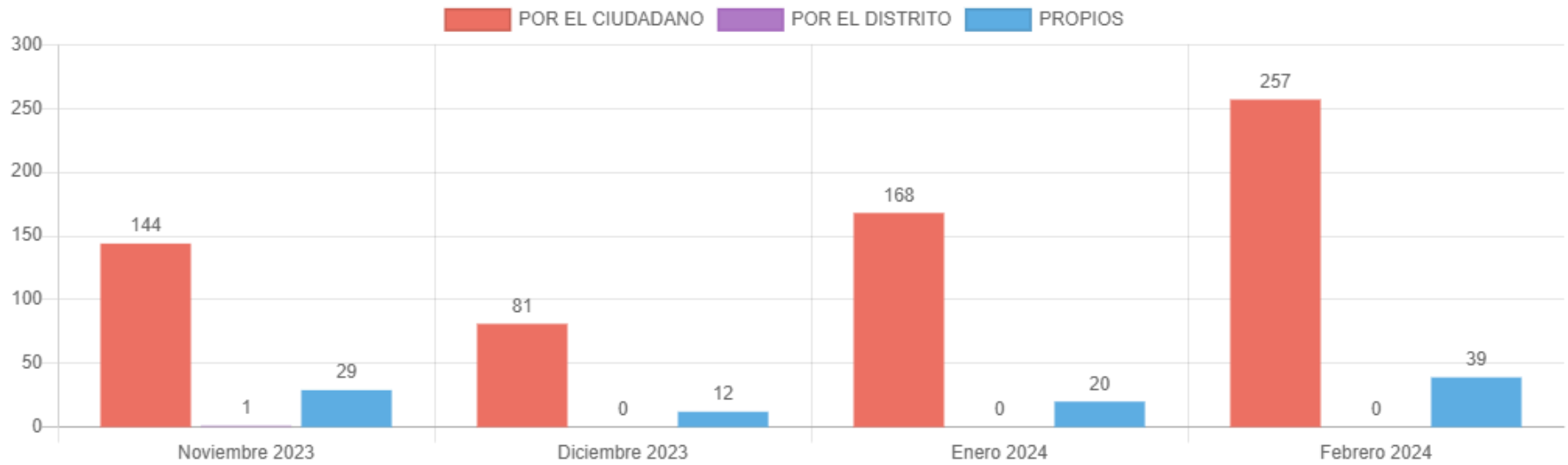
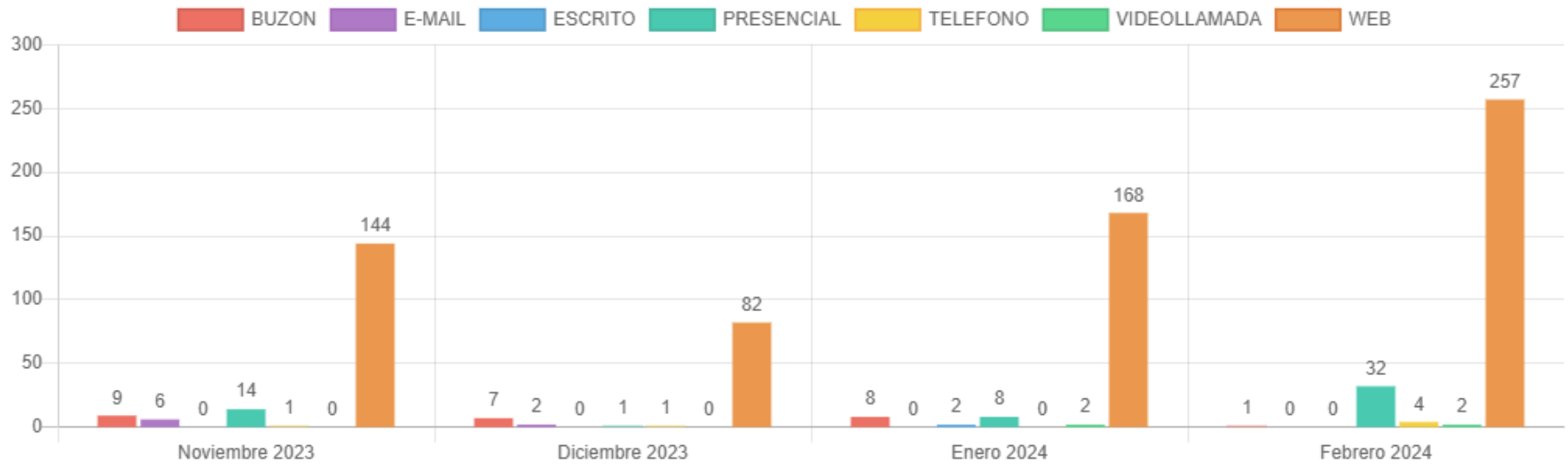


