



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

INFORME MENSUAL PQRS JUNIO 2017

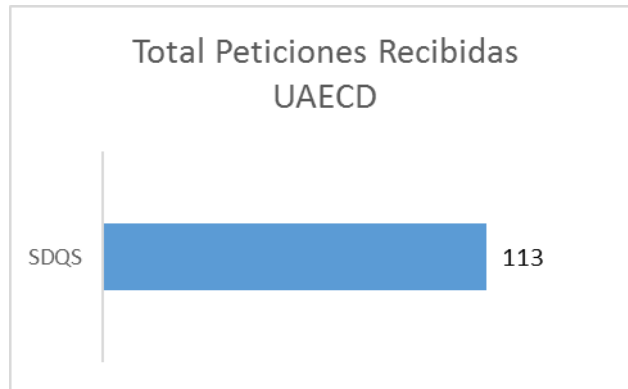
BOGOTÁ, D.C. JULIO de 2017

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 JUNIO 2017

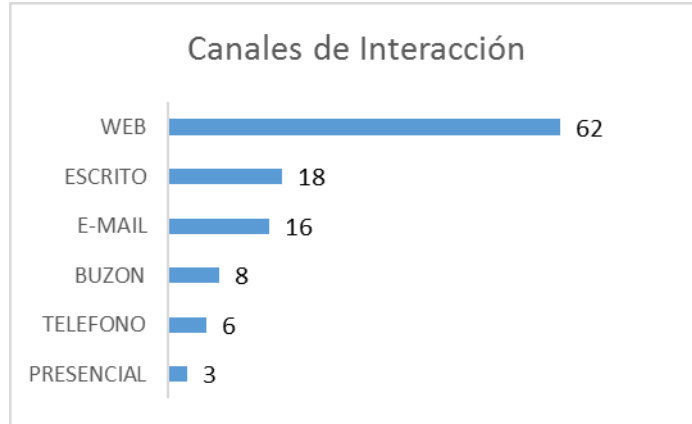
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



En el mes de junio se recibieron un total de 113 requerimientos, los cuales son 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

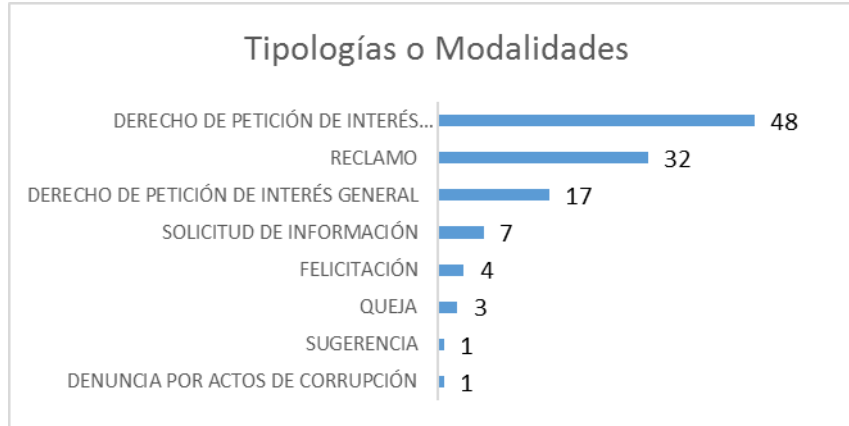
CANAL	TOTAL	%
WEB	62	55%
ESCRITO	18	16%
E-MAIL	16	14%
BUZON	8	7%
TELEFONO	6	5%
PRESENCIAL	3	3%
Total general	113	100%



La gráfica anterior, muestra los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar las solicitudes a la UAECD; destacándose en este periodo la WEB con un total de 62 requerimientos que equivalen al 55%, seguido en su orden por el canal escrito con 18 solicitudes que representan el 16%, el e-mail (contactenos@catastrobogota.gov.co) recibió 16 peticiones que representan el 14%, el buzón de sugerencias con 8 solicitudes representan el 7%, el canal telefónico con 6 solicitudes representan el 5% y finalmente el canal presencial con 3 solicitudes representan el 3%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGIA	TOTAL PQRS	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	48	42%
RECLAMO	32	28%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	17	15%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	7	6%
FELICITACIÓN	4	4%
QUEJA	3	3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1%
SUGERENCIA	1	1%
Total general	113	100%



La gráfica anterior, muestra en su orden la tipología de las peticiones recibidas durante el mes de junio de 2017. Entre las que se destacan los derechos de petición de interés particular con 48 requerimientos que representan el 42% del total de PQRS recibidas por la UAECD, en su mayoría corresponde a solicitudes de trámites no inmediatos.

