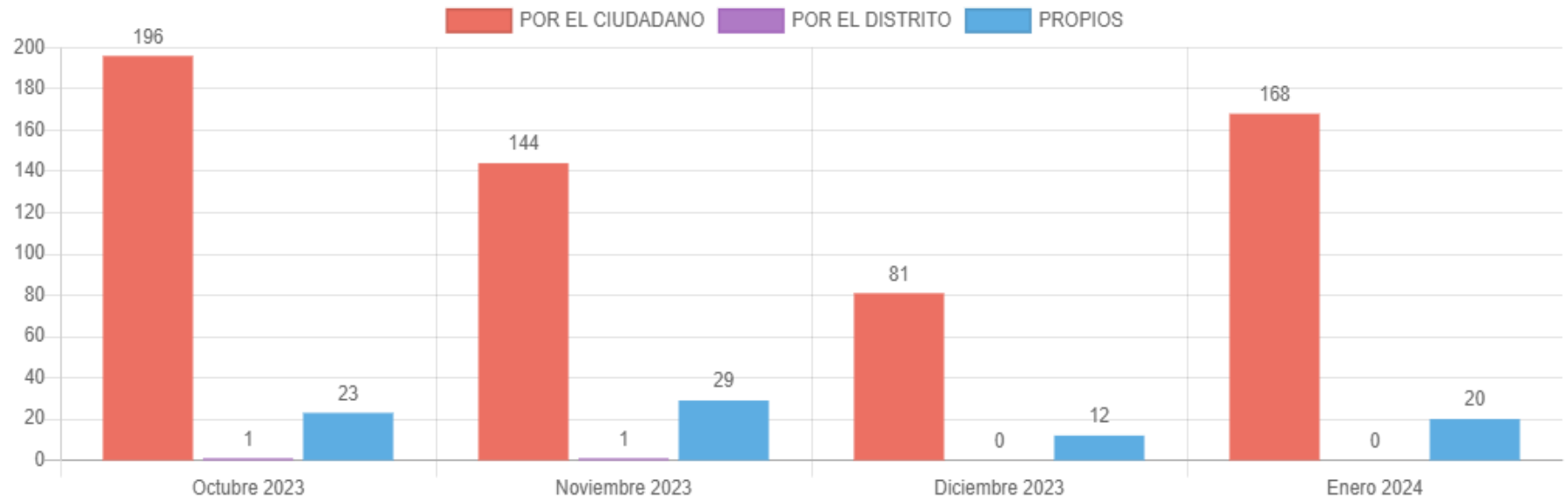
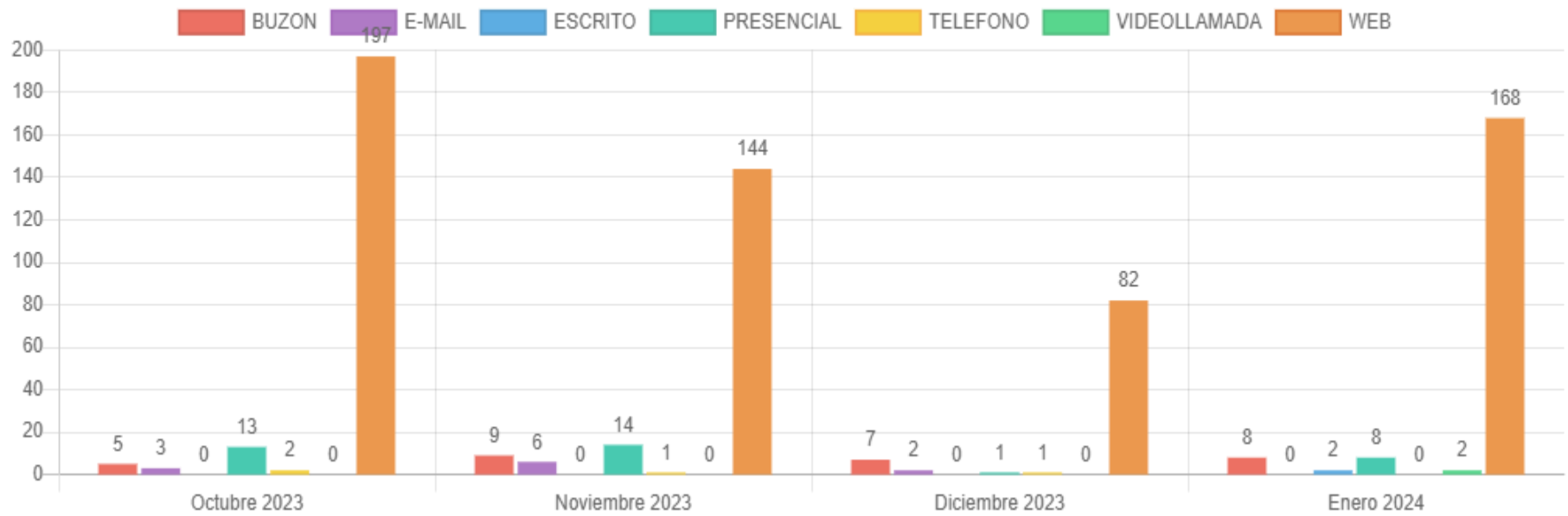