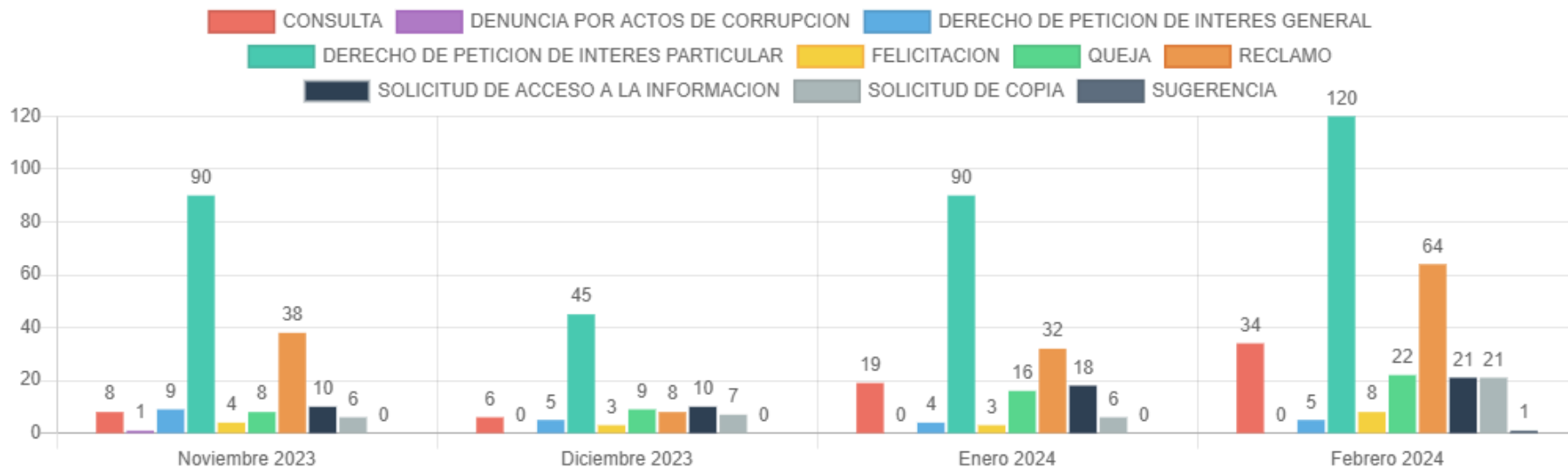
Gráfica 1 - Peticiones registradas



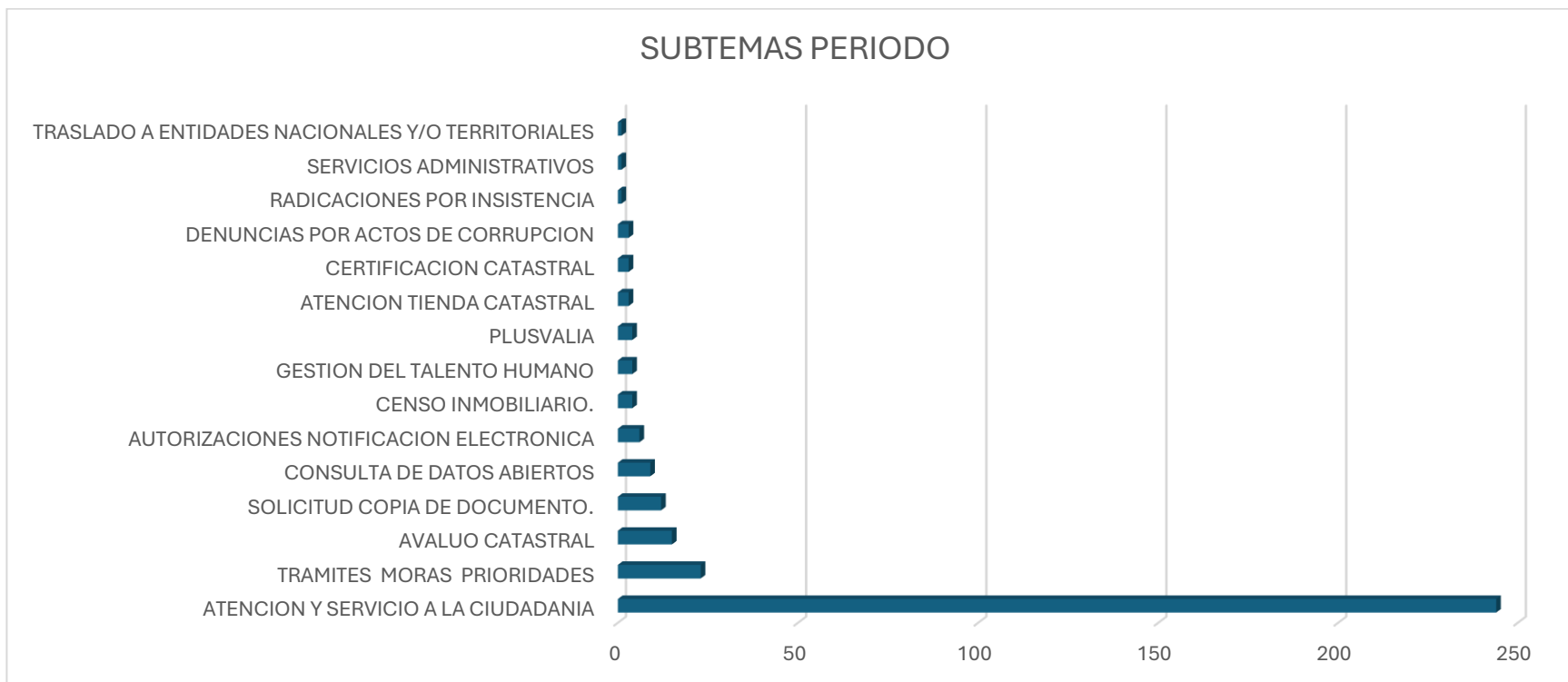
