



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

INFORME MENSUAL PQRS FEBRERO 2019

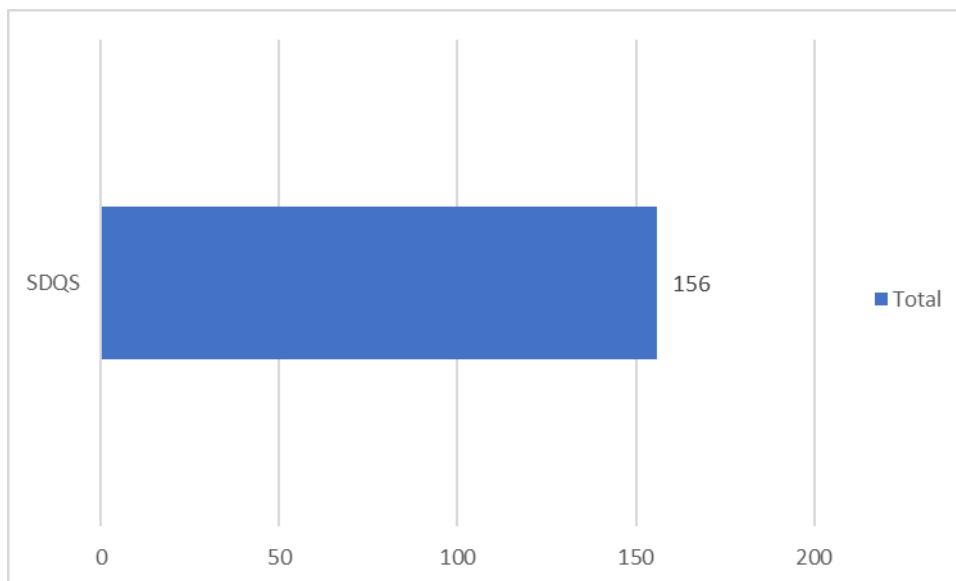
BOGOTÁ D.C., MARZO 2019

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 FEBRERO DE 2019

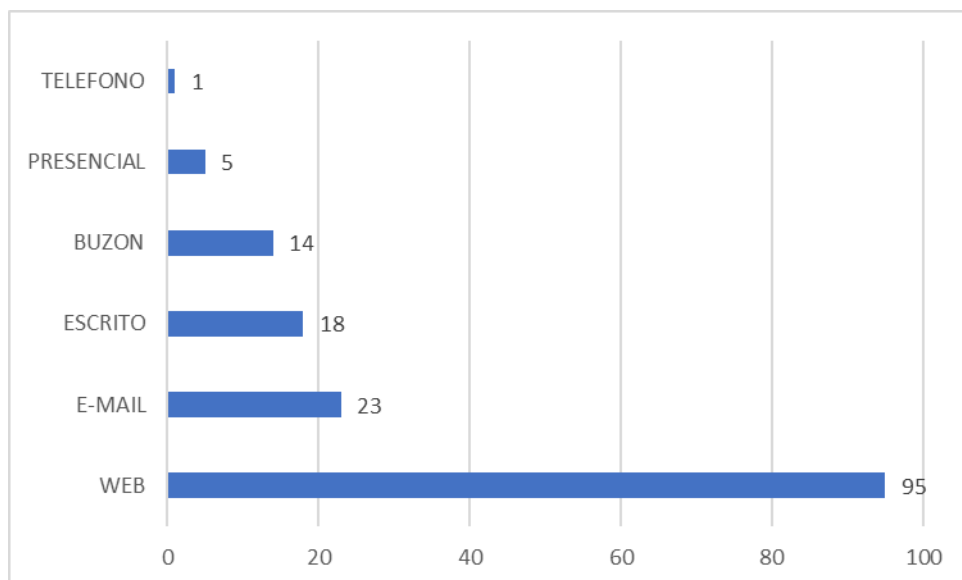
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de febrero de 2019 se gestionaron un total de 186 requerimientos, de los cuales se tramitaron 156 del periodo actual y 30 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

