



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL
UAECD
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO**

INFORME MENSUAL PQRS AGOSTO 2019

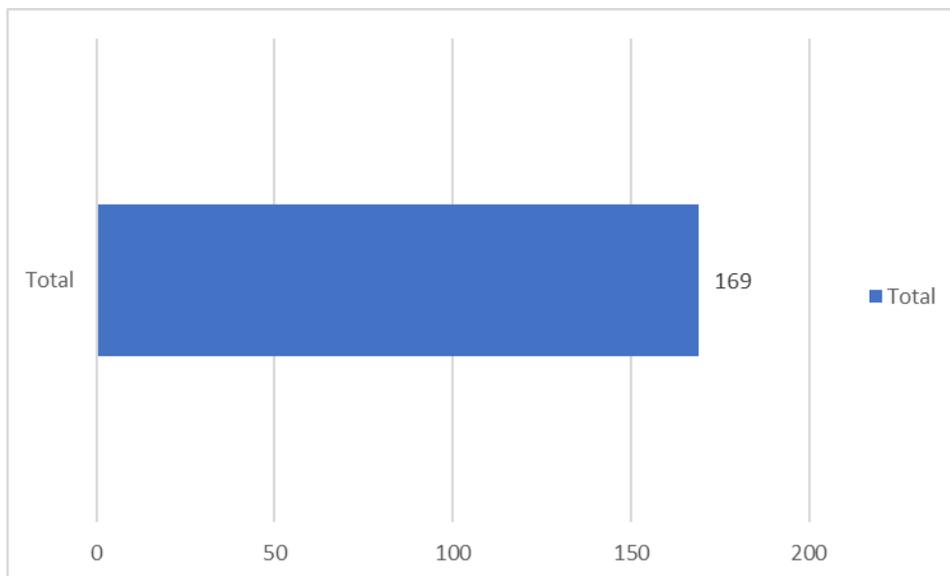
BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 2019

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL INFORME MENSUAL DE PQRS AGOSTO DE 2019

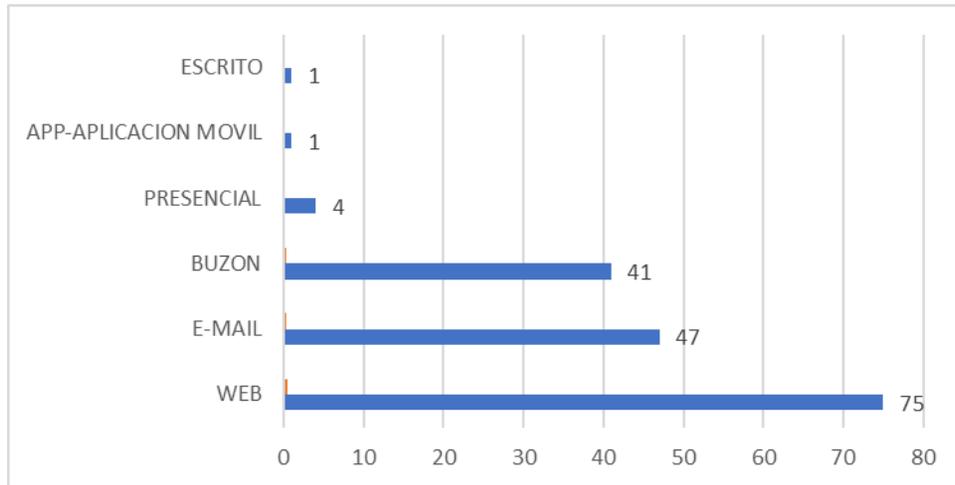
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de agosto de 2019 se gestionaron un total de 172 requerimientos registradas, de los cuales se tramitaron 169 del periodo actual y 3 de periodos anteriores, éstos fueron registrados en su totalidad en el aplicativo SDQS, dando cumplimiento a lo estipulado en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, en el que se señala que las entidades deben garantizar el registro del 100% de las PQRS recibidas en la entidad en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

