



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

INFORME MENSUAL PQRS NOVIEMBRE 2017

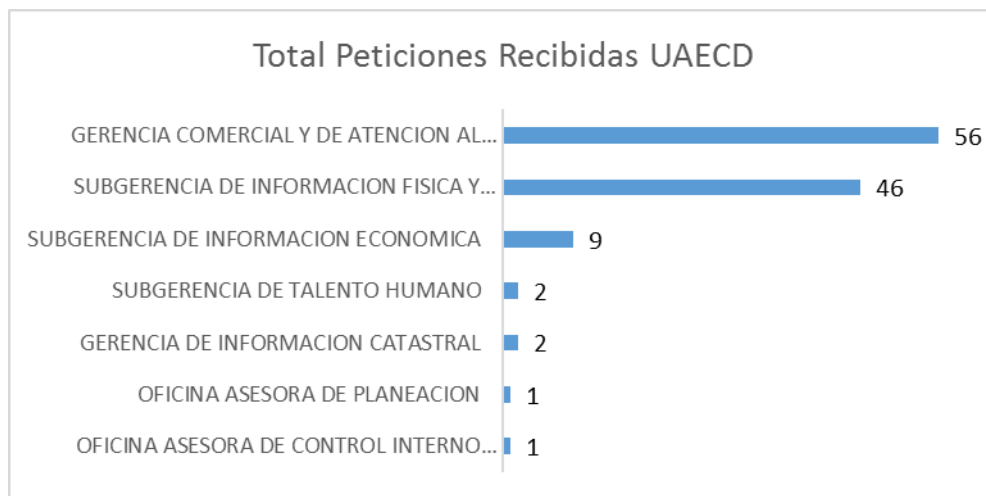
BOGOTÁ, D.C. diciembre 2017

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 NOVIEMBRE 2017

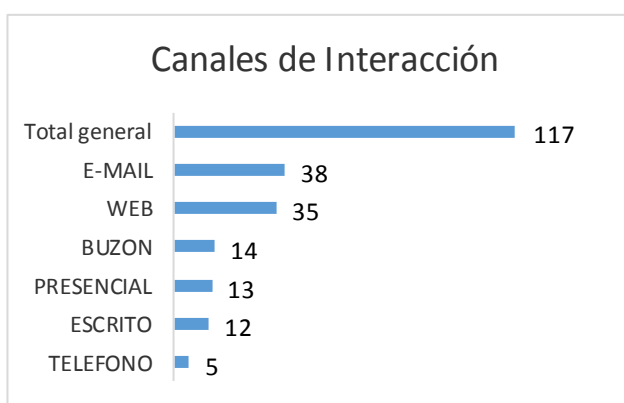
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



En el mes de noviembre se recibieron un total de 117 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

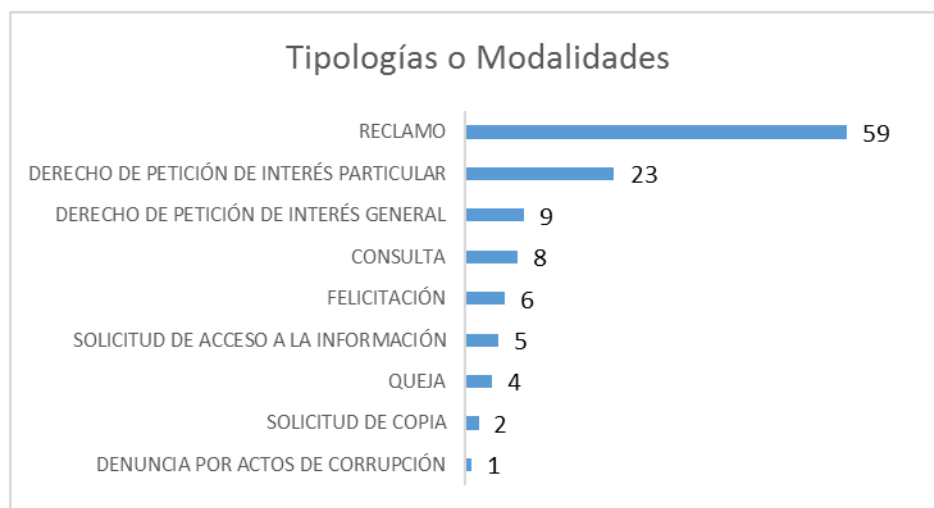
CANAL	TOTAL	%
E-MAIL	38	33%
WEB	35	30%
BUZON	14	12%
PRESENCIAL	13	11%
ESCRITO	12	10%
TELEFONO	5	4%
Total general	117	100%



