



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

# SERVICIO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

INFORME MENSUAL  
JULIO 2026  
ALCALDÍA LOCAL DE  
SANTAFE

## 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?

=

95

2



¿Número de solicitudes de información recibidas?

=

00

3



¿Cuál es el tiempo de respuesta de cada solicitud?

=

06 Días

4



¿Número de solicitudes de información cerradas?

=

00

5



¿Número de solicitudes trasladadas?

=

00

6



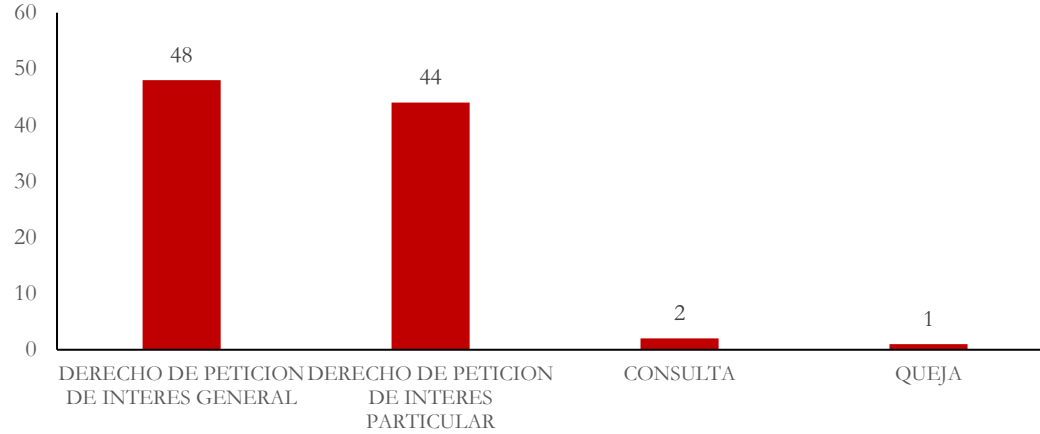
¿Número de solicitudes en las que se negó la información?

=

00

## TIPOS DE SOLICITUDES

95 EN TOTAL



## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO 5.0



ENCUESTAS DEL PERIODO APLICADAS

TOTAL = 71



ENCUESTAS CON RESPUESTAS COMPLETAS

TOTAL = 71



CALIFICACIÓN DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

5.0



PORCENTAJE DE PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN

99.0 %

Solicitudes con respuesta total GESTIONADAS = 72

Solicitudes en trámite PENDIENTES = 23

Documentos extraviados = 55

Orientaciones ciudadanas = 59

Certificados de propiedad horizontal = 05

Certificados de residencia = 137

95 EN TOTAL

## DATOS FINALES TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA

DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL

48

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

44

CONSULTA

2

QUEJA

1

0 10 20 30 40 50 60

Días promedio de  
gestión alcaldía

=

04

**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 JULIO del año 2026

## .....► Consolidación y Estructuración de información:



Angie Paola Barreiro Acero

## .....► Revisión y Aprobación:



Andrea Johanna Jiménez Ramírez