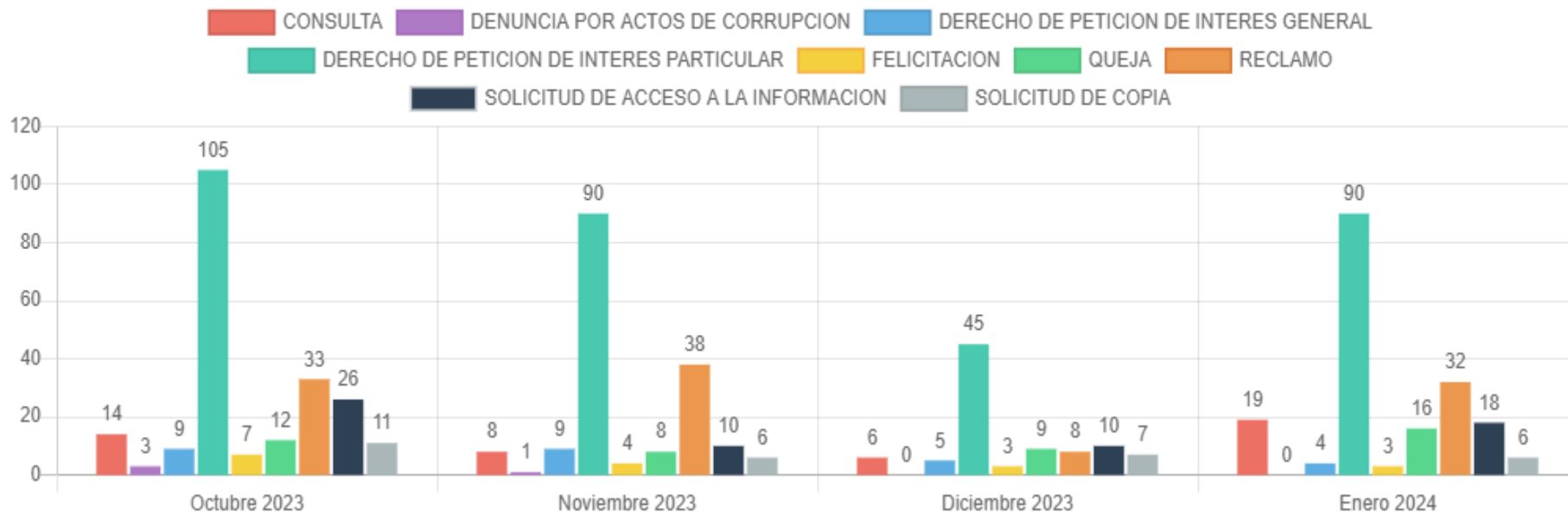
Gráfica 1 - Peticiones registradas



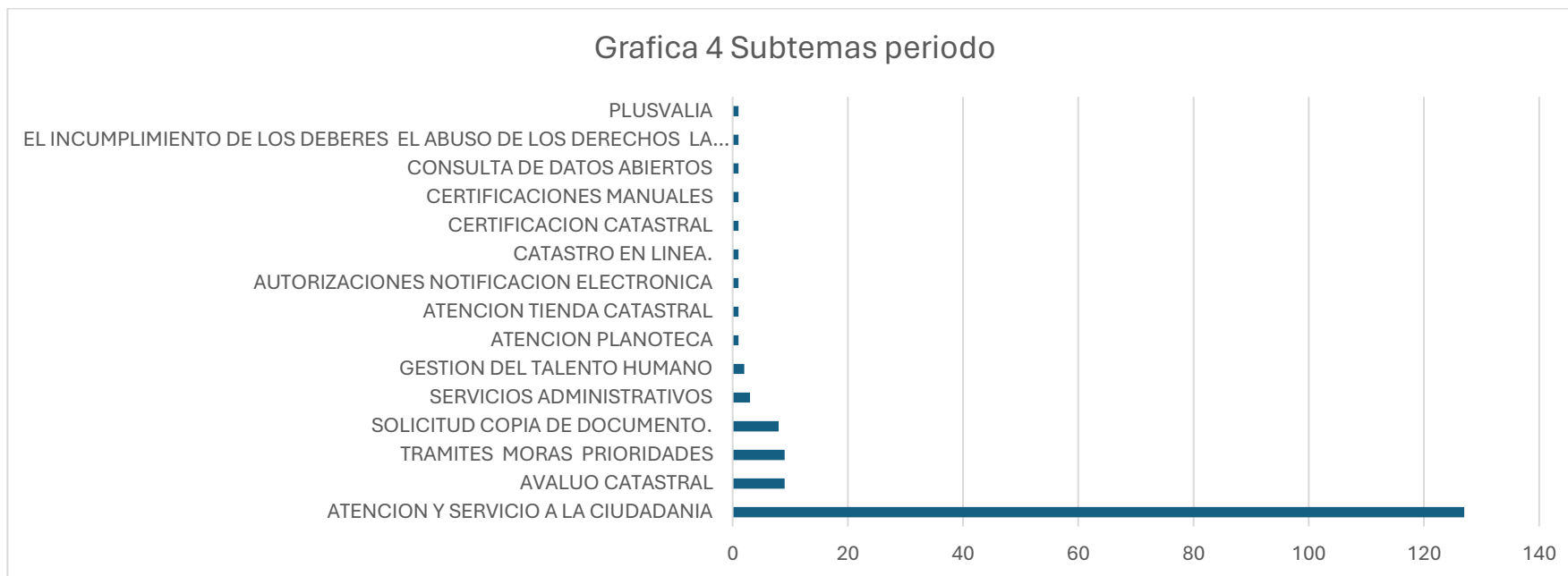
