



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

INFORME MENSUAL PQRS JULIO 2018

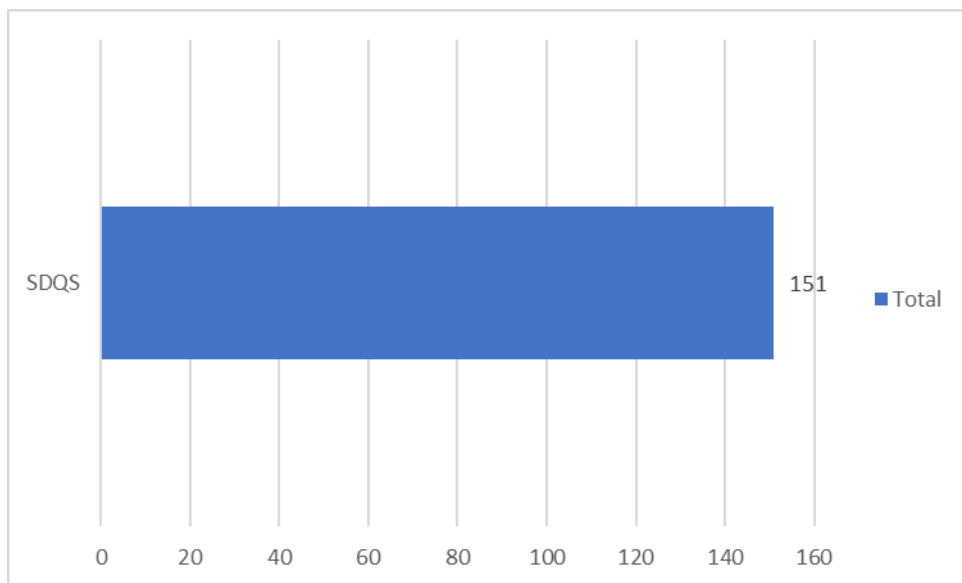
BOGOTÁ, D.C. AGOSTO 2018

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 JULIO DE 2018

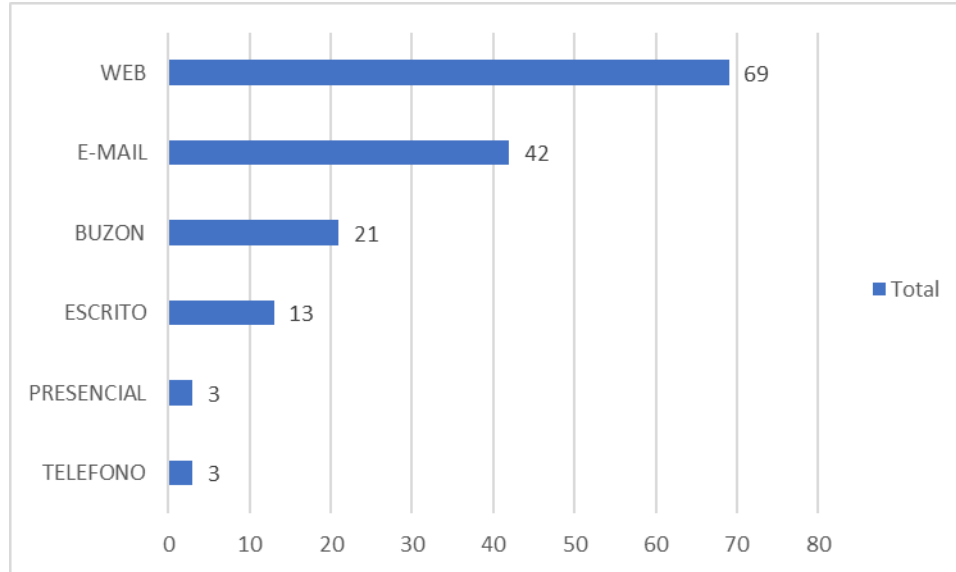
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de julio de 2018 se gestionaron un total de 181 requerimientos, de los cuales se tramitaron 151 del periodo actual, 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

