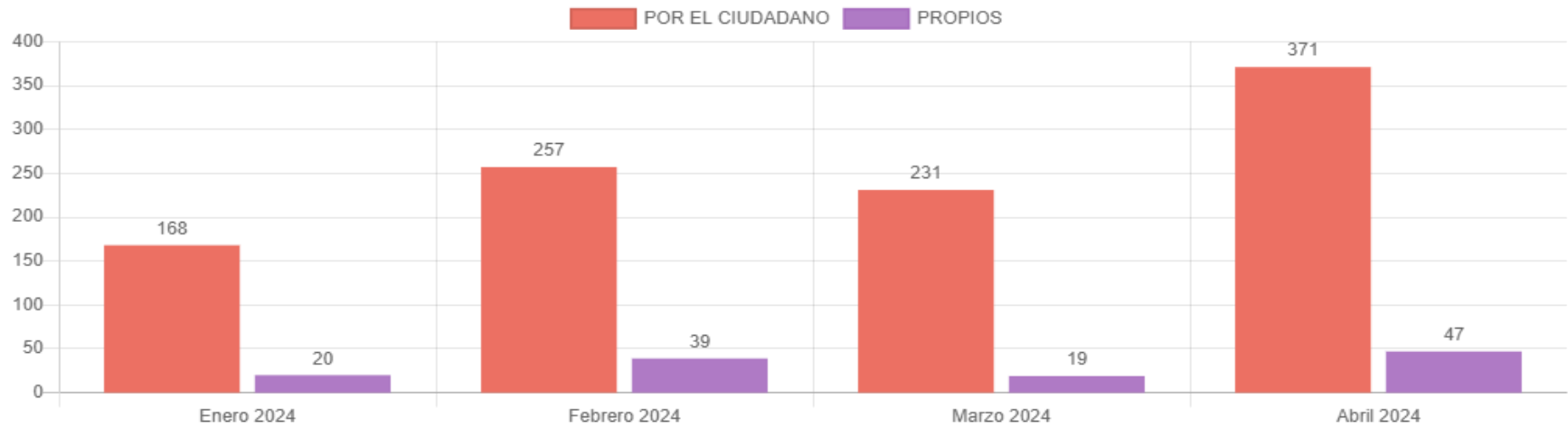
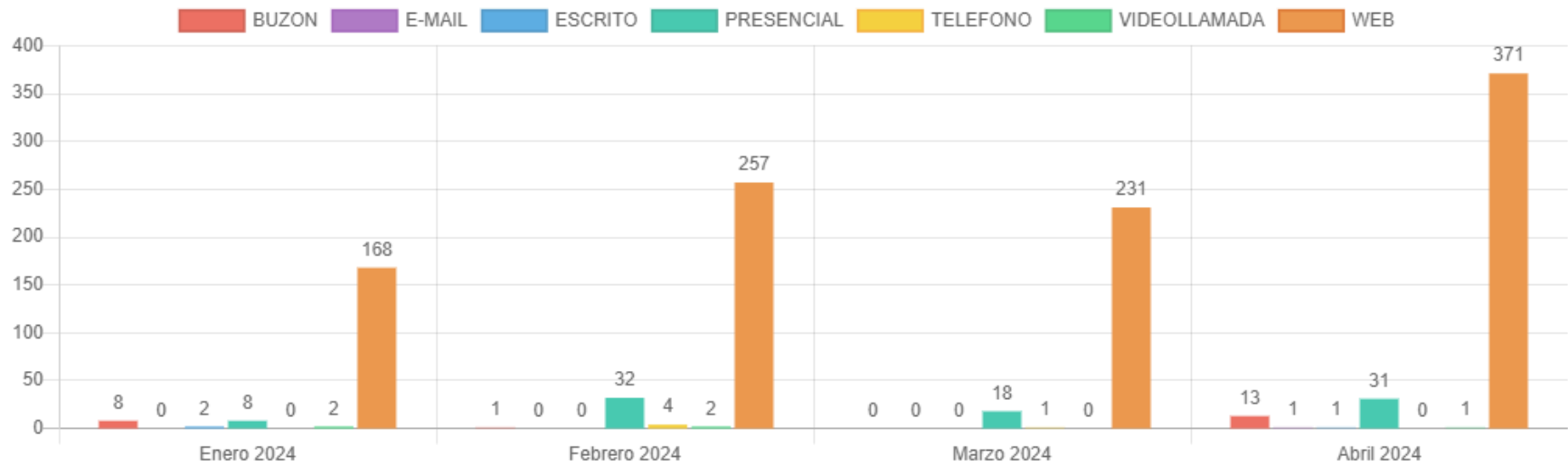


