



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

INFORME MENSUAL PQRS SEPTIEMBRE 2017

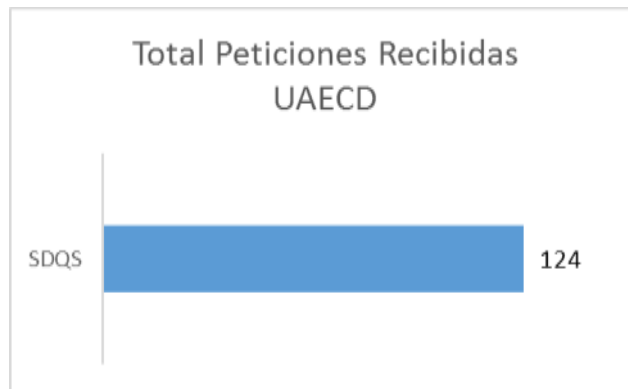
BOGOTÁ, D.C. octubre de 2017

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 SEPTIEMBRE 2017

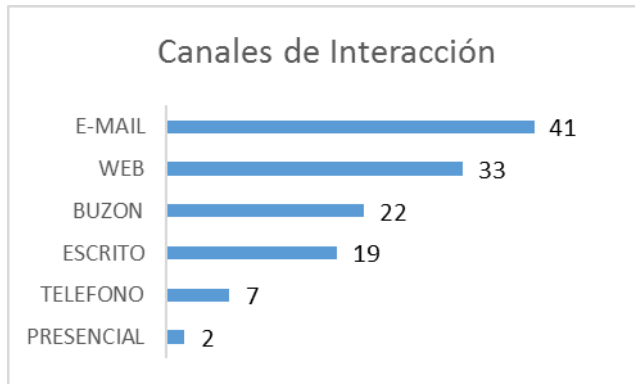
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



En el mes de septiembre se recibieron un total de 124 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.

El 70% de las PQRS recibidas por la UAECD son atendidas por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, seguida con el 13% por la Subgerencia de Información Física y Jurídica, con el 8% la Subgerencia de Información Económica, el 4% de las PQRS fueron atendidas por la Gerencia de Información Catastral, el 2% lo atendió la Oficina de Control Interno Disciplinario y con el 1% la Subgerencia de Operaciones, Subgerencia de Talento Humano y la Oficina Asesora de Planeación.

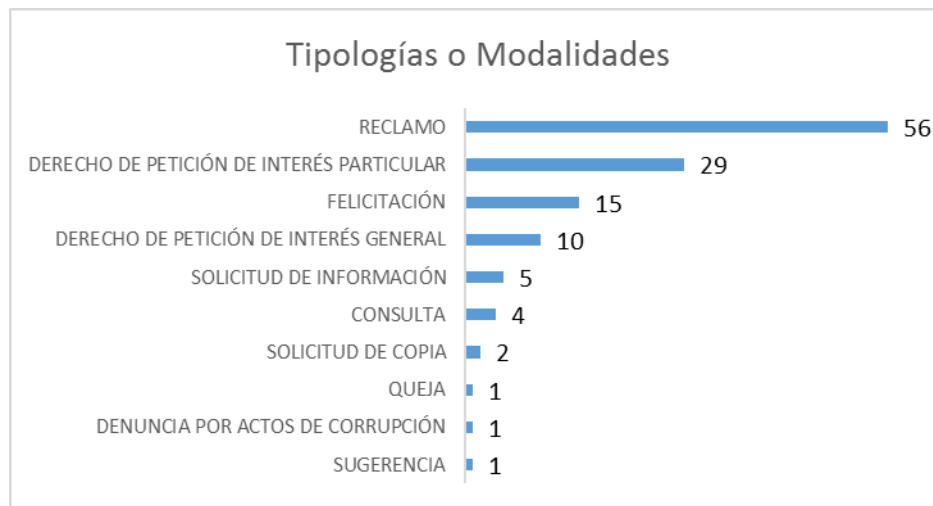
2. CANALES DE INTERACCIÓN



CANAL	TOTAL	%
E-MAIL	41	32%
WEB	33	27%
BUZON	22	18%
ESCRITO	19	15%
TELEFONO	7	6%
PRESENCIAL	2	2%
Total general	124	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 41 requerimientos que equivalen al 32%, seguido en su orden por el SDQS con 33 solicitudes que representan el 27%, el buzón de sugerencias recibió 22 peticiones que representan el 18%, el canal escrito con 19 solicitudes representa el 15%, por el canal telefónico se recibieron 7 solicitudes que representa el 6% y por el canal presencial se recibieron 2 solicitudes que representan el 2%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:



