



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

# Servicio Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL  
MAYO 2.022  
ALCALDIA LOCAL DE  
KENNEDY

Resumen de la Gestión Realizada, correspondiente al mes de  
**MAYO del año 2.022**

**CUMPLIMIENTO DE LEY 1712 DE 2014 y LEY 1755 de 2015**

• **Decreto 103 de 2015 y Decreto 491 de 2020**

1. Número de solicitudes recibidas, ingresadas y registradas?

- 153

2. Número de Solicitudes de Información Recibidas?

- 03

3. Cuál es el tiempo de respuesta de cada Solicitud?

- 24 días

4. Número de solicitudes cerradas?

- 03

5. Número de solicitudes trasladadas?

- 11

6. Cuál es el número de Solicitudes en las que se negó la información?

- 0

# SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

## Servicio Atención a la Ciudadanía

Resumen de la Gestión Realizada, correspondiente al mes de **MAYO** del año 2022.

40

Solicitudes con Respuesta Total (Gestionadas)

113

Solicitudes en Trámite (Pendientes)



153

Tipos de Solicitudes



18

Documentos Extraviados

420

Orientaciones Ciudadanas

01

Certificados de Propiedad Horizontal

1180

Certificados de Residencia

Encuestas del Periodo

36

Encuestas con Respuestas Completas

32

Calificación de Percepción y Satisfacción

3.5

Porcentaje de Percepción y Satisfacción

4.4%

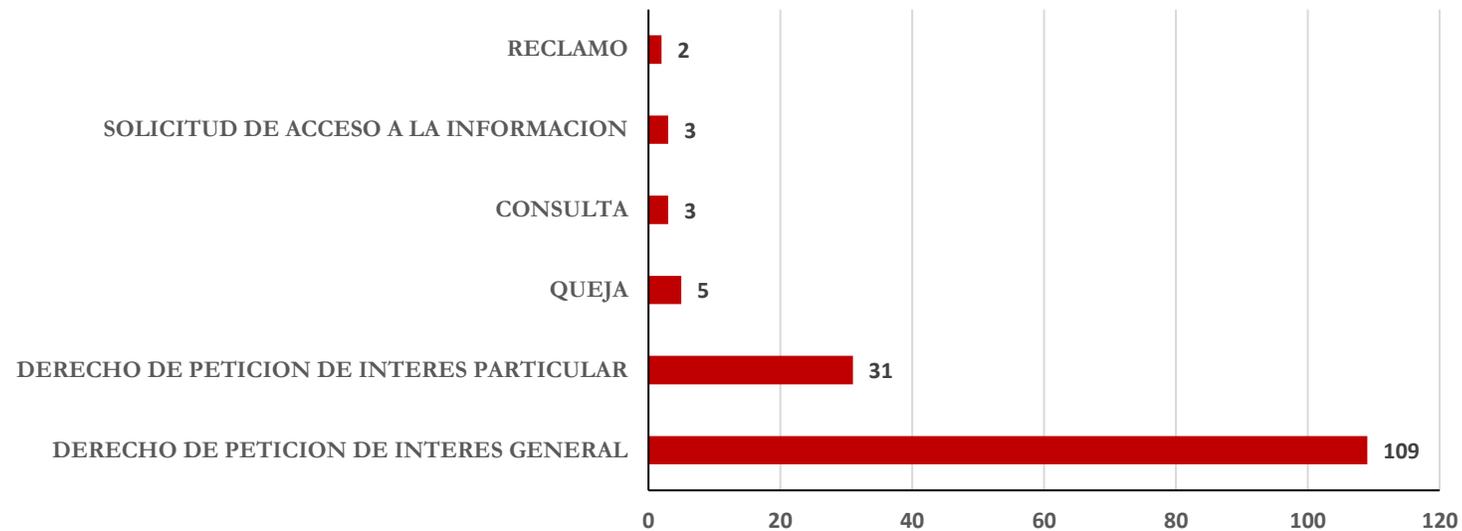
3.5

Encuesta de percepción del servicio

# SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

## Servicio Atención a la Ciudadanía

Resumen de la Gestión Realizada por subtemas, correspondiente al mes de **MAYO** de 2022.



153

11

Días Promedio de Gestión

# SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO

## Servicio Atención a la Ciudadanía

### 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 Recibida:** 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 MAYO del año 2.022

**Consolidación y Estructuración de información:**

Ángela Viviana Orozco Cubillos  
Ingrid Yuliana Pérez Celis  
Yesenia Patiño Figueroa

**Revisión y Aprobación:**

Andrea Johanna Jiménez Ramírez