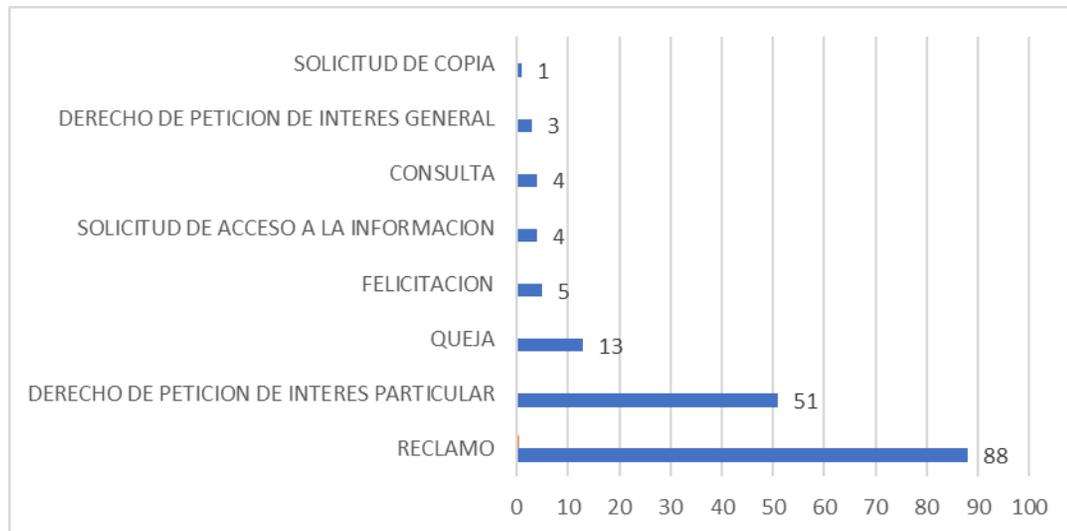
2. CANALES DE INTERACCIÓN

Canal	Cuenta de Número petición	Porcentaje
WEB	75	44,29%
E-MAIL	47	28,05%
BUZON	41	24,17%
PRESENCIAL	4	2,32%
APP-APLICACION MOVIL	1	0,58%
ESCRITO	1	0,59%
Total general	169	100,00%



La gráfica anterior muestra el uso de los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar las solicitudes a la UAECD; en primer lugar tenemos la WEB con 75 solicitudes que representan el 44,29%, seguido del e-mail (contactenos@catastrobogota.gov.co) con 47 peticiones que equivalen a un 28,05%, en tercer lugar está el buzón con 41 sugerencias, es decir, el 24,17%, continua el canal presencial con 4 requerimientos, es decir, el 2,32%, sigue la app – aplicación móvil con 1 petición con el 0,58% y por último el canal escrito con 1 registros que corresponde al 0,59% del total de las solicitudes.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:



Tipología	Cuenta de Número petición	Porcentaje
RECLAMO	88	51,92%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	51	30,22%
QUEJA	13	7,77%
FELICITACION	5	2,99%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4	2,38%
CONSULTA	4	2,27%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3	1,82%
SOLICITUD DE COPIA	1	0,62%
Total general	169	100,00%

Durante el mes de agosto de 2019 la tipología más representativa fue el reclamo con 88 solicitudes que representa el 51,92% del total de las peticiones, estos se presentaron en su mayoría por trámites no inmediatos que no han obtenido respuesta dentro del tiempo normativo y que están en trámite en la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica; continúa derecho de petición de interés particular con 51 manifestaciones que equivalen al 30,22%, los cuales se presentaron por diferentes trámites y asuntos que maneja la entidad; en tercer lugar está la tipología de queja con 13 manifestaciones correspondiente al 7,77%, cabe mencionar que de estas 13 quejas 8 fueron trasladadas por competencia a otras entidades.