La gráfica anterior, muestra en su orden la tipología de las peticiones recibidas durante el mes de septiembre de 2017. Se destacan los reclamos con 56 requerimientos que representan el 45% 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 fueron por el mal servicio recibido en los SuperCade CAD debido a los largos tiempos de espera y mala orientación.

Se recibieron 29 derechos de petición de interés particular que representan el 23%, referido a solicitudes de certificaciones catastrales, revisiones de avalúo de los predios, así como temas de competencia de otras entidades distritales en especial solicitudes del cobro del impuesto predial.

15 felicitaciones que representan el 12%, por la excelente atención ofrecida por los funcionarios del SuperCade CAD. 10 derechos de petición de interés general que representan el 8%, en su mayoría correspondientes a denuncias ciudadanas por construcciones sin la debida licencia.

5 solicitudes de información que representan el 4%, 4 consultas que representan el 3%, 2 solicitudes de copias que representan el 2%.

Así mismo fue recibida 1 queja que representa el 1%, relacionada con la inconformidad en la atención brindada por un funcionario en el SuperCade CAD.

Finalmente, se recibió una 1 denuncia por actos de corrupción que representa el 1% y una 1 sugerencia que representa el 1%.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	49	39%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	22	18%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	16	13%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	13	10%
AVALUO CATASTRAL	6	5%
TOTAL 5 SUBTEMAS	106	85%
OTROS SUBTEMAS	18	15%
TOTAL GENERAL	124	100%

La tabla anterior, muestra en su orden los cinco subtemas más relevantes en el mes de septiembre, destacándose el tema “Trámites: moras, prioridades”, con un total de 49 peticiones que equivalen al 39%, correspondiente a reclamos por la demora en la respuesta a los trámites no inmediatos a cargo de la Subgerencias Física y Jurídica y Económica.

En segundo lugar, encontramos el Subtema “Atención y servicio a la ciudadanía”, con un total de 22 peticiones que representan el 18%, en su mayoría corresponden a derechos de petición de interés particular y general, solicitando revisiones de avalúo, incorporación de topográficos y cabida y linderos. El tercer lugar, fue para el subtema “Atención servidores Red CADE” con 16 requerimientos que representan el 13%, en su mayoría son felicitaciones a los funcionarios por la excelente atención ofrecida en los SuperCade CAD y un reclamo por la demora en la atención en sala.

El cuarto lugar fue para el Subtema “Traslado por no competencia” con 13 requerimientos que representa el 10%, se encuentran derechos de petición de interés particular y general, solicitud de copia y un reclamo de competencia de otras entidades del Distrito,

El quinto tema, le correspondió “Avalúo catastral” con un total de 6 requerimientos que representan el 5%, dentro de esta categoría se incluyen los derechos de petición de interés particular y consultas respecto a la revisión del avalúo catastral.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	38%
SECRETARIA DE HACIENDA	3	23%
(en blanco)	2	15%
SECRETARIA GENERAL	1	8%
TRANSMILENIO	1	8%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	8%
Total general	13	100%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 13 peticiones que representaron el 10% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de septiembre. En la tabla anterior se puede observar que el mayor número de traslados se realizaron a la Secretaria de Gobierno con 5 peticiones, le siguió los traslados a la Secretaria Distrital de Hacienda con 3 peticiones. También se realizaron traslados a la Secretaria General, Transmilenio y la Secretaria Distrital de Planeación.

