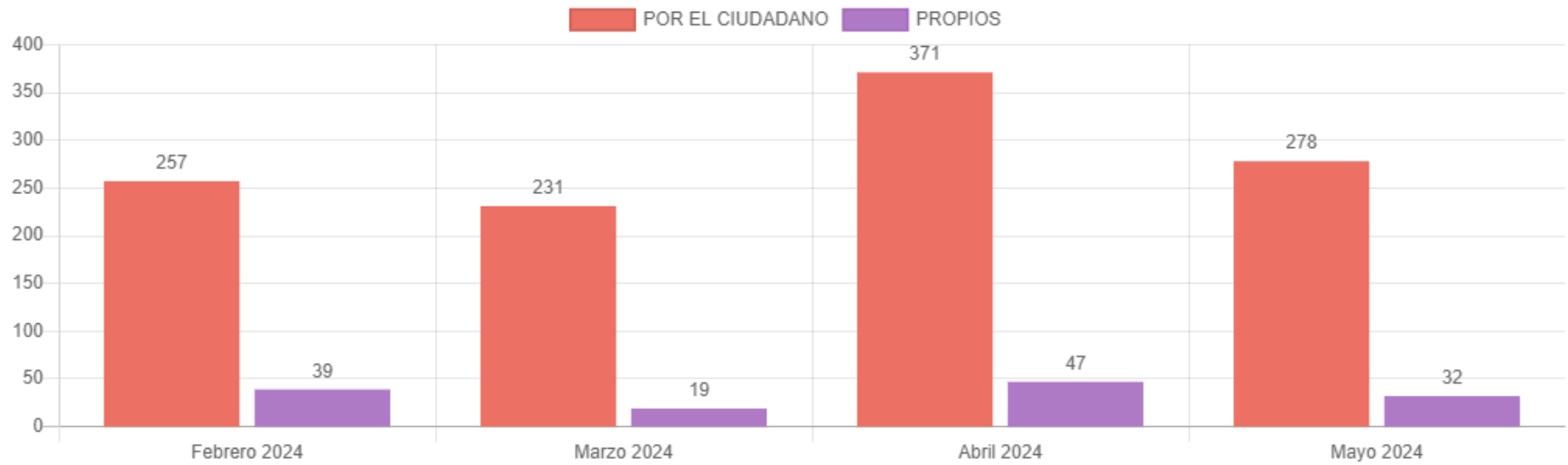
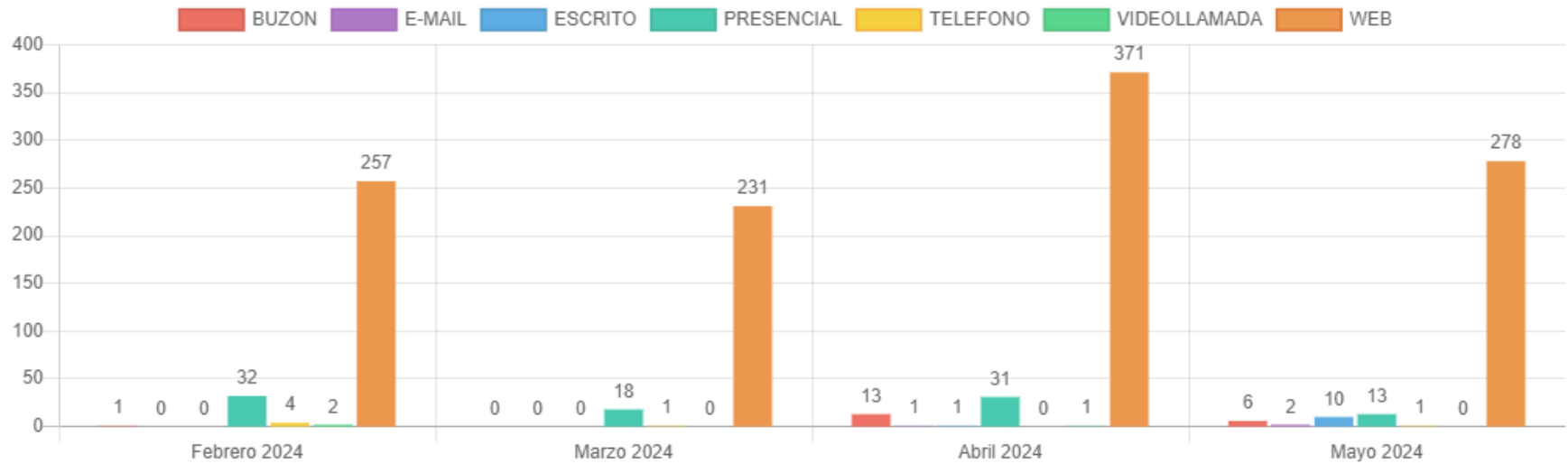


