



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

INFORME MENSUAL PQRS SEPTIEMBRE 2018

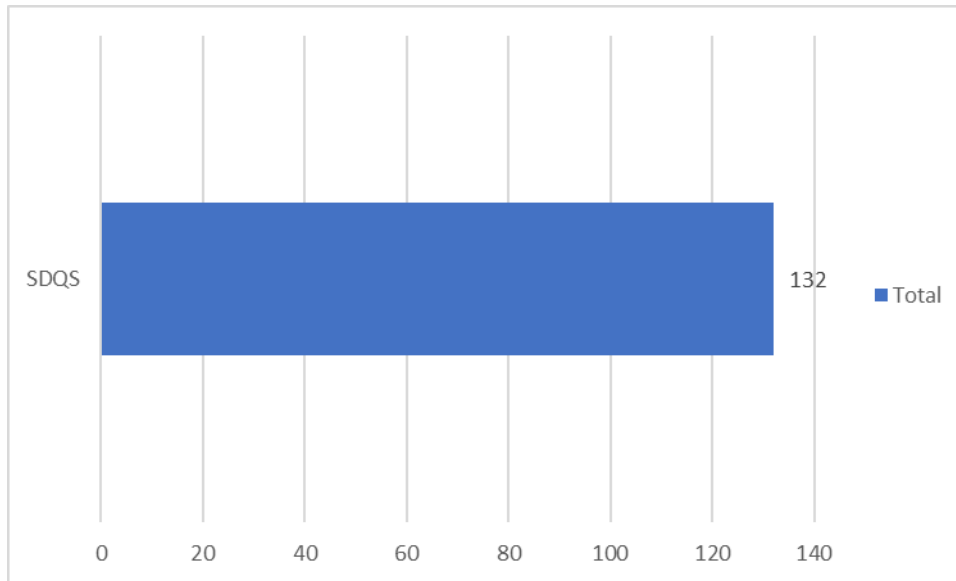
BOGOTÁ D.C., OCTUBRE 2018

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 SEPTIEMBRE DE 2018

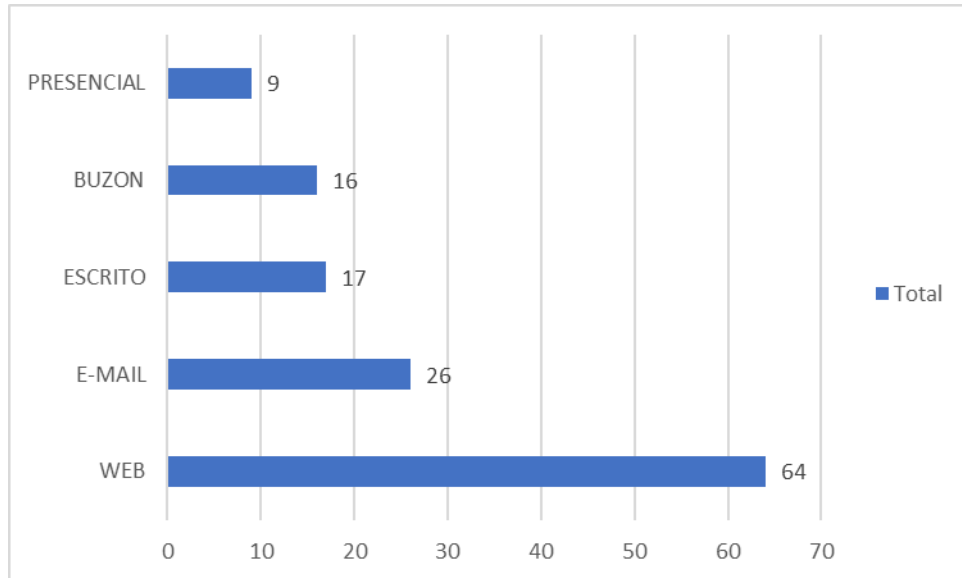
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de septiembre de 2018 se gestionaron un total de 171 requerimientos, de los cuales se tramitaron 132 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

