



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 JULIO 2019

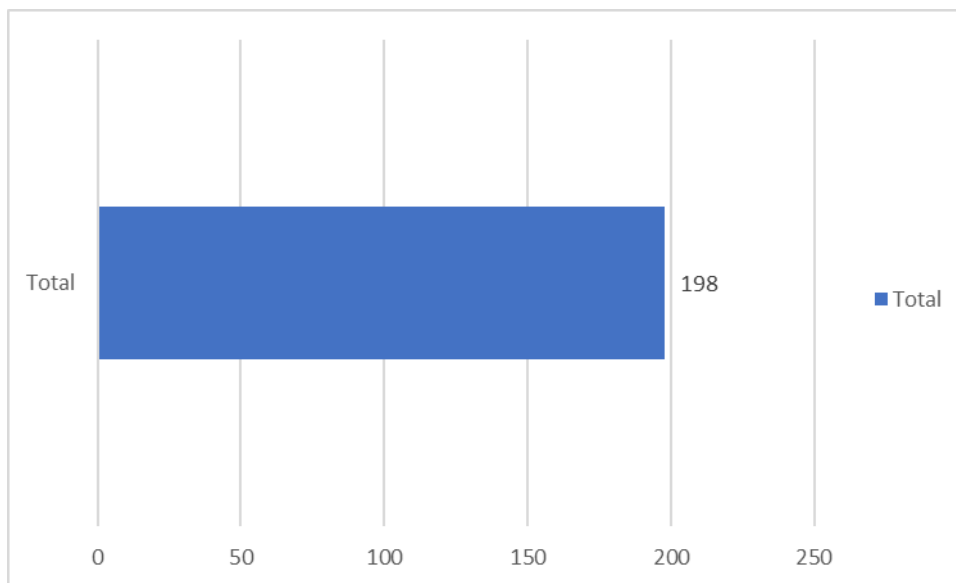
BOGOTÁ D.C., AGOSTO 2019

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 JULIO DE 2019

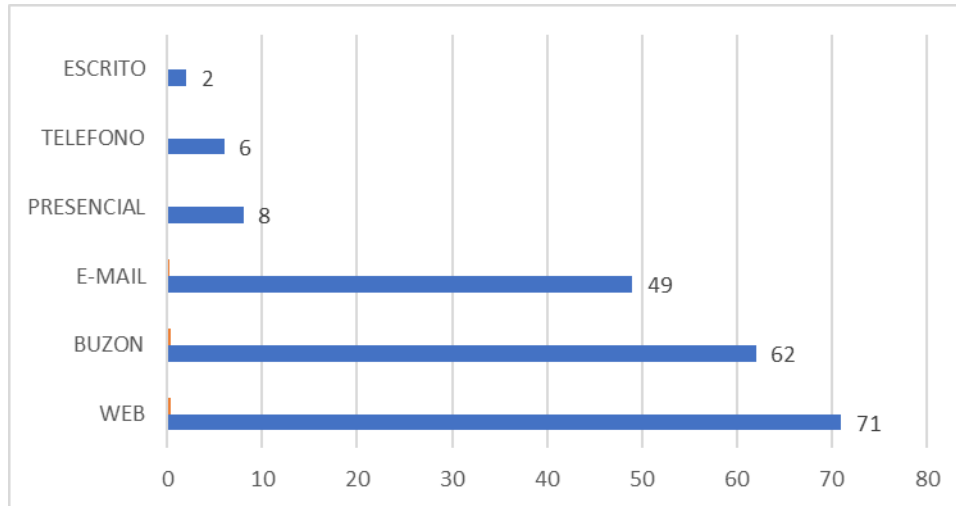
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de julio de 2019 se gestionaron un total de 199 requerimientos registradas, de los cuales se tramitaron 198 del periodo actual y 1 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.