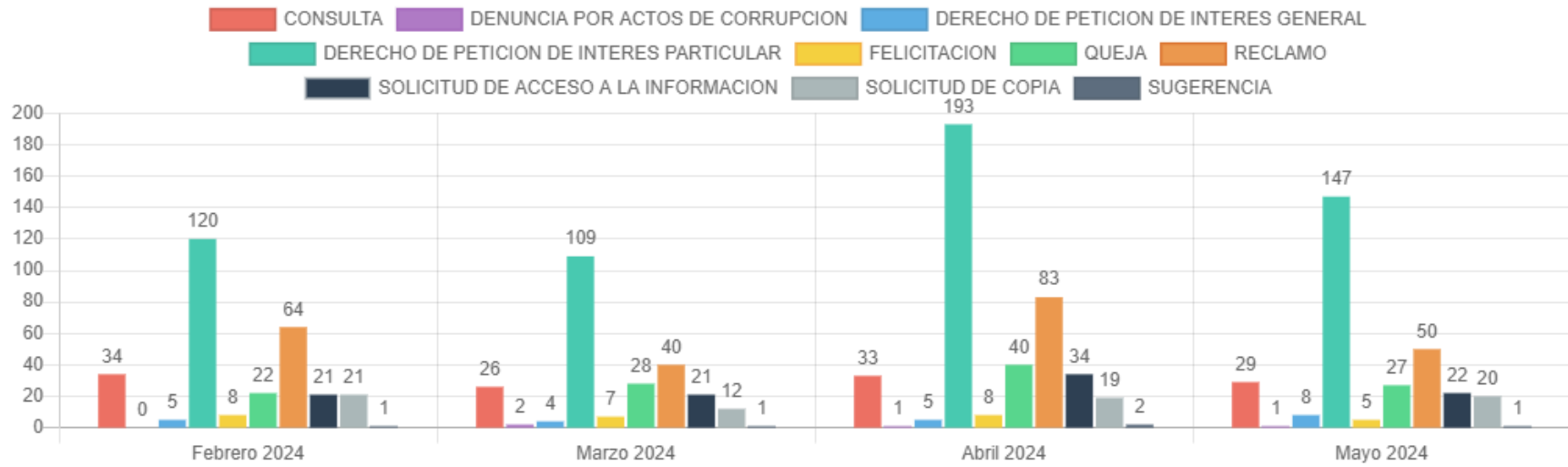
Gráfica 1 - Peticiones registradas



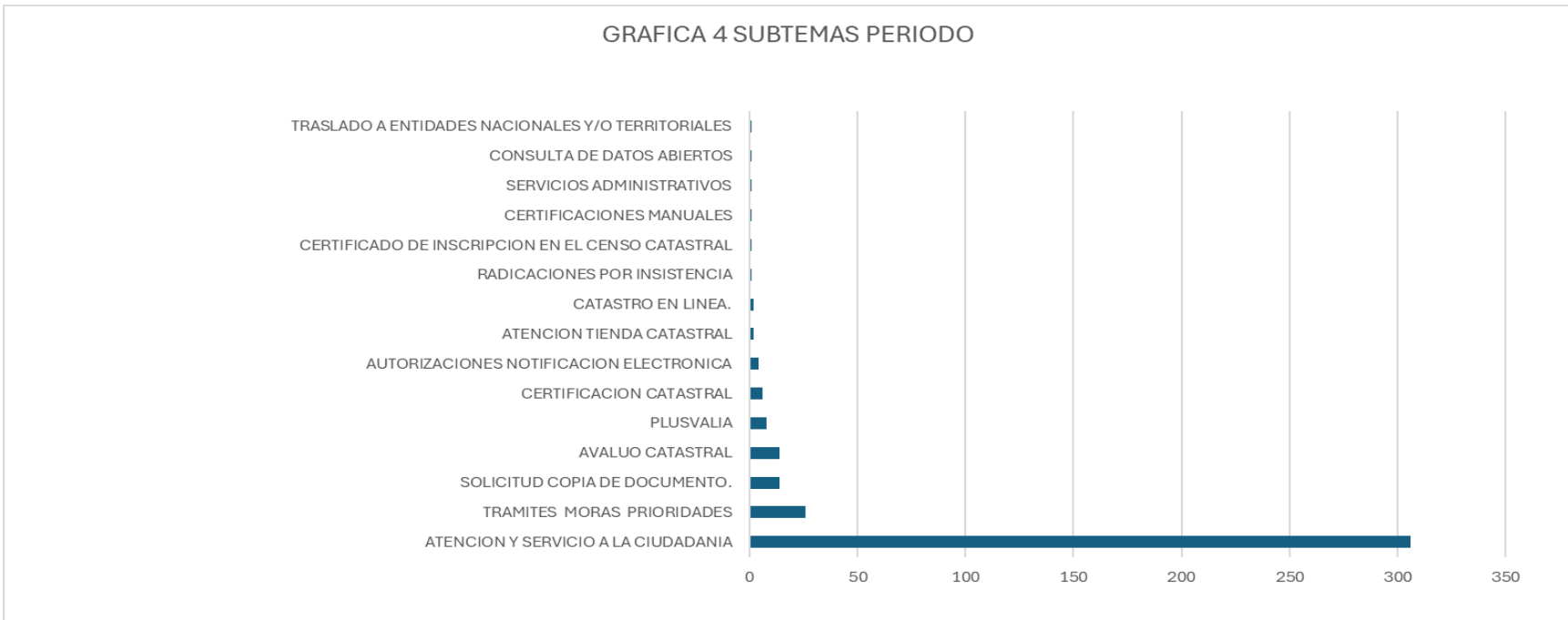