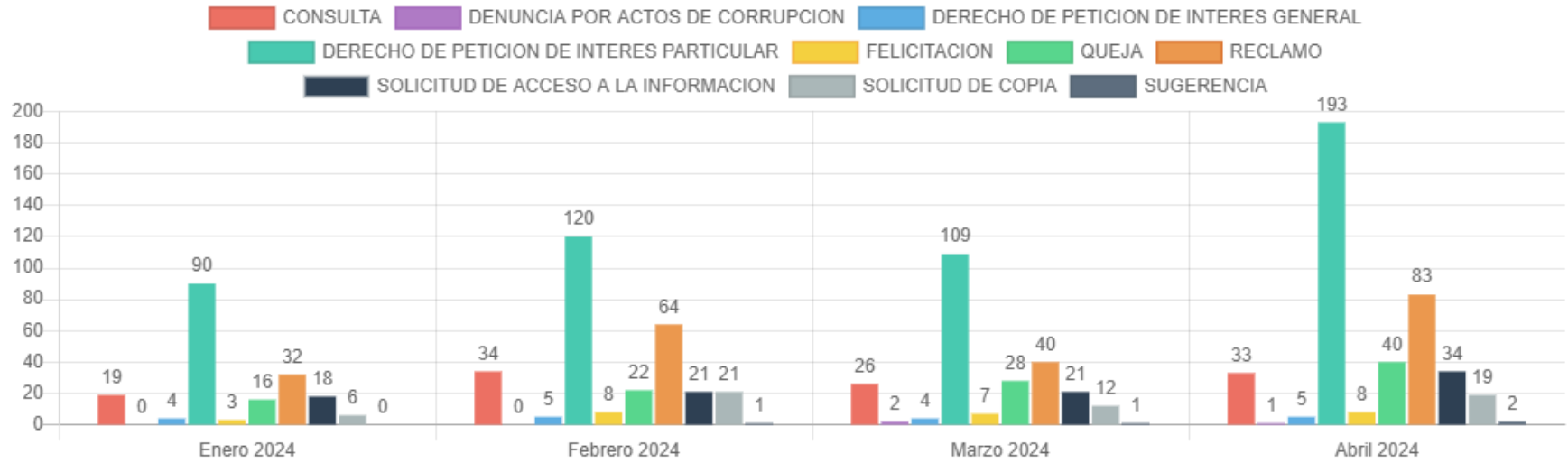
Gráfica 1 - Peticiones registradas



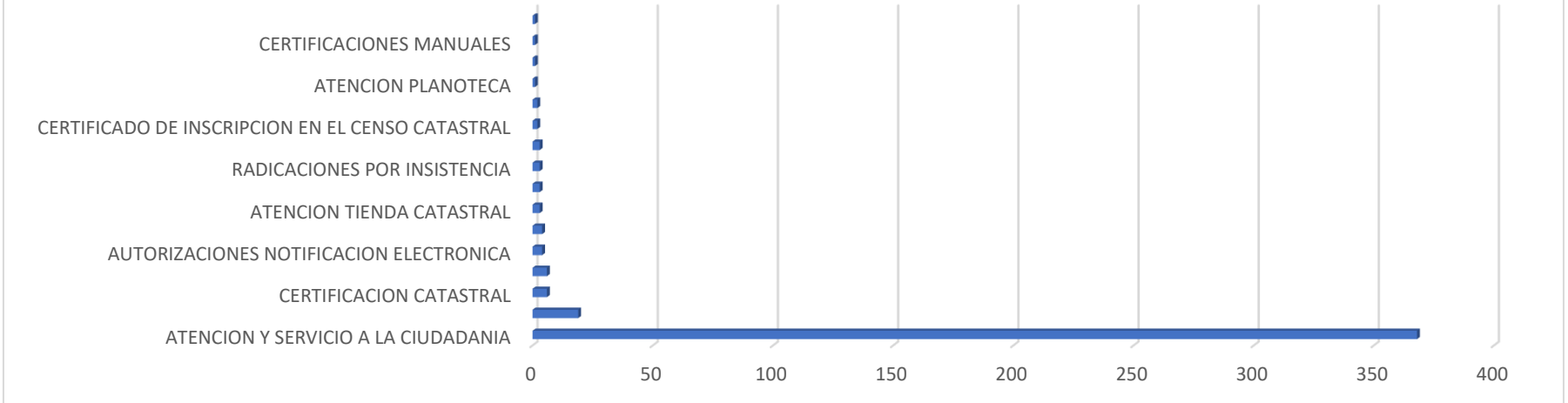
