



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

INFORME MENSUAL PQRS OCTUBRE 2018

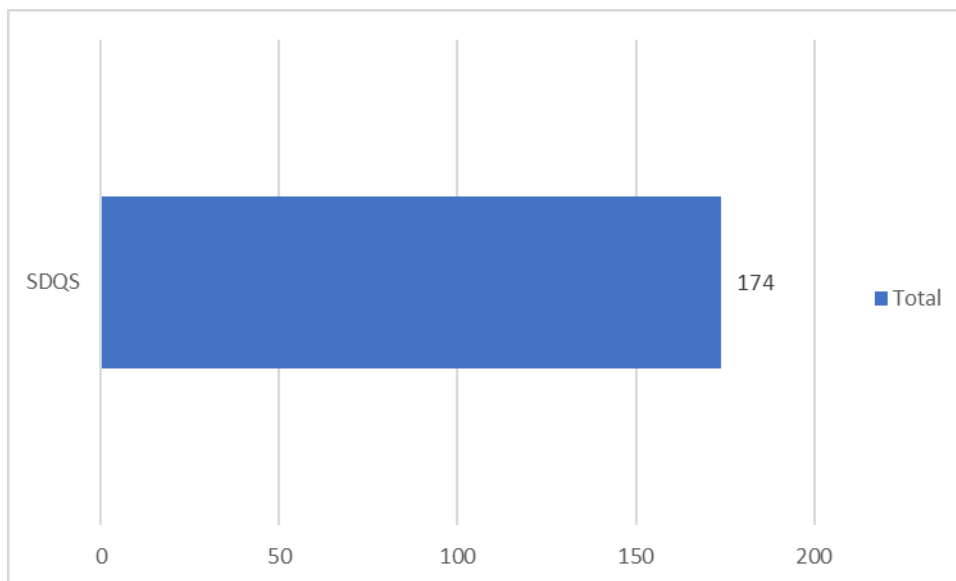
BOGOTÁ D.C., NOVIEMBRE 2018

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 OCTUBRE DE 2018

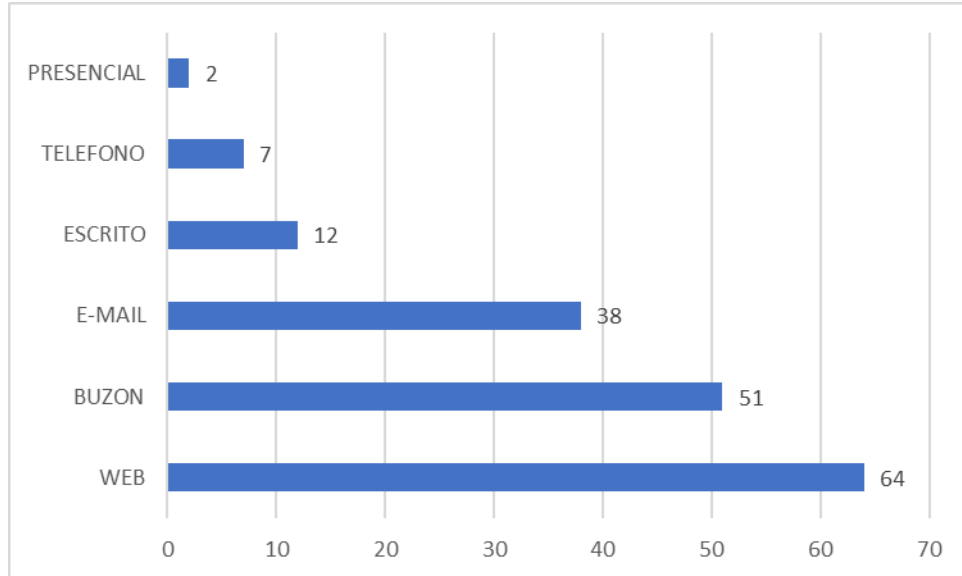
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de octubre de 2018 se gestionaron un total de 217 requerimientos, de los cuales se tramitaron 174 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

