



**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL
UAECD
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO**

INFORME MENSUAL PQRS AGOSTO 2018

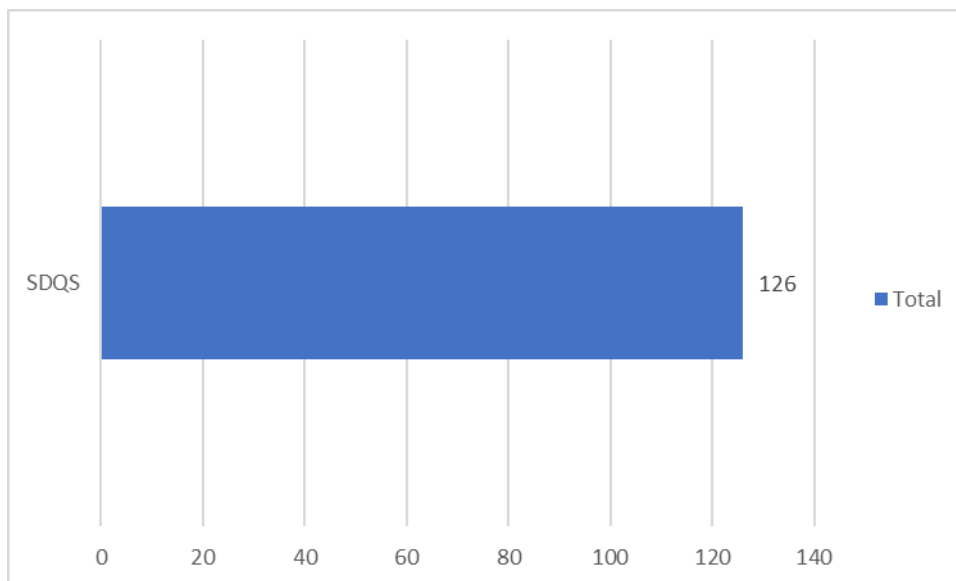
BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 2018

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 AGOSTO DE 2018

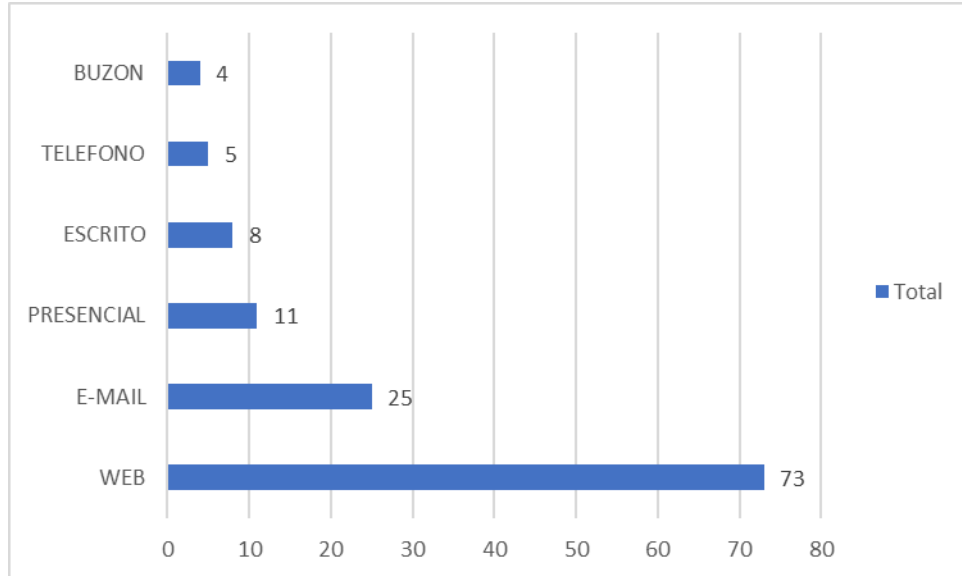
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de agosto de 2018 se gestionaron un total de 175 requerimientos, de los cuales se tramitaron 126 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

