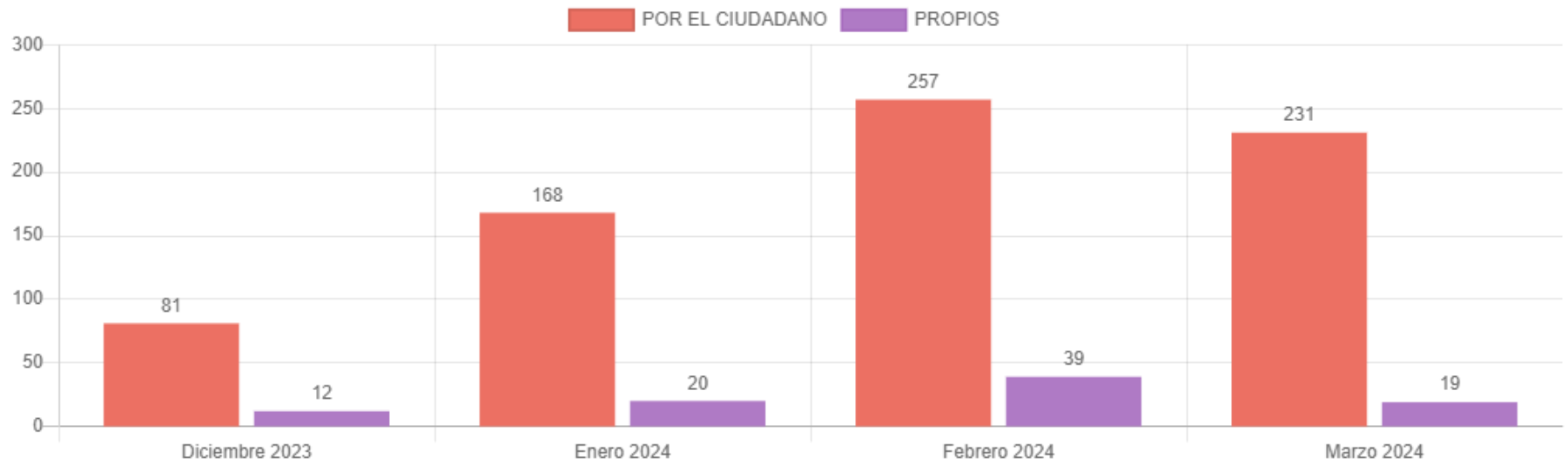
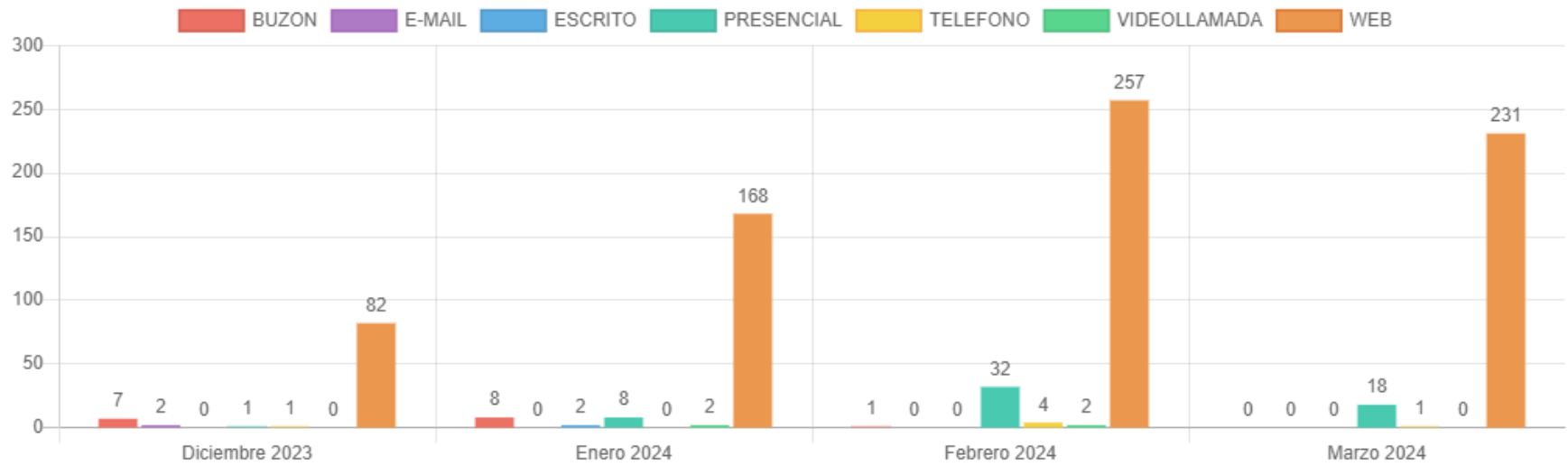