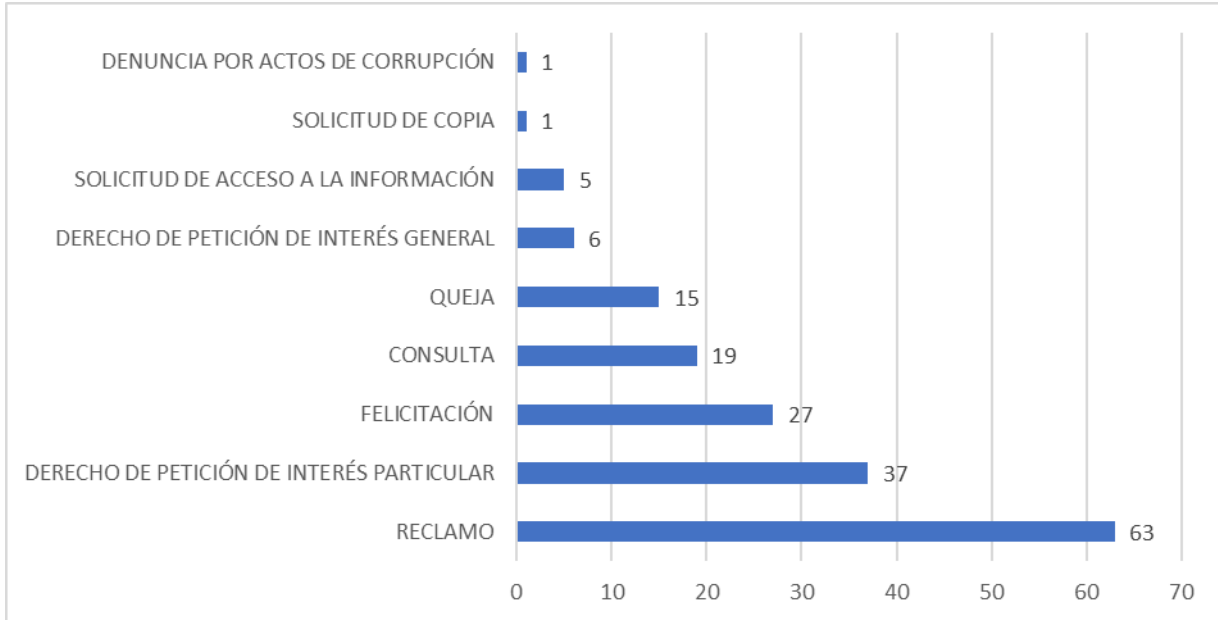
CANAL	Cuenta de Numero petición
WEB	64
BUZON	51
E-MAIL	38
ESCRITO	12
TELEFONO	7
PRESENCIAL	2
Total general	174



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 64 solicitudes que representan el 37%, seguido de 51 buzones de sugerencias que equivalen un 29%, en su orden continua el correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) con un total de 38 requerimientos que son 22%, en cuarto lugar está el canal escrito con 12 peticiones, es decir, el 7%, seguido de 7 solicitudes recibidas por el canal telefónico representando el 4% y por último el canal presencial con 2 peticiones que equivale el 1% del total de las solicitudes recepcionadas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGÍA	Cuenta de Numero petición
RECLAMO	63
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	37
FELICITACIÓN	27
CONSULTA	19
QUEJA	15
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5
SOLICITUD DE COPIA	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
Total general	174



Durante el mes de octubre de 2018 la tipología más representativa fue el reclamo con 63 solicitudes correspondiente al 35%, los cuales se presentaron 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 el derecho de petición de interés particular con 37 peticiones que representa el 21% del total de las peticiones los cuales versaron sobre diferentes temas de competencia de la UAECD, seguido de 27 felicitaciones que equivalen al 16%, en las que los ciudadanos manifestaron la satisfacción en el servicio prestado por los funcionarios de los diferentes puntos de atención (Supercades).

Se recibieron 19 consultas que corresponden al 11% de las peticiones, que igual que los derechos de petición de interés particular solicitaban información y trámites sobre diversos temas que maneja la UAECD, continua 15 quejas que representa el 9% y que en su mayoría versaban sobre el trato de los funcionarios de los Supercades y de los que realizan visitas a predios de los usuarios, en su orden sigue el derecho de petición de interés general con 6 manifestaciones que son el 3%, los cuales se realizaron para solicitar asesoría en diferentes temas de competencia de la entidad.

Se presentaron 5 solicitudes de acceso a la información correspondiente al 3% de las peticiones y que en su mayoría requerían información que maneja la Gerencia IDECA, se recibió una solicitud de copia a la cual se solicitó aclaración y el peticionario en el término legal (10 días) no la aclaró, por lo que se cerró por vencimiento de términos, y por último se recibió 1 denuncia por actos de corrupción la cual fue manejada por la Oficina de Control Disciplinario y la misma abrió expediente de Investigación Disciplinaria.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Número de peticiones	Porcentaje
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	49	28%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	33	19%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	32	18%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	22	13%
CAMBIOS FISICOS Y JURIDICOS	12	7%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	148	85%
OTROS SUBTEMAS	26	15%
TOTAL GENERAL	174	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de octubre de 2018 en su orden fueron, “Trámites: Moras, Prioridades” con un total de 49 peticiones que representaron el 28% 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 “Atención y Servicio a la Ciudadanía” con un 19% de solicitudes en donde los peticionarios solicitaban información de los diferentes trámites que realiza la UAECD.