Se recibieron 5 felicitaciones, es decir, el 2,99% en las que los ciudadanos indicaron su satisfacción con el servicio prestado por los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, continúa 4 solicitudes de acceso a la información que representa el 2,38%, sigue 4 consultas correspondiente al 2,27%, que al igual que los derechos de petición de interés particular solicitaban asesoría en temas de competencia de la UAECD. Se recibieron 3 derechos de petición de interés general que equivale al 1,82%, en las que solicitaron varios temas competencia de la entidad y por último se registró 1 solicitud de copia, es decir, el 0,62% del total de las peticiones del mes.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Número de peticiones	Porcentaje
TRAMITES MORAS PRIORIDADES	61	28,63%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	35	16,66%
CENSO INMOBILIARIO	34	15,80%
CAMBIO DE PROPIETARIO O POSEEDOR	10	4,95%
RECTIFICACION DE ESTRATO USO Y DESTINO	8	3,98%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	148	70,03%
OTROS SUBTEMAS	62	29,97%
TOTAL GENERAL	210	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de agosto de 2019 en su orden fueron: “Trámites, moras, prioridades” con un total de 61 peticiones que representaron el 28,63% en su mayoría son reclamos por la demora en la respuesta a la radicación de los trámites no inmediatos a cargo de las Subgerencias de Información Física y Jurídica, y Económica; continúa “Atención y servicio a la ciudadanía” con 35 solicitudes que son el 16,66% en donde los peticionarios solicitaban información de los diferentes trámites que realiza la UAECD, sigue “Censo Inmobiliario” con 34 peticiones que son el 15,80%, fueron en su mayoría por dudas de los propietarios que se presentaron al llegar a sus domicilios la información catastral de sus predios.

En cuarto lugar está “Cambio de propietario o poseedor” con 10 peticiones que son el 4,95%, en este subtema los dueños de predios en Bogotá solicita la actualización de la información jurídica de los mismos y en quinto lugar se encuentra “Rectificación de estrato, uso y destino” con 8 solicitudes que representa el 3,98%, aquí los propietarios y poseedores de predios solicitan revisión de las condiciones del predio respecto al estrato, uso y destino del mismo. Los otros subtemas trataron 62 PQRS, es decir, el 29,97% del total del mes.

*NOTA: En este reporte solo se toman las peticiones que fueron cerradas por “Respuesta Definitiva”, en razón a que son las peticiones que fueron atendidas con respuesta de fondo por ser de nuestra competencia.

5. TOTAL PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

Entidades	Número de peticiones	Porcentaje
SECRETARIA DE HACIENDA	27	49,55%
SECRETARIA DE GOBIERNO	11	19,75%
SECRETARIA DE PLANEACION	7	12,62%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	3,67%
SECRETARIA DEL HABITAT	2	3,74%
TOTAL CINCO ENTIDADES	49	89,34%
OTRAS ENTIDADES	6	10,66%
TOTAL GENERAL	55	100,00%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 55 peticiones que representaron el 32,54% del total de peticiones registradas por la entidad durante el mes de agosto de 2019.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se presentó la petición 1755572019 de la Veeduría Ciudadana Ilhee en la cual solicitaban varios temas sobre las veedurías ciudadanas y estaba dirigida a diferentes entidades del Distrito, la UAECD dio respuesta al punto 4 que solicitaba “*Pedimos suministrarlos la información pertinente sobre los planes institucionales y la Evaluación del Estatuto Anticorrupción*”; la petición fue contestada por la Oficina de Control Interno de la UAECD.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ACTUAL Y PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PORCENTAJE
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	68	28	96	45,71%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	34	22	56	26,67%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	12	27	39	18,57%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	3	4	1,90%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	2	2	4	1,90%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL		3	3	1,43%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2	3	1,43%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		2	2	0,95%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1		1	0,48%
DIRECCION	1		1	0,48%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0,48%
Total general	120	90	210	100,00%

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de agosto de 2019 del periodo actual y anteriores que estaban pendientes, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió y tramitó el 45,71% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Física y Jurídica con un 26,67%, continua la Subgerencia de Información Económica con un 18,57% de las solicitudes, la Oficina Asesora de Jurídica con el 1,90%, la Subgerencia de Talento Humano con el 1,90%, la Gerencia de Información Catastral con el 1,43%, la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario con el 1,43%, la Oficina de Control Interno con 0,95%, la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Dirección y la Oficina Asesora de Planeación con un 0,48% cada una.