Gráfica 2 - Canal de atención



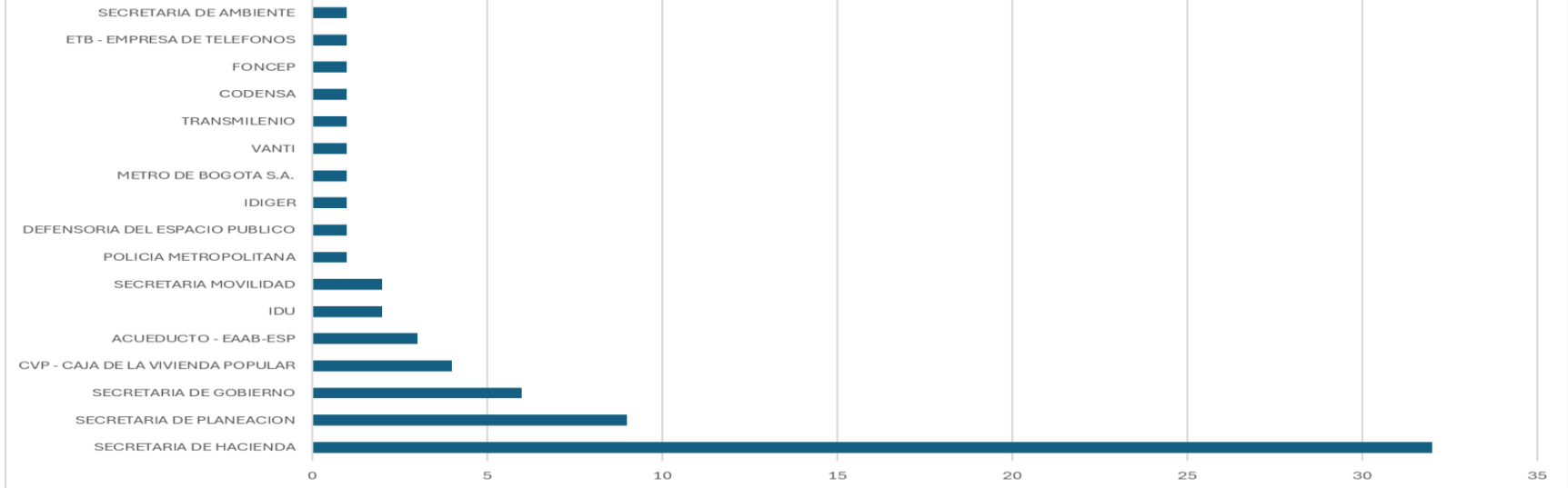
Gráfica 3 - Participación por tipologías