En tercer lugar, está “Atención servicios Red Cade” con 32 peticiones que corresponden a un 18%, en donde los usuarios expresaban sus opiniones sobre el servicio prestado por los funcionarios de los Supercades, en cuarto lugar con un total de 22 peticiones que equivalen al 13% está el “Traslado a entidades distritales” las cuales en su mayoría se trasladaron a la Secretaría de Gobierno, Secretaría Distrital de Planeación y Secretaría de Hacienda. En quinto lugar, está “Cambios Físicos y Jurídicos” con 12 peticiones que corresponden a un 7%, las cuales correspondían a solicitudes de información o trámites que cursan en la Subgerencia de Información Física y Jurídica.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDADES	Número de peticiones	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	27%
SECRETARIA DE PLANEACION	6	27%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	14%
IDU	1	5%
EAAB	1	5%
TOTAL CINCO ENTIDADES	17	78%
OTRAS ENTIDADES	5	22%
TOTAL GENERAL	22	100%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 22 peticiones que representaron el 13% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de octubre de 2018.

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	96	88	55%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	33	31	19%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	33	24	19%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	3	3	2%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	3	1	2%
Total cinco primeras dependencias	168	147	97%
OTRAS DEPENDENCIAS	6	6	3%
Total general	174	153	100%

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de octubre de 2018, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió y tramitó el 55% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica con un 19% cada una, la Gerencia de Información Catastral con el 2% y la Subgerencia de Recursos Humanos con el 2%. El 3% 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	16	16	37%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	14	14	33%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	7	7	17%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	4	4	9%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	2%
Total cinco primeras dependencias	42	42	98%
OTRAS DEPENDENCIAS	1	1	2%
Total General	43	43	100%

En la presente tabla, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando, el cierre de las 43 solicitudes que estaban pendientes por gestión, y dentro de los tiempos normativos.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

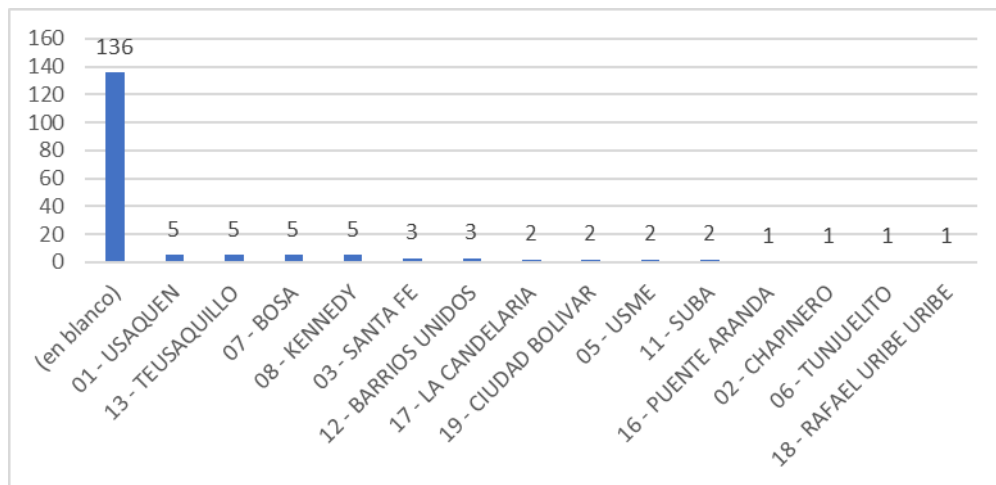
DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total general
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	5		6	4	1	5	4	2	11	3
GERENCIA DE IDECA								6		6
GERENCIA DE INFORMACION	7		5	7			8			7
OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL								6		6
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO		1								1
OFICINA ASESORA JURIDICA	13									13
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	34									34
SUBGERENCIA DE INFORMACION	11		12	13			11			11
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	7		6	7		8	6			6
SUBGERENCIA DE OPERACIONES								5		5
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO				6						6
Total general	9	1	7	5	1	5	8	4	11	6

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 6 días. Para este periodo, el tiempo promedio de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 11 días para solicitudes de copia, es preciso aclarar que como se indicó en el numeral 3 de este informe a la única solicitud de copia que se tramitó se solicitó aclaración y el peticionario en el término legal (10 días) no la aclaró, por lo que se cerró por vencimiento de términos, por ello el tiempo promedio fue de 11 días; 9 días para las consultas, 8 días para los reclamos, 7 días para los derechos de petición de interés general, 5 días en promedio para derechos de petición de interés particular y quejas, 4 días para solicitudes de acceso a la información y 1 día para denuncias por actos de corrupción y felicitaciones.