Seguido por los reclamos con 32 requerimientos que representan el 28%, relacionados principalmente con la demora en la respuesta a los trámites no inmediatos, demora en la atención en planoteca, por los requisitos exigidos para la expedición de la certificación catastral al no propietario, mala orientación recibida en los SuperCade y reclamos por la dificultad para acceder a los servicios de Catastro en Línea. Otras tipologías fueron, los derechos de petición de interés general con 17 solicitudes que representan el 15%, las solicitudes de información con 7 requerimientos que representan el 6%, las felicitaciones con 4 solicitudes que representan el 4%, las quejas con 3 requerimientos que representan el 3%, para este mes las quejas interpuestas fueron por atención descortés dada por el funcionario del SuperCade Américas y por el incumplimiento en la visita programa al predio. Las sugerencias con 1 requerimiento representan el 1% y 1 denuncia por actos de corrupción que representa el 1%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
CENSO INMOBILIARIO	26	23%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	22	19%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	19	17%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	19	17%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	8	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	94	83%
OTROS SUBTEMAS	19	17%
TOTAL GENERAL	113	100%

La tabla anterior, muestra en su orden los cinco subtemas más relevantes en el mes de junio, destacándose el tema “censo inmobiliario”, con un total de 26 peticiones que equivalen al 23%, en su mayoría corresponden a derechos de petición de interés particular mediante los cuales se solicitaron diferentes trámites como la verificación de estrato, uso y destino, revisiones de avalúo, corrección de áreas construidas y de terreno y solicitud de desenglobes. Seguido de derechos de petición general y solicitudes de información.

En segundo lugar, encontramos el Subtema “trámites: moras, prioridades”, con un total de 22 peticiones que representan el 19%, los reclamos recibidos en su mayoría fueron por la demora en la respuesta a la radicación de los trámites no inmediatos a cargo de la Subgerencias Física y Jurídica y Económica, además de reclamos por demora en la atención en planoteca, por los requisitos exigidos para la expedición de las certificación catastral al no propietario, mala orientación recibida en los SuperCade, reclamos por la dificultad para acceder a los servicios de Catastro en Línea y reclamos de competencia de otras entidades.

El tercer lugar, fue para el subtema “traslado por no competencia” con 19 requerimientos que representan el 17%, dentro de este subtema se recibieron derechos de petición de interés particular, general y solicitudes de información de competencia de otras entidades.

El cuarto tema, le correspondió “Atención y servicio a la ciudadanía” con un total de 19 requerimientos que representan el 17%, correspondiendo principalmente a derechos de petición de interés particular y general por medio de los cuales se solicitaron certificaciones catastrales y de inscripción en el censo inmobiliario, adición de documentos a trámites no inmediatos, denuncias por aumentos de construcción sin licencia e incorporación de mejoras en predio ajeno y solicitudes de notificación electrónica.

En el quinto lugar del top, lo ocupó “Atención servidores Red CADE”, con 8 peticiones que representan el 7%, destacándose las felicitaciones por la excelente atención brindada por algunos funcionarios en el SuperCade CAD, también fueron recibidas 2 quejas por la mala atención brindada por la funcionaria en el SuperCade Américas y 2 reclamos por la demora y descortesía en la atención.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	3	16%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	16%
SECRETARIA DE AMBIENTE	3	16%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	11%
IDIGER	2	11%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	5%
SECRETARIA GENERAL	1	5%
ACUEDUCTO - EAB	1	5%
IDU - INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	5%

ENTIDAD	TOTAL	%
IDPAC - ACCION COMUNAL	1	5%
(en blanco)	1	5%
Total general	19	100%

Con 19 requerimientos; los traslados de peticiones representaron un 16% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de junio (113 solicitudes). Siendo la Caja de Vivienda Popular-CVP, la Secretaria Distrital de Hacienda y Secretaria de Ambiente las entidades con el mayor porcentaje de traslados, seguido de traslados a la Secretaria de Gobierno 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	83	57	68%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	19	18	21%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	3	3%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	3	3	3%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	2	2	2%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	1	1	1%
GERENCIA DE TECNOLOGIA	1	1	1%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1%
Total general	113	86	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 atendió el 68% de los requerimientos que ingresaron a la UAECD, seguido de la Subgerencia de Información Física y Jurídica con el 21%. La Oficina de Control Interno Disciplinario atendió el 3%, la Gerencia de Información Catastral el 3%, la Subgerencia de Información Económica con el 2%, la Subgerencia de Talento Humano gestiono el 1%, al igual que la Gerencia de Tecnología y la Oficina Asesora Jurídica con un 1%.

