



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

INFORME MENSUAL PQRS MARZO 2019

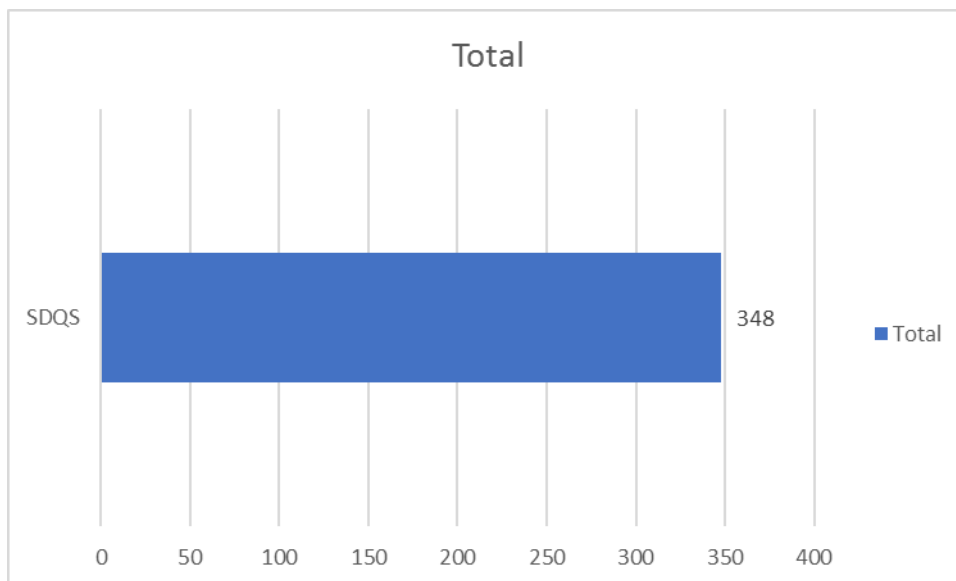
BOGOTÁ D.C., ABRIL 2019

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 MARZO DE 2019

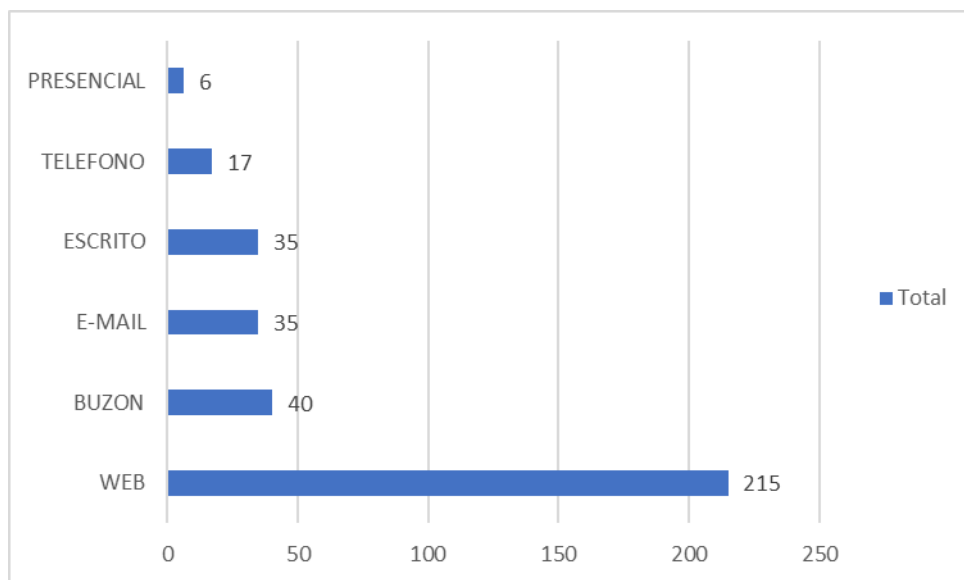
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de marzo de 2019 se gestionaron un total de 405 requerimientos, de los cuales se tramitaron 348 del periodo actual y 57 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