Gráfica 2 - Canal de atención



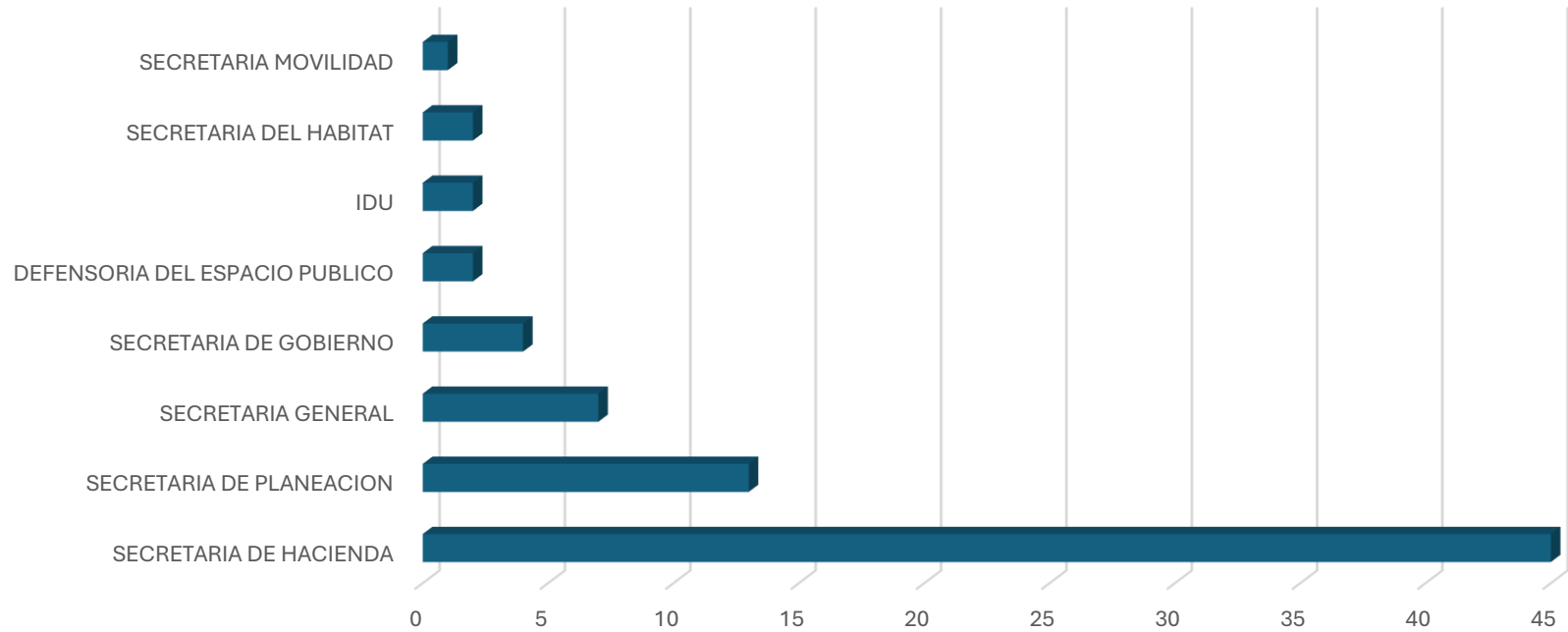
Gráfica 3 - Participación por tipologías