Gráfica 2 - Canal de atención



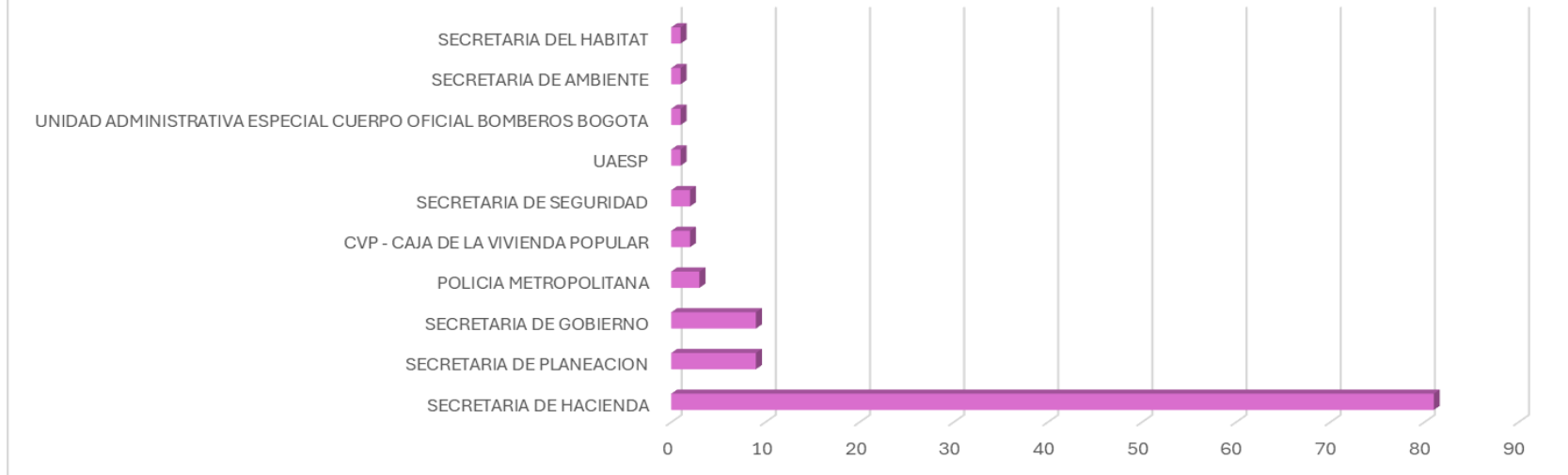
Gráfica 3 - Participación por tipologías



