



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

INFORME MENSUAL PQRS ABRIL 2018

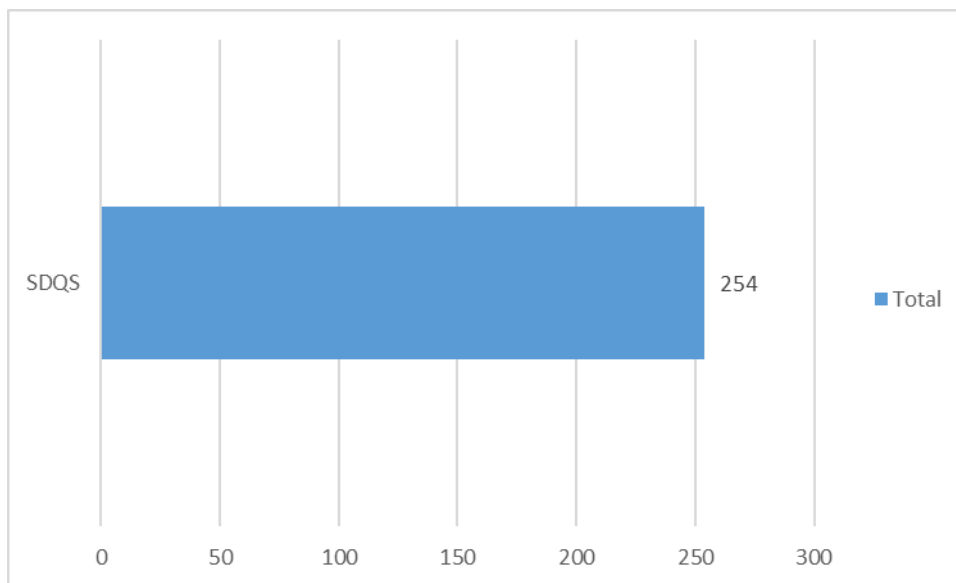
BOGOTÁ, D.C. MAYO 2018

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 MARZO DE 2018

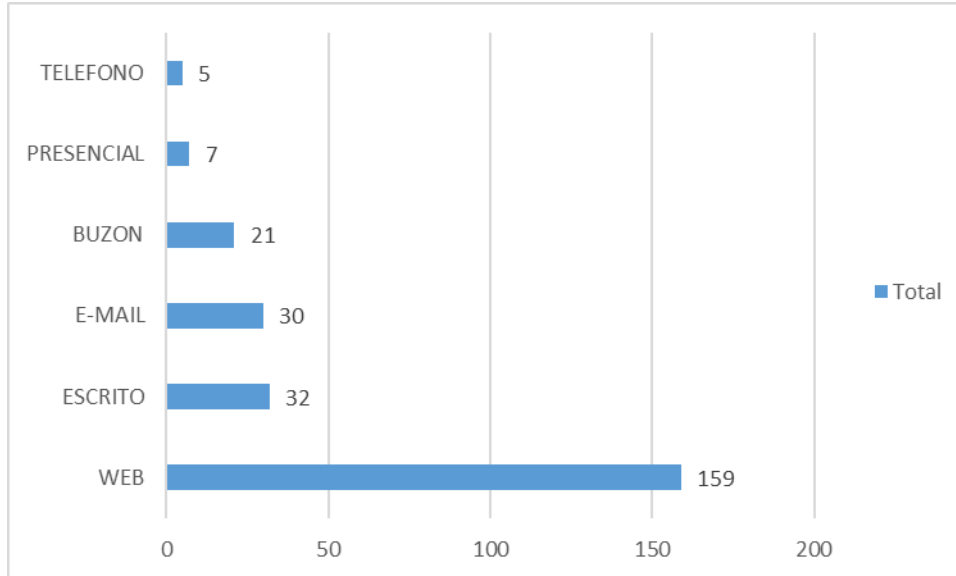
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Es importante mencionar que en el mes de abril de 2018 se recibieron un total de 289 requerimientos, de los cuales se tramitaron 254 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