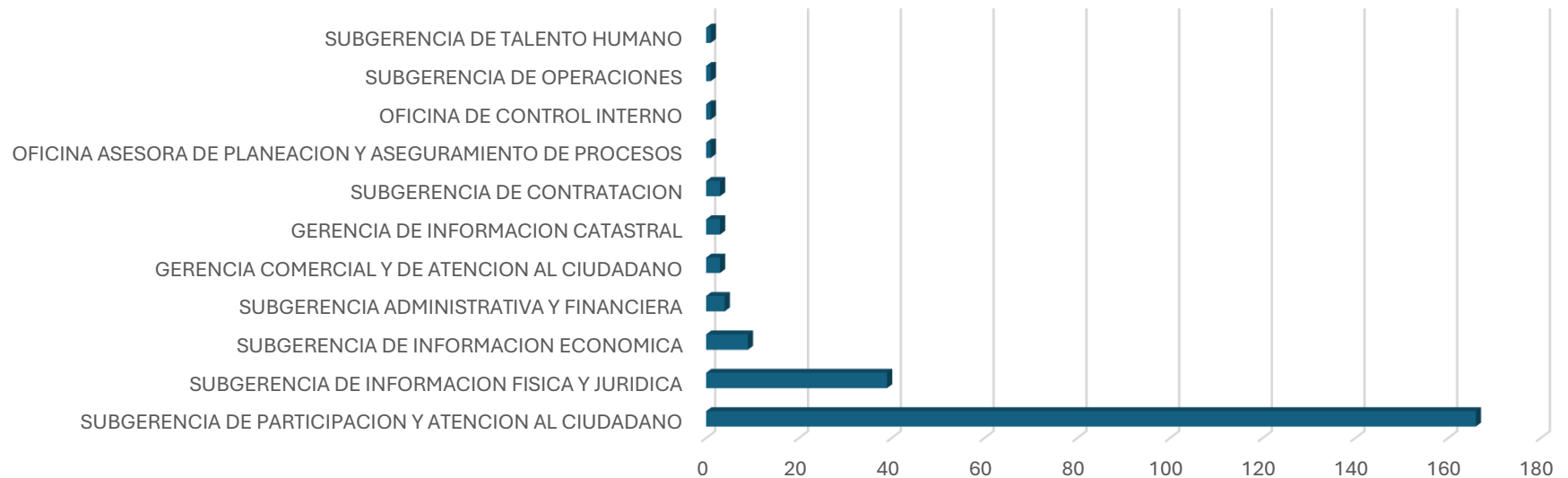
SUBTEMAS PERIODO



TRASLADOS POR NO COMPETENCIA



PÉTICIONES CERRADAS MISMO PERIODO