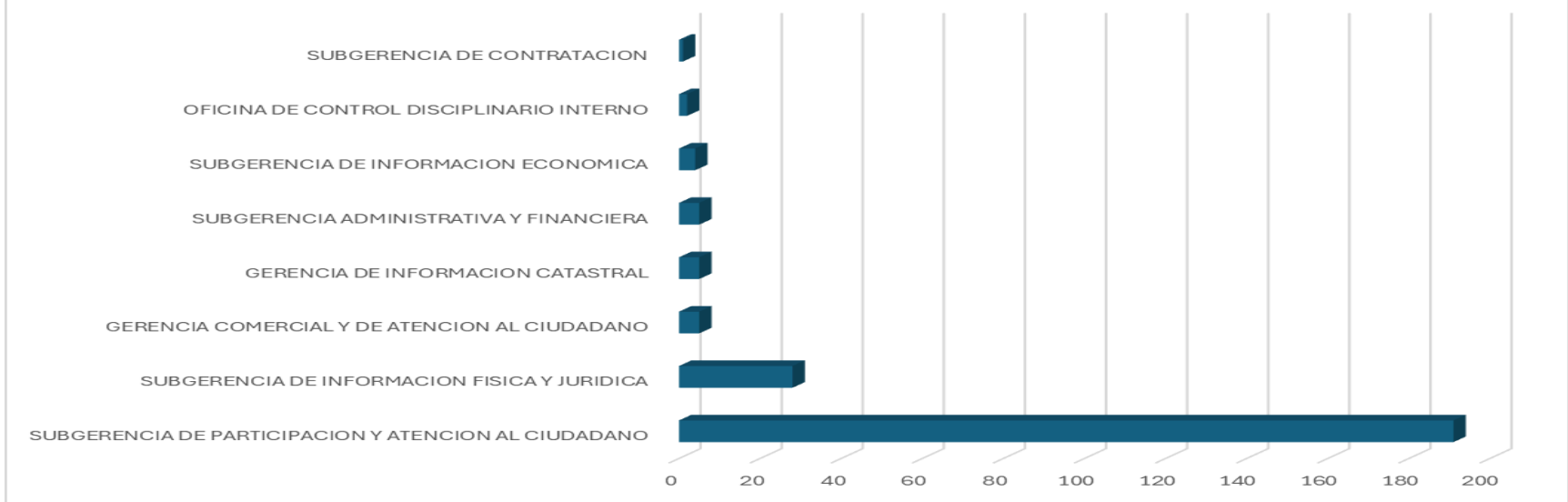
GRAFICA 4 SUBTEMAS PERIODO



Grafica 5 Peticiones Trasladas por No Competencia



Grafica 6 - Peticiones Cerradas en el Mismo Periodo