Gráfica 1 - Peticiones registradas

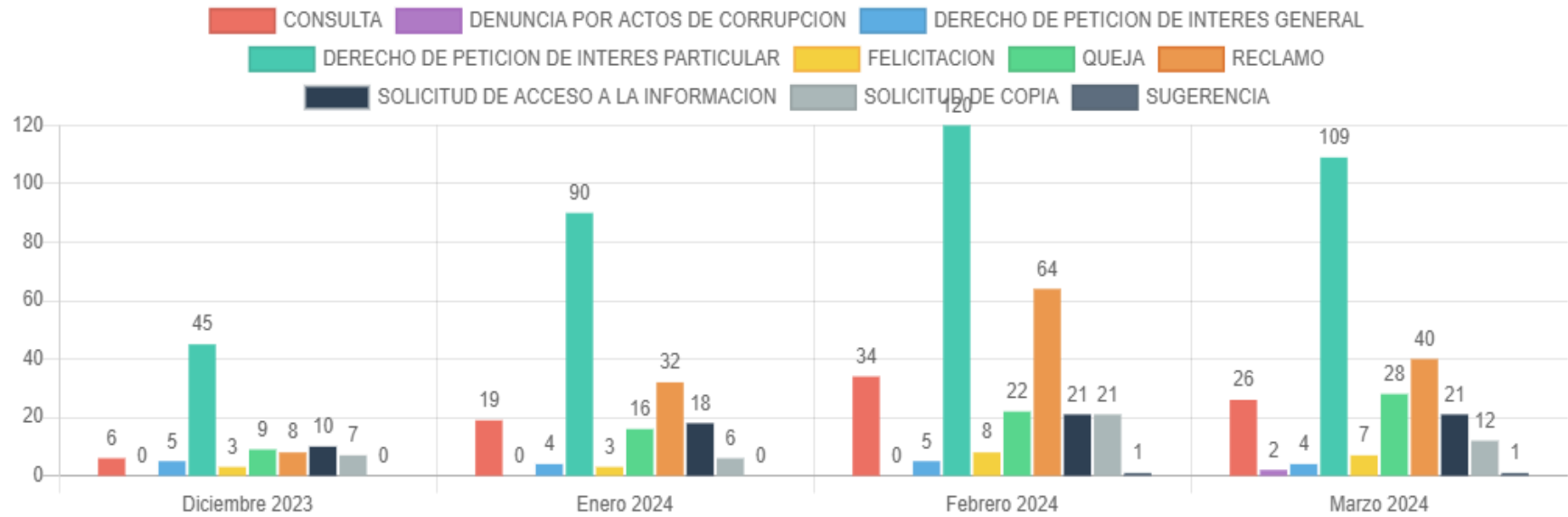


Gráfica 2 - Canal de atención

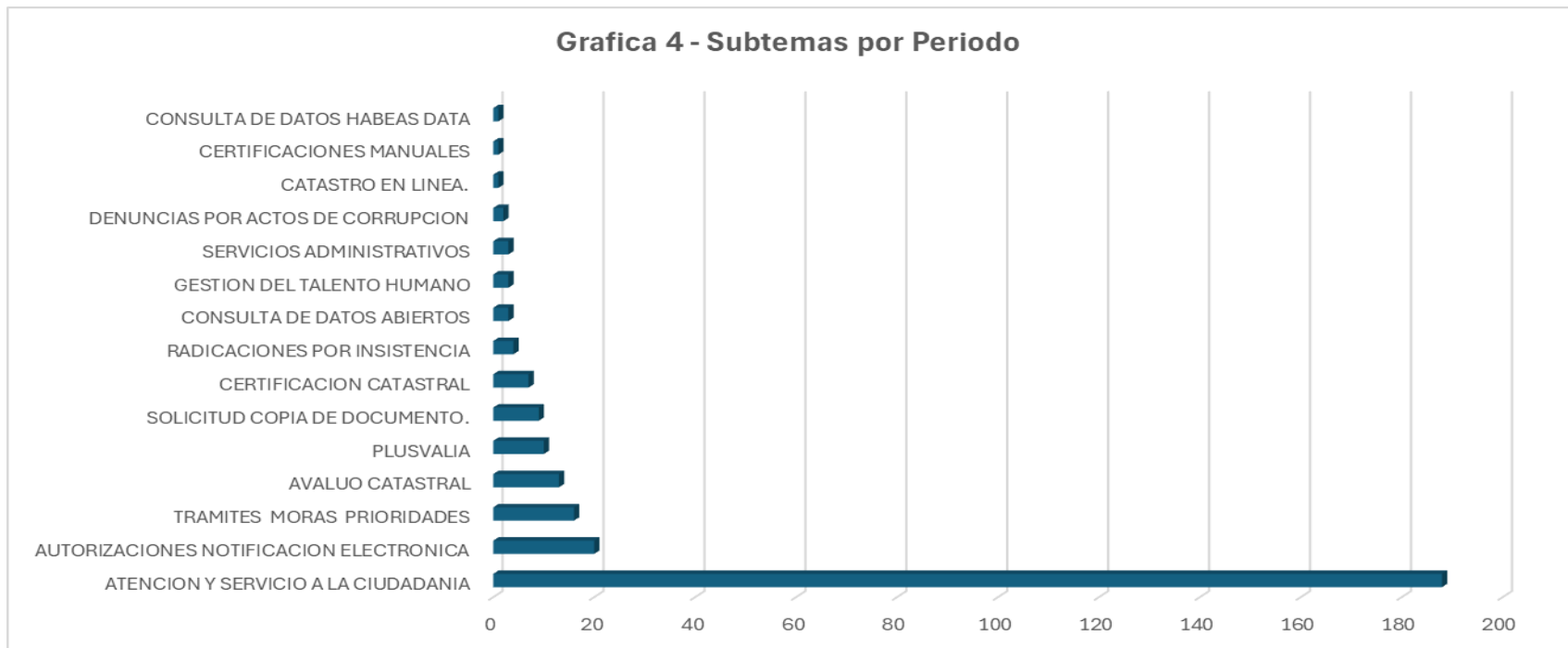