PETICIONES CERRADAS OTRO PERIODO

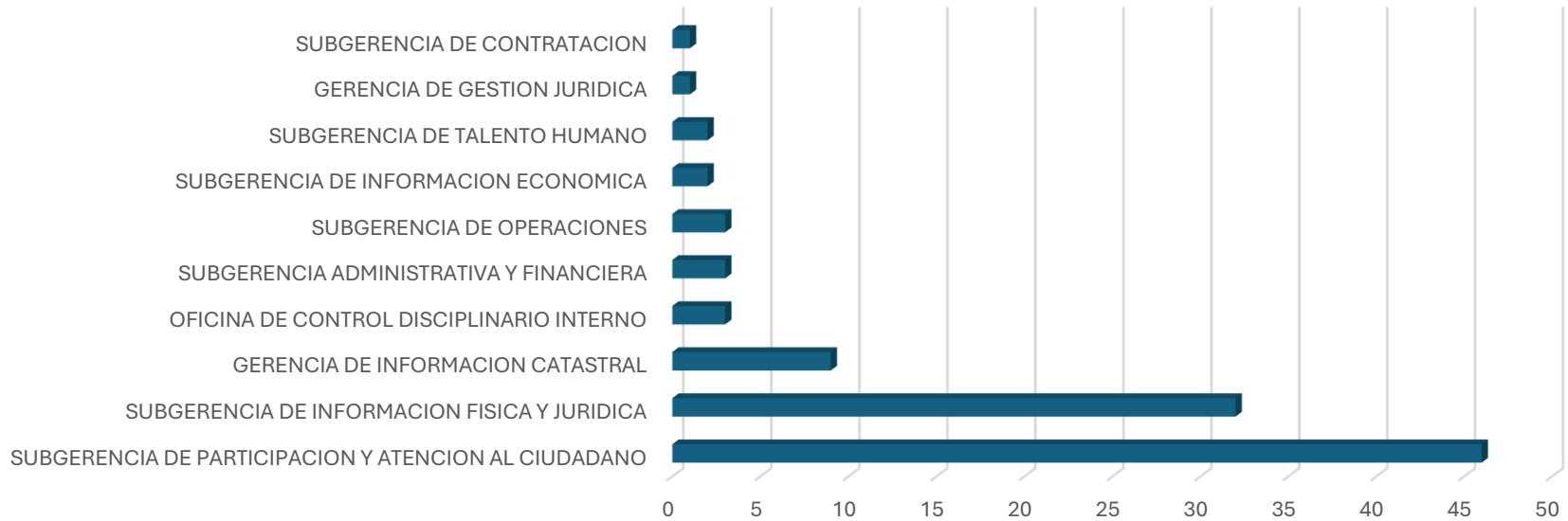
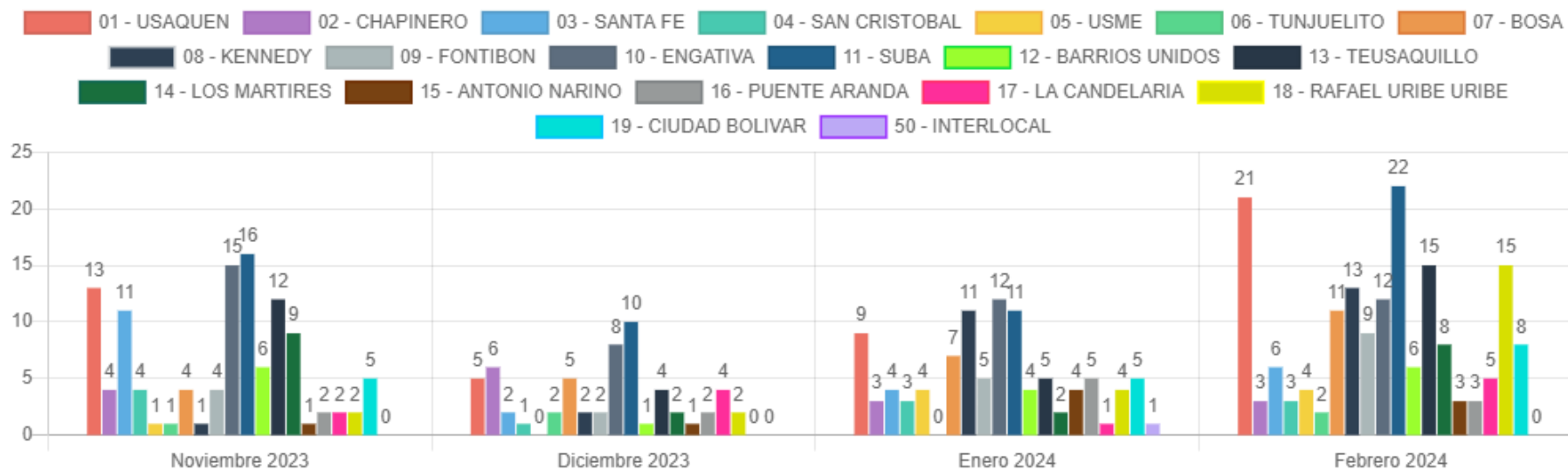