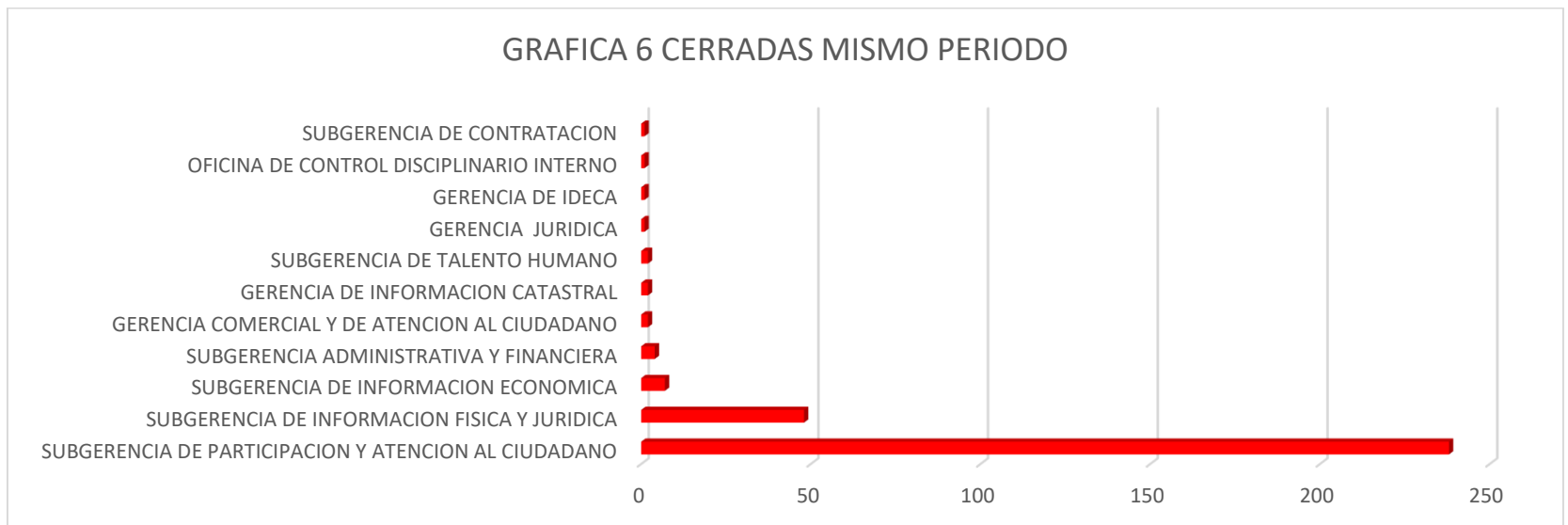
GRAFICA 4 SUBTEMAS PERIODO



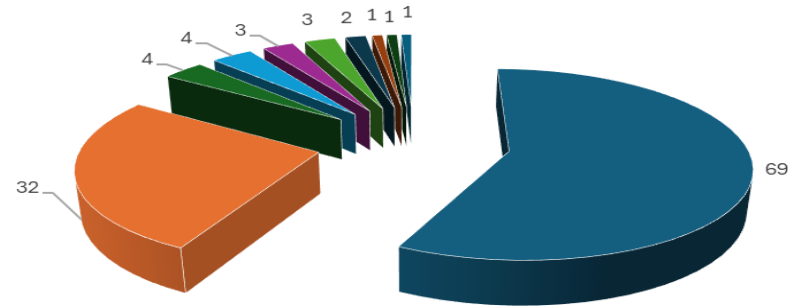
GRAFICA 5 TRASLADOS NO COMPETENCIA



GRAFICA 6 CERRADAS MISMO PERIODO



GRAFICA 6.1 CERRADAS OTRO PERIODO

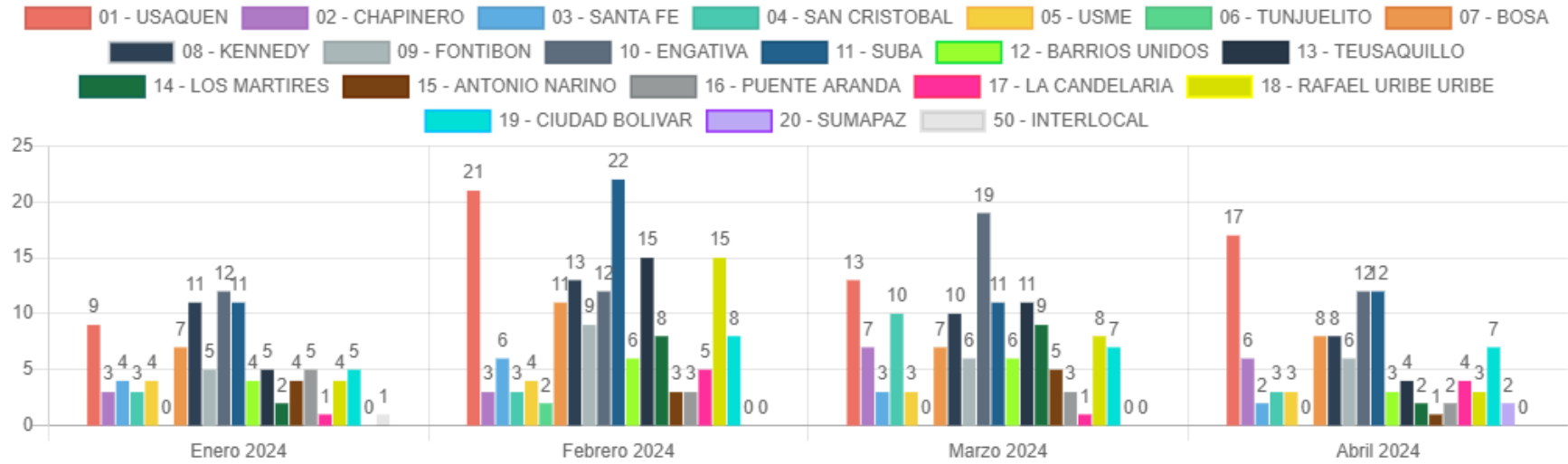


- SUBGERENCIA DE PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO
- SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA
- SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO
- SUBGERENCIA DE OPERACIONES
- SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA
- GERENCIA DE IDECA
- GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL CIUDADANO
- SUBGERENCIA DE CONTRATACION
- GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL
- SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

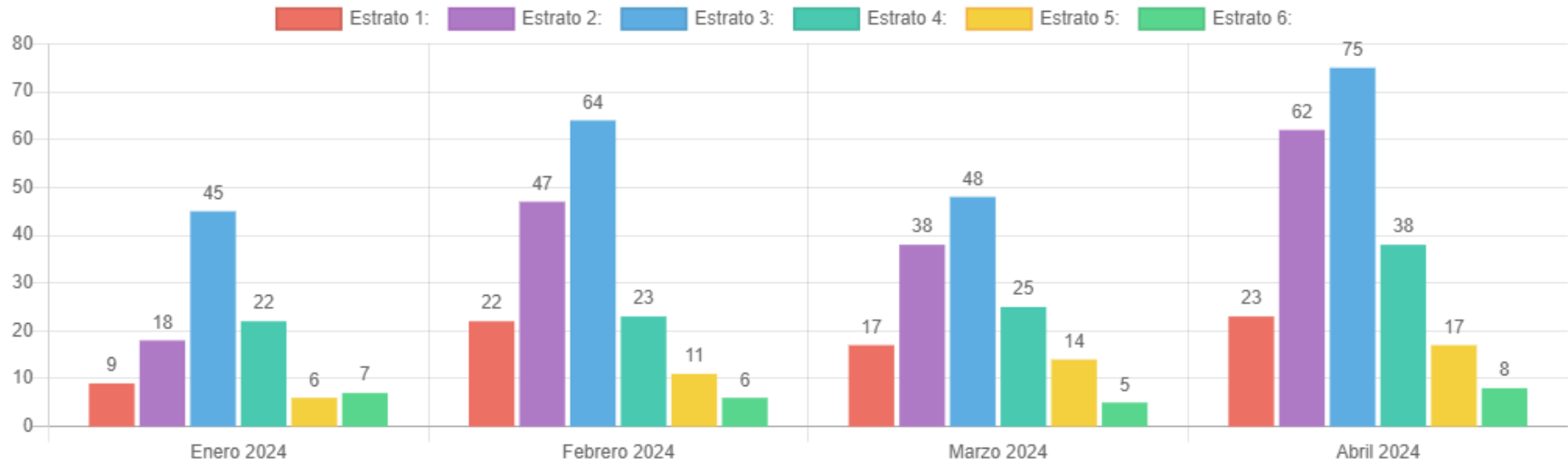
Grafico 7 TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA Y TIPOLOGÍA