FUENTE: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/>

Gráfica 3 - Participación por tipologías



Gráfica 4 - Subtemas por Periodo



FUENTE: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/>

Grafico 5 - Peticiones Trasladas por No Competencia

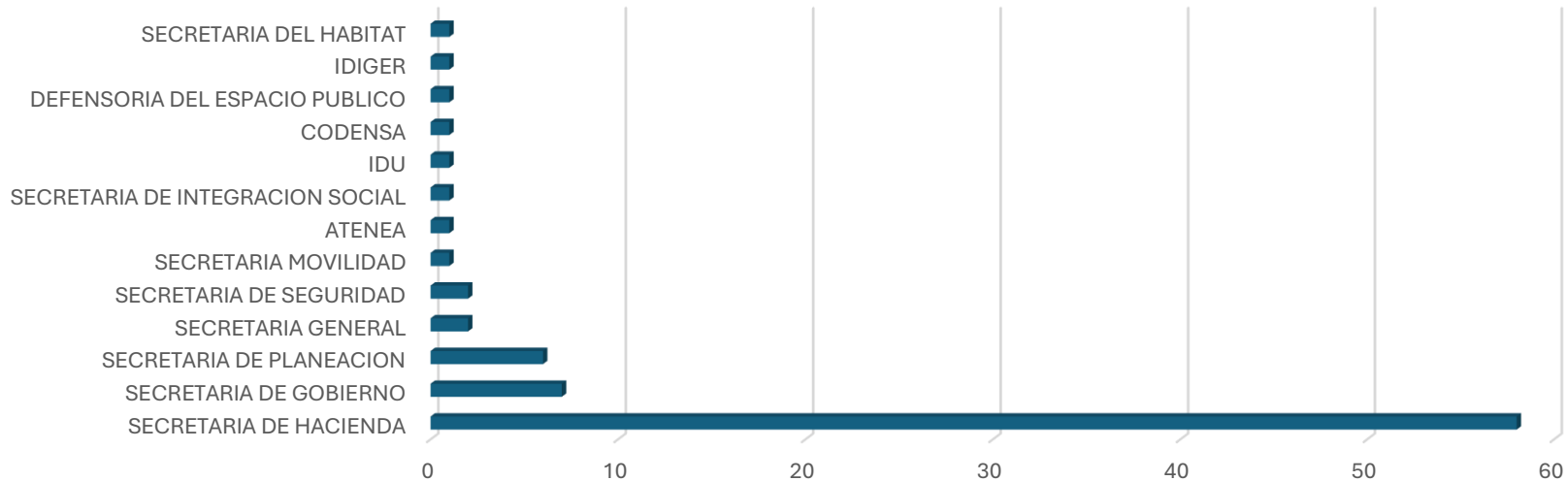
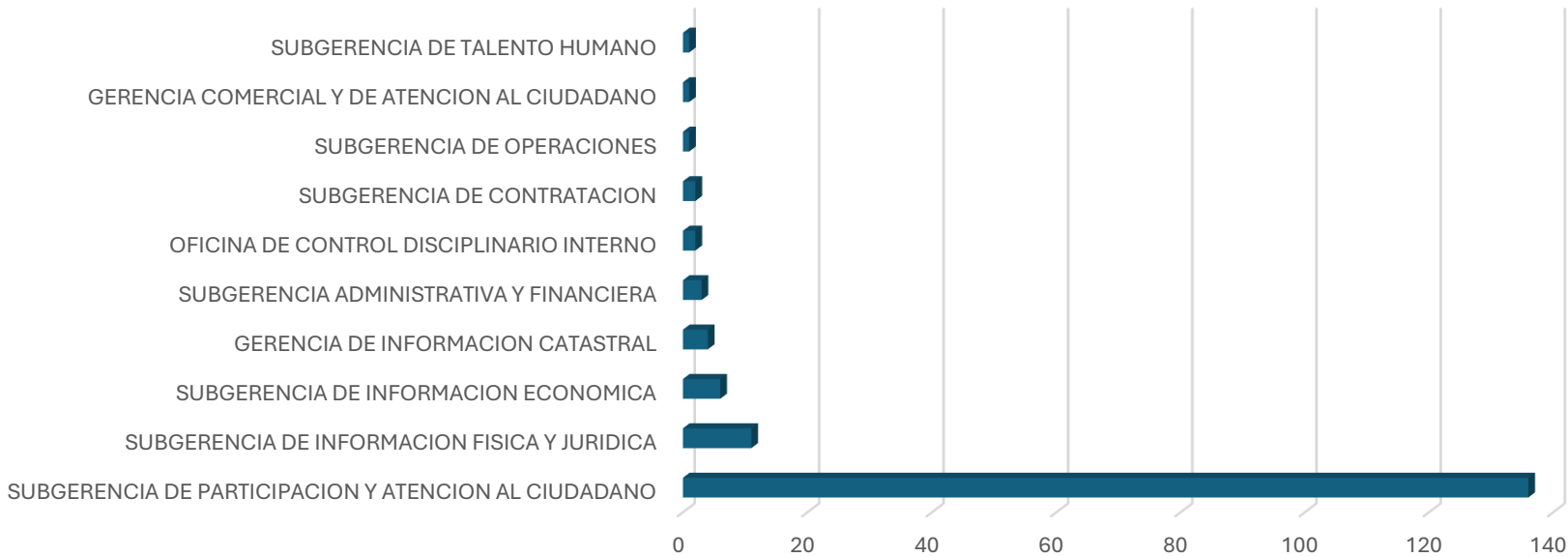


