



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 JUNIO 2019

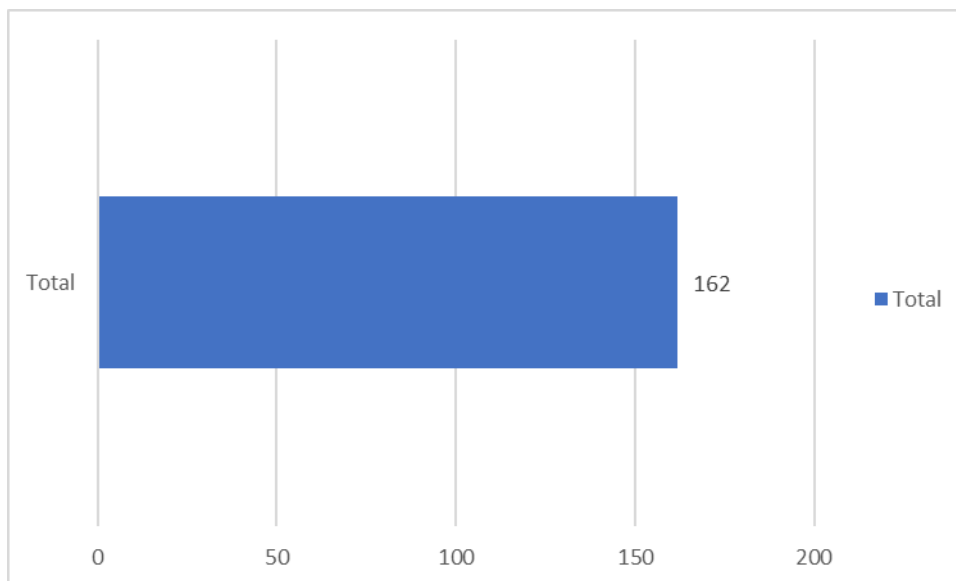
BOGOTÁ D.C., JULIO 2019

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 JUNIO DE 2019

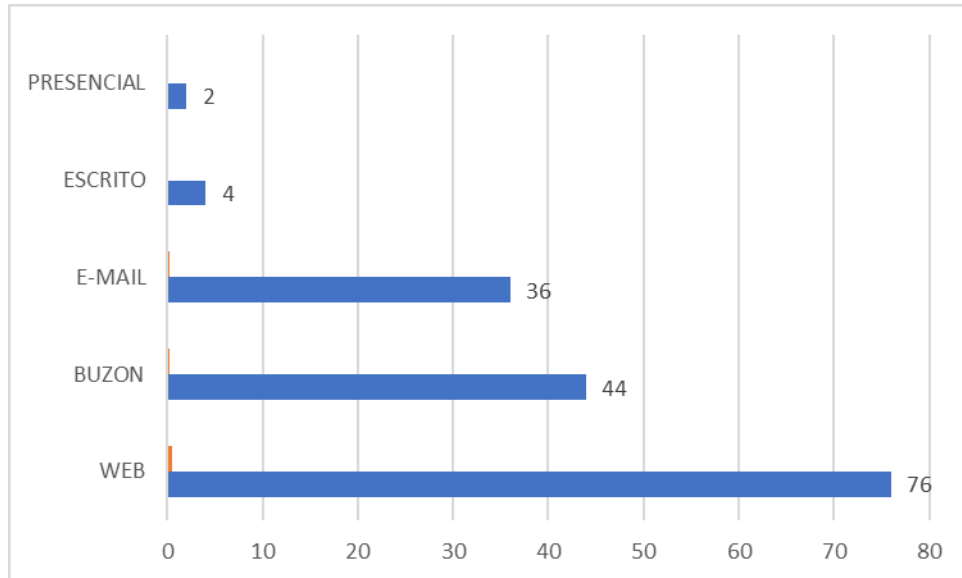
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de junio de 2019 se gestionaron un total de 163 requerimientos registradas, de los cuales se tramitaron 162 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.