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	TOTAL PQRS CERRADOS	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	87	50	58%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	16	16	19%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	10	10	12%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	5	5	6%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	1%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	1	1	1%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1	1	1%
Total general	124	86	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 70% de los 124 requerimientos que ingresaron a la UAECD atendiendo el 58%, de las solicitudes. Le siguió la Subgerencia de Información Física y Jurídica con la atención del 19% de los requerimientos, continuando en su orden con la Subgerencia de Información Económica con la atención del 12%, la Gerencia de Información Catastral gestionó el 6%, la Oficina Asesora de Control Interno disciplinario gestionó el 2% de los requerimientos, la Oficina Asesora de Planeación gestionó el 1%, al igual que la Subgerencia de Talento Humano con el 1% y la Subgerencia de Operaciones con el 1%.

Durante el mes de septiembre se dio respuesta a un total de 86 solicitudes logrando la UAECD la gestión del 69% de las PQRS, quedando pendiente el cierre de 18 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	TOTAL PQRS CERRADAS	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	15	15	50%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	4	4	13%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	4	4	13%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	3	3	10%

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS PENDIENTES	TOTAL PQRS CERRADAS	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	8%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	3%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	3%
Total general	30	30	100%

En la tabla No. 2, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando el cierre de las 30 PQRS pendientes dentro de los tiempos normativos.

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	CONSULTA	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO	2	3	2		4	9	2	1	1	3
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	6	10								7
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA		13			13					13
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA		8			5	5				5
SUBGERENCIA DE OPERACIONES						6				6
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1		13						5
OFICINA ASESORA DE PLANEACION					1		43			22
OFICINA ASESORA JURIDICA	8						10			9
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO		13				10				11
Total general	4	4	2	13	7	9	12	1	1	6

La tabla anterior, establece el tiempo promedio de respuesta de las PQRS por tipo de requerimiento y por dependencia. Para este periodo, el tiempo promedio máximo de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 13 días para la queja, 12 días para la atención de las consultas, 9 días en promedio demora la atención de las solicitudes de información, 7 días para dar respuesta a los reclamos, 4 días en promedio tardo la respuesta a los derechos de petición particular y general. Las felicitaciones se respondieron en un promedio de 2 días y la solicitud de copia y sugerencias se atendieron en un 1 día. Por dependencias el promedio general fue de 6 días y el máximo tiempo en promedio para atender las solicitudes con 13 días fue para la Subgerencia de Información Económica no se tuvo en cuenta el tiempo de 22 días de la Oficina Asesora de Planeación por corresponder a una ampliación que no tuvo respuesta por parte del ciudadano por lo que el sistema la cerró por desistimiento.

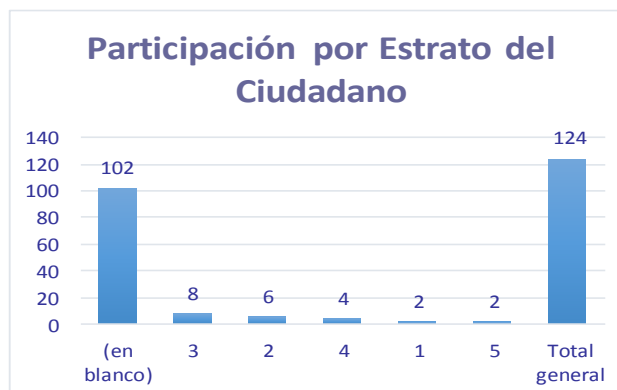
El promedio general indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



De la gráfica anterior, se puede inferir que el 73% de las PQRS recibidas en septiembre 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 Engativá, Suba, San Cristóbal, Usme, Puente Aranda y Kennedy.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



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 al estrato 1, 2, 3, 4 y 5.

11. TIPO DE PETICIONARIO



La gráfica muestra que el 72% de los ciudadanos no registraron el campo documento de identidad. Sin embargo se pudo establecer el tipo de requirente atendido por la UAECD excluyendo los anónimos, encontrando que el 96% de los usuarios del aplicativo SDQS son personas naturales y el 4% son personas jurídicas.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Calidad del Requirente	TOTAL	%
Identificado	102	82%
Anónimo	22	18%
TOTAL	124	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 82% corresponde a ciudadanos identificados y el 18% lo realizó de manera anónima.



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 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