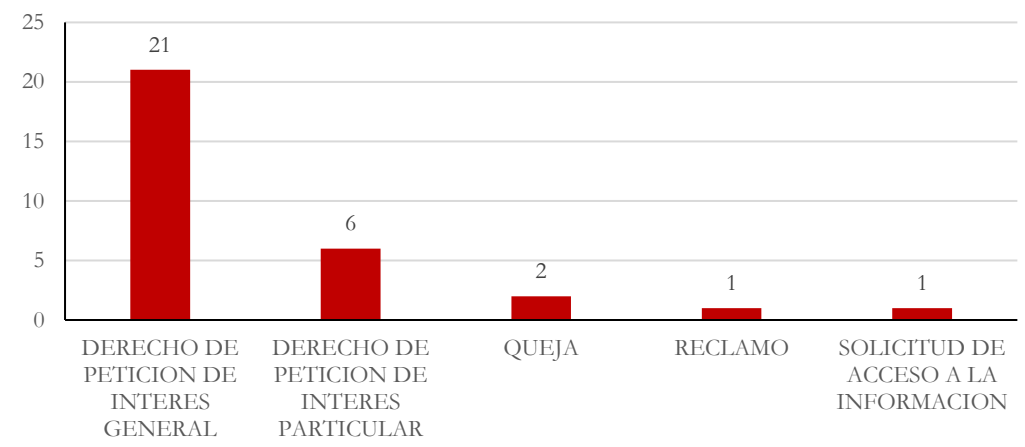
CUMPLIMIENTO DE:  • LEY 1712 DE 2014
• LEY 1755 DE 2014

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?	= 01
3		¿Cual es el tiempo de respuesta de cada solicitud?	= 39 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

31 EN TOTAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

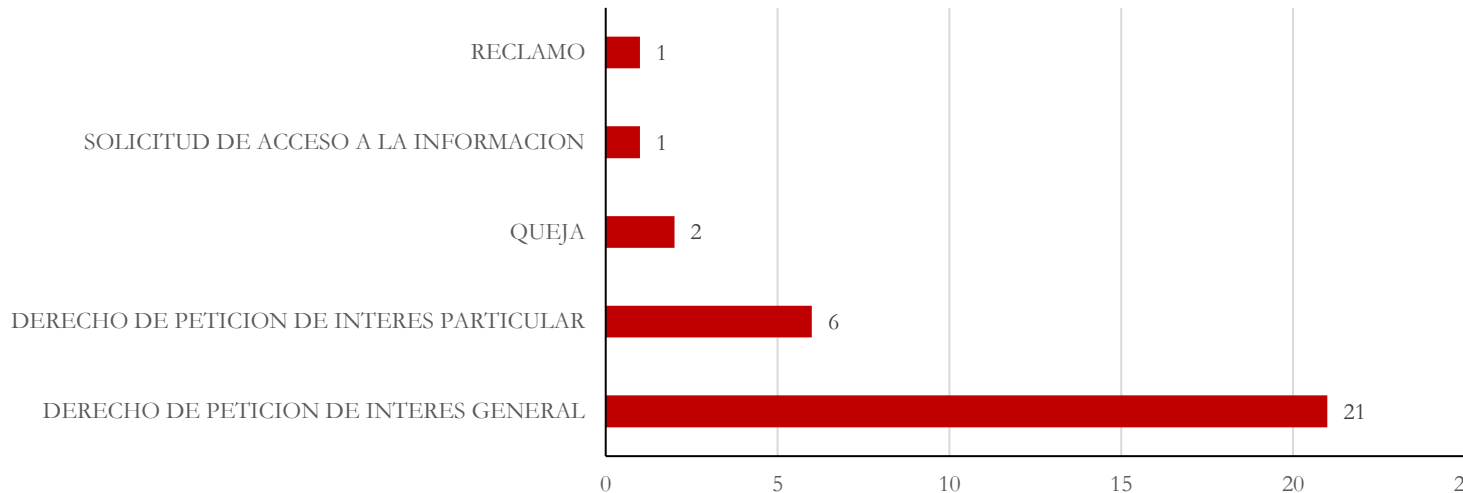
PROMEDIO 3.9

- ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS
→ TOTAL = 10
- ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS
→ TOTAL = 09
- CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN
→ 3.9
- PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN
→ 77.0%

- Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 13
- Solicitudes en trámite PENDIENTES = 18
- Documentos extraviados = 00
- Orientaciones ciudadanas = 10
- Certificados de propiedad horizontal = 21
- Certificados de residencia = 434

»»» DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

31 EN TOTAL



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 2023

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



Angie Paola Barreiro Acero

-----> **Revisión y Aprobación:**



Andrea Johanna Jiménez Ramírez