*NOTA: En este reporte solo se toman las peticiones que fueron cerradas por “Respuesta Definitiva”, en razón a que son las peticiones que fueron atendidas con respuesta de fondo por ser de nuestra competencia.

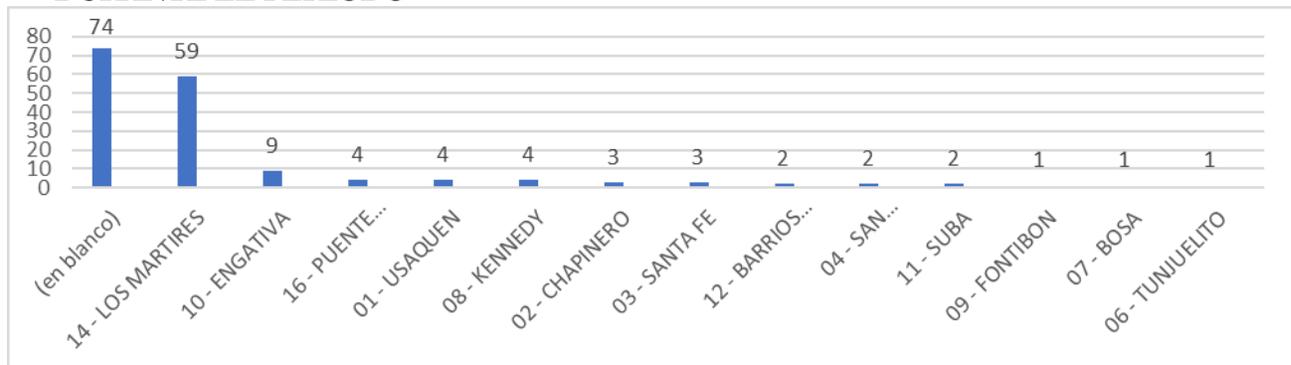
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	Total general
DIRECCION			2					2
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	1	2	3	3	5	5	3	3
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	18		12			14		15
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO			9				9	9
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO					5			5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION							9	9
OFICINA ASESORA JURIDICA			10				7	10
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							4	4
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA					14	13		13
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA			14		10	11		11
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO			7					7
Total general	4	2	4	3	8	11	6	7

En la tabla anterior, se observa el tiempo promedio de respuesta que se toma la UAECD por tipo de requerimiento y por dependencia, para un promedio en general de 7 días. Para este periodo, el tiempo promedio de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 11 días para reclamos, 8 días para quejas, 6 días para solicitudes de acceso a la información, 4 días en promedio para consultas y derechos de petición de interés particular, 3 días para felicitaciones y 2 días en promedio para los derechos de petición de interés general.

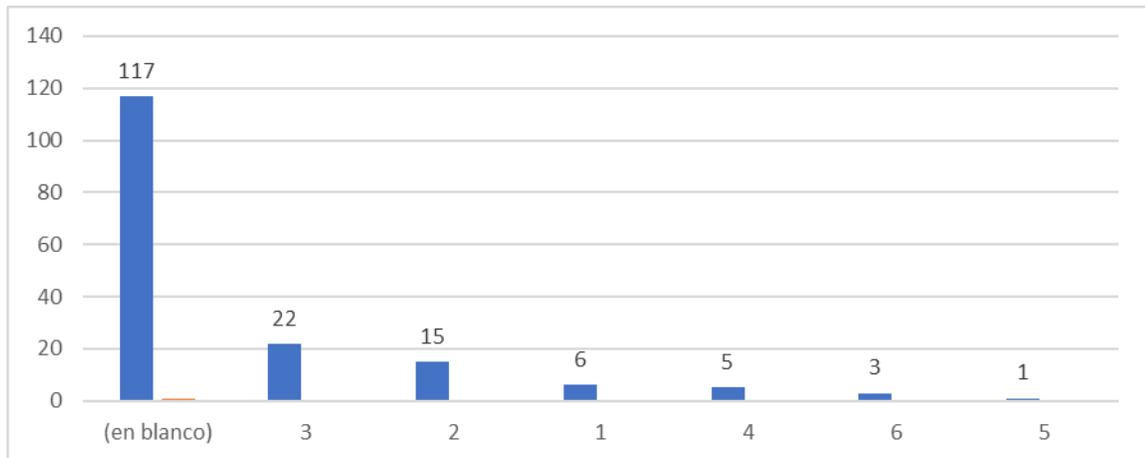
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