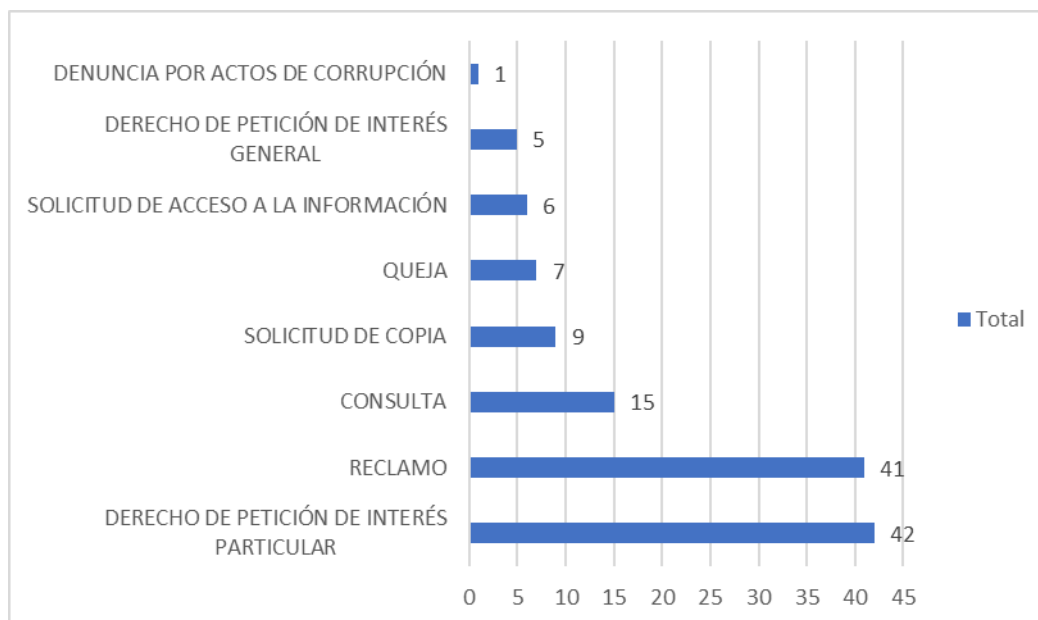
CANAL	NÚMERO DE PETICIONES
WEB	73
E-MAIL	25
PRESENCIAL	11
ESCRITO	8
TELEFONO	5
BUZON	4
Total general	126



La gráfica anterior, muestra el uso de los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar las solicitudes a la UAECD; en primer lugar tenemos la WEB con 73 solicitudes que representan el 58%, seguido del correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) con un total de 25 requerimientos que equivalen al 20%, en su orden continua el canal presencial con 11 peticiones que son el 9%, después el canal escrito con 8 solicitudes que representan el 6%, el canal telefónico con 5 peticiones que son el 4% y por último se recibieron 4 buzones de sugerencia que representa el 3% del total de las solicitudes recibidas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGÍA	NÚMERO DE PETICIONES
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	42
RECLAMO	41
CONSULTA	15
SOLICITUD DE COPIA	9
QUEJA	7
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1
Total general	126



Durante el mes de agosto de 2018 la tipología más representativa fue el derecho de petición de interés particular con 42 solicitudes correspondiente al 33% que versaron sobre diferentes temas de competencia de la UAECD y que en un número significativo solicitaban certificaciones catastrales, continúa los reclamos con 41 solicitudes que corresponde al 33% los cuales se presentaron por trámites no inmediatos que no han obtenido respuesta dentro del tiempo normativo y que están en trámite en la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica, sigue la consulta con 15 requerimientos que son el 11% las cuales versaron sobre diferentes temas de competencia de la UAECD.

Se recibieron 9 solicitudes de copias que representa el 7%, continua la modalidad de queja con 7 manifestaciones que son el 6% referentes en su mayoría a la demora en la respuesta de los trámites no inmediatos gestionados por las Subgerencias antes mencionadas, 6 solicitudes de acceso a la información que corresponde al 5% del total de las peticiones, las cuales se presentaron para solicitar certificaciones catastrales y dos se trasladaron a la Secretaría de Planeación por ser de su competencia.

Se recepcionaron 5 derechos de petición de interés general que representan el 4% de las solicitudes que requerían trámites que realiza la entidad en sus diferentes áreas, y por último se recibió 1 denuncia por actos de corrupción correspondiente al 1% la cual fue trasladada a la Fiscalía General de la Nación por ser de su competencia al tratarse de posibles conductas punibles con un bien inmueble.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Número de peticiones	%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	49	39%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	18	14%

SUBTEMA	Número de peticiones	%
CERTIFICACION CATASTRAL	15	12%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	14	11%
AVALUO CATASTRAL	7	6%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	103	82%
OTROS SUBTEMAS	23	18%
TOTAL GENERAL	126	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de agosto de 2018 en su orden fueron, “Trámites: Moras, Prioridades” con un total de 49 peticiones que representaron el 39% 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 de Información Física y Jurídica, y Económica, después está la “Atención Servicios Red Cade” con un 14% de solicitudes que en su mayoría verso sobre la atención en los puntos de atención presencial de la UAECD.