Grafico 6 - Peticiones Cerradas Mismo Periodo



FUENTE: <http://redquejas.veeduridistrital.gov.co:82/>

Grafica 6.1 - Peticiones Cerradas Otro Periodo

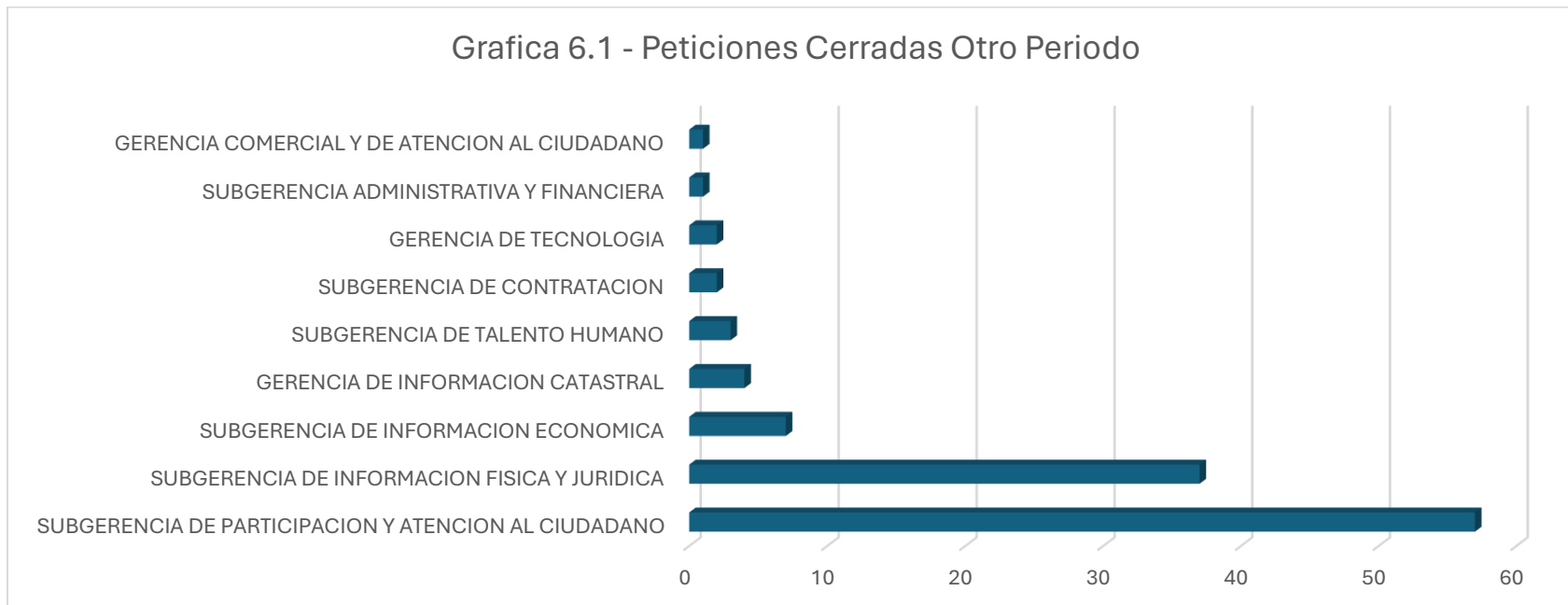
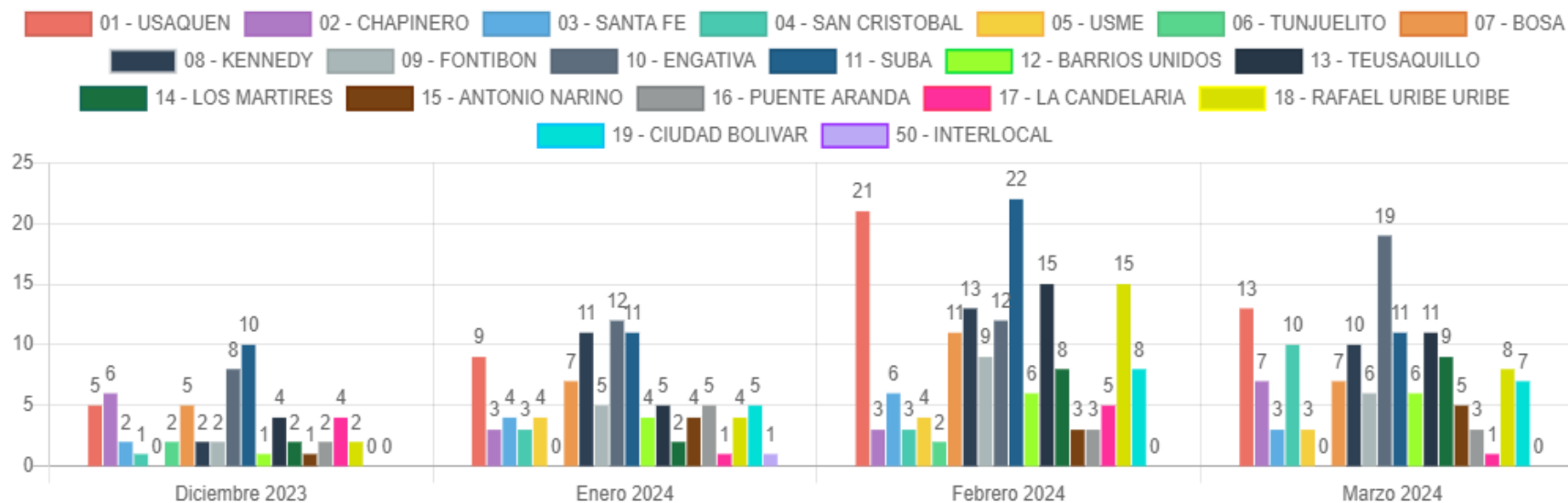