Grafica 6.1- Peticiones Cerradas de Otros Periodos

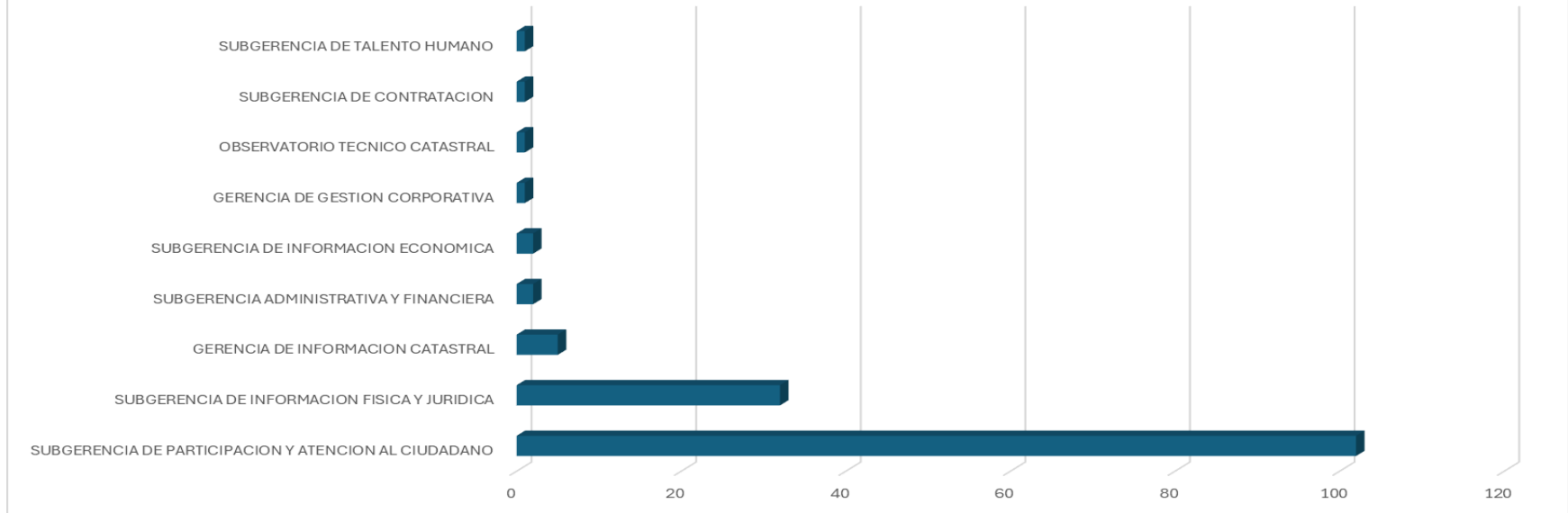
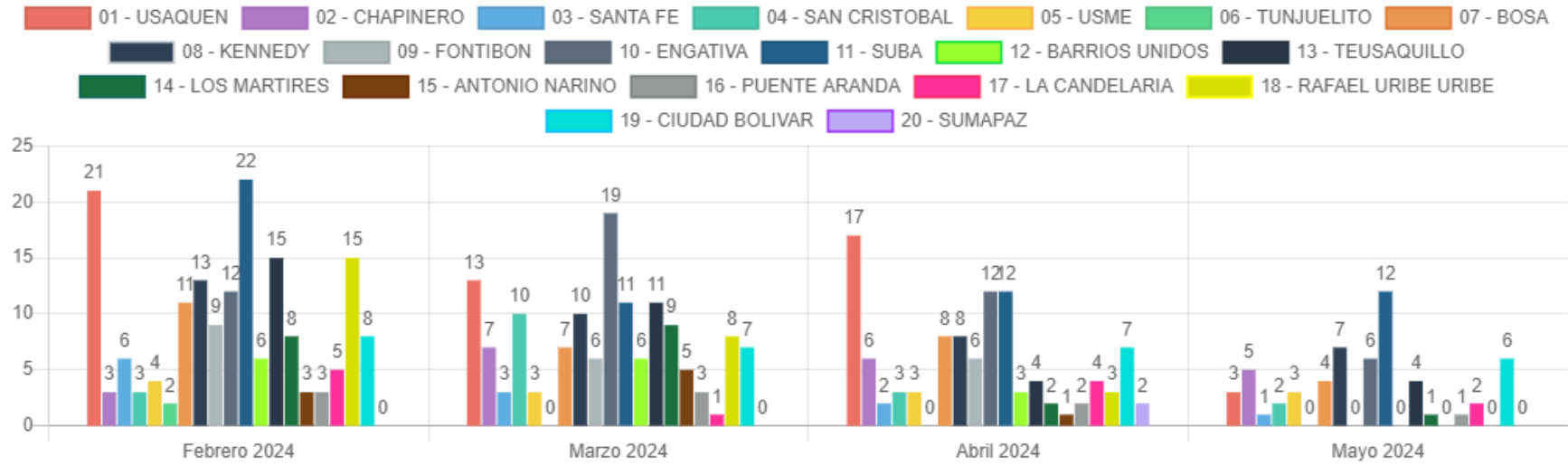