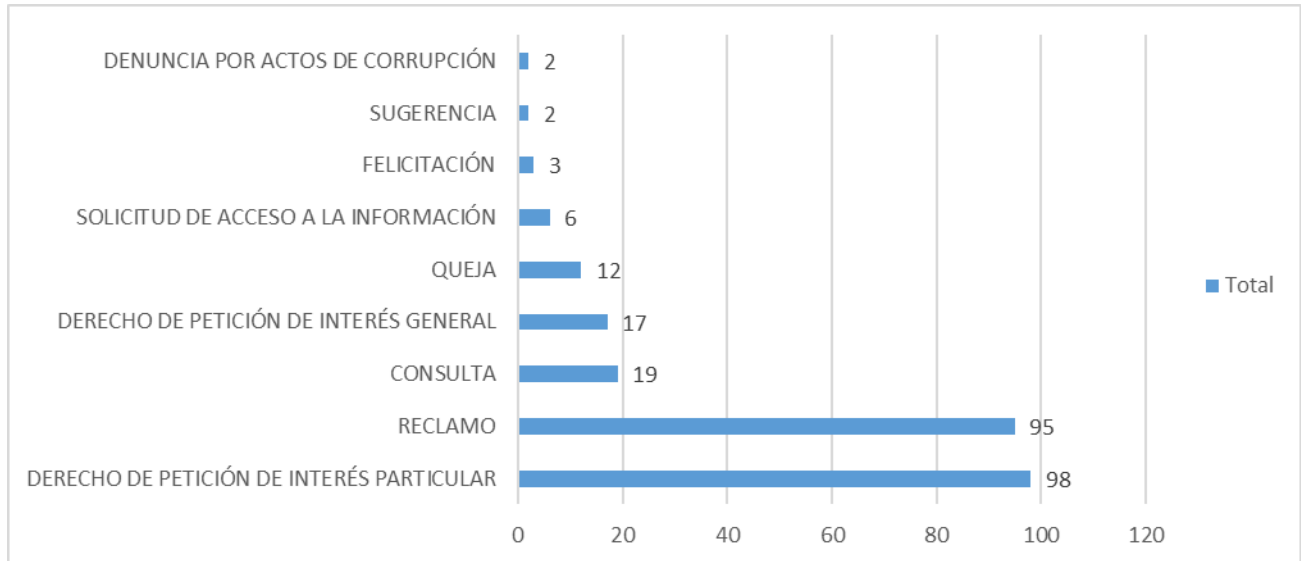
CANAL	Cuenta de Numero petición	%
WEB	159	62
ESCRITO	32	13
E-MAIL	30	12
BUZON	21	8
PRESENCIAL	7	3
TELEFONO	5	2
Total general	254	100



La gráfica anterior, muestra los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar las solicitudes a la UAECD; en primer lugar tenemos la WEB con 159 solicitudes que representan el 62%, seguido del canal escrito con un total de 32 requerimientos que equivalen al 13%, en su orden continua el correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) con 30 peticiones que son el 12%, después el buzón de sugerencias con 21 solicitudes que representan el 8%, seguido del canal presencial con 7 peticiones que son el 3% y por último se recibieron 5 peticiones por el canal telefónico que representan el 2%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGÍA	Numero petición	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	98	41
RECLAMO	95	37
CONSULTA	19	7
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	17	7
QUEJA	12	5
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6	2
FELICITACIÓN	3	1
SUGERENCIA	2	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	1
Total general	254	100



Durante el mes de abril de 2018 la tipología más representativa fue el derecho de petición de interés particular con 98 solicitudes correspondiente al 41%, el cual contempló diversos temas respecto de los diferentes trámites que realiza la entidad, en especial lo que se refiere a revisión de avalúo por el incremento del impuesto predial de los predios de los peticionarios, continua los reclamos con 95 requerimientos que representa el 37%, en su mayoría corresponde al incremento del impuesto predial y del avalúo catastral de los predios de los peticionarios, también reclamaron por 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.

Se recibieron 19 consultas que representan el 7% de las solicitudes, que en su mayoría solicitaban información de los diferentes trámites que se adelantan en la UAECD y en otras entidades, estas últimas fueron trasladadas al competente, 17 derechos de petición de interés general que son el 7% de los requerimientos del mes, en su mayoría denunciaban construcciones sin los permiso de ley las cuales fueron trasladadas a las entidades competentes.

Se recibieron 12 quejas que corresponde al 5% la mayoría se presentaron por la inadecuada prestación del servicio en diferentes puntos de atención de la UAECD, 6 solicitudes de acceso a la información correspondiente al 2% en la cual solicitaban asesoría sobre diferentes temas de competencia de la UAECD, no prevaleció ninguno.