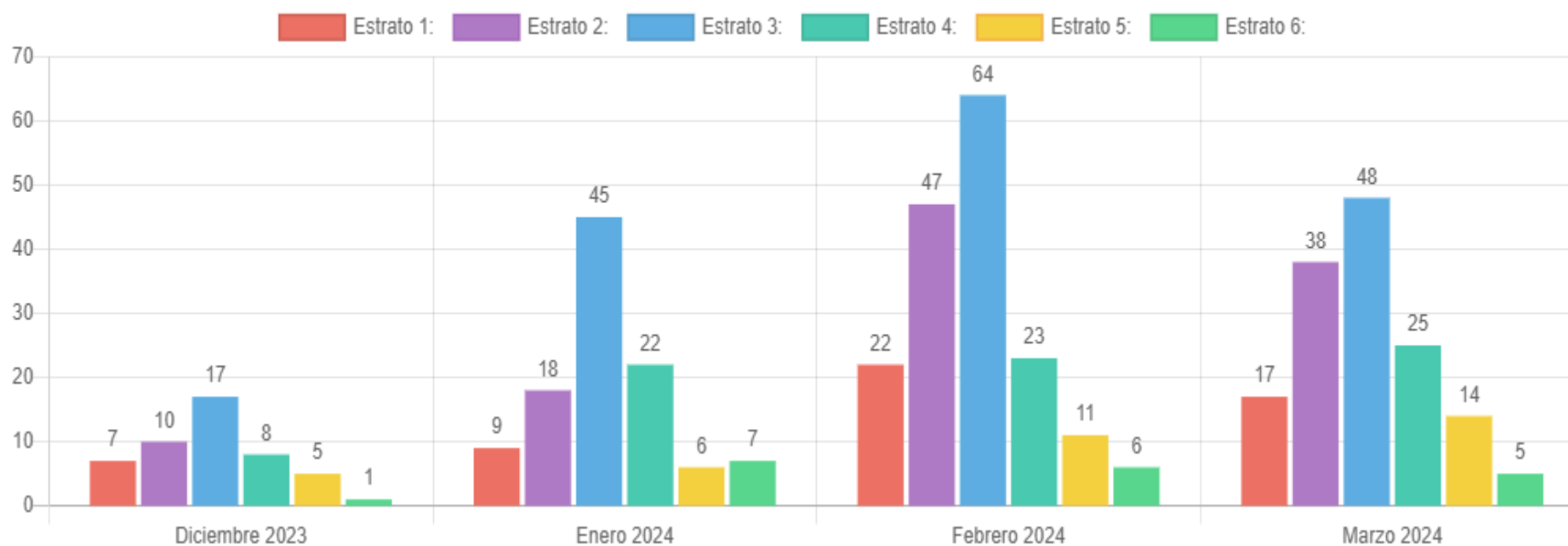
Grafico 7 - Tiempo Promedio de Respuesta por Dependencia y Tipología

Dependencia	Consulta	Denuncia actos corrupción	Derecho petición interés general	Derecho petición interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Solicitud acceso información	Solicitud copia
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	0	0	0	5,17	0	0	3	0	0	9
GERENCIA DE TECNOLOGIA	11	0	0	12	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	6	0	0	0	0	0	3,5
SUBGERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	11	0	8	0	0	6	0
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	20,5	0	0	9	0	0	9	0	0	0
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	16,33	0	12,5	10,5	0	10	11,62	0	7,5	8
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0
SUBGERENCIA DE PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO	6,1	0	6,11	4,84	4,67	4,17	5,36	11	2,81	3,92
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	11	0	13	14	0	0	0	0	0	8