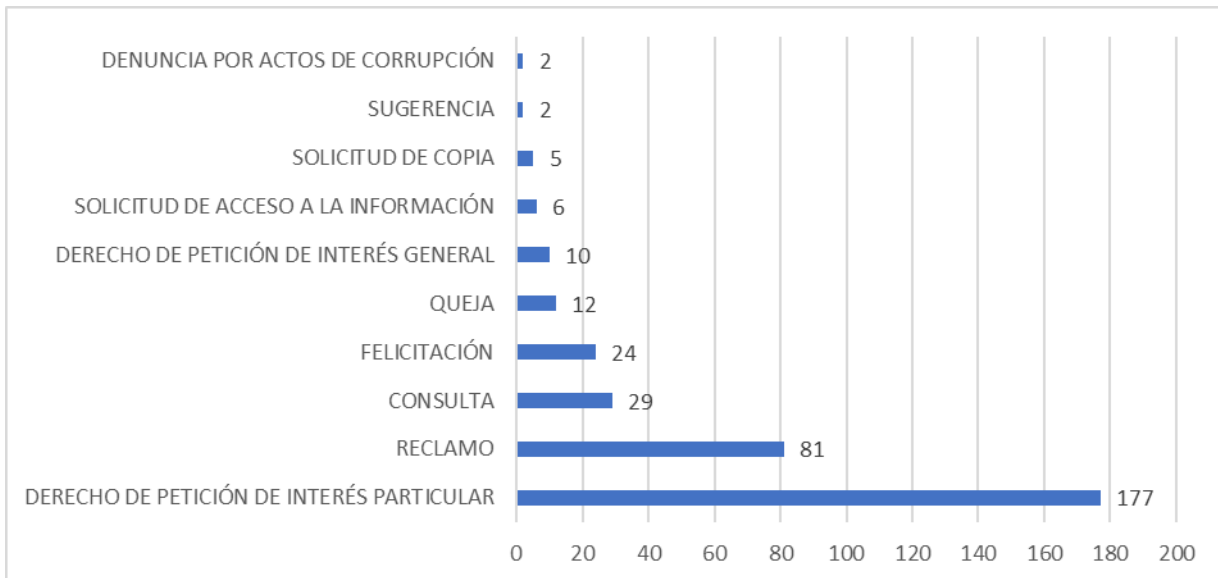
CANAL	Número petición	%
WEB	215	62
BUZON	40	11
E-MAIL	35	10
ESCRITO	35	10
TELEFONO	17	5
PRESENCIAL	6	2
Total general	348	100



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 215 solicitudes que representan el 62%, seguido del buzón con 40 sugerencias que equivalen a un 11%, en tercer lugar están el correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) y el canal escrito con 35 peticiones cada uno, es decir, el 10% por canal, continua el canal telefónico con 17 solicitudes que son el 5% y por último el canal presencial con 6 requerimientos, es decir, el 2% del total de las peticiones.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGÍA	Número petición	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	177	51
RECLAMO	81	23
CONSULTA	29	8
FELICITACIÓN	24	7
QUEJA	12	3
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	10	3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6	2
SOLICITUD DE COPIA	5	1
SUGERENCIA	2	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	1
TOTAL GENERAL	348	100



Durante el mes de marzo de 2019 la tipología más representativa fue el derecho de petición de interés particular con 177 manifestaciones que equivalen al 51%, las cuales se presentaron por diferentes trámites y asuntos que maneja la entidad, cabe mencionar que 26 de estos derechos de petición fueron trasladados a otras entidades por ser de su competencia, en especial a la Secretaría de Hacienda por ser temas relacionados con el impuesto predial; continua los reclamos con 81 solicitudes que representa el 23% 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 29 solicitudes correspondiente al 8%, que al igual que los derechos de petición de interés particular solicitaban asesoría en temas de competencia de la UAECD.

Se recibieron 24 felicitaciones correspondiente al 7% en las que los ciudadanos indicaron su satisfacción con el servicio prestado por los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario; 12 quejas que representan el 3% éstas obedecían a inconvenientes presentados con el servicio prestado en los puntos de atención SUPERCADES; continúa el derecho de petición de interés general con 10 peticiones que representa el 3% en las que se solicitaron varios temas competencia de la entidad, es de aclarar que de estas 10 peticiones fueron trasladadas 4 solicitudes a otras entidades por ser de su competencia.

Se recibieron 6 solicitudes de acceso a la información que corresponden al 2%, dos se trasladaron a otras entidades por competencia; se recibieron 5 solicitudes de copias correspondiente al 1%; 2 sugerencias una de estas fue trasladada a la Secretaría de Hacienda; y por último se presentaron 2 denuncias por actos de corrupción, una de las denuncias fue trasladada a la Secretaría de Gobierno por ser de su competencia y la otra fue reclasificada como derecho de petición de interés particular la cual fue tramitada por la Subgerencia de Información Física y Jurídica.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Número de peticiones	Porcentaje
REVISION DE AVALUO	59	17%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	55	16%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	39	11%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	29	9%
SOPORTE	22	6%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	204	59%
OTROS SUBTEMAS	144	41%
TOTAL GENERAL	348	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de marzo de 2019 en su orden fueron: “Revisión de Avalúo” con un total de 59 peticiones que representaron el 17% las cuales fueron presentadas por los propietarios y poseedores a la UAECD solicitando la revisión del avalúo de sus predios por no estar de acuerdo con el mismo; continúa “Traslado a entidades distritales” con 55 peticiones que son el 16%, éstas fueron trasladadas a la Secretaría de Hacienda (en su mayoría), Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Gobierno, IDU, SIM, Caja de Vivienda Popular y Contraloría de Bogotá; en tercer lugar está “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con 39 solicitudes que equivalen al 11%, en donde los peticionarios solicitaban información de los diferentes trámites que realiza la UAECD.

