



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL
U.A.E.C.D.
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO**

INFORME MENSUAL PQRS JULIO 2017

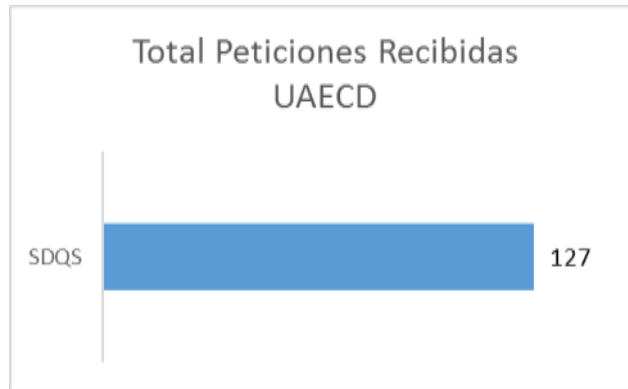
BOGOTÁ, D.C. agosto de 2017

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 2017

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



En el mes de julio se recibieron un total de 127 requerimientos, los cuales 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 | TOTAL | % |
|----------------------|------------|-------------|
| E-MAIL | 44 | 35% |
| WEB | 37 | 29% |
| BUZON | 23 | 18% |
| ESCRITO | 12 | 9% |
| TELEFONO | 6 | 5% |
| PRESENCIAL | 4 | 3% |
| REDES SOCIALES | 1 | 1% |
| Total general | 127 | 100% |



La gráfica anterior, muestra los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar las solicitudes a la UAECD; destacándose en este periodo el correo electrónico (contactenos@catastrobogota.gov.co) con un total de 44 requerimientos que equivalen al 35%, seguido en su orden por la web con 37 solicitudes que representan el 29%, el buzón de sugerencias recibió 23 peticiones que representan el 18%, el canal escrito con 12 solicitudes representan el 9%, el canal telefónico con 6 solicitudes representa el 5%, el canal presencial con 4 solicitudes que representan el 3% y por la red social Facebook se recibió 1 reclamo que equivale al 1%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

| TIPOLOGIA | TOTAL PQRS | % |
|---|------------|-------------|
| RECLAMO | 68 | 53% |
| FELICITACIÓN | 16 | 13% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | 14 | 11% |
| SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 12 | 9% |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | 10 | 8% |
| CONSULTA | 3 | 2% |
| SOLICITUD DE COPIA | 1 | 1% |
| SUGERENCIA | 1 | 1% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | 1 | 1% |
| QUEJA | 1 | 1% |
| Total general | 127 | 100% |



La gráfica anterior, muestra en su orden la tipología de las peticiones recibidas durante el mes de julio de 2017. Entre las que se destacan 68 reclamos que representan el 53% del total de PQRS recibidas por la UAECD, en su mayoría corresponde a solicitudes de trámites no inmediatos que no han obtenido respuesta dentro del tiempo normativo, y que están en trámite en la Subdirección de Información Física y Jurídica y Económica. Otra causa frecuente de reclamos está relacionada con el mal servicio recibido en los SuperCade debido a los largos tiempos de espera y los pocos funcionarios asignados a la atención, otros reclamos estuvieron relacionados con la dificultad en la generación de las certificaciones catastrales por el aplicativo catastro en línea.

Se recibieron 16 felicitaciones que representan el 13%, por la excelente atención ofrecida por algunos funcionarios en el SuperCade CAD, AMERICAS y 20 DE JULIO. 14 derechos de petición de interés general que representan el 11%, 12 solicitudes de información que representan el 9%, 10 derechos de petición de interés general que representan el 8% y 3 consultas que representa el 2%.

Así mismo fue recibida 1 sugerencia que representa el 1%, relacionada con volver más amigable la página de catastro en línea, lo que ayudaría a descongestionar los puntos de atención presencial.