Gráfica 2 - Canal de atención



Gráfica 3 - Participación por tipologías



Gráfica 4 Subtemas periodo



Grafica 5 - Traslados no Competencia

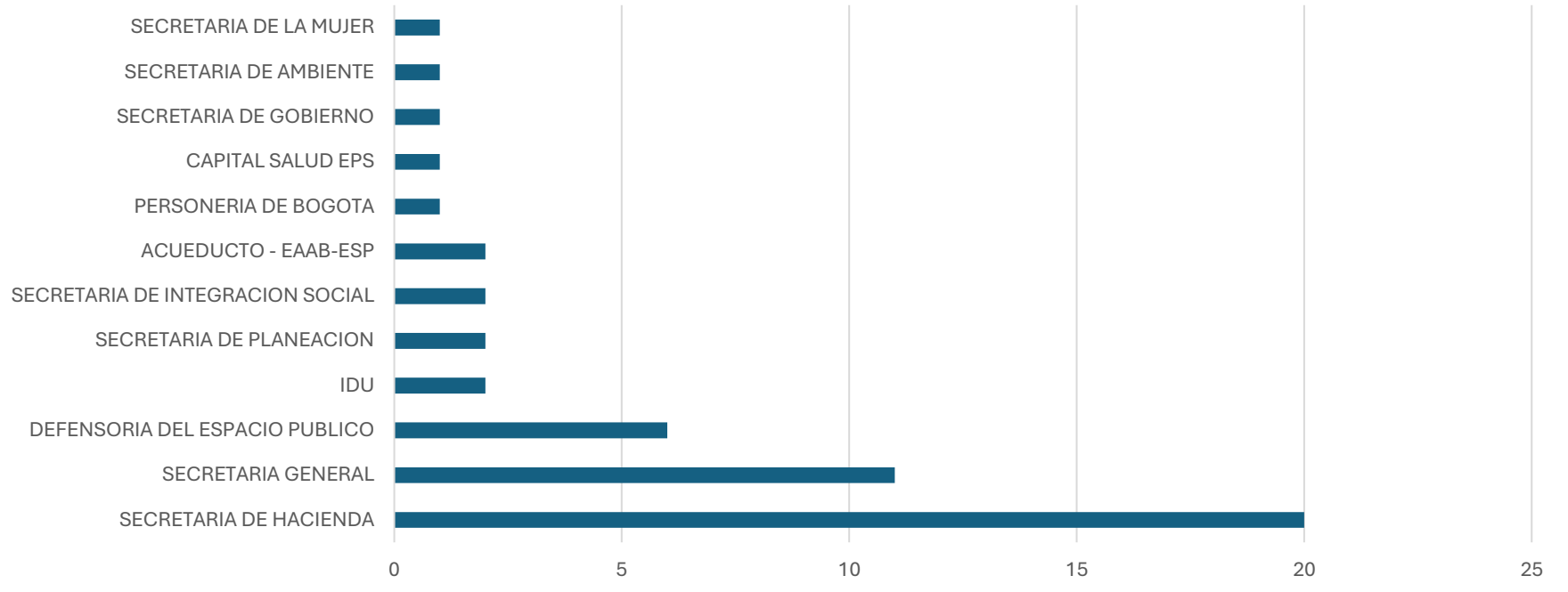


Grafico 6 - Peticiones Cerradas Mismo Periodo

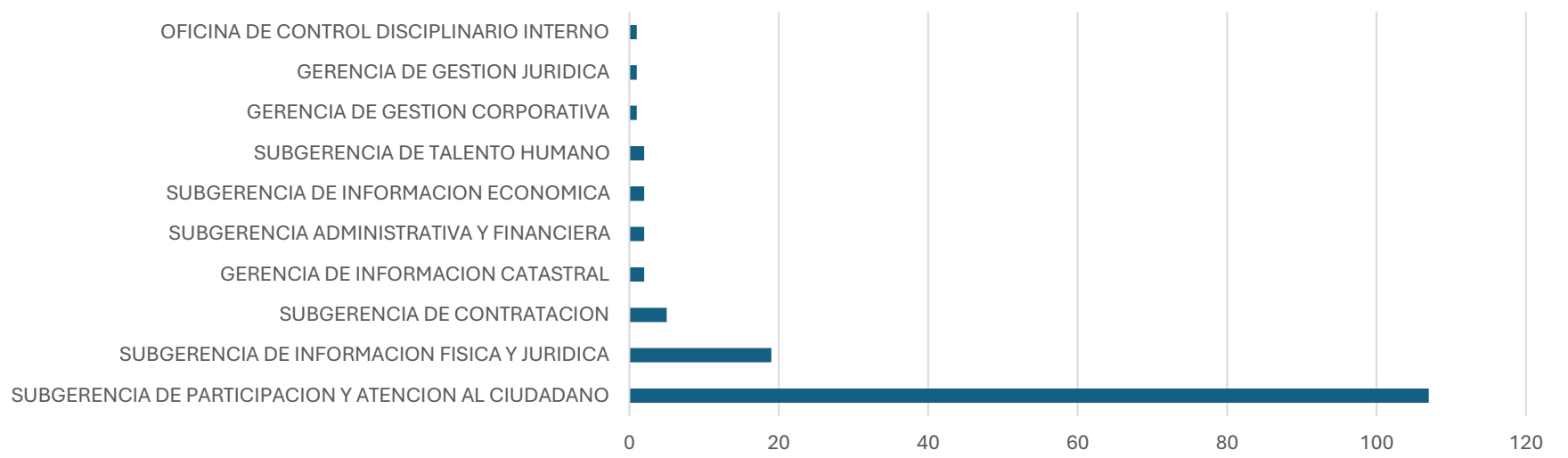