Gráfica 8 - Participación por localidad

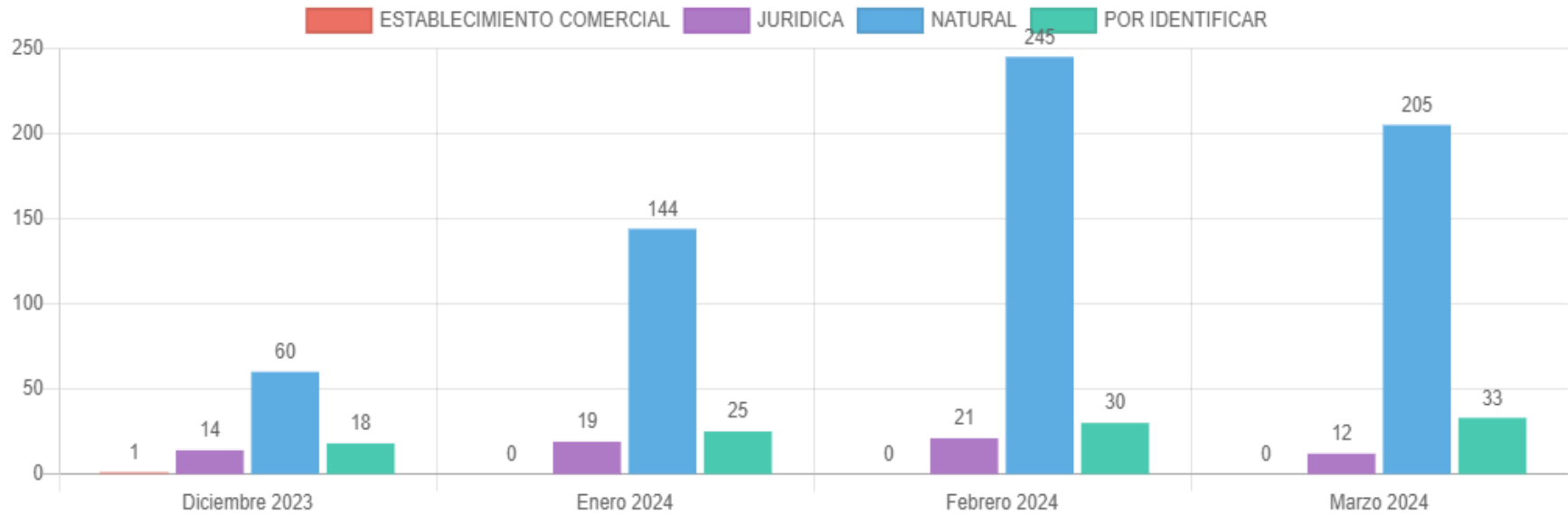


Gráfica 9 - Participación por estrato

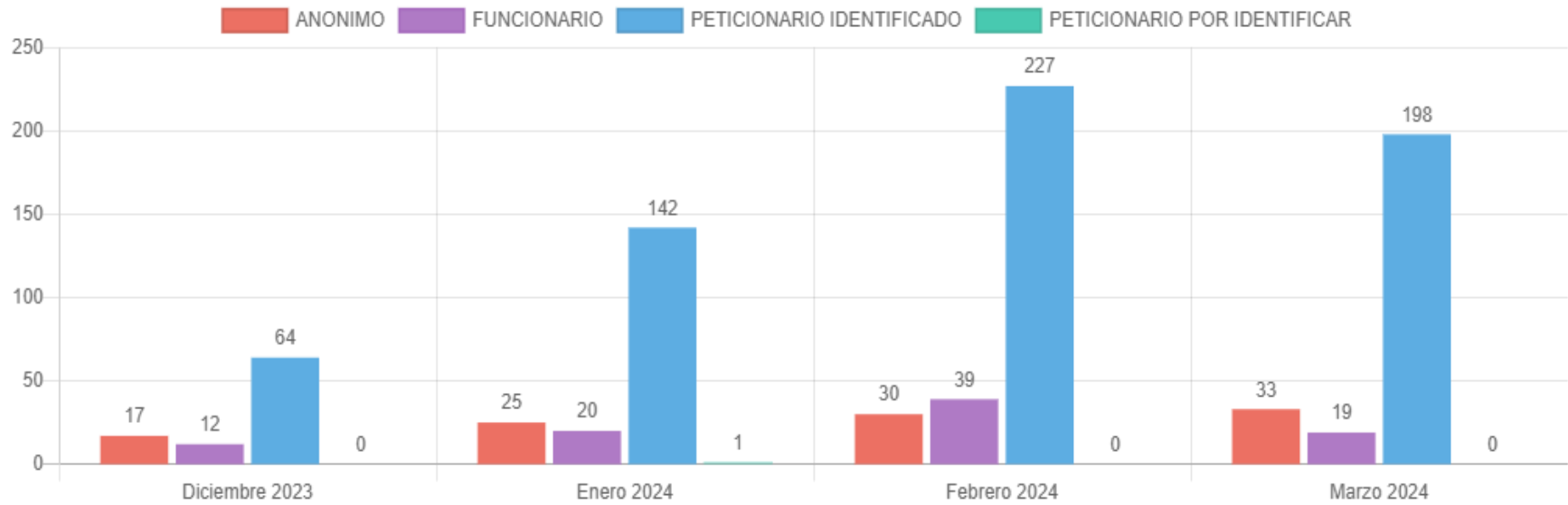


FUENTE: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/>

Gráfica 10 - Participación por tipo de requiriente



Gráfica 11 - Participación por calidad del requiriente



ANÁLISIS PETICIONES BOGOTÁ TE ESCUCHA MARZO DE 2024

LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES ATENDIDAS EN EL MES DE MARZO DE 2024 EMITIDAS POR LA UAECI 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 DECRECIMIENTO DE 257 PETICIONES EN FEBRERO A 231 EN MARZO, APROXIMADAMENTE EL 10.12 % MAS TOMANDO COMO BASE FEBRERO.

EL PRINCIPAL CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS CIUDADANAS FUE EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA (231), SEGUIDO DEL DEL CANAL PRESENCIAL (18); 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. DE OTRA PARTE, POR EL BUZON PROPIAMENTE DICHO, LLEGO 1 PETICION.

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 UAECI; SIENDO LOS TEMAS MÁS RELEVANTES PARA EL MES DE MARZO ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA CON 188 PETICIONES, AUTORIZACIONES NOTIFICACION ELECTRONICA (20) Y TRAMITES MORAS PRIORIDADES 16 PETICIONES CADA UNO, CON PORCENTAJES DE 66.99%, 7.12% Y 5.69 RESPECTIVAMENTE, LOS DEMAS TEMAS OCUPARON EL 20.29 %