Fue recibido 1 denuncia por actos de corrupción que representa el 1%, 1 queja que representa el 1% de competencia de la Secretaria Distrital de Integración Social y 1 solicitud de copia que representa el 1%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES | 46 | 36% |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 20 | 15% |
| ATENCION SERVIDORES RED CADE | 16 | 13% |
| CENSO INMOBILIARIO | 15 | 12% |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 11 | 9% |
| TOTAL 5 SUBTEMAS | 108 | 85% |
| OTROS SUBTEMAS | 19 | 15% |
| TOTAL GENERAL | 127 | 100% |

La tabla anterior, muestra en su orden los cinco subtemas más relevantes en el mes de julio, destacándose el tema “Trámites: moras, prioridades”, con un total de 46 peticiones que equivalen al 36%, corresponden a reclamos por la demora en la respuesta a la radicación de los trámites no inmediatos a cargo de la Subgerencias Física y Jurídica y Económica.

En segundo lugar, encontramos el Subtema “Traslado por no competencia”, con un total de 20 peticiones que representan el 15%. El tercer lugar, fue para el subtema “Atención servidores Red Cade” con 16 requerimientos que representan el 13%, dentro de este subtema se encuentran las felicitaciones a los funcionarios por la excelente atención ofrecida en los SuperCade.

El cuarto tema, le correspondió “censo inmobiliario” con un total de 15 requerimientos que representan el 12%, dentro de esta categoría se incluyen los derechos de petición de interés particular y general y las solicitudes de información relacionados con los trámites y servicios de competencia misional de la UAECED.

El quinto lugar fue para el Subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con 11 requerimientos que representa el 9%, se encuentran derechos de petición de interés general y particular, consultas y solicitudes de información, así como reclamos relacionados con la atención en los SuperCade principalmente por la demora, mala orientación y el desorden en el llamado de los turnos.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|--------------------------------------|-------|-----|
| (en blanco) | 6 | 30% |
| IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO | 3 | 15% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 3 | 15% |
| SECRETARIA DE HACIENDA | 2 | 10% |

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|--|-----------|-------------|
| ACUEDUCTO - EAB | 1 | 5% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 5% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 1 | 5% |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 1 | 5% |
| IDIGER | 1 | 5% |
| DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO | 1 | 5% |
| Total general | 20 | 100% |

Con 20 requerimientos; los traslados de peticiones representaron un 16% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de julio (127 solicitudes). En la tabla anterior se puede observar que el mayor número de traslados con 6 peticiones no refleja el nombre de la entidad de destino, lo anterior se debe a que en el momento de trasladar ya estaba siendo atendida en la entidad correspondiente. Le sigue los traslados al IDU y a la Secretaria de Gobierno con 3 peticiones. También se realizaron traslados a la Secretaria de Hacienda, Acueducto, Secretaria de Planeación Distrital, Integración Social, Personería de Bogotá, Defensoría del Espacio Público e IDIGER.

6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD no registro ninguna petición del subtema “Veeduría Ciudadanas”.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ACTUAL

Tabla No. 1

| DEPENDENCIA | TOTAL PQRS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL | TOTAL PQRS CERRADOS PERIODO ACTUAL | % |
|--|--|--|-------------|
| GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO | 91 | 51 | 72% |
| SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA | 24 | 24 | 18% |
| SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA | 8 | 8 | 6% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 1 | 1 | 1% |
| SUBGERENCIA DE OPERACIONES | 1 | 1 | 1% |
| GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL | 1 | 1 | 1% |
| OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL | 1 | 1 | 1% |
| Total general | 127 | 87 | 100% |

La tabla 1, muestra la cantidad PQRS recibidas vs las PQRS gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD durante el periodo estudiado, destacándose la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió el 72% de los 127 requerimientos que ingresaron a la UAECD, seguido de la Subgerencia de Información Física y Jurídica con el 18%, la Subgerencia de Información Económica con el 6%, la oficina asesora de planeación, Subgerencia de Operaciones, la Gerencia de Información Catastral y el Observatorio Técnico Catastral recibieron el 1% de los requerimientos asignados a la UAECD.