Grafico 6 - Peticiones Cerradas Otro Periodo

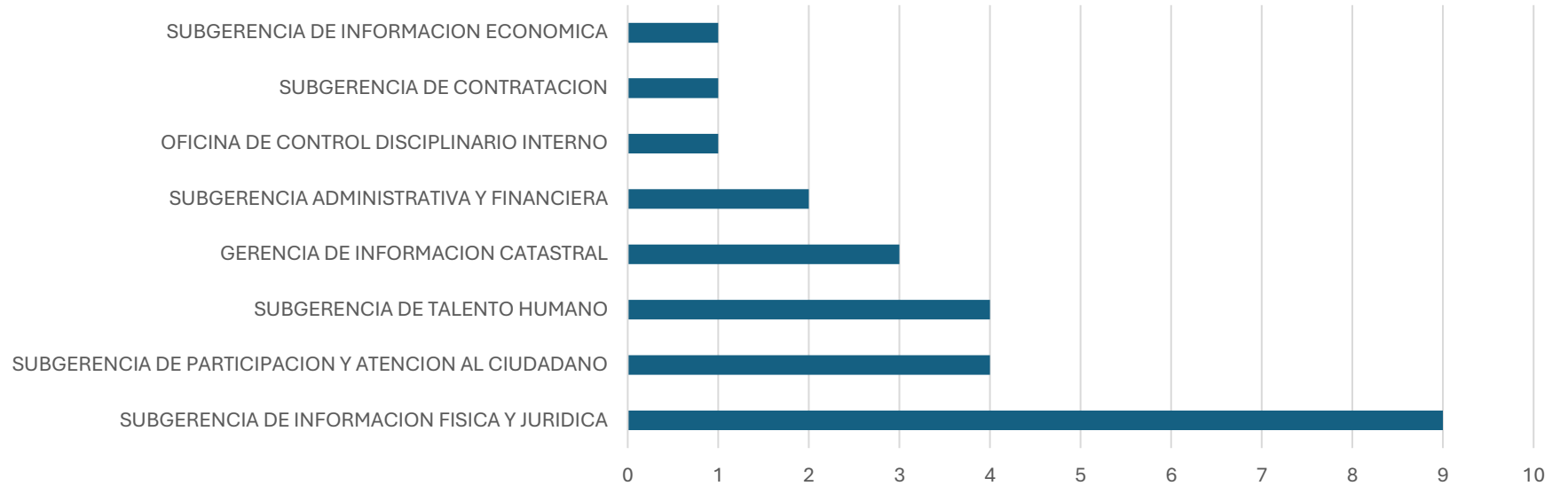
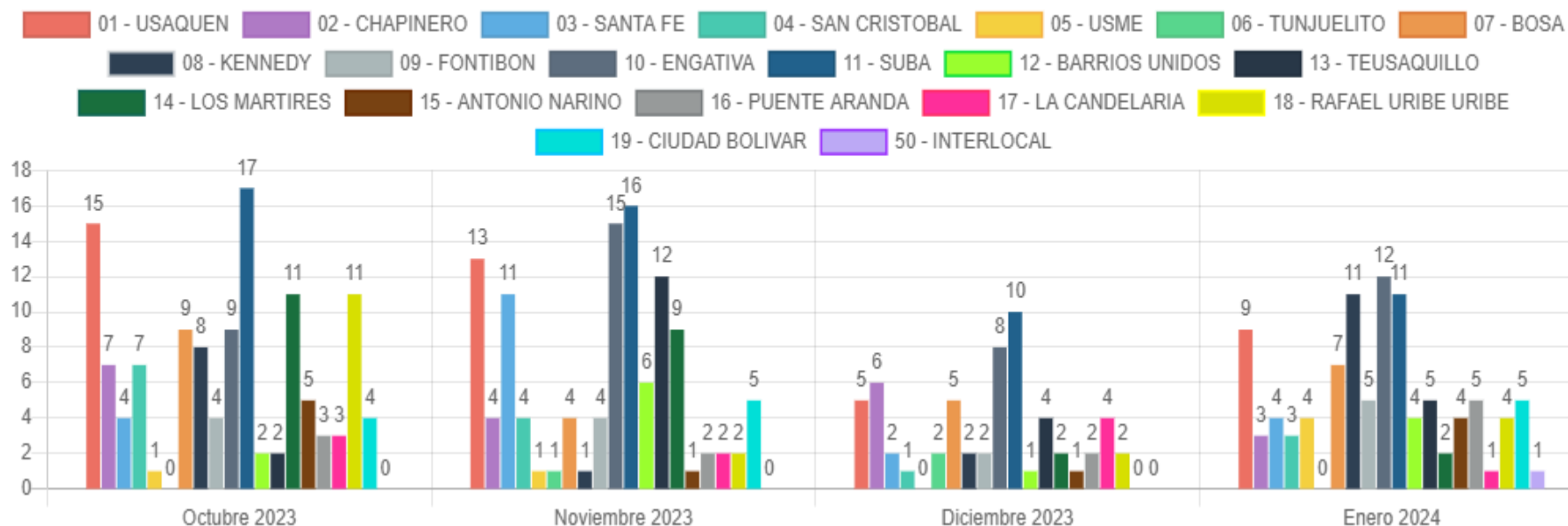