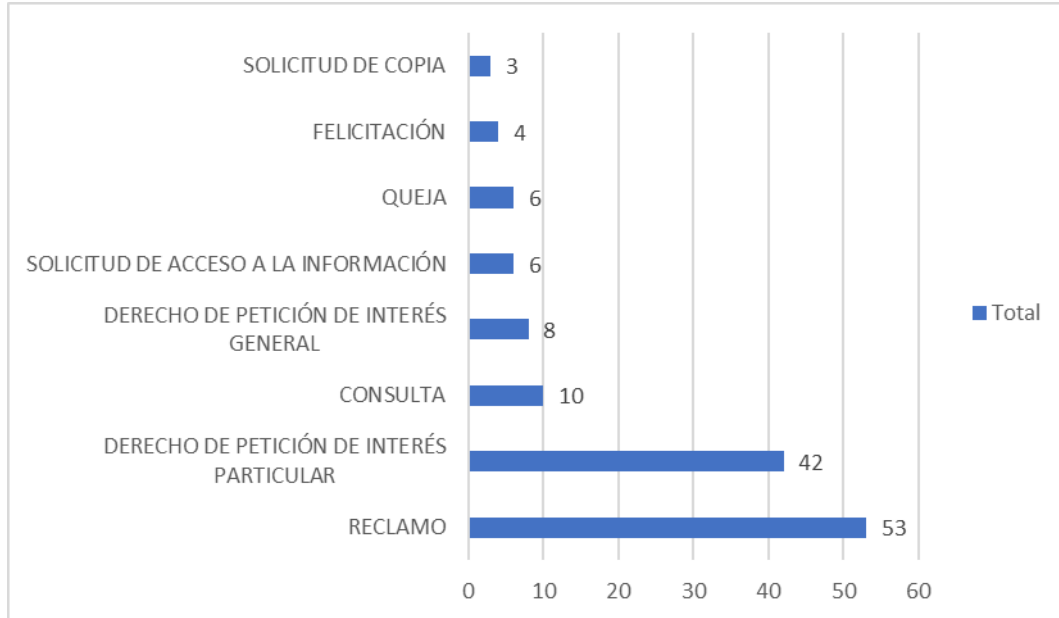
CANAL	Cuenta de Numero petición
WEB	64
E-MAIL	26
ESCRITO	17
BUZON	16
PRESENCIAL	9
Total general	132



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 73 solicitudes que representan el 48%, seguido del correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) con un total de 26 requerimientos que equivalen al 20%, en su orden continua el canal escrito con 17 peticiones que son el 13%, en cuarto lugar se recibieron 16 buzones de sugerencia que representa el 12% y por último el canal presencial con 9 peticiones que representa el 7% del total de las solicitudes recibidas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGÍA O MODALIDAD	NÚMERO DE PETICIONES
RECLAMO	53
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	42
CONSULTA	10
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6
QUEJA	6
FELICITACIÓN	4
SOLICITUD DE COPIA	3
Total general	132



Durante el mes de septiembre de 2018 la tipología más representativa fue el reclamo con 53 solicitudes correspondiente al 40% 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 42 peticiones que representa el 31% del total de las peticiones y la consulta con 10 requerimientos que son el 8% las cuales versaron sobre diferentes temas de competencia de la UAECD.

Se recibieron 8 derechos de petición de interés general que corresponden al 6% de las peticiones, que requerían trámites que realiza la entidad en sus diferentes dependencias, continua 6 solicitudes de acceso a la información que representa el 5% y en su mayoría solicitaba información general de los predios de la ciudad, continúa las quejas con 6 manifestaciones que son el 5% referentes en su mayoría a la demora en la respuesta de los trámites no inmediatos gestionados por las Subgerencias antes mencionadas y por el servicio prestado en los diferentes puntos de atención presencial.

Se ~~recepccionaron~~ recibieron 4 felicitaciones que representan el 4% de las solicitudes que manifestaron la satisfacción en el servicio prestado por los funcionarios Ruth Guzman y Jaimes Rosas, y por último se recibió 3 solicitudes de copia de certificaciones catastrales que corresponde al 2% de las PQRS tramitadas en el mes.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Número de peticiones	%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	35	27%
CAMBIOS FISICOS Y JURIDICOS	20	15%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	13	10%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	12	9%
REVISION DE AVALUO	8	6%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	88	67%
OTROS SUBTEMAS	44	33%
TOTAL GENERAL	132	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de septiembre de 2018 en su orden fueron, “Trámites: Moras, Prioridades” con un total de 35 peticiones que representaron el 27% 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 “Cambios Físicos y Jurídicos” con un 15% de solicitudes que en su mayoría verso sobre la trámites atendidos en la Gerencia de Información Catastral y la Subgerencia de Información Física y Jurídica.