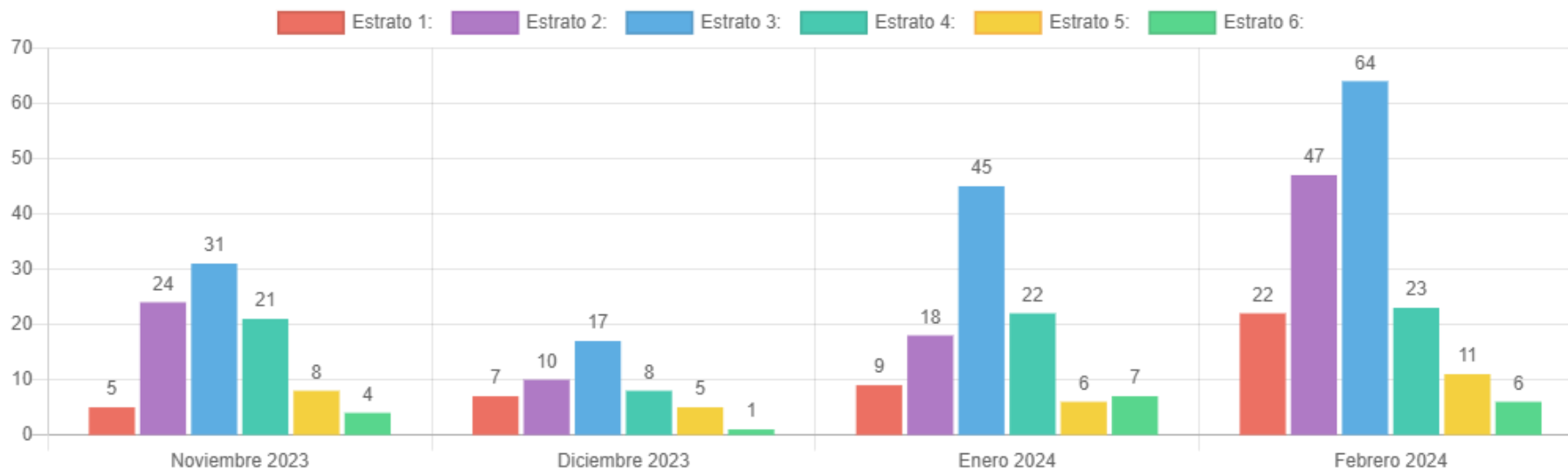
Grafico 7 TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA dependencia