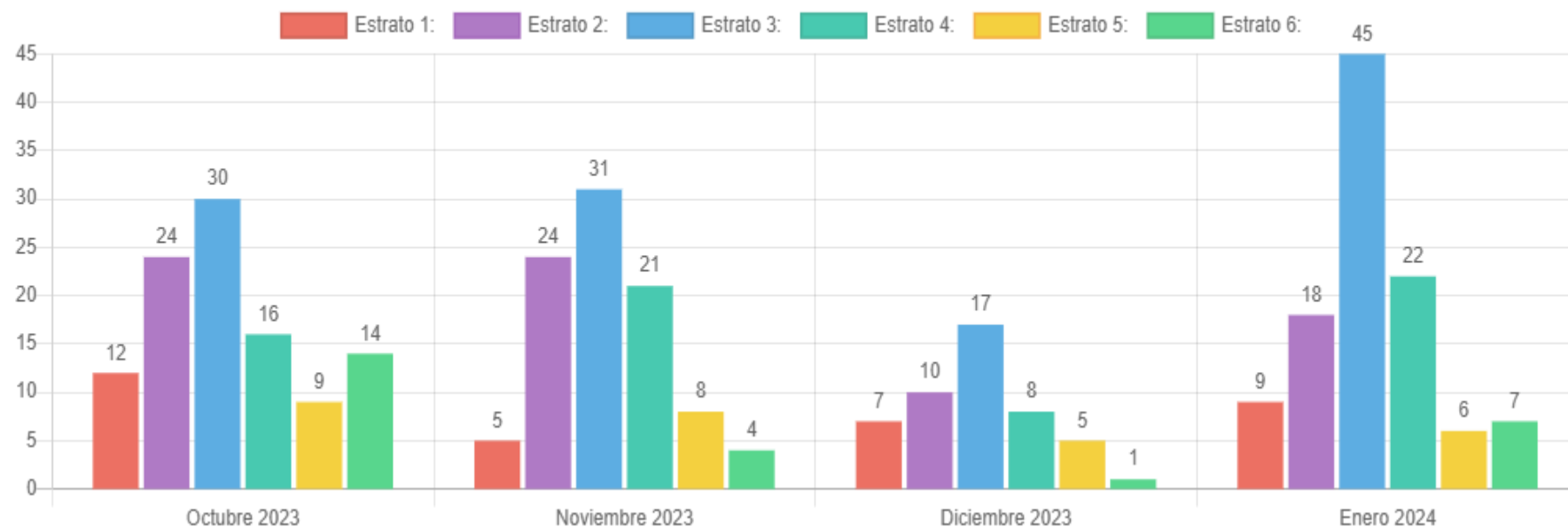
Grafico 7 - Tiempo Promedio de Respuesta por Dependencia y Tipología

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE GESTION JURIDICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	5	0	0	12,5	0	0	0	0	9	4
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	1	0	13	0	0	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	0	0	13	0	0	0	0	7	0
SUBGERENCIA DE CONTRATACION	11	0	0	11,33	0	0	0	0	7	0
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	6	0	0	10	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	37	0	10,5	10,86	0	11,5	10,13	0	0	0
SUBGERENCIA DE PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO	3,75	0	3,89	3,91	2,33	1	3,6	10	2,25	2,4
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	0	0	0	10,75	0	0	0	0	9,5	0