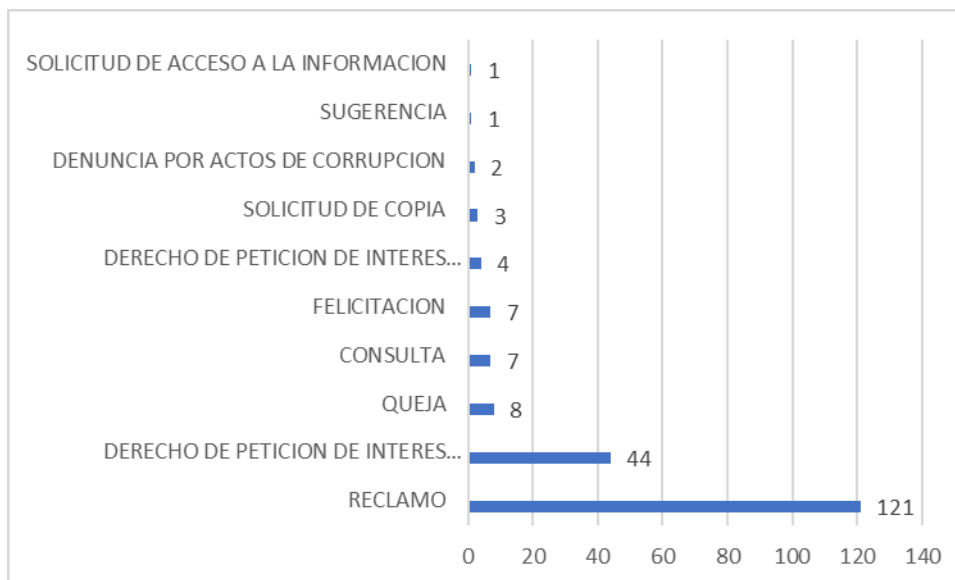
2. CANALES DE INTERACCIÓN

Canal	Cuenta Número petición	Porcentaje
WEB	71	35,80%
BUZON	62	31,29%
E-MAIL	49	24,81%
PRESENCIAL	8	4,03%
TELEFONO	6	3,11%
ESCRITO	2	0,96%
Total general	198	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 71 solicitudes que representan el 35,80%, seguido del buzón con 62 sugerencias, es decir, el 31,29, en tercer lugar está el e-mail (contactenos@catastrobogota.gov.co) con 49 peticiones que equivalen a un 24,81%, continua el canal presencial con 8 requerimientos, es decir, el 4,03%, sigue el canal telefónico con 6 peticiones con el 3,11% y por último el canal escrito con 2 registros que corresponde al 0,96% del total de las solicitudes.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:



Tipología	Cuenta de Número petición	Porcentaje
RECLAMO	121	60,85%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	44	22,43%
QUEJA	8	4,08%
CONSULTA	7	3,54%
FELICITACION	7	3,55%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	1,92%
SOLICITUD DE COPIA	3	1,54%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	1,06%
SUGERENCIA	1	0,52%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0,52%
Total general	198	100,00%

Durante el mes de julio de 2019 la tipología más representativa fue el reclamo con 121 solicitudes que representa el 60,85% 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 44 manifestaciones que equivalen al 22,43%, las cuales se presentaron por diferentes trámites y asuntos que maneja la entidad; en tercer lugar está la tipología de queja con 8 manifestaciones correspondiente al 4,08%, éstas obedecen a inconvenientes presentados con el servicio prestado en los puntos de atención SUPERCADES y funcionarios que realizan visitas en trámites llevados por la UAECD.

Se recibieron 7 consultas correspondiente al 3,54%, que al igual que los derechos de petición de interés particular solicitaban asesoría en temas de competencia de la UAECD, continúa la tipología de felicitación con 7 manifestaciones, es decir, el 3,55% 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 4 derechos de petición de interés general que corresponden al 1,92% en las que solicitaron varios temas competencia de la entidad.

Se registraron 3 solicitudes de copia que representa el 1,54%, 2 denuncias por actos de corrupción, por último 1 sugerencia y 1 solicitud de acceso a la información que representan el 0,52% cada una.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Número de peticiones	Porcentaje
TRAMITES MORAS PRIORIDADES	92	27,35%
CENSO INMOBILIARIO	85	26,49%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	55	15,69%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	12	3,51%
CAMBIO DE PROPIETARIO O POSEEDOR	8	2,38%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	252	75,42%
OTROS SUBTEMAS	84	24,58%
TOTAL GENERAL	336	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de julio de 2019 en su orden fueron: “Trámites, moras, prioridades” con un total de 92 peticiones que representaron el 27,35% 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 “Censo Inmobiliario” con 85 peticiones que son el 26,49%, fueron en su mayoría por dudas de los propietarios que se presentaron al llegar a sus domicilios la información catastral de sus predios, continúa “Atención y servicio a la ciudadanía” con 55 solicitudes que son el 15,69% en donde los peticionarios solicitaban información de los diferentes trámites que realiza la UAECD.

