BOGOTÁ
Secretaría Distrital de Gobierno

Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL
DICIEMBRE 2023
ALCALDÍA LOCAL DE USME

www.gobiernobogota.gov.co

CUMPLIMIENTO DE:

- **LEY 1712 DE 2014**
- **LEY 1755 DE 2014**

Mediante: Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020

JERARQUÍA NORMATIVA

1	¿Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?	80
2	¿Número de solicitudes de información recibidas?	00
3	¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?	12 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

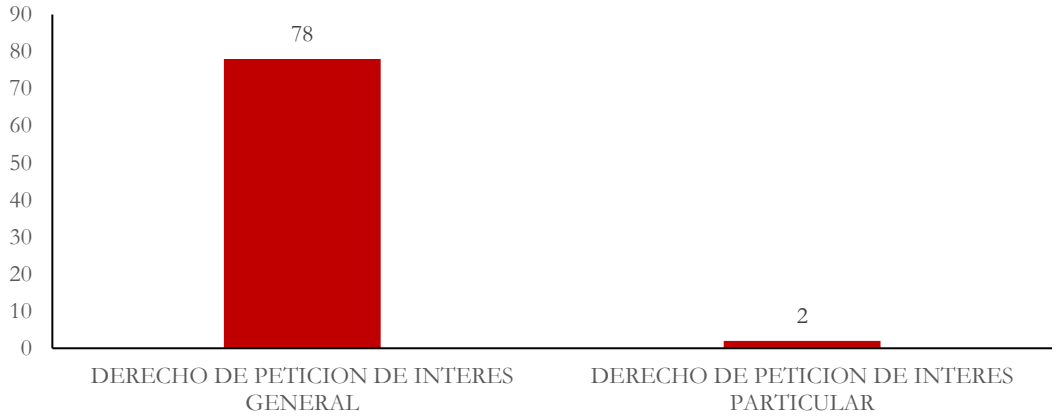
RESUMEN DE GESTIÓN - DICIEMBRE 2023

BOGOTÁ

ALCALDÍA LOCAL USME

TIPOS DE SOLICITUDES

80 EN TOTAL



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO 4.3

ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS

TOTAL = 08

ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS

TOTAL = 08

CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

4.3

PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

85.0%

Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS	55
Solicitudes en trámite PENDIENTES	25
Documentos extraviados	166
Orientaciones ciudadanas	14
Certificados de propiedad horizontal	03
Certificados de residencia	234

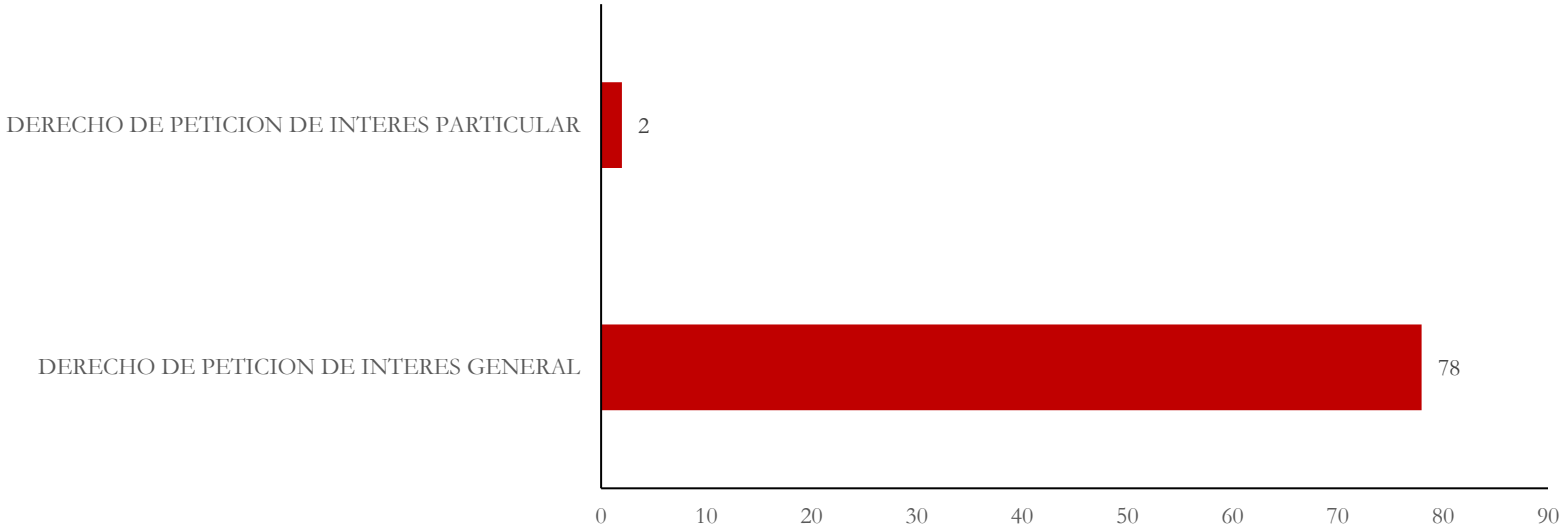
RESUMEN DE GESTIÓN - DICIEMBRE 2023

BOGOTÁ

ALCALDÍA LOCAL USME

DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

80 EN TOTAL



Días promedio de gestión alcaldía = 07

RESUMEN DE GESTIÓN - DICIEMBRE 2023

BOGOTÁ

GLOSARIO

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

BOGOTÁ