En cuarto lugar está “Trámites: Moras, Prioridades” con 29 peticiones que representa el 9%, 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; en quinto lugar está “Soporte” con 22 peticiones que equivale a un 6% 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, sin presentar revisión del avalúo catastral. Los otros subtemas trataron 144 PQRS, es decir, el 41% del total del mes.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDADES	Número de peticiones	Porcentaje
SECRETARIA DE HACIENDA	39	68%
SECRETARIA DE PLANEACION	5	9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	9%
IDU	3	5%
SIM	1	2%
TOTAL CINCO ENTIDADES	53	93%
OTRAS ENTIDADES	4	7%

TOTAL GENERAL	57	100%
----------------------	-----------	-------------

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 57 peticiones que representaron el 16% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de marzo de 2019. Cabe mencionar que de las 57 solicitudes trasladadas, 55 fueron a entidades distritales y 2 a entidades nacionales.

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	258	229	74%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	59	45	17%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	22	20	6%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	4	1%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	2	1	1%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	345	299	99%
OTRAS DEPENDENCIAS	3	3	1%
TOTAL GENERAL	348	302	100%

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de marzo de 2019, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió y tramitó el 74% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Económica con un 17%, continua la Subgerencia de Información Física y Jurídica con un 6% de las solicitudes, la Oficina Asesora Jurídica con el 1% y la Gerencia de Información Catastral con el 1%. Las otras dependencias tramitaron un 1% 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	%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	25	25	44%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	14	14	25%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	11	11	18%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	2	2	4%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	2	2	4%
TOTAL CINCO DEPENDENCIAS	54	54	95%
OTRAS DEPENDENCIAS	3	3	5%
TOTAL GENERAL	57	57	100%

En la presente tabla, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando, el cierre de las 57 solicitudes que estaban pendientes por gestión, dentro de los tiempos normativos.

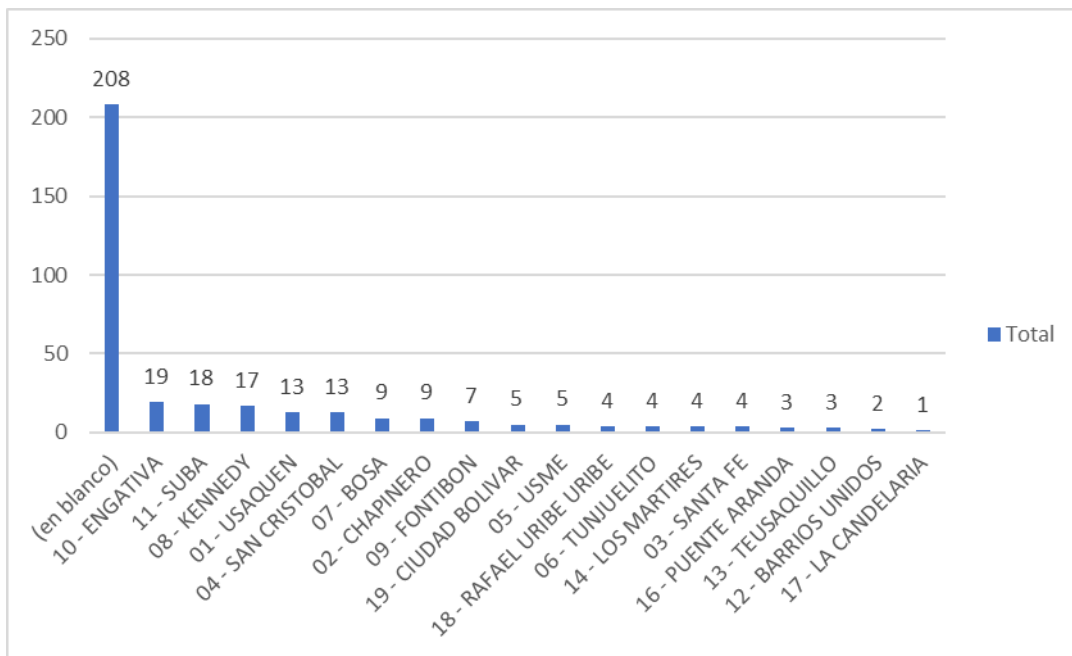
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

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	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	2		4	3	3	9	4	1	3	1	3
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA								3			3
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL				12			9				11
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		2									2
OFICINA ASESORA JURIDICA			13	5			12				8
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA							14				14
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	12		7	9			10		7		10
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA		8	8	8			7			9	8
SUBGERENCIA DE OPERACIONES			10								10
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO				12				9			11
Total general	3	5	6	4	3	9	8	3	4	5	5

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 5 días. Para este periodo, el tiempo promedio de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 9 días para las quejas, 8 días para los reclamos, 6 días para derechos de petición de interés general, 5 días en promedio para denuncias por actos de corrupción y sugerencias, 4 días para derechos de petición de interés particular y solicitud de copias y 3 días en promedio para consultas, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información.