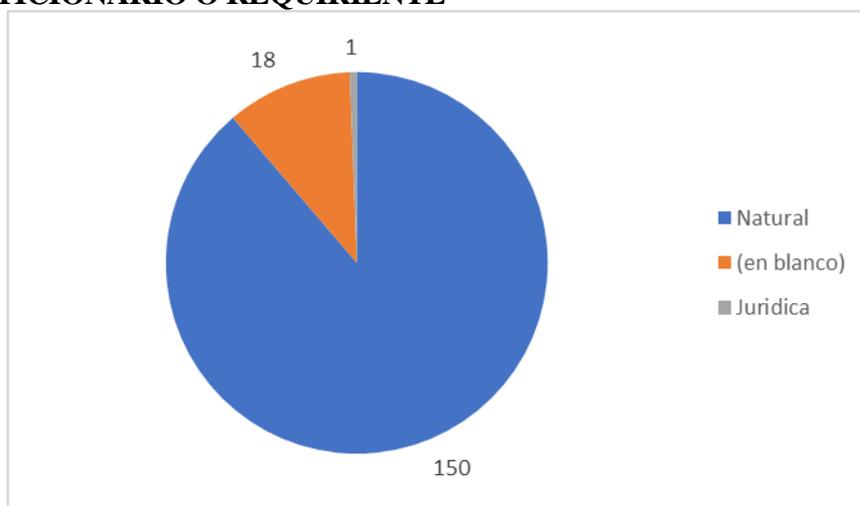
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 43,91% de las PQRS registradas en agosto por la UAECD no registraron el campo “localidad”. Se observa este mes que la Localidad con mayor participación es Los Mártires con 59 peticiones, y le siguen las localidades de Engativá, Puente Aranda, Usaquén y Kennedy, las demás localidades tuvieron un número inferior a 3 solicitudes en el mes.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO



La gráfica muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que 117 de las 169 peticiones, es decir, el 69,16% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, los estratos que siguen en número de peticiones es el 3, 2 y 1.

11. TIPO DE PETICIONARIO O REQUIRIENTE



Respecto del tipo de requirente que realizó solicitudes a la UAECD a través del SDQS durante el mes de agosto, se pudo establecer que de las 169 PQRS 150 fueron de personas naturales, 1 solicitud realizada por persona jurídica y las 18 restantes no registraron que tipo de persona realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

NOMBRE DEL PETICIONARIO	No. de Peticiones	Porcentaje
ANONIMO	18	10,65%
IDENTIFICADO	151	89,35%
TOTAL	169	100,00%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 89.35% corresponde a ciudadanos identificados y el 10,65% lo realizó de manera anónima.

13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las PQRS gestionadas en el periodo cumplieron con los términos legales establecidos, esto es: los traslados por no competencia fueron atendidos en un tiempo menor a 5 días, las solicitudes de información y de copias se atendieron en menos de 10 días, las consultas en menos de los 30 días señalados por ley y los derechos de petición, reclamos, felicitaciones quejas y sugerencias fueron resueltos en un tiempo menor de 15 días. Concluyendo que todas las respuestas emitidas por la UAECD atienden el criterio de oportunidad, por lo anterior, no se plantean acciones de mejora y se continuará aplicando las acciones que a la fecha se vienen realizando para controlar los tiempos de atención de los requerimientos.

También es importante recalcar, que el número de las PQRS gestionadas en el mes de agosto se disminuyó respecto del mes de julio, esto se debe a que el número de reclamos de ciudadanos fue menor, la mayoría de estos reclamos se deben a la no respuesta en los términos de ley de las solicitudes de trámites que maneja la entidad, en especial el trámite de certificación de cabida y linderos competencia de Subgerencia Información Física y Jurídica.

Elaboró: Luzney Rivera/ Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario
Revisó: Ligia González Martínez /Gerente Comercial y de Atención al Usuario