| Dependencia | Consulta | Denuncia actos corrupción | Derecho petición interés general | Derecho petición interés particular | Felicitación | Queja | Reclamo | Sugerencia | Solicitud acceso información | Solicitud copia |
|---|----------|---------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|--------------|-------|---------|------------|------------------------------|-----------------|
| GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL CIUDADANO | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4 | 0 |
| GERENCIA DE GESTION JURIDICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 27 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL | 0 | 0 | 7 | 10,13 | 0 | 12 | 18 | 0 | 0 | 9 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y ASEGURAMIENTO DE PROCESOS | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 7 | 0 | 10 | 5,5 | 0 | 10 | 0 | 0 | 5 | 7 |
| SUBGERENCIA DE CONTRATACION | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 9 |
| SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA | 3,5 | 0 | 0 | 5,43 | 0 | 7 | 0 | 0 | 10 | 0 |
| SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA | 26 | 0 | 11 | 12 | 0 | 10,67 | 11,71 | 0 | 7 | 7,33 |
| SUBGERENCIA DE OPERACIONES | 0 | 0 | 7,5 | 10 | 0 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUBGERENCIA DE PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO | 2,32 | 0 | 4,4 | 5,12 | 4 | 3,33 | 3,48 | 0 | 3,09 | 1,93 |
| SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