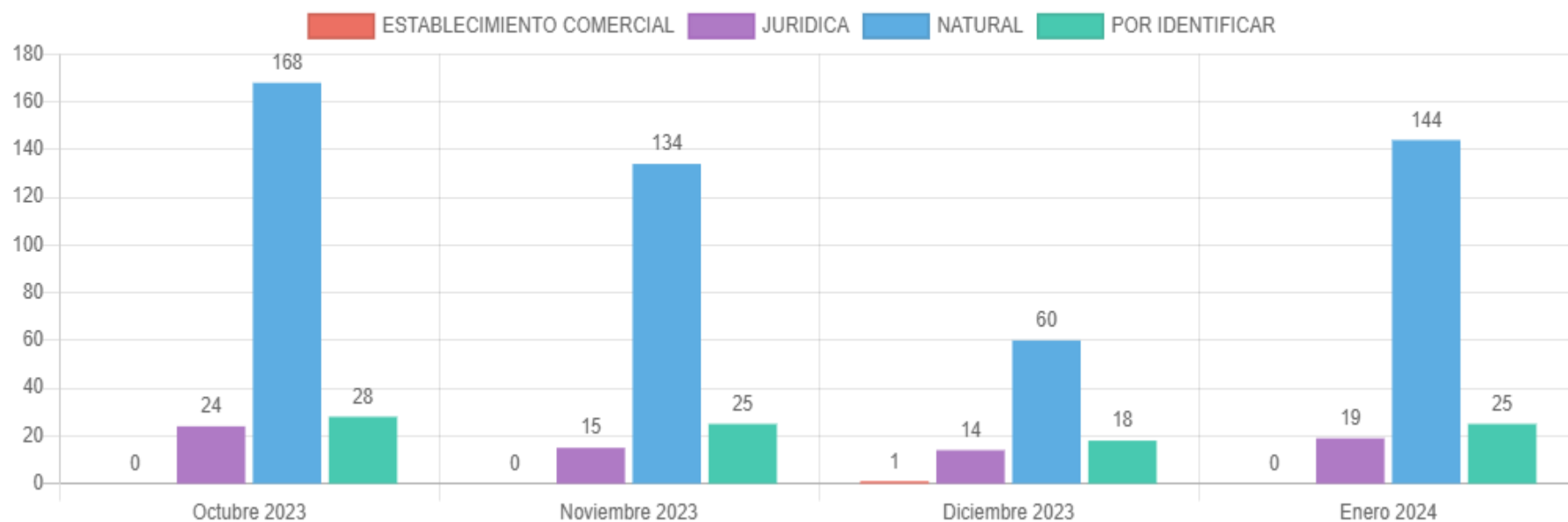
Gráfica 8 - Participación por localidad



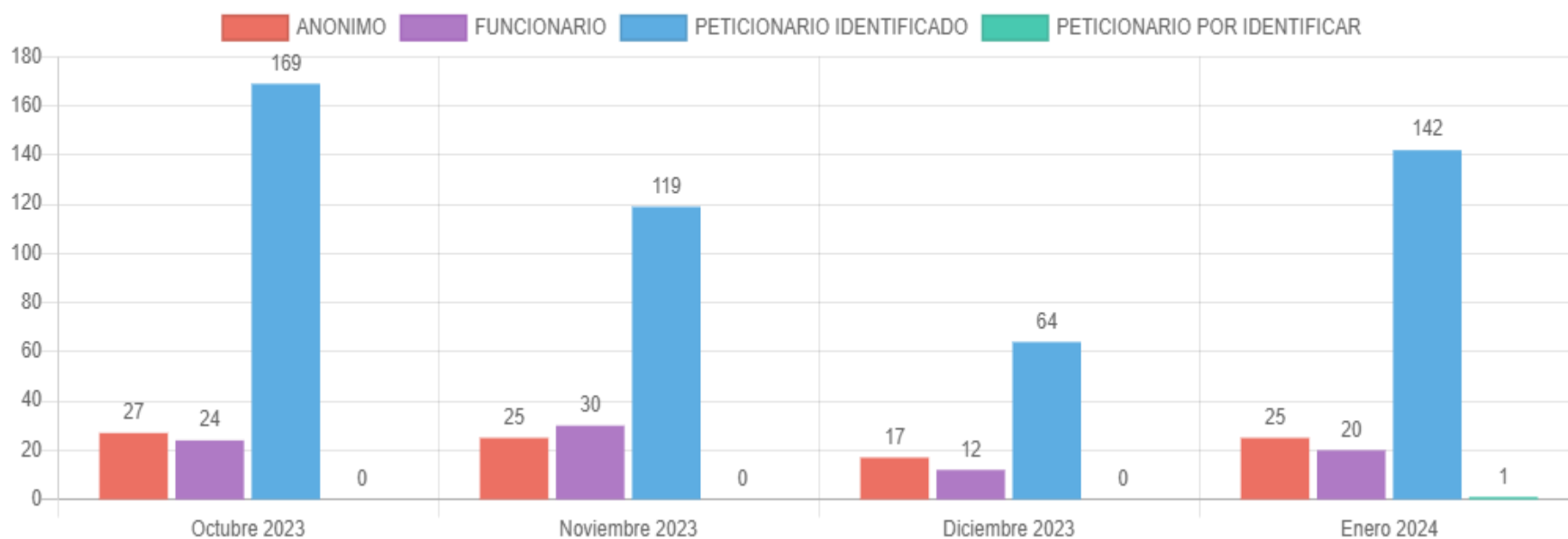
Gráfica 9 - Participación por estrato



Gráfica 10 - Participación por tipo de requiriente



Gráfica 11 - Participación por calidad del requiriente



ANÁLISIS PETICIONES BOGOTÁ TE ESCUCHA ENERO DE 2024

LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES ATENDIDAS EN EL MES DE ENERO 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 CRECIMIENTO DE 81 PETICIONES EN DICIEMBRE A 168 EN ENERO, APROXIMADAMENTE EL 107.41 % MAS TOMANDO COMO BASE DICIEMBRE.

EL PRINCIPAL CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS CIUDADANAS FUE EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA (168), SEGUIDO DEL BUZON DE SUGERENCIAS Y EL PRESENCIAL (8); 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 POR LOS BUZONES, AL MOMENTO DE LA RADICACION. POR OTRA PARTE, POR EL CANAL DE VIDEOLLAMADAS Y ESCRITO SE REGISTRARON 2 PETICIONES EN CADA UNO.

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 ENERO ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA CON 127 PETICIONES, TRAMITES MORAS PRIORIDADES Y AVALUO CATASTRAL 9 PETICIONES CADA UNO, CON PORCENTAJES DE 76.35%, Y 5.39% RESPECTIVAMENTE, LOS DEMAS TEMAS OCUPARON EL 13.17 %

EL NÚMERO DE RECLAMOS SE INCREMENTO DE 8 EN DICIEMBRE A 32 EN ENERO, REPRESENTANDO UN INCREMENTO DEL 300% RESPECTO AL MES DE DICIEMBRE.