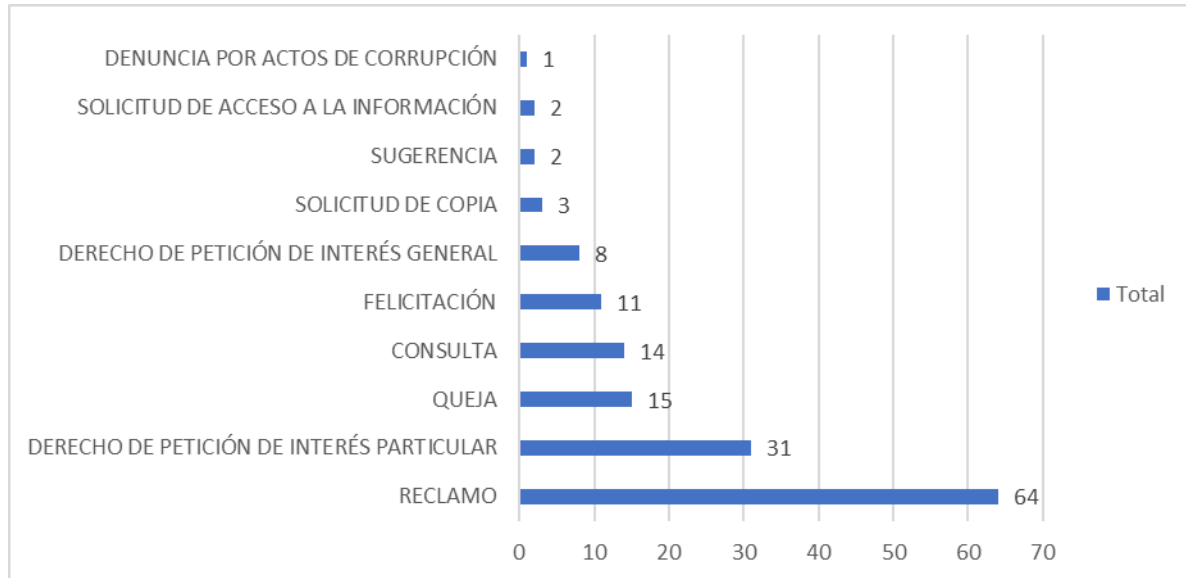
CANAL	Cuenta de Numero petición
TELEFONO	3
PRESENCIAL	3
ESCRITO	13
BUZON	21
E-MAIL	42
WEB	69
Total general	151



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 69 solicitudes que representan el 45%, seguido del correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) con un total de 42 requerimientos que equivalen al 28%, en su orden continua el buzón de sugerencias con 21 peticiones que son el 14%, después el canal escrito con 13 solicitudes que representan el 9%, el canal presencial con 3 peticiones que son el 2% y por último se recibieron 3 peticiones del canal telefónico que representa el 2% del total de las solicitudes recibidas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGÍA	Cuenta de Numero petición	%
RECLAMO	64	42
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	31	22
QUEJA	15	10
CONSULTA	14	9
FELICITACIÓN	11	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	5
SOLICITUD DE COPIA	3	2
SUGERENCIA	2	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1
Total general	151	100



Durante el mes de julio de 2018 la tipología más representativa fue el reclamo con 64 solicitudes correspondiente al 42% en su mayoría corresponde a solicitudes de 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, sigue el derecho de petición de interés particular con 31 solicitudes que representa el 22% que versaron sobre diferentes temas de competencia de la UAECD, continua la modalidad de queja con 15 manifestaciones que representa el 10% referentes a la atención prestada en el canal presencial de los diferentes Supercades y a la demora en la respuesta de los trámites no inmediatos gestionados por las Subgerencias antes mencionadas.

Se recibieron 14 consultas que representan el 9% de las solicitudes las cuales solicitaban información de los diferentes trámites que se adelantan en la UAECD y otras entidades, estas últimas fueron trasladadas a la entidad competente, 11 felicitaciones que representa 7% de las peticiones por el buen servicio brindado en los puntos de atención presencial, planoteca y canal telefónico, se recibieron 8 derechos de petición de interés general que representan el 5% de las solicitudes que requerían trámites que realiza la entidad y otras entidades, de estas 3 que se trasladaron a la entidad competente. Se recibieron 3 solicitudes de copias que representa el 2%, 2 sugerencias sobre el funcionamiento de las instalaciones del Supercade del CAD una de ellas fue trasladada a la Secretaría General.