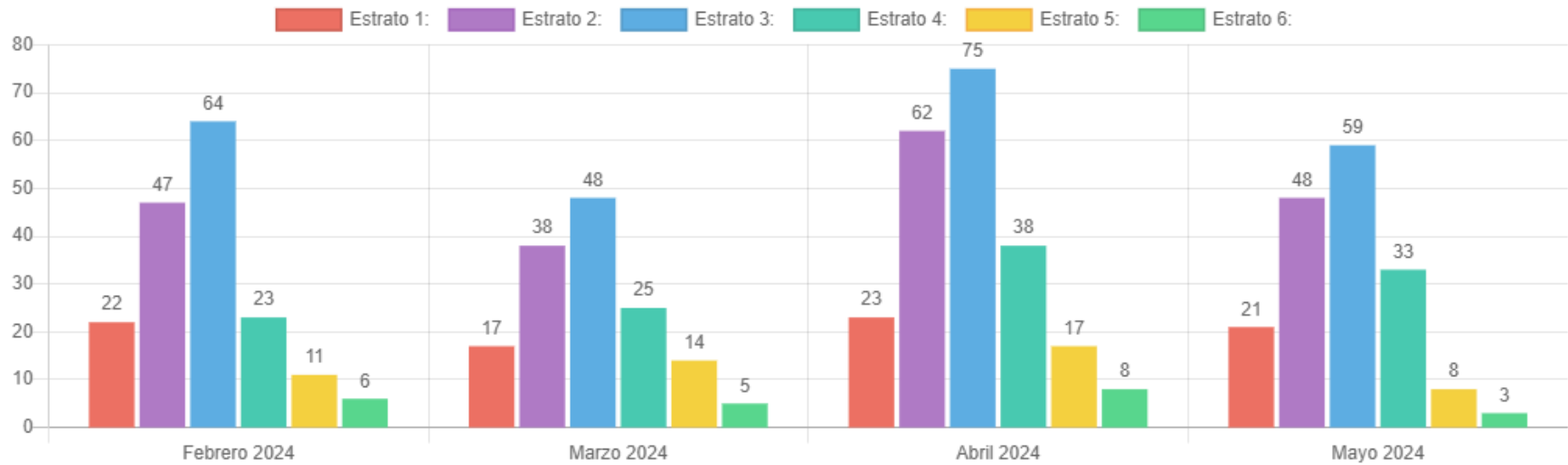
Grafico 7 - Tiempo Promedio de Respuesta por Dependencia y Tipología

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	5	0	0	5	0	0	0
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	17,5	0	4	9	0	0	0	0	0	0
OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL	0	0	0	30	0	0	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	13,33	0	0	0	0	0	7
SUBGERENCIA DE CONTRATACION	0	0	0	13	0	0	0	0	0	3
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	0	0	0	7,4	0	3	0	0	0	0
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	21,5	0	10	9,12	0	7,6	8,83	0	8,5	0
SUBGERENCIA DE PARTICIPACION Y ATENCION AL CIUDADANO	8,53	0	5	5,13	2,25	4,6	4,55	2,67	2,83	2,95
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0