En tercer ~~lugar~~ lugar, está “Atención y servicio a la ciudadanía” con 13 peticiones que corresponden a un 10%, en donde los peticionarios solicitaban información de los diferentes trámites que realiza la UAECD, en cuarto lugar con un total de 12 peticiones que equivalen al 9% está el “Traslado a entidades distritales” las cuales se trasladaron a la Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Hacienda, Secretaría General, Secretaría de Movilidad y Caja de la Vivienda Popular. En quinto lugar, está “Revisión de Avalúo” con 8 peticiones que corresponden a un 6%, las cuales correspondían a solicitudes de revisión del avalúo catastral que cursan en la Subgerencia de Información Económica.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE HACIENDA	5	42%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	3	25%
SECRETARIA DE PLANEACION	2	17%
SECRETARIA GENERAL	1	8%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	8%
Total entidades	12	100%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 12 peticiones que representaron el 9% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de septiembre de 2018. Es de aclarar, que las 12 peticiones fueron trasladadas únicamente a entidades distritales.

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	61	58	46%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	31	28	23%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	30	22	23%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	4	3	3%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	2%
Total cinco primeras dependencias	128	113	97%
OTRAS DEPENDENCIAS	4	4	3%
Total general	132	117	100%

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de septiembre de 2018, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió y tramitó el 46% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Económica con un 23%, la Subgerencia Física y Jurídica con un 23%, la Gerencia de Información Catastral con el 3% y la Subgerencia Administrativa y Financiera 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	15	15	38%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	11	11	28%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	10	10	25%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	1	1	3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	3%
Total cinco primeras dependencias	38	38	97%
Otras dependencias	1	1	3%
Total General	39	39	100%

En la presente tabla, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando, el cierre de las 39 solicitudes que estaban pendientes por gestión, y dentro de los tiempos normativos.

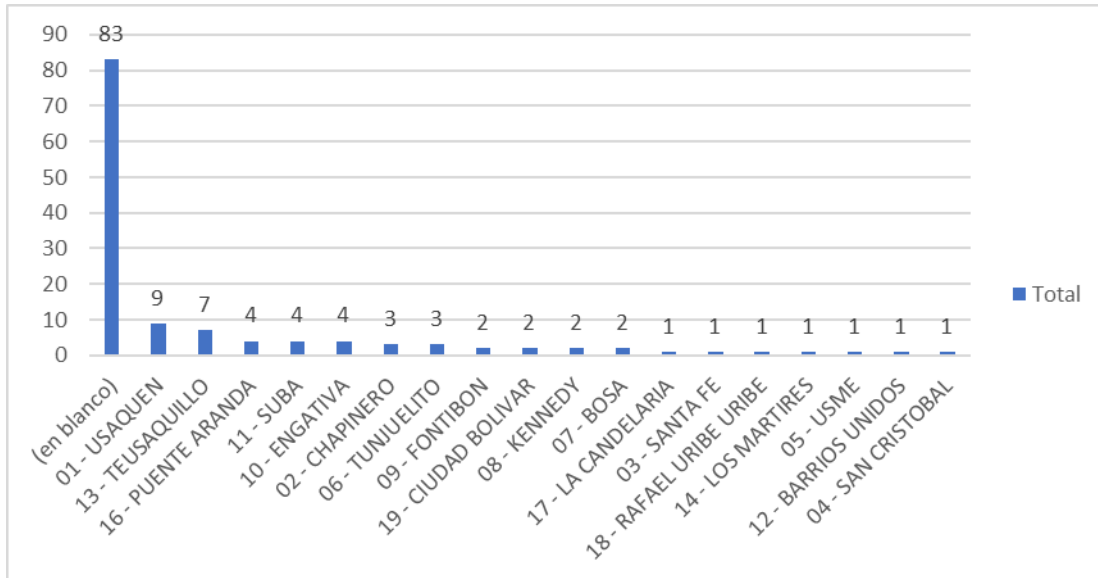
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA / TIPOLOGÍA	CONSULTA	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	3	3	3	1	1	4	1	1	3
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL			9			8	6		8
OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL			4						4
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO						1			1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION								5	5
OFICINA ASESORA JURIDICA		11							11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			5				7		6
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	15		11		12	10	6		10
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	7	8	7		9	7			7
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO			11						11
Total general	5	4	5	1	7	8	4	2	6