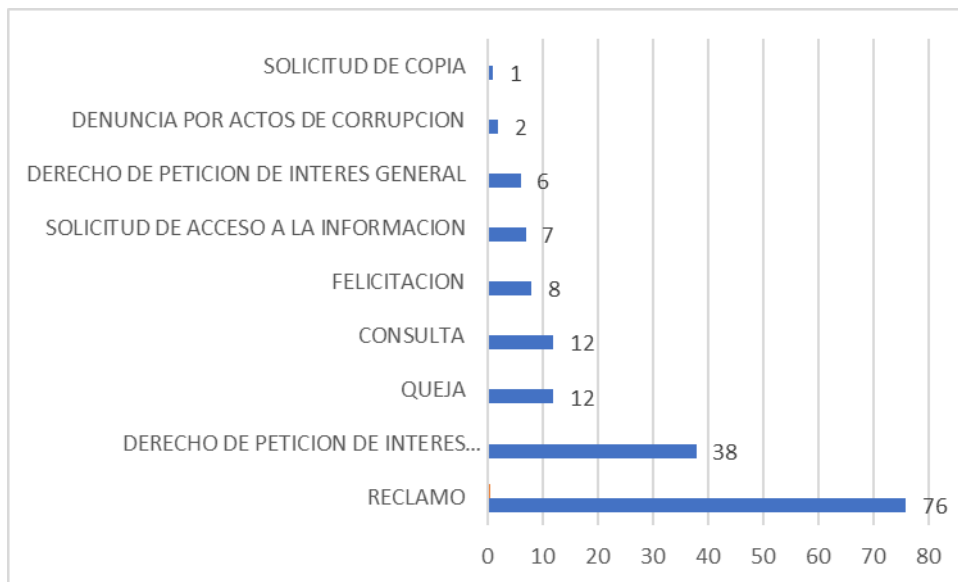
2. CANALES DE INTERACCIÓN

Canal	Cuenta de Número petición	Porcentaje
WEB	76	46,77%
BUZON	44	27,29%
E-MAIL	36	22,30%
ESCRITO	4	2,37%
PRESENCIAL	2	1,27%
Total general	162	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 76 solicitudes que representan el 46,77%, seguido del buzón con 44 sugerencias, es decir, el 27,29, en tercer lugar está el e-mail (contactenos@catastrobogota.gov.co) con 36 peticiones que equivalen a un 22,30%, continua el canal escrito con 4 registros que corresponde al 2,37% y por último el canal presencial con 2 requerimientos, es decir, el 1,27% del total.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:



Tipología	Cuenta de Número petición	Porcentaje
RECLAMO	76	47%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	38	23%
QUEJA	12	7%
CONSULTA	12	7%
FELICITACION	8	5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	7	5%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6	4%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2	1%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
Total general	162	100%

Durante el mes de junio de 2019 la tipología más representativa fue el reclamo con 76 solicitudes que representa el 47% 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 38 manifestaciones que equivalen al 23%, las cuales se presentaron por diferentes trámites y asuntos que maneja la entidad; en tercer lugar está la tipología de queja con 12 manifestaciones correspondiente al 7%, 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 12 consultas correspondiente al 7%, 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 8 manifestaciones, es decir, el 5% 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 7 solicitudes de acceso a la información que corresponden al 5%.

Se registraron 6 derechos de petición de interés general que representa el 4% en las que se solicitaron varios temas competencia de la entidad, 2 denuncias por actos de corrupción y por último 1 solicitud de copia que representan el 1% de total de las peticiones.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Número de peticiones	Porcentaje
TRAMITES MORAS PRIORIDADES	59	36%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	34	21%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	9	6%
CENSO INMOBILIARIO	7	4%
SOPORTE	6	3%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	115	70%
OTROS SUBTEMAS	46	30%
TOTAL GENERAL	161	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de junio de 2019 en su orden fueron: “Trámites, moras, prioridades” con un total de 59 peticiones que representaron el 36% 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 34 solicitudes que son el 21% en donde los peticionarios solicitaban información de los diferentes trámites que realiza la UAECD., continúa “Atención Servidores Red Cade” con 9 peticiones que son el 6%, aquí la ciudadanía presentaba sus observaciones respecto a la atención en los puntos presenciales