La gráfica anterior, muestra los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar las solicitudes a la UAECD; destacándose en este periodo el correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) con un total de 38 requerimientos que equivalen al 33%, seguido en su orden por la WEB con 35 solicitudes que representan el 30%, por el buzón de sugerencias se recibieron 14 peticiones que representan el 12%, por el canal presencial se recibieron 13 solicitudes que representan el 11%, por el canal escrito se recibieron 12 solicitudes que representa el 10% y por el canal telefónico se recibieron 5 solicitudes que representan el 4%.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGIA	TOTAL PQRS	%
RECLAMO	59	50%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	23	20%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9	8%
CONSULTA	8	7%
FELICITACIÓN	6	5%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	5	4%
QUEJA	4	3%
SOLICITUD DE COPIA	2	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1%
Total general	117	100%



La gráfica anterior, muestra en su orden la tipología de las peticiones recibidas durante el mes de noviembre de 2017. Entre las que se destacan 59 reclamos que representan el 50% 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. Otros reclamos tuvieron relación con los requisitos exigidos para la entrega de las certificaciones catastrales, la demora en la atención ofrecida en el SuperCade CAD, reclamos por no informar sobre la visita técnica y en otros casos porque el funcionario no realizó la visita técnica acordada y reclamos por la forma utilizada por la Gerencia de Información Catastral para la contratación del personal del CIB.

Se recibieron 23 derechos de petición de interés particular que representan el 20%, respecto de los trámites y servicios ofrecidos por la UAECD principalmente revisiones del avalúo catastral, desgloses de predios, inscripción de la dirección en el folio de matrícula inmobiliaria, certificaciones de cabida y linderos. También se recibieron solicitudes de petición de interés público y verificaciones de autenticidad de certificaciones catastrales. Igualmente fueron recibidos 9 derechos de petición de interés general que representan el 8%.

8 consultas que representan el 7%, 6 felicitaciones que representan el 5% por la excelente atención ofrecida por algunos funcionarios en el SuperCade CAD y 5 solicitudes de información que representan el 4%.

Así mismo fueron recibidas 4 quejas que representa el 3%, relacionada con la demora y mala atención brindada por los funcionarios en los SuperCade CAD y exigencia de la cedula de ciudadanía para la notificación de actos administrativos.

Se recibieron 2 solicitudes de copia que representa el 2% y una 1 denuncia por actos de corrupción que representa el 1%.

3. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	52	44%
CENSO INMOBILIARIO	17	15%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	13	11%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	11	9%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	9	8%
TOTAL 5 SUBTEMAS	102	87%
OTROS SUBTEMAS	15	13%
TOTAL GENERAL	117	100%

La tabla anterior, muestra en su orden los cinco subtemas más relevantes en el mes de noviembre, destacándose el tema “Trámites: moras, prioridades”, con un total de 52 peticiones que equivalen al 44%, correspondiente 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 y demora en la atención en el SuperCade CAD.

En segundo lugar, encontramos el Subtema “Censo inmobiliario”, con un total de 17 peticiones que representan el 15% dentro de esta categoría se incluyen los derechos de petición de interés particular y general, las solicitudes de acceso a la información y consultas relacionados con los trámites y servicios de competencia misional de la UAECD y reclamos por incumplimiento o no aviso de las visitas técnicas.

El tercer lugar, fue para el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con 13 requerimientos que representan el 11%, se encuentran los derechos de petición de interés particular y consultas, sobre los requisitos de los trámites y servicios de la UAECD como englobes y revisiones de avalúo catastral, también se tienen los reclamos por la demora en la atención en el SuperCade CAD y por la exigencia de la cedula para la expedición de las certificaciones catastrales y felicitaciones por la pronta atención en el canal virtual.

El cuarto lugar fue para el Subtema “Traslado por no competencia” con 11 requerimientos que representan el 9%, dentro de esta categoría están los derechos de petición particular y general, las solicitudes de acceso a la información y solicitudes de copia de competencia de otras entidades.

El quinto tema, le correspondió “Atención servidores red Cade” con un total de 9 requerimientos que representan el 8%, dentro de esta categoría se encuentran las felicitaciones a los funcionarios por la excelente atención ofrecida en los SuperCade CAD y la tienda catastral y las quejas por la mala atención de algunos funcionarios en el SuperCade CAD.

4. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	28%
METRO DE BOGOTA S.A.	2	18%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	18%
IDIGER	1	9%
IDT - INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO	1	9%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	9%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	9%
Total general	11	100%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 11 peticiones que representaron el 9% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de noviembre. En la tabla anterior se puede observar que los traslados fueron a la Secretaria Distrital de Gobierno con 3 peticiones, le siguió la empresa Metro

de Bogotá S.A., la Defensoría del Espacio Público Secretaria de Gobierno con 4 peticiones. También se realizaron traslados a la Secretaria de Salud, IDIGER, Instituto Distrital de Turismo, Secretaria Distrital de Hacienda y la Unidad de Mantenimiento Vial.

5. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ACTUAL

Tabla No. 1

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS	TOTAL PQRS CERRADOS	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	56	37	39%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	46	46	48%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	9	9	9%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	2	1	1%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	2	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	1%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1%
Total general	117	96	100%

La tabla 1, muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD, durante el periodo estudiado, destacándose la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió el 47% y la Subgerencia de Información Física y Jurídica con el 39% de los 117 requerimientos que ingresaron a la UAECD, seguido de la Subgerencia de Información Económica con el 8%, la Subgerencia de Talento Humano con el 2%, la Gerencia de Información Catastral con el 2%, la Oficina Asesora de Planeación gestionó el 1% junto con la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario con el 1%.

Durante el mes de noviembre se atendieron un total de 96 solicitudes logrando una gestión del 82%, quedando pendiente el cierre de 21 requerimientos que equivale al 18%, es pertinente aclarar que los que están pendientes por gestionar están dentro de los términos normativos para dar respuesta.

6.1. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

Tabla No. 2

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS PENDIENTES	TOTAL PQRS CERRADAS	%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	17	17	51%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	11	11	26%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	9	9	21%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	2	2	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	5%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	1	1	2%
Total general	42	42	100%

En la tabla No. 2, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando así, el cierre total de 42 PQRS que estaban pendientes por gestión dentro de los tiempos normativos.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	CONSULTA	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total general
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	2	3	4	6	2		19		1	1	4
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL		8					10				9
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA					13		14			7	13
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA		4			6		13				6
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO						2					2
OFICINA ASESORA JURIDICA		13									13
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO								14	9		11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION									1		1
Total general	2	5	4	6	7	2	14	14	4	4	6

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: 14 días para las consultas y las sugerencias, 7 días para la atención de los reclamos, 6 días en promedio

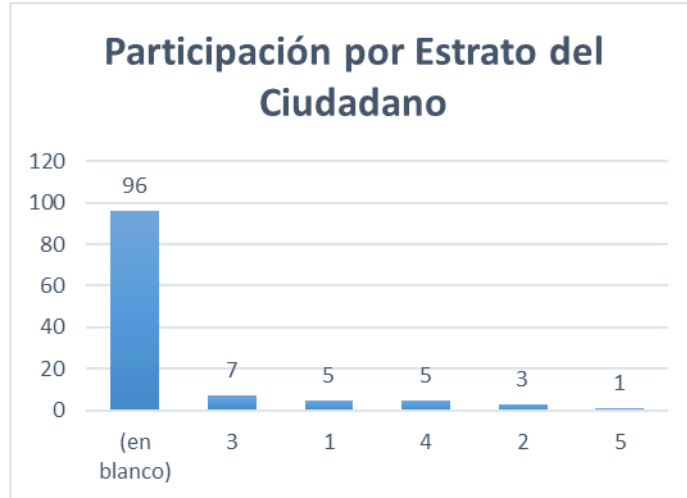
demoro la atención de las quejas, los derechos de petición de interés particular fueron atendidos en promedio de 5 días, las solicitudes de información, las solicitudes de copia y felicitación se tomaron 4 días. Los derechos de petición de interés general y las denuncias por actos de corrupción se gestionaron en un promedio de 2 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.

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

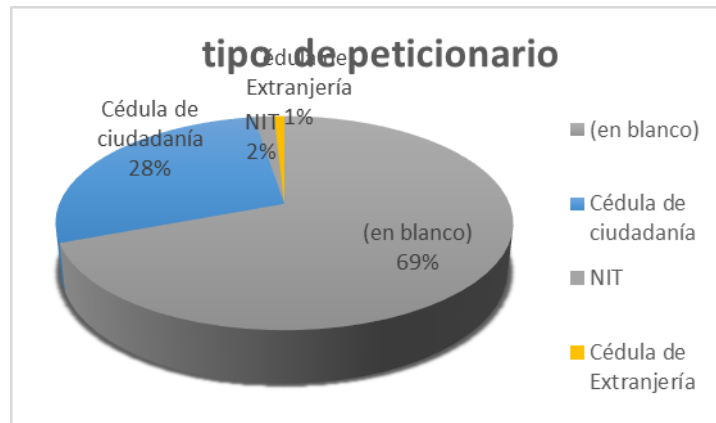


De la gráfica anterior, se puede inferir que el 87% de las PQRS recibidas en noviembre por la UAECD no registraron el campo “localidad”. De las pocas PQRS que registraron este campo, se observa que las localidades con participación se ubican principalmente en su orden en Suba, Barrios Unidos, Puente Aranda, Bosa, Antonio Nariño, San Cristóbal, Usaquén, Fontibón y Chapinero.

9. 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 82% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, el restante 18% que registraron este campo pertenecen a los estratos 1,2 3, 4 y 5.



Respecto del tipo de requirente atendido por la UAECD, se pudo establecer que el 69% de los usuarios del aplicativo SDQS no registraron los datos de identificación como el número y tipo de documento, tan solo el 31% lo realizaron, correspondiente el 29% a personas naturales y el 2% son personas jurídicas.

10. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Calidad del Requiriente	TOTAL	%
Identificado	101	86%
Anónimo	16	14%
TOTAL	117	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.

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