En cuarto lugar está “Atención Servidores Red Cade” con 12 peticiones que son el 3,51%, aquí la ciudadanía presentaba sus observaciones respecto a la atención en los puntos presenciales y en quinto lugar “Cambio de propietario o poseedor” con 8 peticiones que son el 2,38%, en este subtema los dueños de predios en Bogotá solicita la actualización de la información jurídica de los mismos. Los otros subtemas trataron 84 PQRS, es decir, el 24,58% 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	34	68,89%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	9,69%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	9,92%
POLICIA METROPOLITANA	1	1,90%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	1,88%
TOTAL CINCO ENTIDADES	46	92,28%
OTRAS ENTIDADES	4	7,72%
TOTAL GENERAL	50	100,00%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 50 peticiones que representaron el 25,25% del total de peticiones registradas por la entidad durante el mes de julio de 2019.

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Se presentó la petición 1441542019 cuyo asunto es “INVESTIGACION Y ACOMPAÑAMIENTO ANTE LA CONTRATACION Y FORMA DE LLEVAR EL PROYECTO (ADECUACION Y FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPAMENTOS DE TRANSPORTE E INFRAESTRUCTURA DE SOPORTE PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PUBLICO - SITP)”; la petición fue creada por la Secretaría General y trasladada a varias entidades del Distrito, por no ser de competencia de la UAECD se cerró indicando al peticionario que era competencia de TRANSMILENIO S.A. e IDU.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ACTUAL Y PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PORCENTAJE
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	151	32	183	54,46%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	54	29	83	24,70%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	27	26	53	15,77%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	2	6	8	2,38%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	2	3	0,89%
DIRECCION		1	1	0,30%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO		4	4	1,19%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION		1	1	0,30%
Total general	235	101	336	100,00%

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de julio de 2019 del periodo actual y anteriores que estaban pendientes, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió y tramitó el 54,46% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Física y Jurídica con un 24,70%, continua la Subgerencia de Información Económica con un 15,77% de las solicitudes, la Gerencia de Información Catastral con el 2,38%, la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario con el 0,89%, la Dirección con el 0,30%, la Subgerencia de Talento Humano con el 1,19% y la Oficina Asesora de Planeación con un 0,30%.

*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.

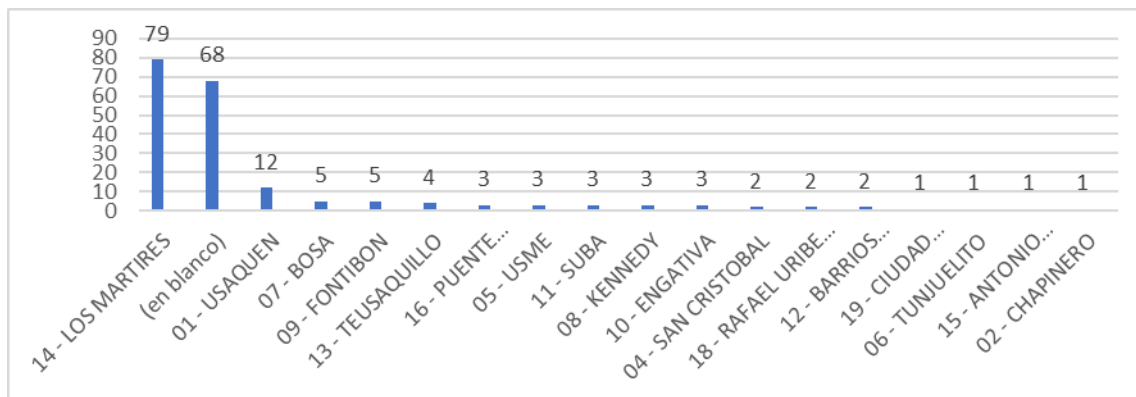
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA / TIPOLOGÍA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	Total general
DIRECCION			4							4
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	2		6	3	2	8	5	2	3	4
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL			13	8			6	9		8
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		6								6
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						10				10
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	12			13			12			13
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA			12	10			11			11
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO				10					9	10
Total general	7	6	9	5	2	8	10	4	5	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: 10 días para reclamos, 9 días para derechos de petición de interés general, 8 días para quejas, 7 días para consultas, 6 días para denuncias por actos de corrupción, 5 días para derechos de petición de interés particular y solicitudes de copia, 4 días en promedio para solicitudes de acceso a la información y 2 días en promedio para las felicitaciones.