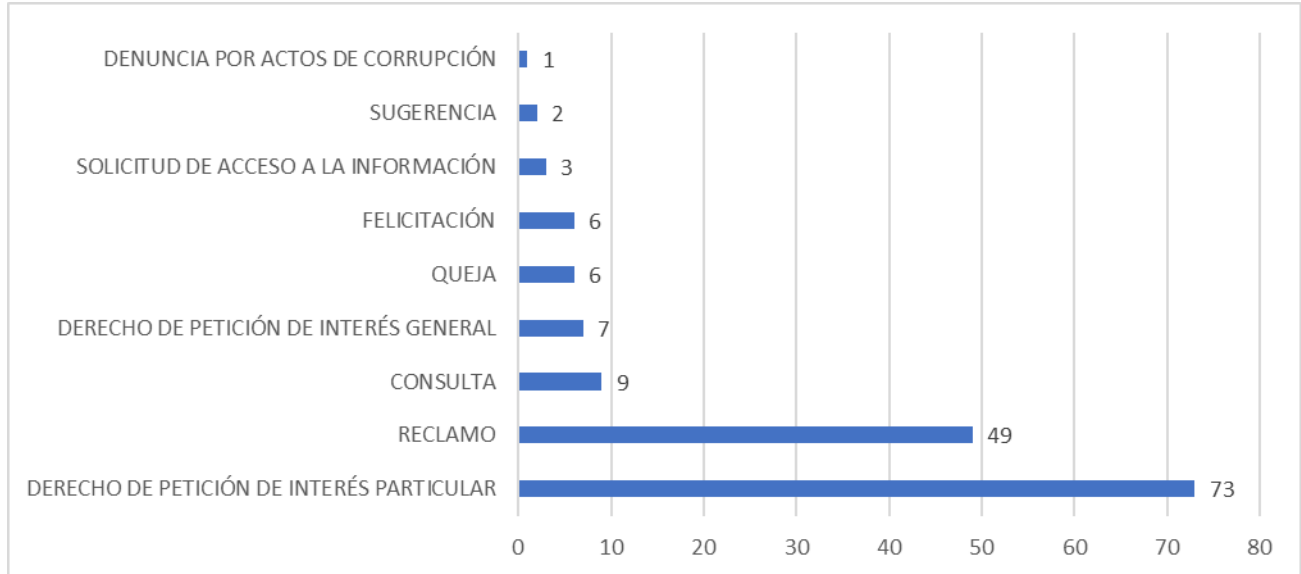
CANAL	Número petición	%
WEB	95	60
E-MAIL	23	15
ESCRITO	18	12
BUZON	14	9
PRESENCIAL	5	3
TELEFONO	1	1
Total general	156	100



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 95 solicitudes que representan el 60%, seguido del correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) con 23 solicitudes que equivalen a un 15%, en su orden continua el canal escrito con 18 peticiones, es decir, 12%, en cuarto lugar está el buzón con 14 sugerencias que corresponde al 9%, continua el canal presencial con 5 solicitudes que son el 3% y por último el canal telefónico con 1 requerimiento, es decir, el 1% del total de los requerimientos.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGÍA	Número petición	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	73	47
RECLAMO	49	31
CONSULTA	9	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7	4
QUEJA	6	4
FELICITACIÓN	6	4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	2
SUGERENCIA	2	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1
TOTAL GENERAL	156	100



Durante el mes de febrero de 2019 la tipología más representativa fue el derecho de petición de interés particular con 73 manifestaciones que equivalen al 47%, las cuales se presentaron por diferentes trámites y asuntos que maneja la entidad, continua los reclamos con 49 solicitudes que representa el 31% 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, en tercer lugar está la consulta con 9 solicitudes correspondiente al 6%, que al igual que los derechos de petición de interés particular solicitaban asesoría en temas de competencia de la UAECD.

Se recibieron 7 derechos de petición de interés general correspondiente al 4% que trataron diferentes temas que maneja la UAECD, 6 quejas que representan el 4% éstas obedecían a inconvenientes presentados con el servicio prestado en los puntos de atención SUPERCADDES, igualmente se recibieron 6 felicitaciones que representa el 6% en las que los ciudadanos indicaron su satisfacción con el servicio prestado por los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.

Se recibieron 3 solicitudes de acceso a la información que corresponden al 2%, una de éstas fue trasladada al IDU por competencia, se recibieron 2 sugerencias, una fue trasladada a la Secretaría General y por último se presentó 1 denuncia por actos de corrupción, la cual se trasladó a la Secretaría de Planeación por ser de su competencia.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Número de peticiones	Porcentaje
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	39	25%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	30	19%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	18	12%
CENSO INMOBILIARIO	10	7%
SOPORTE	7	4%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	104	67%
OTROS SUBTEMAS	52	33%
TOTAL GENERAL	156	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de enero de 2019 en su orden fueron, “Tramites: Moras, Prioridades” con un total de 39 peticiones que representaron el 25% las cuales 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 30 solicitudes que equivalen al 19% en donde los peticionarios solicitaban información de los diferentes trámites que realiza la UAECD, después está “Traslado a entidades distritales” con 18 peticiones que son el 12%, éstas fueron trasladadas a la Secretaría de Hacienda, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de General, IDU, IGAC, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Gobierno y el IDPAC.