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 6 días. Para este periodo, el tiempo promedio de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 8 días para reclamos, 7 días para quejas, 5 días para derecho de petición de interés particular y consulta, 4 días en promedio para derechos de petición de interés general y solicitudes de acceso a la información, 2 días para solicitudes de copia y 1 día para las felicitaciones.

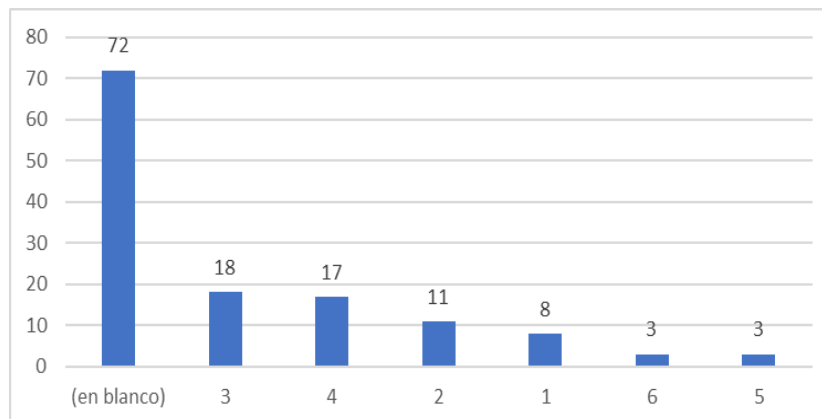
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



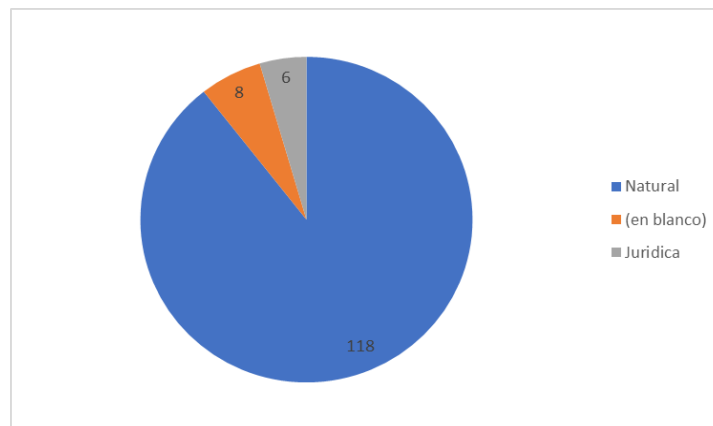
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 63% de las PQRS recibidas en septiembre por la UAECD no registraron el campo “localidad”, en este punto es importante recalcar que el porcentaje de los ciudadanos que no reportan localidad fue similar con el mes de agosto que fue del 62%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de septiembre las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Usaquén, Teusaquillo, Puente Aranda, Suba y Engativá, 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 72 de las 132 peticiones, es decir, el 53% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, los estratos que siguen en número de peticiones es el 3, 4 y 2. 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 septiembre, se pudo establecer que de las 132 PQRS 118 fueron de personas naturales, 6 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 8 faltantes no registraron que tipo de persona que realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Petionario	N°	%
Anónimo	8	6%
Identificado	124	94%
Total	132	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 94% corresponde a ciudadanos identificados y el 6% lo realizó de manera anónima, notándose que respecto al mes anterior se incrementó de un 87% a un 94% 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 en número de las PQRS gestionadas en el mes de agosto y septiembre de 2018 fueron similares, 126 y 132 respectivamente, manteniéndose la tendencia de atención en esta época del año.

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