En cuarto lugar está “Censo Inmobiliario” con 7 peticiones que son el 4%, fueron en su mayoría por dudas de los propietarios que se presentaron al llegar a sus domicilios la información catastral de sus predios y en quinto lugar “Soporte” con 6 peticiones que son el 3%, en este subtema los dueños de predios en Bogotá solicitaba información respecto del avalúo de los mismos. Los otros subtemas trataron 46 PQRS, es decir, el 30% 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	20	51%
SECRETARIA DE GOBIERNO	8	20%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	15%
IDU	2	5%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	2%
TOTAL CINCO ENTIDADES	37	93%
OTRAS ENTIDADES	3	7%
TOTAL GENERAL	40	100%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 40 peticiones que representaron el 25% del total de peticiones registradas por la entidad durante el mes de junio de 2019.

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 Y PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIAS	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	TOTAL	PORCENTAJE
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	58	9	67	41%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	22	24	46	28%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	14	29	43	27%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	1	2	3	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		1	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	1	1%
Total general	96	65	161	100%

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de junio de 2019 del periodo actual y anteriores que estaban pendientes, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió y tramitó el 41% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Física y Jurídica con un 28%, continua la Subgerencia de Información Económica con un 27% de las solicitudes, la Gerencia de Información Catastral con el 2%, la Oficina Asesora Jurídica con el 1% y la Subgerencia Administrativa y Financiera con un 1%.

*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.

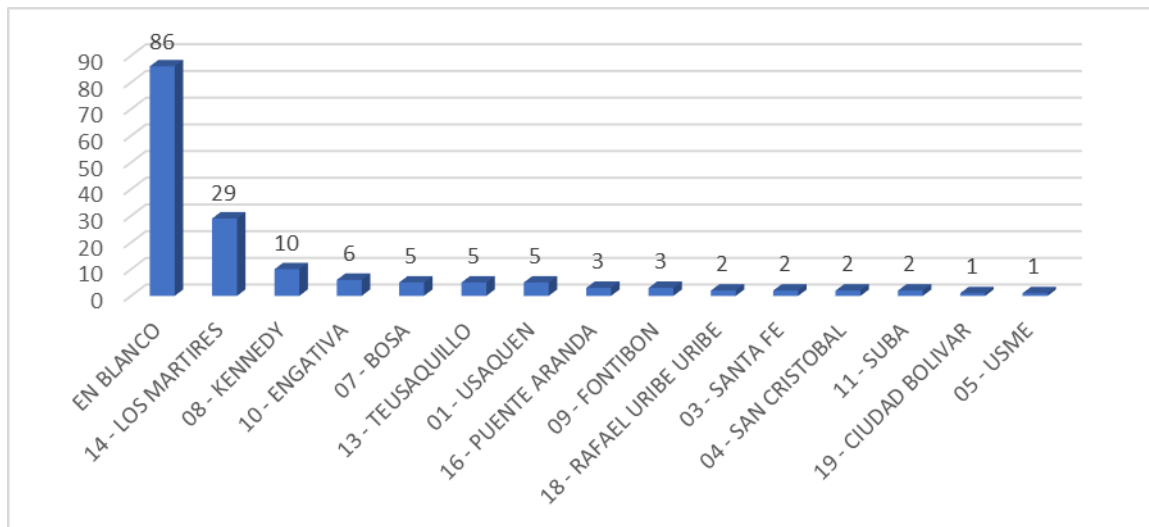
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA / TIPOLOGÍA	CONSULTA	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
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	1	1	2	1	7	2	1	5	2
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL			11			1	7		6
OFICINA ASESORA JURIDICA			5						5
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						12			12
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA			12		12	9			10
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA			9		8	11			10
Total general	1	1	5	1	7	9	2	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: 9 días para reclamos, 7 días para las quejas, 5 días para derechos de petición de interés particular y solicitudes de copia, 2 días en promedio para solicitudes de acceso a la información y 1 día en promedio para las consultas, derecho de petición de interés general y felicitación.