EL NÚMERO DE RECLAMOS DISMINUYO DE 64 EN FEBRERO A 40 EN MARZO, REPRESENTANDO UN DECRECIMIENTO DEL 37.5% RESPECTO AL MES DE FEBRERO.

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 NO SUCEDIÓ PARA MARZO, SUCEDIÓ TOTALMENTE LO CONTRARIO PASANDO DE 296 A 250, ESTO SE DEBIA GENERALMENTE QUE, AL INCIAR 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, SIN EMBARGO AL SUCEDER LO CONTRARIO SE PUEDE NOTAR LA DESMOTIVACION EN EL SECTOR INMOBILIARIO.

LA CANTIDAD DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA EN MARZO SE REALIZÓ HACIA LA SHD (58) REPRESENTANDO UN 69.88 % 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 MARZO, SE DIO EN LA SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA SIENDO DE 20.5 DÍAS PROMEDIO, EN LA RESPUESTA DE CONSULTA.

LA LOCALIDAD CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN LAS PETICIONES PARA EL MES DE MARZO FUE FONTIBON CON 19 REPORTADA, ES IMPORTANTE ANOTAR QUE NO TODOS LOS USUARIOS REPORTAN EL LUGAR DONDE VIVEN.

EL ESTRATO MÁS REPRESENTATIVO ES EL TRES, CON 48 REPORTADO, ESTE ESTRATO ES EL QUE SE MUESTRA CON 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.