Se recibieron 2 solicitudes de acceso a la información que corresponde al 1% del total de las peticiones, las cuales se presentaron para solicitar certificaciones catastrales e información de un predio, 1 denuncia por actos de corrupción correspondiente al 1% la cual tiene que ver con una denuncia de un cambio de destino de un inmueble.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Número de peticiones	%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	57	38%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	18	12%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	15	10%
CAMBIOS FISICOS Y JURIDICOS	12	8%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	9	6%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	111	74%
OTROS SUBTEMAS	40	26%
TOTAL GENERAL	151	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de julio de 2018 en su orden fueron, “Trámites: Moras, Prioridades” con un total de 57 peticiones que representaron el 38% que 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, después está la “Atención Servicios Red Cade” con un 12% de solicitudes que en su mayoría verso sobre la atención en los puntos de atención presencial de la UAECD.

En tercer lugar está el “Traslado a entidades distritales” con 15 peticiones que corresponden a un 10%, las cuales en su mayoría se trasladaron a la Secretaría Distrital de Planeación, DADEP - Defensoría del Espacio Público y la Secretaría de Hacienda, en cuarto lugar con un total de 12 peticiones que equivalen al 8% está “Cambios Físicos y Jurídicos”, que versaban sobre diferentes trámites que se manejan en la entidad.

En quinto lugar, está “Atención y Servicio a la ciudadanía” con 9 peticiones que corresponden a un 6%, las cuales constaron de felicitaciones, quejas y sugerencias por la atención prestada en los diferentes canales de la UAECD.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	33%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	3	17%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	17%
IGAC	2	11%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	11%
Cinco primeras entidades	16	89%
OTRAS ENTIDADES	2	11%
Total	18	100%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 18 peticiones que representaron el 12% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de julio de 2018. Es de aclarar, que de las 18 peticiones 15 fueron a entidades distritales, 2 a entidades nacionales (IGAC) y 1 a entidad privada.

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	79	54
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	42	39	27
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	22	20	14
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	1
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	2	2	1
Total cinco primeras dependencias	148	142	98
OTRAS DEPENDENCIAS	3	3	2
Total general	151	145	100

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de julio de 2018, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió el 54% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Económica con un 27% y la Subgerencia Física y Jurídica con un 14%, la Oficina Asesora Jurídica con el 1% y la Gerencia de Información Catastral con el 1%. El 2% restante pertenece a solicitudes tramitadas por otras dependencias de la entidad.

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

Dependencias y/o Entidad	Requerimientos Pendientes Periodos Anteriores	Requerimientos Cerrados de Periodos Anteriores	%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	11	11	37%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	10	10	33%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	4	4	13%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	7%

OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	3%
Total	28	28	93%
Otras dependencias	2	2	7%
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.

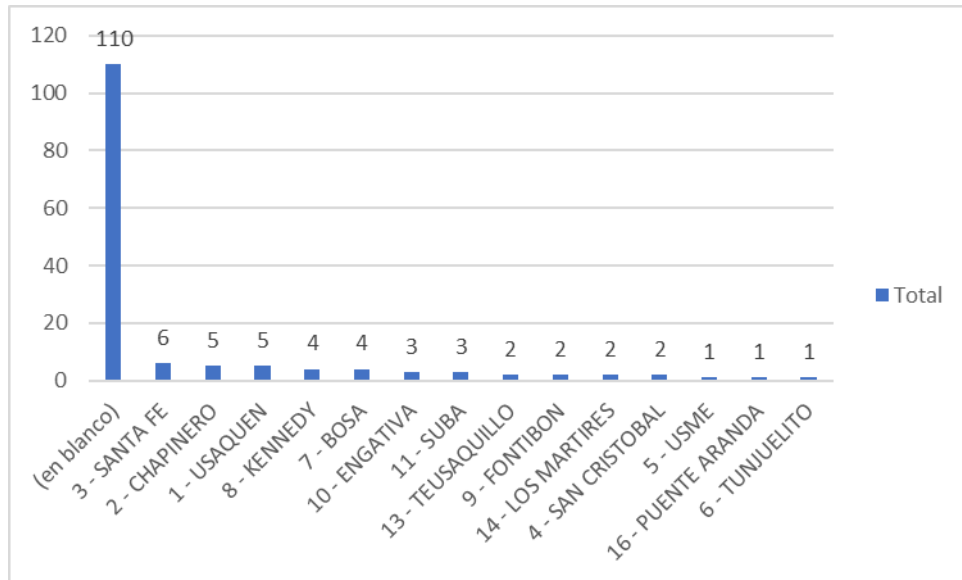
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA / TIPOLOGÍA	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	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	2		2	4	1	3	4	3	1	3	3
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL			1				10				6
OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL			1								1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1									1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						1					1
OFICINA ASESORA JURIDICA	2		8	8							6
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	9		10	2		10	2				4
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	6		4	9			1				3
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO				7							7
Total general	2	1	4	4	1	6	2	3	1	3	3