En conclusión, durante el mes de junio se atendieron un total de 86 solicitudes logrando una gestión del 76%, quedando pendiente el cierre de 27 requerimientos que equivale al 24%, 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	12	11	35%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	8	8	25%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	6	6	19%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	2	2	6%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	6%
OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL	1	1	3%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	3%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	1	1	3%
Total general	33	32	100%

En la tabla No. 2, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando así, el cierre de 32 PQRS de competencia de la UAECD dentro de los tiempos normativos y 1 requerimiento fue traslado por ser de competencia de otra entidad, 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	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	1	4	4	7	6	2		4
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	11	12			10	2		10
OFICINA ASESORA JURIDICA		5				9		6
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA		10			12			12
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA		8			4			5
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	3					6		5
OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL		7						7

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	TOTAL GENERAL
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		8					8	8
GERENCIA DE TECNOLOGIA		2						2
Total general	4	5	4	7	7	4	8	5

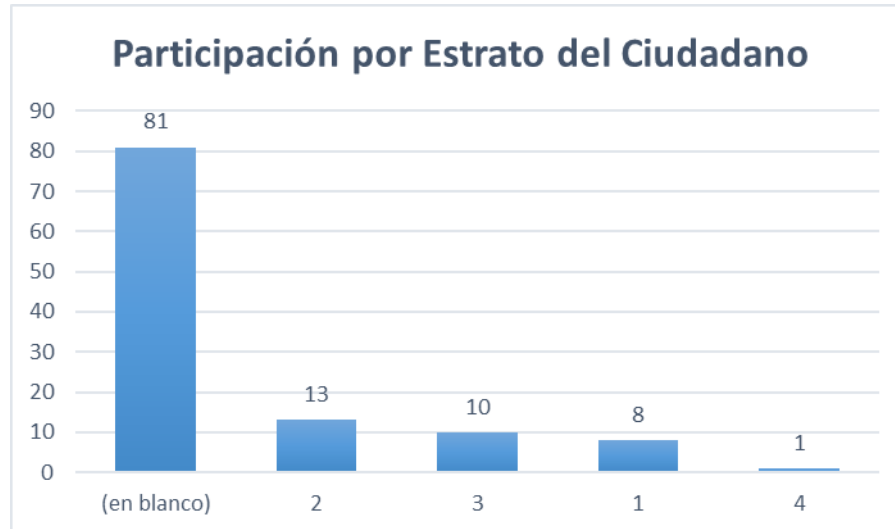
La tabla anterior, establece el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento y por dependencia. Para este periodo, el tiempo promedio máximo de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue de 4 días para los derechos de petición de interés general, 5 días para los derechos de petición de interés particular, 4 días para las felicitaciones, las quejas se respondieron en 7 días, los reclamos en 7 días, las solicitudes de información se respondieron en un promedio de 4 días y las denuncias por actos de corrupción en promedio fueron atendidos en 8 días. Por dependencias el promedio general fue de 5 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

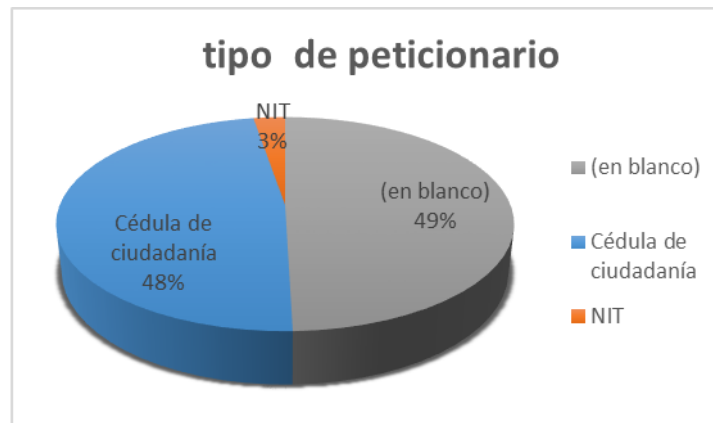


De la gráfica anterior, se puede inferir que el 66% de las PQRS recibidas no registraron el campo “localidad”. Igualmente, se puede observar que el mayor número de ciudadanos que solicitaron requerimientos por el SDQS se ubican principalmente en su orden en las localidades de Suba, San Cristóbal, Engativá, Bosa, y Kennedy.

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 72% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos y solo el 28% lo registraron, el mayor número de solicitudes recibidas fueron de ciudadanos que pertenecen al estrato 2 con 13 peticiones, el estrato 3 con 10 peticiones, el estrato 1 con 8 requerimientos y el estrato 4 con 1 petición.



Respecto del tipo de requirente, la gráfica muestra que para el mes de junio, el 48% de los ciudadanos registrados en el SDQS son personas naturales, el 49% no registra este campo y el 3% son personas jurídicas.

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Calidad del Requiriente	TOTAL	%
IDENTIFICADO	84	74%
ANÓNIMO	29	26%
TOTAL	113	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 74% corresponde a ciudadanos identificados y el 26% a ciudadanos anónimos.

11. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para este periodo se sigue destacando la oportunidad en la atención de las PQRS dentro de los términos legales establecidos, encontrando que todas las respuesta emitidas por la UAECD cumplieron con este criterio, 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