En cuarto lugar está “Censo Inmobiliario” con 10 peticiones que corresponden a un 7%, las cuales correspondían a solicitudes de información de temas cursan en la Subgerencia de Información Física y Jurídica y Subgerencia de Información Económica, en quinto lugar está “Soporte” con 7 peticiones que equivale a un 4% de las solicitudes, aquí los usuarios solicitaban a la Subgerencia de Información Económica las razones, causas o motivos que la entidad tuvo para establecer el valor del avalúo catastral de sus inmuebles. Los otros subtemas trataron 52 PQRS, es decir, el 33% del total del mes.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDADES	Número de peticiones	Porcentaje
SECRETARIA DE HACIENDA	8	41%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	16%
SECRETARIA GENERAL	2	11%
IDU	2	11%
IGAC	1	5%
TOTAL CINCO ENTIDADES	16	84%
OTRAS ENTIDADES	3	16%
TOTAL GENERAL	19	100%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 19 peticiones que representaron el 12% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de febrero de 2019. Cabe mencionar que de las 19 solicitudes trasladadas, 18 fueron a entidades distritales y 1 a entidad nacional.

Como se evidencia en cuadro anterior a la entidad que más se trasladaron peticiones por competencia fue a la Secretaría Distrital de Hacienda, esto se debe a que los ciudadanos presentan confusión en las competencias de las entidades, teniendo en cuenta que el avalúo catastral, tema que maneja la UAECD, es insumo para el cobro del impuesto predial que es de competencia de la Secretaría antes mencionada.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD no registro ninguna petición del subtema “Veedurías Ciudadanas”.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ACTUAL

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	80	76	50%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	36	25	23%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	32	26	21%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	4	3	3%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	153	131	98%
OTRAS DEPENDENCIAS	3	3	2%
TOTAL GENERAL	156	134	100%

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de febrero de 2019, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió y tramitó el 50% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Económica con un 23%, continua la Subgerencia de Información Física y Jurídica con un 21% de las solicitudes, la Gerencia de Información Catastral con el 3% y la Oficina Asesora de Control Disciplinario con el 1%. Las otras dependencias tramitaron un 2% del total de las peticiones recibidas en el mes.

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

Dependencias y/o Entidad	Requerimientos Pendientes Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	11	11	37%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	9	9	30%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	5	5	17%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	3	3	10%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	6%
Total general	30	30	100%

En la presente tabla, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando, el cierre de las 30 solicitudes que estaban pendientes por gestión, y dentro de los tiempos normativos.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

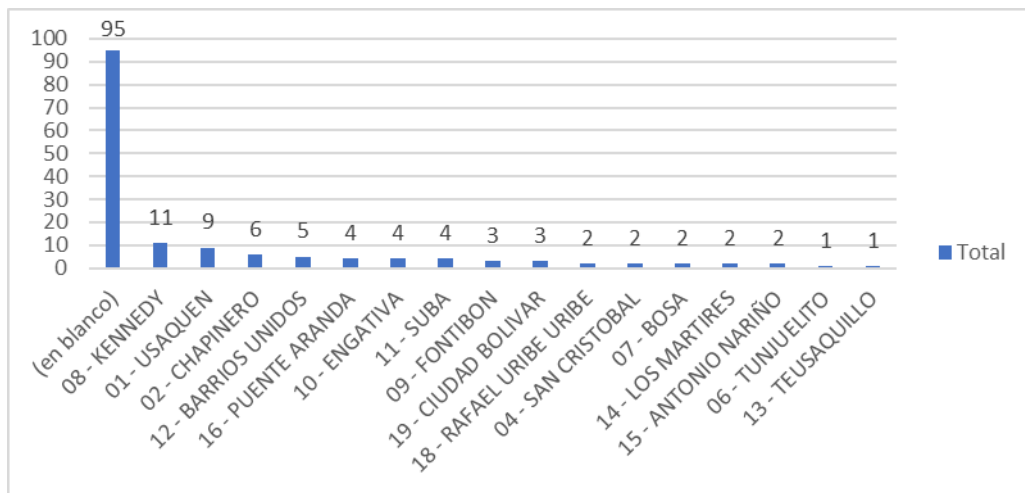
Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	1		1	2	2	5	8	1	1	2
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL				10			9	6		9
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1								1
OFICINA ASESORA JURIDICA			13	14				8		12
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							14			14
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	8			9			11	7		10
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA			8	7			6		9	6
SUBGERENCIA DE OPERACIONES				8						8
Total general	2	1	6	4	2	5	8	6	5	5

En la tabla anterior, se observa el tiempo promedio de respuesta que se toma la UAEDC por tipo de requerimiento y por dependencia, para un promedio en general de 5 días. Para este periodo, el tiempo promedio de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 6 días para derechos de petición de interés general y solicitudes de acceso a la información, 5 días para quejas y sugerencias, 4 días para

derechos de petición de interés particular, 2 días en promedio para las consultas y felicitaciones y 1 día para las denuncias por actos de corrupción.