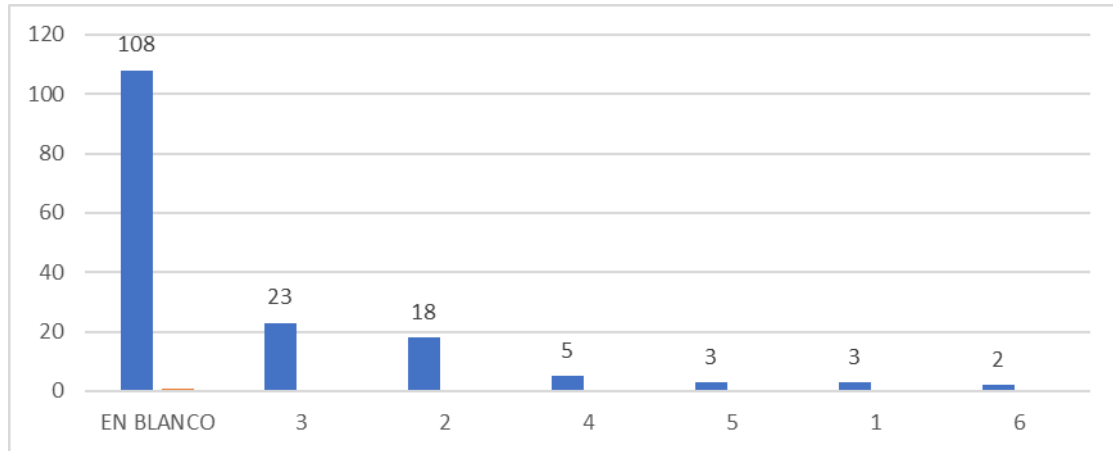
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



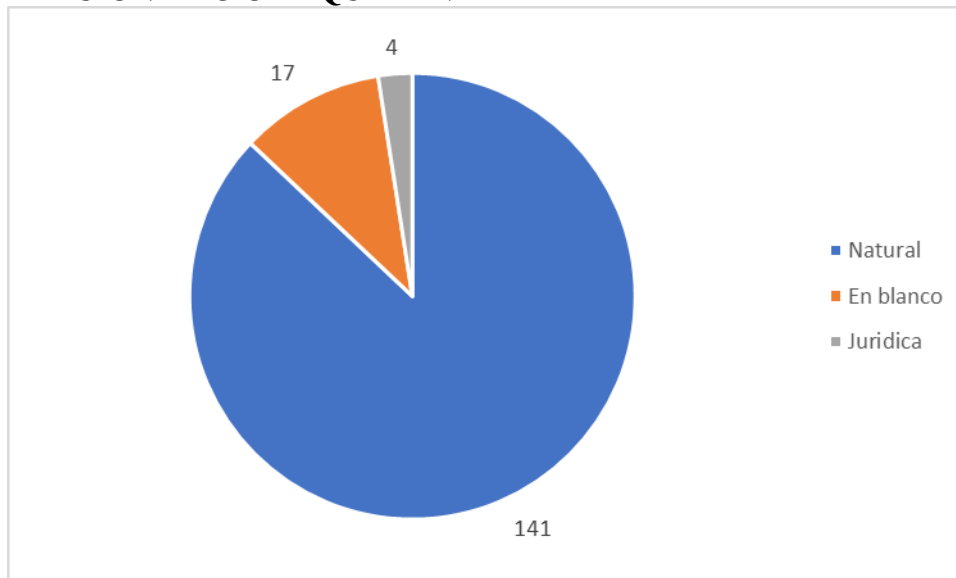
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 53% de las PQRS registradas en junio por la UAECD no registraron el campo “localidad”. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de junio de 2019 las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Los Mártires, Kennedy y Engativá, las demás localidades tuvieron un número inferior a 5 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 108 de las 162 peticiones, es decir, el 67% 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.

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 junio, se pudo establecer que de las 162 PQRS 141 fueron de personas naturales, 4 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 17 restantes no registraron que tipo de persona realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

NOMBRE DEL PETICIONARIO	No.	%
ANONIMO	17	10,49%
IDENTIFICADO	145	89,51%
TOTAL	162	100,00%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 89.51% corresponde a ciudadanos identificados y el 10,49% 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 junio fueron menores a las tramitadas en el mes de marzo, abril y mayo, esto se debe a que hasta el 21 de junio de 2019 se tenía plazo para pagar el impuesto predial sin sanción, y en la factura del mencionado impuesto 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