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 COMENZARA A AUMENTAR, LO CUAL SUCEDIÓ PARA ENERO, PASANDO DE 93 A 188, ESTO SE DEBE QUE, AL INICIAR EL AÑO, EMPIEZAN LOS USUARIOS A ACUDIR A TODOS LOS CANALES DE 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 ENERO SE REALIZÓ HACIA LA SHD REPRESENTANDO UN 40 % 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 ENERO, SE DIO EN LA GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA SIENDO DE 15 DÍAS PROMEDIO, EN LA RESPUESTA DE DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL.

LA LOCALIDAD CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN LAS PETICIONES PARA EL MES DE ENERO FUE ENGATIVA CON 12 REPORTADA, ES IMPORTANTE ANOTAR QUE NO TODOS LOS USUARIOS REPORTAN EL LUGAR DONDE VIVEN.

EL ESTRATO MÁS REPRESENTATIVO ES EL TRES, CON 45 REPORTADO, ESTE ESTRATO ES EL QUE REPRESENTO MAYOR INTERVENCION EN LA VIGENCIA PASADA Y COMIENZA A FIGURAR EN LA PRESENTE 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.

SIN EMBARGO Y DE ACUERDO CON LAS RECOMENDACIONES RECIBIDAS EN EL MES DE DICIEMBRE, SE HA VENIDO HACIENDO SEGUIMIENTO A LA DEPENDENCIA QUE PRESENTA MAS TIEMPO EN LA RESPUESTA DE LAS PETICIONES CON EL FIN DE CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS BAJO LA LEY Y EL APLICATIVO DEL CANAL DE BOGOTA TE ESCUCHA.

POR ÚLTIMO, SE INFORMA EL CORRECTO REGISTRO DE TODAS LAS PETICIONES EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS “BOGOTÁ TE ESCUCHA”.