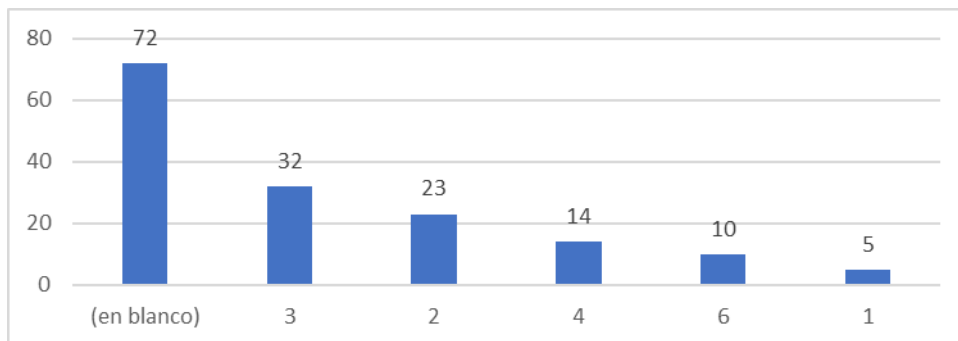
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



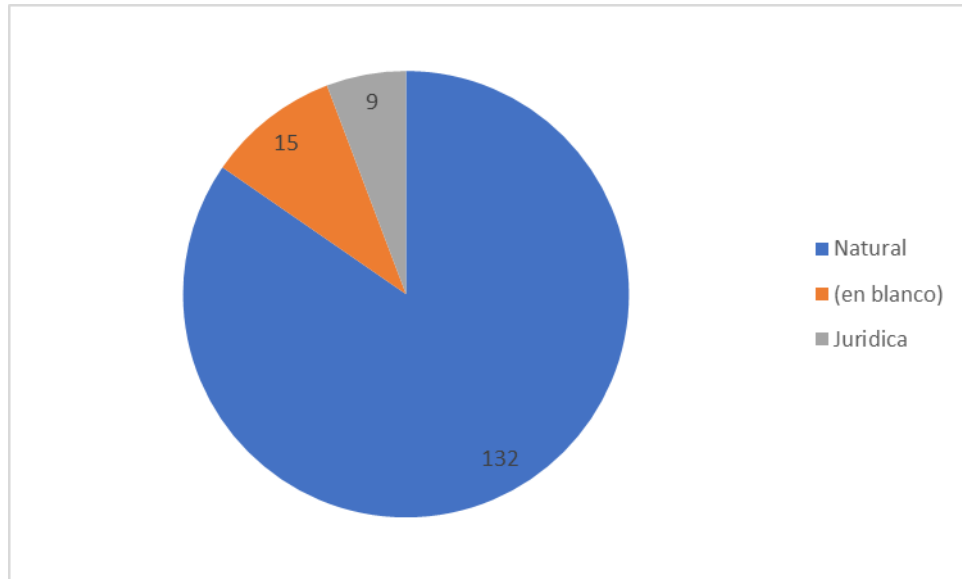
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 61% de las PQRS recibidas en febrero por la UAECD no registraron el campo “localidad”, en este punto es importante recalcar que el porcentaje de los ciudadanos que no reportan localidad se mantuvo respecto al mes de enero de 2019 que fue del 59%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de febrero de 2019 las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Kennedy, Usaquén, Chapinero y Barrios Unidos, las demás localidades tuvieron un número inferior a 4 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 72 de las 156 peticiones, es decir, el 46% 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 4, manteniéndose la tendencia del mes anterior.

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 febrero, se pudo establecer que de las 156 PQRS 132 fueron de personas naturales, 9 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 15 faltantes no registraron que tipo de persona realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Peticionario	N°	%
Anónimo	15	10%
Identificado	141	90%
Total	156	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10% lo realizó de manera anónima, igual que el mes de enero de 2019.

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 febrero fue mayor respecto a enero, pasando de 119 a 156 peticiones, esto se debe a que desde febrero por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda se repartió a los contribuyentes la factura del impuesto predial y en esta se refleja el valor del avalúo catastral, por lo que los usuarios acuden a la UAECD a solicitar información o trámites respecto al mismo.

Elaboró: Luzney Rivera/GCAU
Revisó: Ligia González/GCAU