Durante el mes de julio se atendieron un total de 87 solicitudes logrando una gestión del 69%, quedando pendiente el cierre de 40 requerimientos que equivale al 31%, es pertinente aclarar que los que están pendientes por gestionar están dentro de los términos normativos para dar respuesta.

7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

Tabla No. 2

| DEPENDENCIA | TOTAL PQRS PENDIENTES PERIODO ANTERIOR | TOTAL PQRS CERRADAS PERIODO ANTERIOR | % |
|--|---|---|-------------|
| GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO | 24 | 24 | 59% |
| SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA | 6 | 6 | 15% |
| SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA | 5 | 5 | 12% |
| OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 3 | 3 | 7% |
| GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL | 2 | 2 | 5% |
| OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL | 1 | 1 | 2% |
| Total general | 41 | 41 | 100% |

En la tabla No. 2, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando así, el cierre de 41 PQRS de competencia de la UAECD dentro de los tiempos normativos, logrando el cierre total de las solicitudes del periodo anterior.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SUGERENCIA | CONSULTA | SOLICITUD DE COPIA | TOTAL GENERAL |
|---|--|--|--------------|-------|---------|-----------------------------|------------|----------|-----------------------|------------------|
| GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO | 4 | 6 | 6 | 11 | 5 | 2 | 6 | 2 | 1 | 5 |
| GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL | 5 | 12 | | | 5 | | | | | 7 |
| SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA | | 3 | | | 13 | 8 | | | | 11 |
| SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA | 4 | 6 | | 2 | 4 | | | | | 4 |
| SUBGERENCIA DE OPERACIONES | | | | | | 1 | | | | 1 |

| DEPENDENCIA | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | FELICITACIÓN | QUEJA | RECLAMO | SOLICITUD DE INFORMACIÓN | SUGERENCIA | CONSULTA | SOLICITUD DE COPIA | TOTAL GENERAL |
|--|--|---|--------------|----------|----------|--------------------------|------------|----------|--------------------|---------------|
| OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL | | | | | | 2 | | | | 2 |
| OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 8 | 6 | | | | | | | | 7 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | | | | 1 | | | | | | 1 |
| Total general | 4 | 6 | 6 | 5 | 6 | 2 | 6 | 2 | 1 | 5 |

La tabla anterior, establece el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento y por dependencia. Para este periodo, el tiempo promedio máximo de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue de 6 días para los derechos de petición de interés particular, felicitaciones, reclamos y sugerencias, 5 días para la atención de la queja, 4 días en promedio, demoro la atención de los derechos de petición de interés general, las solicitudes de información y las consultas se respondieron en un promedio de 2 días y la solicitud de copia fue atendida en 1 día. Por dependencias el promedio general fue de 5 días y el máximo tiempo con 11 días en promedio fue para la Subgerencia de Información Económica, 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 por la UAECD no registraron el campo "localidad". De las pocas PQRS que registraron este campo, se observa que las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Suba, Chapinero, Usaquén, Antonio Nariño y Santafé.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



La gráfica anterior, muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que el 77% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, el restante 23% que registraron este campo pertenecen al estrato 3, 1 y 2, también se recibieron PQRS de ciudadanos pertenecientes al estrato 4, 5 y 6



Respecto del tipo de requirente atendido por la UAEC, se puede establecer que el 98% de los ciudadanos registrados en el SDQS son personas naturales y el 2% son personas jurídicas. La gráfica muestra que para el mes de julio el 55% de los ciudadanos no registraron el campo documento de identidad.

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

| Calidad del Requiriente | TOTAL | % |
|-------------------------|------------|-------------|
| IDENTIFICADO | 105 | 83% |
| ANÓNIMO | 22 | 17% |
| TOTAL | 127 | 100% |

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 83% corresponde a ciudadanos identificados y el 17% a ciudadanos anónimos.

11. 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 y los derechos de petición, reclamos, felicitaciones quejas y sugerencias fueron resueltos en un tiempo menor de 15 días. Concluyendo que todas las respuesta 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.

Elaboró: Sandra Moreno/GCAU
Revisó: Ligia González/GCAU