Cabe señalar que en la consulta tramitada por la Subgerencia Administrativa y Financiera, se solicitó al peticionario que la ampliara en un término de 1 mes, a lo que no se dio ampliación y fue cerrada por desistimiento tácito, por esta razón el tiempo de respuesta fue de 34 días.

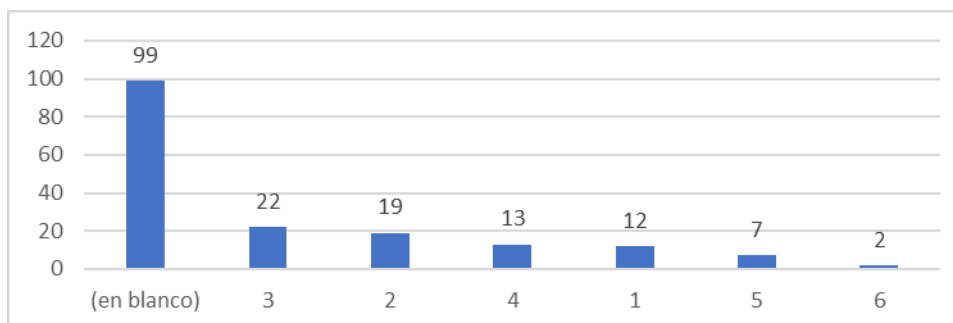
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



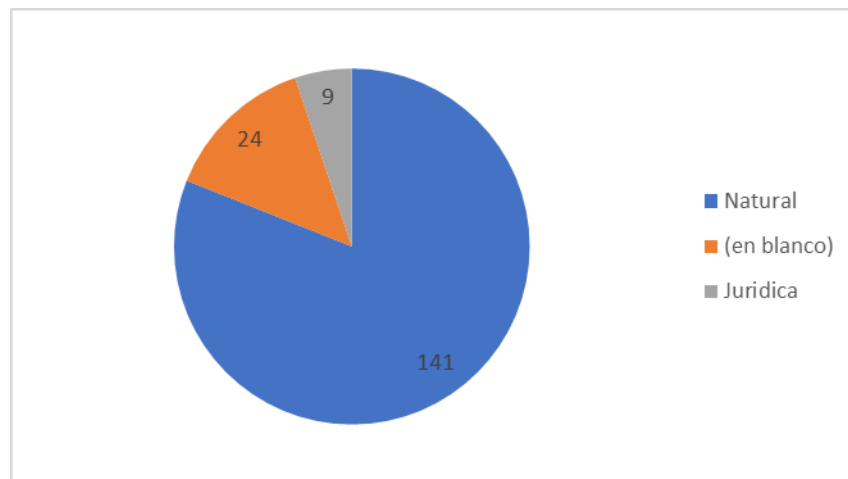
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 78% de las PQRS recibidas en octubre por la UAECD no registraron el campo “localidad”, en este punto es importante recalcar que el porcentaje de los ciudadanos que no reportan localidad incrementó respecto al mes de septiembre que fue del 63%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de octubre las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Usaquén, Teusaquillo, Bosa y Kennedy, las demás localidades tuvieron un número inferior a 3 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 99 de las 174 peticiones, es decir, el 57% 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 septiembre, se pudo establecer que de las 174 PQRS 141 fueron de personas naturales, 9 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 24 faltantes no registraron que tipo de persona que realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Petionario	N°	%
Anónimo	24	14%
Identificado	150	86%
Total	174	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 86% corresponde a ciudadanos identificados y el 14% lo realizó de manera anónima, notándose que respecto al mes anterior se redujo de un 94% a un 86% los peticionarios identificados.

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 octubre incrementó respecto al mes de septiembre de 2018 pasando de 132 a 174 respectivamente, lo que se evidencia en este mes es un incremento significativo en la modalidad de felicitación, respecto a lo corrido del año.

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