Por otra parte, las felicitaciones fueron 3 que representa el 1% las cuales fueron 1 para el canal presencial, 1 para el canal telefónico y 1 para el funcionario José Ignacio Peña, se presentaron 2 sugerencias respecto al tema de avalúo catastral y por último 2 denuncias por actos de corrupción

una corresponden a un caso de revisión del área construida de un inmueble y la otra fue trasladada por competencia al Consejo Superior de la Judicatura.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Cuenta de Numero petición	%
AVALUO CATASTRAL	85	33%
CENSO INMOBILIARIO	43	18%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	38	15%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	34	13%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	31	12%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	231	91%
OTROS SUBTEMAS	23	9%
TOTAL GENERAL	254	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de abril de 2018 en su orden fueron, “Avalúo Catastral” con un total de 85 peticiones que representaron el 33%, después está “Censo Inmobiliario” con 43 solicitudes que corresponde al 18%, en tercer lugar “Traslado por no competencia” con un 15% de solicitudes, la mayoría de estas peticiones se trasladaron a la Secretaría Distrital de Hacienda entidad competente de atender lo referente al impuesto predial.

En cuarto lugar, con un total de 34 peticiones que equivalen al 13% es de “Trámites: Moras y Prioridades, 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 Física y Jurídica y Económica.

En quinto lugar, está “Atención y servicio a la ciudadanía” con 31 peticiones que corresponden a un 12% que en su generalidad son reclamos por el incremento del avalúo catastral y del impuesto predial.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE HACIENDA	19	50%
(en blanco)	7	18%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	13%
SECRETARIA DE PLANEACION	4	11%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	3%
Total	36	95%
Otras entidades	2	5%
Total general	38	100%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 38 peticiones que representaron el 15% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de abril. Los traslados fueron en su mayoría a la Secretaría Distrital de Hacienda.

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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	187	180	73%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	29	29	12%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	27	26	11%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	5	5	2%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	3	1%
Total cinco primeras dependencias	251	243	99%
Otras dependencias	3	2	1%
Total general	254	245	100%

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de abril de 2018, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió el 73% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Económica con un 12% y la Subgerencia Física y Jurídica con un 11%, la Gerencia de Información Catastral con el 2% y la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario con el 1%. El 1% restante perteneces 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	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	28	28	82%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	5	4	12%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	1	1	3%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	1	1	3%
Total	35	34	100%

En la presente tabla, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando, el cierre de 34 que estaban pendientes por gestión, y dentro de los tiempos normativos. Quedando pendiente una consulta tramitada por la Subgerencia de Información Física y Jurídica.

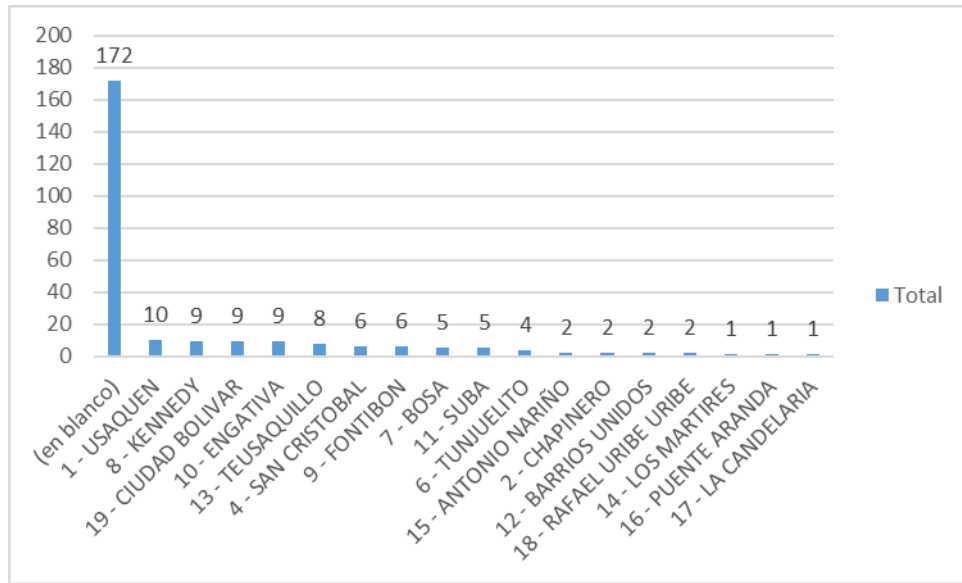
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	6		3	7	11	8	6	2	10	7
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	23		8	12			1			11
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1		1						1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						2				2
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						7				7
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	12		13	10	5	13	8			9
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	11		8	12			7			8
Total general	8	1	5	8	9	8	7	2	10	7

En la tabla anterior, se observa el tiempo promedio de respuesta que se toma la UAEDC por tipo de requerimiento y por dependencia, para un promedio en general de 7 días. Para este periodo, el tiempo promedio máximo de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 10 días para sugerencias, 9 días para felicitación, 8 días en promedio para la atención de consultas, derechos de petición de interés particular, queja, 7 días en promedio para reclamos, 5 días para derechos de petición de interés general. Las solicitudes de información fueron atendidas en un promedio de 2 días, y las denuncias por actos de corrupción fueron atendidas en un promedio de 1 día.