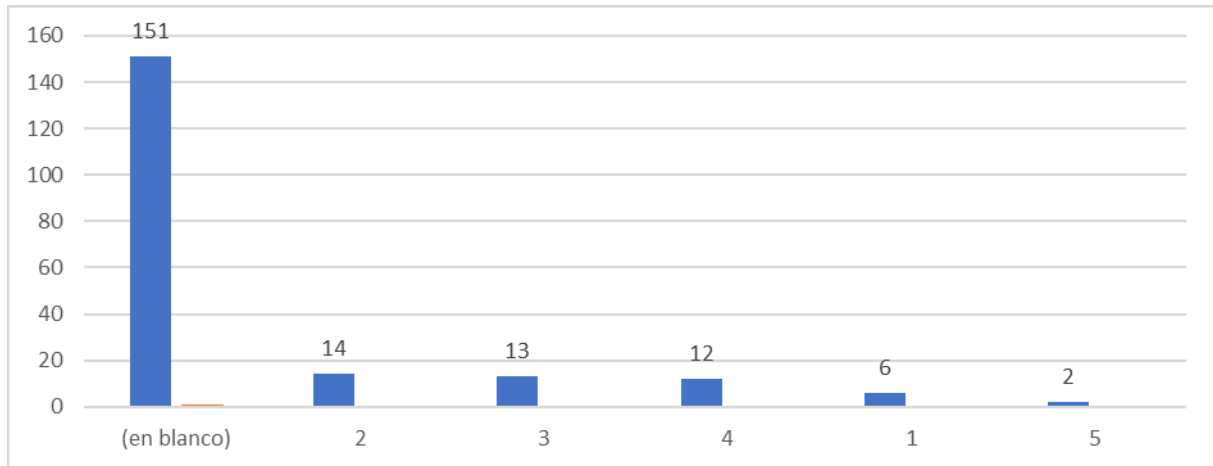
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



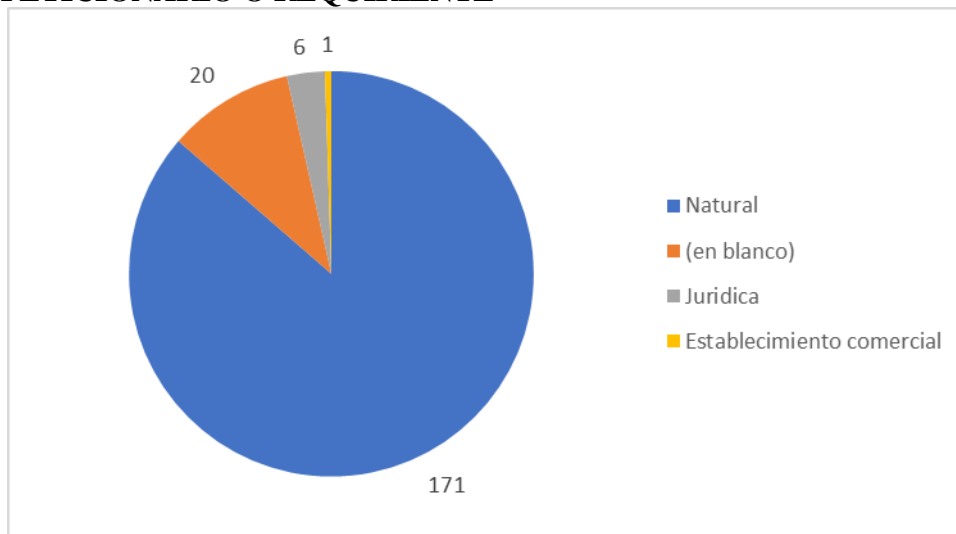
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 34,34% de las PQRS registradas en julio por la UAECDC no registraron el campo “localidad”. Se observa este mes que la Localidad con mayor participación es Los Mártires con 79 peticiones, y le siguen las localidades de Usaquén, Bosa y Fontibón, las demás 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 151 de las 198 peticiones, es decir, el 76,26% 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.

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 198 PQRS 171 fueron de personas naturales, 4 solicitudes realizadas por personas jurídicas, 1 por establecimiento comercial y las 20 restantes no registraron que tipo de persona realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

NOMBRE DEL PETICIONARIO	No. de Peticiones	%
ANONIMO	20	10,10%
IDENTIFICADO	178	89,90%
TOTAL	198	100,00%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 89.90% corresponde a ciudadanos identificados y el 10,10% 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 julio se incrementó respecto de los meses de mayo y junio, esto se debe a que se presentó un número importante de reclamos de ciudadanos en razón a que no se da respuesta en los términos de ley a 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: Jose Ignacio Peña Ardila /Gerente Comercial y de Atención al Usuario (e)