En tercer lugar está “Certificación catastral” con 15 peticiones que corresponden a un 12%, como su nombre lo indica los peticionarios solicitaban la expedición de certificaciones catastrales, en cuarto lugar con un total de 14 peticiones que equivalen al 11% está el “Traslado a entidades distritales” las cuales en se trasladaron a la Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Gobierno.

En quinto lugar, está “Avalúo Catastral” con 7 peticiones que corresponden a un 6%, las cuales constaron de solicitudes de revisión del avalúo catastral de los predios de los peticionarios.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE PLANEACION	7	40%
SECRETARIA DE HACIENDA	4	24%
ENTIDAD NACIONAL	3	18%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	18%
Total	17	100%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 17 peticiones que representaron el 13% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de agosto de 2018. Es de aclarar, que de las 17 peticiones 14 fueron a entidades distritales y 3 a entidades nacionales (Superintendencia de Notariado y Registro, IGAC y Fiscalía General de la Nación).

6. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Para este periodo la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD no registro ninguna petición del subtema “Veedurías 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	62	62	48
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	35	35	28
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	21	21	17
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	5	5	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1
Total cinco primeras dependencias	124	124	98
OTRAS DEPENDENCIAS	2	1	2
Total general	126	125	100

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de agosto de 2018, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió el 48% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Económica con un 28%, la Subgerencia Física y Jurídica con un 17%, la Gerencia de Información Catastral con el 4% y la Oficina Asesora Jurídica con el 1%. El 2% restante pertenece 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	%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	22	22	45%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	14	14	29%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	11	11	22%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	2	2	4%
Total	49	49	100%

En la presente tabla, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando, el cierre de las 49 solicitudes que estaban pendientes por gestión, y dentro de los tiempos normativos.

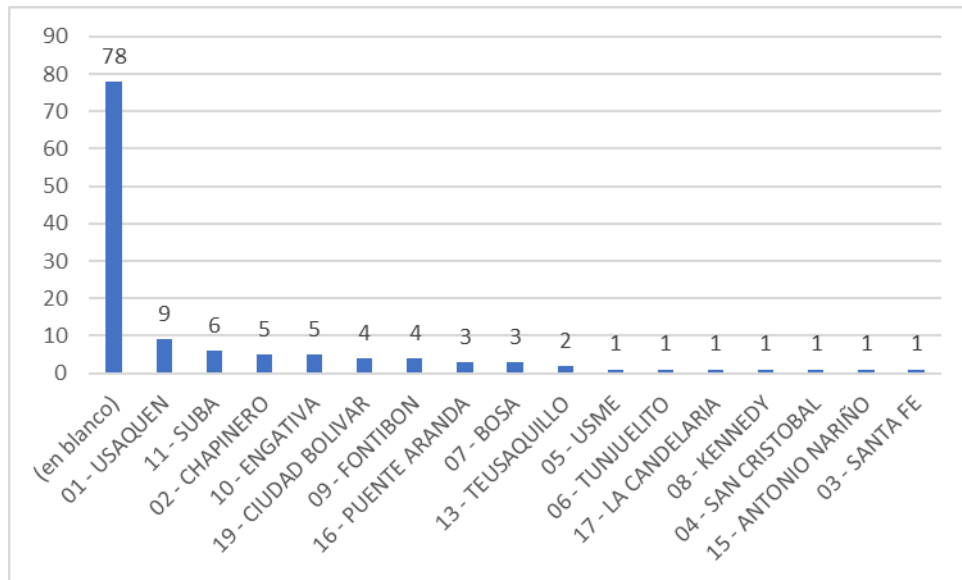
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO	2		1	4	2	7	2	1	8	3
GERENCIA DE INFORMACIÓN CATASTRAL			11	4	10	7				7
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		4								4
OFICINA ASESORA JURÍDICA			11							11
SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN ECONÓMICA	8		8	7	11	11	3	5		10
SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN FÍSICA Y JURÍDICA	8		11	9	10	10				10
Total general	3	4	6	5	8	10	3	2	8	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 de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 10 días para reclamos, 8 días para quejas y sugerencias, 6 días para derecho de petición de interés general, 5 días en promedio para derechos de petición de interés particular, 4 días para denuncias por actos de corrupción, 3 días para consultas y solicitudes de acceso a la información y 2 días para las solicitudes de copias.