| Dependencia | Consulta | Denuncia actos corrupción | Derecho petición interés general | Derecho petición interés particular | Felicitación | Queja | Reclamo | Sugerencia | Solicitud acceso información | Solicitud copia |
|--|----------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------|-------|---------|------------|------------------------------|-----------------|
| GERENCIA JURIDICA | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL CIUDADANO | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 6 | 0 | 7 | 0 |
| GERENCIA DE IDECA | 0 | 0 | 11 | 9 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL | 0 | 0 | 0 | 9,33 | 0 | 12 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 |
| SUBGERENCIA DE CONTRATACION | 0 | 0 | 0 | 14,8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA | 0 | 0 | 0 | 7,25 | 0 | 8 | 9,33 | 0 | 7 | 0 |
| SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA | 24 | 0 | 7 | 10,06 | 0 | 10,8 | 9,97 | 0 | 4 | 8 |
| SUBGERENCIA DE OPERACIONES | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUBGERENCIA DE PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO | 12,19 | 0 | 5,69 | 6,54 | 9,88 | 6 | 12,28 | 0 | 2,52 | 2,18 |
| SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO | 0 | 0 | 0 | 11,75 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

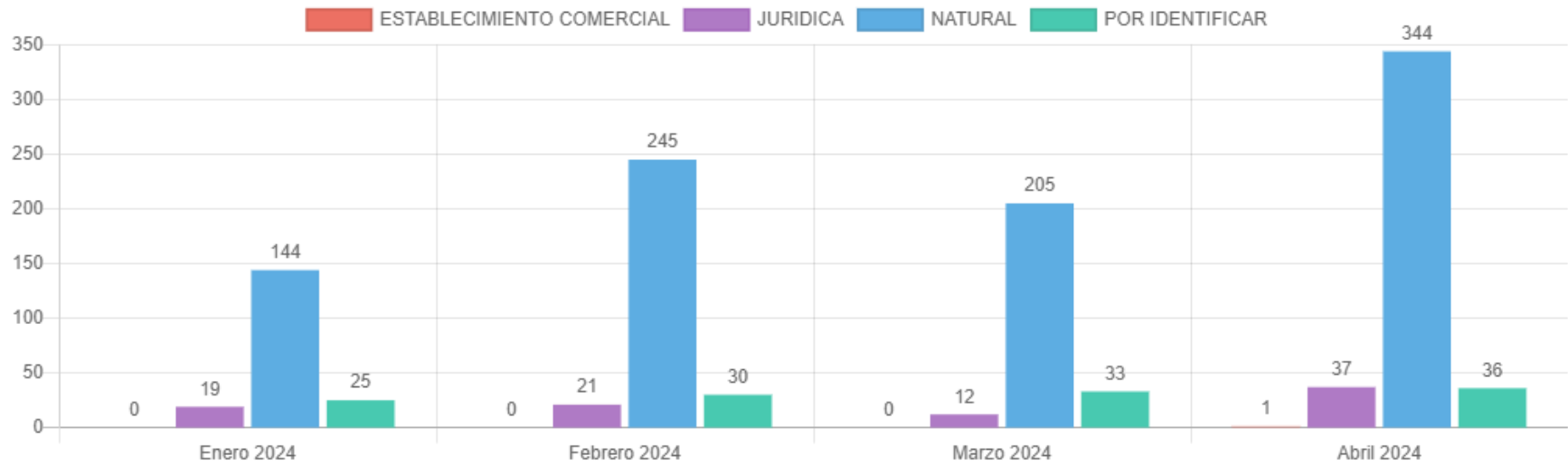
Gráfica 8 - Participación por localidad



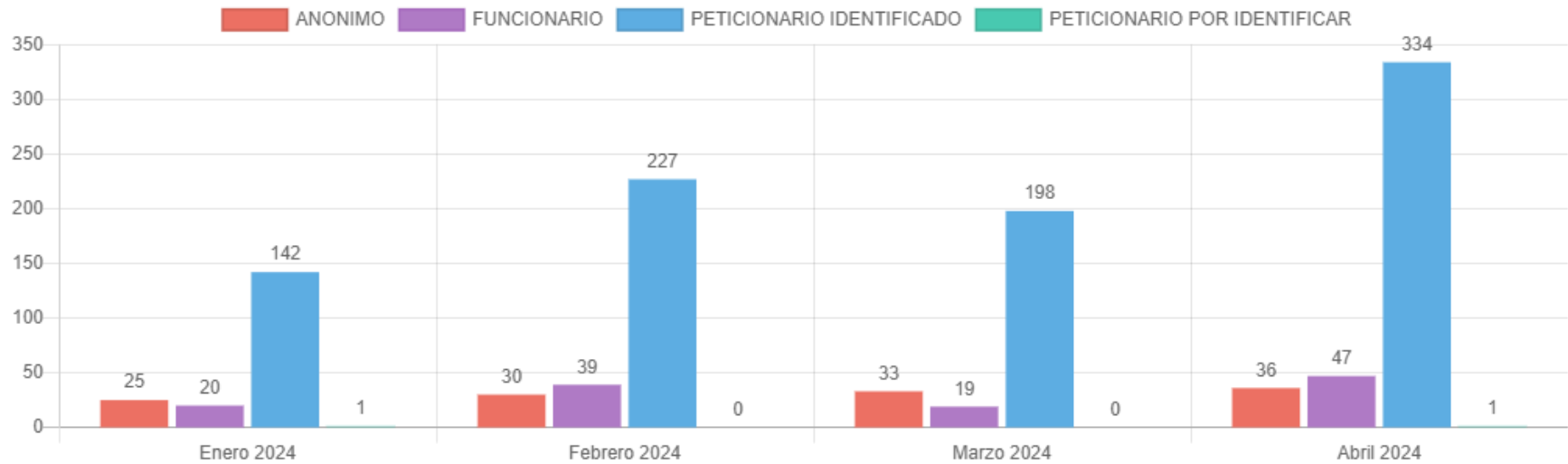
Gráfica 9 - Participación por estrato



Gráfica 10 - Participación por tipo de requiriente



Gráfica 11 - Participación por calidad del requiriente



ANÁLISIS PETICIONES BOGOTA TE ESCUCHA ABRIL DE 2024

LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES ATENDIDAS EN EL MES DE ABRIL DE 2024 EMITIDAS POR LA UAECD ATIENDEN EL CRITERIO DE OPORTUNIDAD, POR LO CUAL TODAS LAS PQRS GESTIONADAS EN EL PERIODO CUMPLIERON CON LOS TÉRMINOS LEGALES ESTABLECIDOS DE LA SIGUIENTE MANERA:

- LOS TRASLADOS POR NO COMPETENCIA FUERON ATENDIDOS EN UN TÉRMINO DE 5 DÍAS.
- LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y DE COPIAS SE ATENDIERON EN MENOS DE 10 DÍAS.
- LAS CONSULTAS EN MENOS DE LOS 30 DÍAS Y LOS DERECHOS DE PETICIÓN, RECLAMOS, FELICITACIONES QUEJAS Y SUGERENCIAS FUERON RESUELTOS EN UN TIEMPO MENOR DE 15 DÍAS.

LAS PETICIONES REGISTRADAS POR EL CIUDADANO PRESENTARON UN INCREMENTO DE 231 PETICIONES EN MARZO A 371 EN ABRIL, APROXIMADAMENTE EL 60.61 %, TOMANDO COMO BASE MARZO.