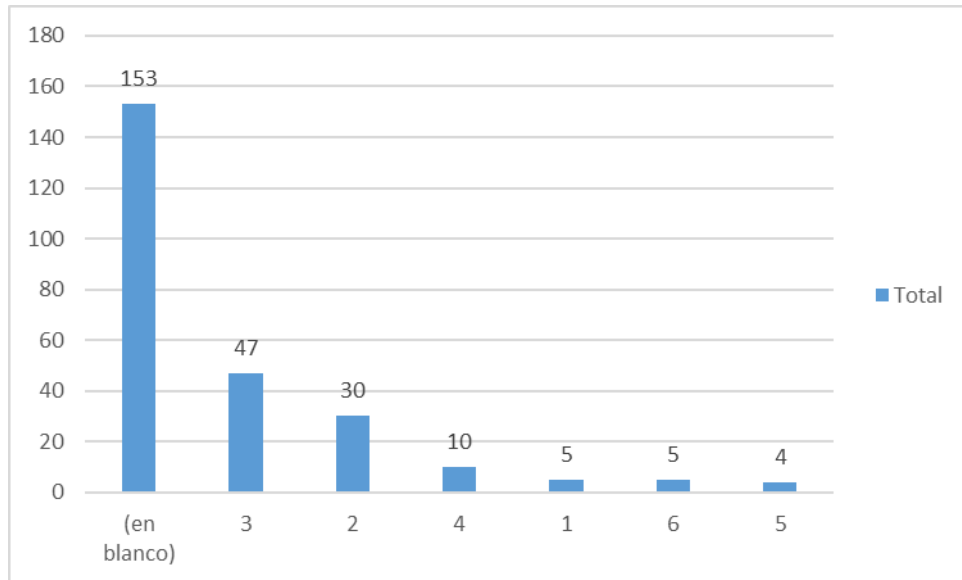
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



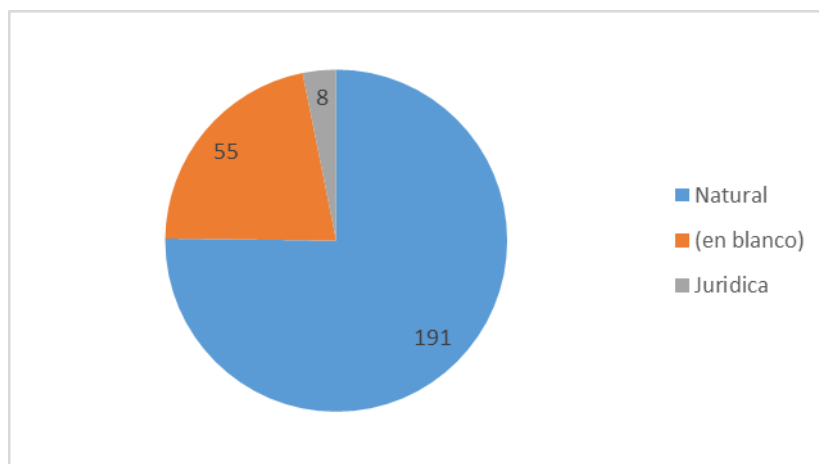
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 68% de las PQRS recibidas en abril por la UAECD no registraron el campo “localidad”, en este punto es importante recalcar que el porcentaje de los ciudadanos que no reportan localidad subió en comparación al mes de marzo que fue del 44%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de abril las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Usaquén, Kennedy, Ciudad Bolívar, Engativá y Teusaquillo, las demás localidades tuvieron un número inferior a 6 solicitudes en el mes, sin embargo, esto es razonable si se tiene en cuenta la densidad predial y el tamaño de las mencionadas localidades.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRIENTE



La gráfica muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que 153 de las 254 peticiones, es decir, el 60% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, los estratos que siguen en número de peticiones es el 3, 2 y 4, manteniendo la tendencia del 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 abril, se pudo establecer que de las 254 PQRS 191 fueron de personas naturales, 8 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 55 faltantes no registraron que tipo de persona que realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Peticionario	N°	%
Anónimo	55	22%
Identificado	199	78%
Total	254	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 78% corresponde a ciudadanos identificados y el 22% 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 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.

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