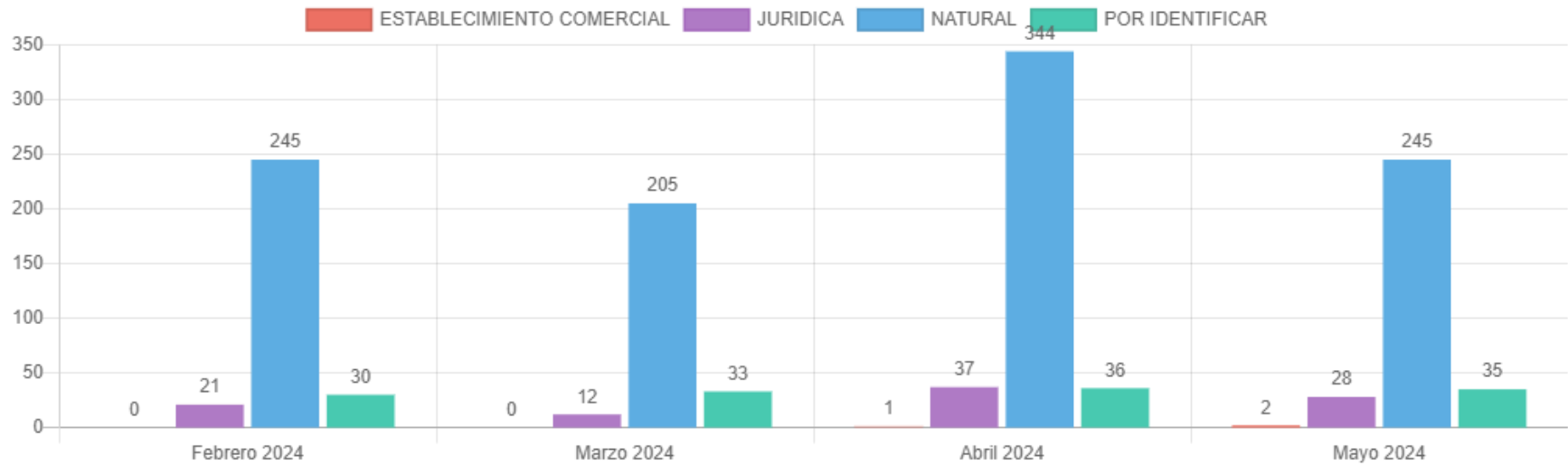
Gráfica 8 - Participación por localidad



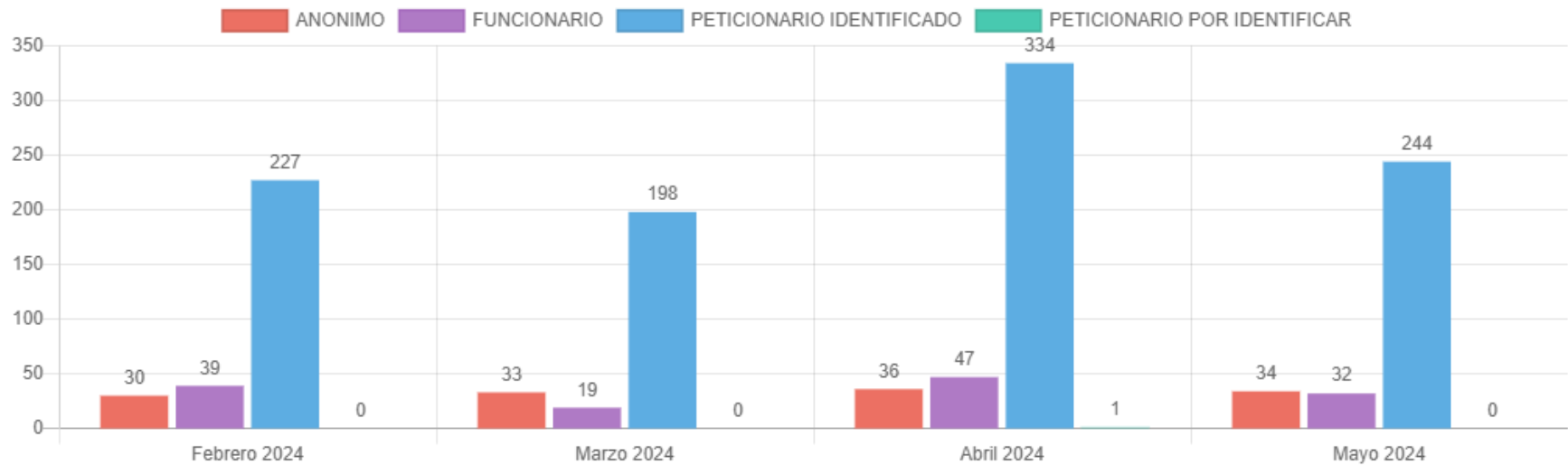
Gráfica 9 - Participación por estrato



Gráfica 10 - Participación por tipo de requiriente



Gráfica 11 - Participación por calidad del requiriente



ANÁLISIS PETICIONES BOGOTÁ TE ESCUCHA MAYO DE 2024

LAS RESPUESTAS DE LAS PETICIONES ATENDIDAS EN EL MES DE MAYO DE 2024 EMITIDAS POR LA UAEDC 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 371 PETICIONES EN ABRIL A 278 EN MAYO, APROXIMADAMENTE EL 25.07 %.

EL PRINCIPAL CANAL DE RECEPCIÓN DE PQRS CIUDADANAS FUE EL SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA (278), SEGUIDO DEL DEL CANAL PRESENCIAL (13); 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 CANAL ESCRITO ENTRARON 10 PETICIONES, 6 POR EL BUZON, 2 POR EMAIL Y 1 POR VIDEO LLAMADA.

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 UAEDC; SIENDO LOS TEMAS MÁS RELEVANTES PARA EL MES DE MAYO ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA CON 306 PETICIONES CORRESPONDIENTE AL 78.87%, TRAMITES MORAS PRIORIDADES 26 (6.7%), SOLICITUD COPIA DE DOCUMENTO 14 (3.61%) Y AVALUO CATASTRAL 14 (3061%), LOS DEMAS TEMAS OCUPARON EL 7.21%