EL PRINCIPAL CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS CIUDADANAS FUE EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA (371), SEGUIDO DEL DEL CANAL PRESENCIAL (31); DADO QUE LOS CANALES CON MAYOR ACCESO AL CIUDADANO SON LA PÁGINA DE BOGOTÁ TE ESCUCHA Y EL BUZON DE SUGERENCIAS, QUE SE PRESENTA COMO CANAL “PRESENCIAL”, AL MOMENTO DE LA RADICACION. DE OTRA PARTE, POR EL BUZON PROPIAMENTE DICHO, LLEGARON 13 PETICIONES.

LA TIPOLOGÍA MÁS REPRESENTATIVA FUE EL DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR EL CUAL PERMITIÓ AL CIUDADANO SOLICITAR DIFERENTES TRÁMITES Y SERVICIOS A CARGO DE LA UAECD; SIENDO LOS TEMAS MÁS RELEVANTES PARA EL MES DE ABRIL ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA CON 368 PETICIONES CORRESPONDIENTE AL 86.18%, TRAMITES MORAS PRIORIDADES 19 (4.45%) Y CERTIFICACION CATASTRAL 6 (1.41%)

EL NÚMERO DE RECLAMOS AUMENTO DE 40 EN MARZO A 83 EN ABRIL, REPRESENTANDO UN INCREMENTO DEL 107.5%, ESTOS RECLAMOS ESTUVIERON RELACIONADOS PRINCIPALMENTE CON LA NO RESPUESTA OPORTUNA A TRÁMITES DEL SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACIÓN CATASTRAL.

SE ESPERABA QUE EL NÚMERO DE PETICIONES SIGUIERA INCREMENTANDOSE, LO CUAL SUCEDIÓ PARA ABRIL, PASANDO DE 250 A 518, ESTO SE DEBE A QUE, POR LO GENERAL, LOS CIUDADANOS AL INICIAR EL AÑO, COMIENZAN A ACUDIR A LA ENTIDAD PARA AVERIGUAR POR SUS TRAMITES Y POR ENDE LAS PETICIONES EN GENERAL TIENDEN A AUMENTAR.

LA CANTIDAD DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA EN ABRIL SE REALIZÓ HACIA LA SHD (81) REPRESENTANDO UN 73.64 % DEL TOTAL DE TRASLADOS, QUE ES APROXIMADAMENTE EL PROMEDIO DE PORCENTAJE REGISTRADO EN LOS ÚLTIMOS MESES.

EL MAYOR TIEMPO EN LA RESPUESTA A TRAMITES EN ABRIL, SE DIO EN LA SUBGERENCIA DE CONTRATACION SIENDO DE 14.8 DÍAS PROMEDIO, EN LA RESPUESTA A DERECHO PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR.

LA LOCALIDAD CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN LAS PETICIONES PARA EL MES DE ABRIL FUE USAQUEN CON 17 REPORTADAS, ES IMPORTANTE ANOTAR QUE NO TODOS LOS USUARIOS REPORTAN EL LUGAR DONDE VIVEN.

EL ESTRATO REPORTADO MÁS REPRESENTATIVO ES EL TRES, CON 75 REGISTROS, SIENDO EL QUE TIENE MAYOR INTERVENCION EN LA VIGENCIA.

ES IMPORTANTE ANOTAR QUE SE HA VENIDO INFORMANDO A LAS ÁREAS MEDIANTE CORREOS ELECTRÓNICOS, LOS TIEMPOS EN LOS CUALES SE ENCUENTRAN LAS PETICIONES, GENERANDO ALERTAS PARA EVITAR RESPONDER PETICIONES FUERA DE TÉRMINOS. SE DEBE TENER EN CUENTA QUE ALGUNAS PETICIONES REQUIEREN DE LA CONSULTA A PROCESOS INTERNOS QUE CONSUMEN MUCHO TIEMPO Y EN ALGUNAS OCASIONES HACE QUE SE RESPONDAN LAS PETICIONES EN EL TIEMPO JUSTO, ESO SI EVITANDO SUPERAR LOS TÉRMINOS.