En la tabla anterior, se observa el tiempo promedio de respuesta que se toma la UAECDD por tipo de requerimiento y por dependencia, para un promedio en general de 3 días. Para este periodo, el tiempo promedio de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 6 días para quejas, 4 días para derecho de petición de interés general y particular, 3 días en promedio para solicitudes de acceso a la información y sugerencias, 2 días en promedio para consultas y reclamos, 1 días para denuncias por actos de corrupción, solicitud de copias y las felicitaciones.

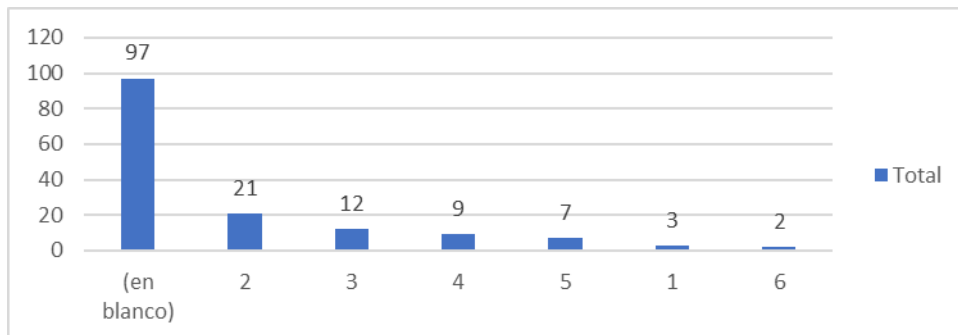
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



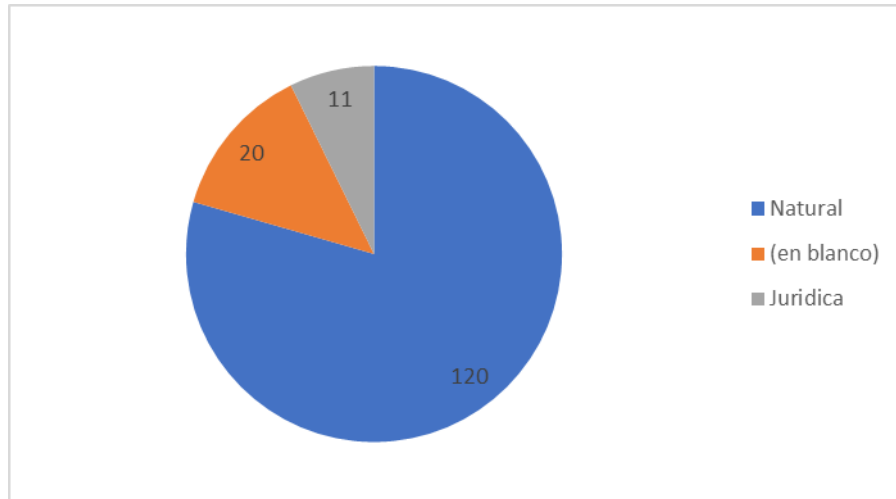
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 73% de las PQRS recibidas en julio por la UAECD no registraron el campo “localidad”, en este punto es importante recalcar que el porcentaje de los ciudadanos que no reportan localidad subió en comparación al mes de junio que fue del 67%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de julio las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Santa Fe, Chapinero y Usaquen, las demás localidades tuvieron un número inferior a 4 solicitudes en el mes.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



La gráfica muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que 97 de las 151 peticiones, es decir, el 64% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, los estratos que siguen en número de peticiones es el 2, 3 y 4. Esta tendencia se mantiene conforme al 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 julio, se pudo establecer que de las 151 PQRS 120 fueron de personas naturales, 11 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 20 faltantes no registraron que tipo de persona que realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Peticionario	N°	%
Anónimo	20	13%
Identificado	131	87%
Total	151	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y el 13% 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 las PQRS en el mes de julio de 2018 subieron respecto al mes de junio, esto teniendo en cuenta que subieron los reclamos por las respuestas no emitidas en los términos de ley para los trámites que se adelantan en la Subgerencia de Información Económica y Subgerencia de Información Económica.

Elaboró: Luzney Rivera/GCAU
Revisó: Orlando Torres/GCAU