EL NÚMERO DE RECLAMOS DISMINUYO DE 83 EN ABRIL A 50 EN MAYO, REPRESENTANDO UN DECRECIMIENTO DEL 39.76%, 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 DISMINUIR, LO CUAL SUCEDIÓ PARA MAYO, PASANDO DE 418 A 310, ESTO SE DEBE A QUE, AL FINALIZAR LOS PLAZOS DEL IMPUESTO PREDIAL, LA PREOCUPACION POR LOS AVALUOS SE RELAJA, DISMINUYENDO LOS TRAMITES ANTE LA ENTIDAD.

LA MAYOR CANTIDAD DE TRASLADOS POR NO COMPETENCIA EN MAYO SE REALIZÓ HACIA LA SHD (32) REPRESENTANDO UN 47.06 % DEL TOTAL DE TRASLADOS, QUE ES MUCHO MENOR AL REGISTRADO EN LOS ÚLTIMOS MESES PARA LA SHD, PERO EL MAS ALTO FRENTE A LAS OTRAS ENTIDADES.

EL MAYOR TIEMPO EN LA RESPUESTA A TRAMITES EN MAYO, SE DIO EN LA SUBGERENCIA DE INFORMACION FISISCA Y JURIDICA SIENDO DE 21.5 DÍAS PROMEDIO, EN LA RESPUESTA A CONSULTA.

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

EL ESTRATO REPORTADO MÁS REPRESENTATIVO ES EL TRES, CON 59 REGISTROS, SIENDO EL QUE TIENE MAYOR INTERVENCION 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.