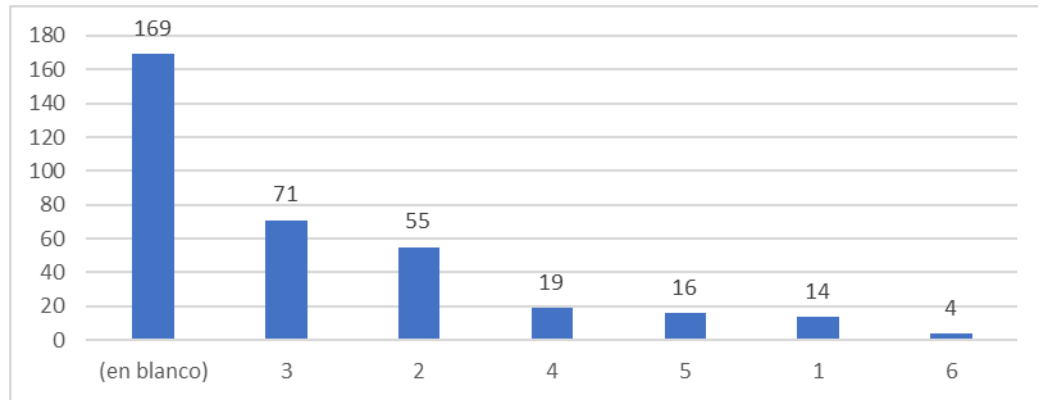
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



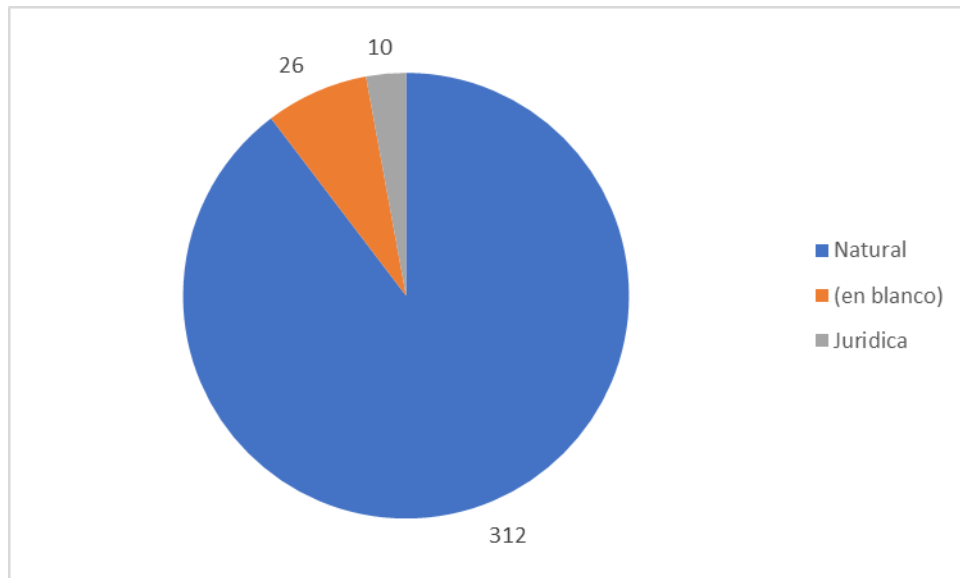
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 60% de las PQRS recibidas en marzo por la UAECD no registraron el campo “localidad”, en este punto es importante recalcar que el porcentaje de los ciudadanos que no reportan localidad se mantuvo respecto al mes de febrero de 2019 que fue del 61%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de marzo de 2019 las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Engativá, Suba, Kennedy, Usaquén y San Cristóbal, las demás localidades tuvieron un número inferior a 9 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 169 de las 348 peticiones, es decir, el 49% 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 marzo, se pudo establecer que de las 348 PQRS 312 fueron de personas naturales, 10 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 26 faltantes no registraron que tipo de persona realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Peticionario	N°	%
Anónimo	26	7%
Identificado	322	93%
Total	348	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 93% corresponde a ciudadanos identificados y el 7% lo realizó de manera anónima, aumentando los peticionarios identificados respecto al mes de febrero de 2019 que fue del 90%.

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 marzo fue mayor respecto a febrero, pasando de 156 a 348 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