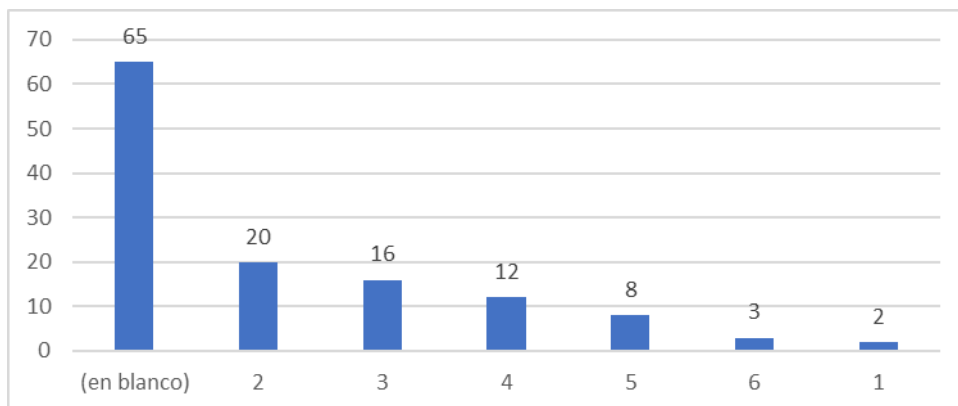
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAEDC cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



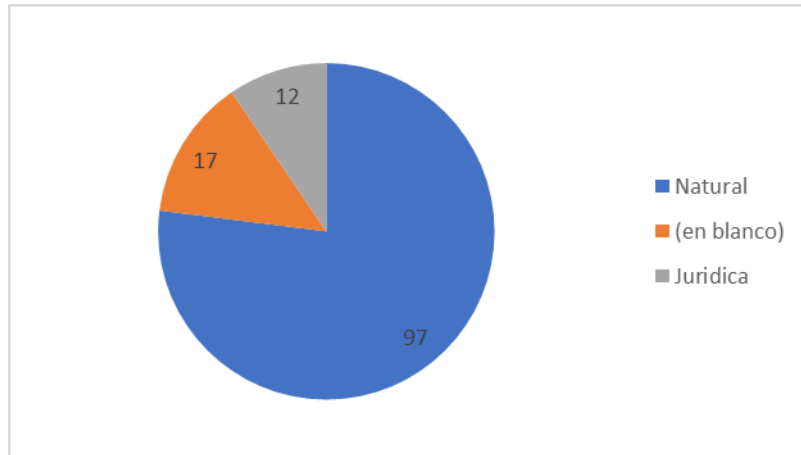
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 62% de las PQRS recibidas en agosto por la UAECD no registraron el campo “localidad”, en este punto es importante recalcar que el porcentaje de los ciudadanos que no reportan localidad bajó en comparación al mes de julio que fue del 73%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de julio las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Usaquén, Suba, Chapinero y Engativá, las demás localidades tuvieron un número inferior a 4 solicitudes en el mes.

10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



La gráfica muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que 65 de las 126 peticiones, es decir, el 52% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, los estratos que siguen en número de peticiones es el 2, 3 y 4. Esta tendencia se mantiene conforme al 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 agosto, se pudo establecer que de las 126 PQRS 97 fueron de personas naturales, 12 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 17 faltantes no registraron que tipo de persona que realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Petionario	N°	%
Anónimo	17	13%
Identificado	109	87%
Total	126	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 87% corresponde a ciudadanos identificados y el 13% lo realizó de manera anónima, manteniéndose la tendencia del mes anterior con los mismos porcentajes.

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, las consultas en menos de los 30 días señalados por ley 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.

También es importante recalcar, que las PQRS en el mes de agosto de 2018 bajaron respecto al mes de julio, esto teniendo en cuenta que los meses anteriores se incrementaban el número de peticiones por el vencimiento en el pago del impuesto predial.

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