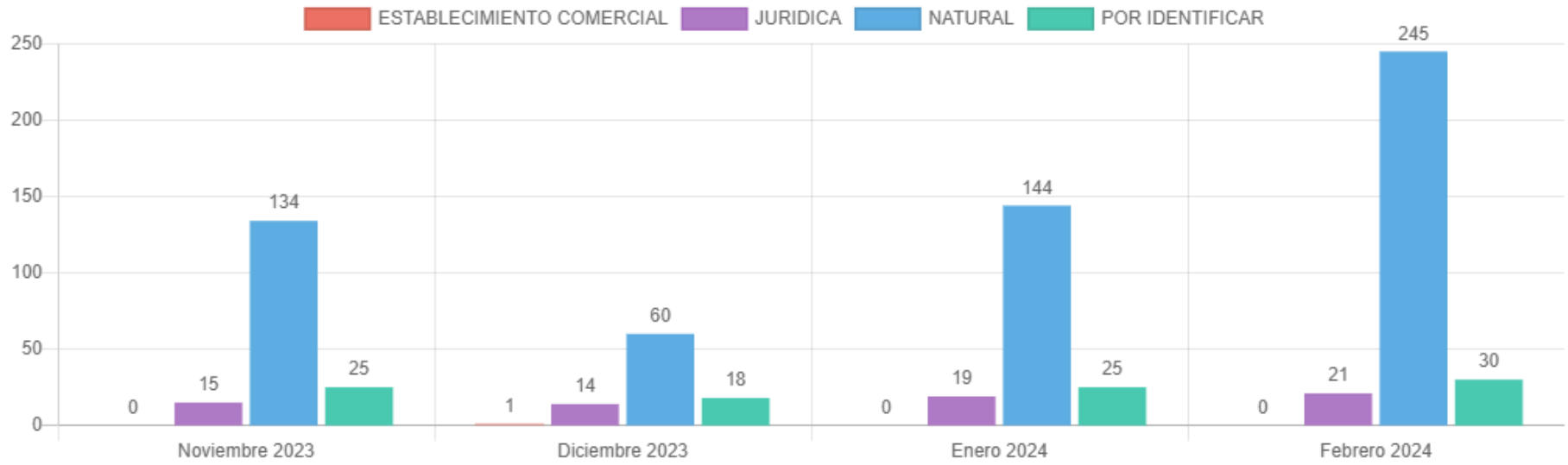
Gráfica 8 - Participación por localidad



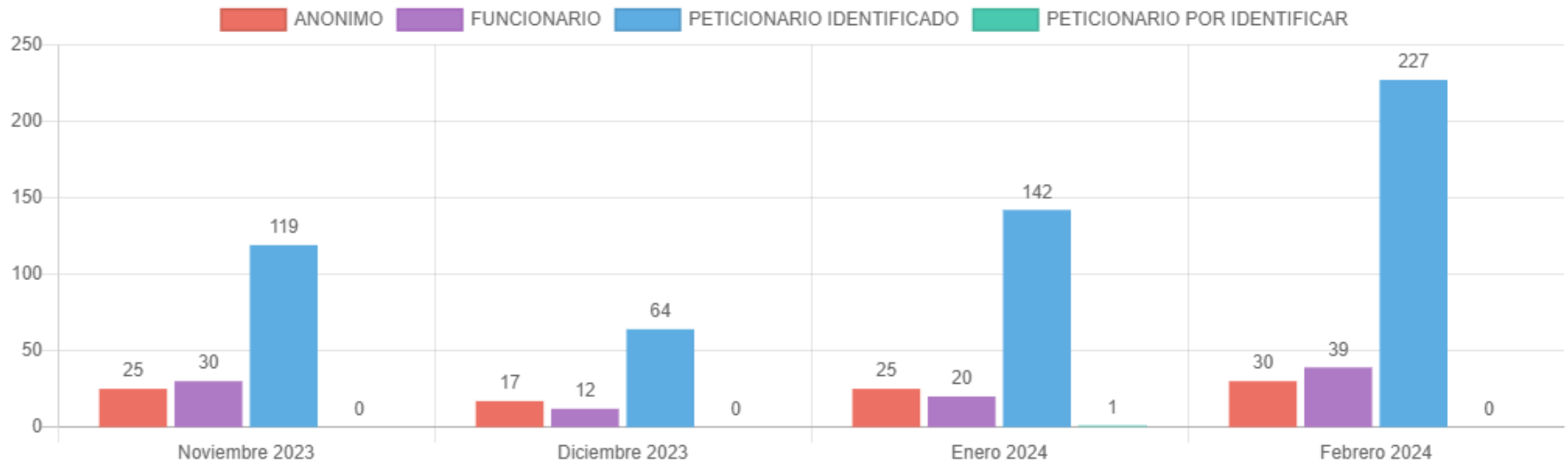
Gráfica 9 - Participación por estrato



Gráfica 10 - Participación por tipo de requiriente



Gráfica 11 - Participación por calidad del requiriente



ANÁLISIS PETICIONES BOGOTÁ TE ESCUCHA FEBRERO DE 2024

LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES ATENDIDAS EN EL MES DE FEBRERO 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 168 PETICIONES EN ENERO A 257 EN FEBRERO, APROXIMADAMENTE EL 52.97 % MAS TOMANDO COMO BASE ENERO.

EL PRINCIPAL CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS CIUDADANAS FUE EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA (257), SEGUIDO DEL DEL CANAL PRESENCIAL (32); 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 TELEFONICO SE REGISTRARON 4 PETICIONES, 2 POR VIDEOLLAMADA Y UNA POR EL BUZON PROPIAMENTE.

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 FEBRERO ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA CON 244 PETICIONES, TRAMITES MORAS PRIORIDADES (23) Y AVALUO CATASTRAL 15 PETICIONES CADA UNO, CON PORCENTAJES DE 73.27%, 6.91% Y 4.5 RESPECTIVAMENTE, LOS DEMAS TEMAS OCUPARON EL 15.32 %

EL NÚMERO DE RECLAMOS SE INCREMENTO DE 32 EN ENERO A 64 EN FEBRERO, REPRESENTANDO UN INCREMENTO DEL 100% RESPECTO AL MES DE ENERO.

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 FEBRERO, PASANDO DE 188 A 296, 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 FEBRERO SE REALIZÓ HACIA LA SHD REPRESENTANDO UN 59.21 % 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 FEBRERO, SE DIO EN LA GERENCIA DE GESTION JURIDICA SIENDO DE 27 DÍAS PROMEDIO, EN LA RESPUESTA DE QUEJA.

LA LOCALIDAD CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN LAS PETICIONES PARA EL MES DE FEBRERO FUE SUBA CON 22 REPORTADA, ES IMPORTANTE ANOTAR QUE NO TODOS LOS USUARIOS REPORTAN EL LUGAR DONDE VIVEN.

EL ESTRATO MÁS REPRESENTATIVO ES EL TRES, CON 64 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.