



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

INFORME MENSUAL PQRS MARZO 2018

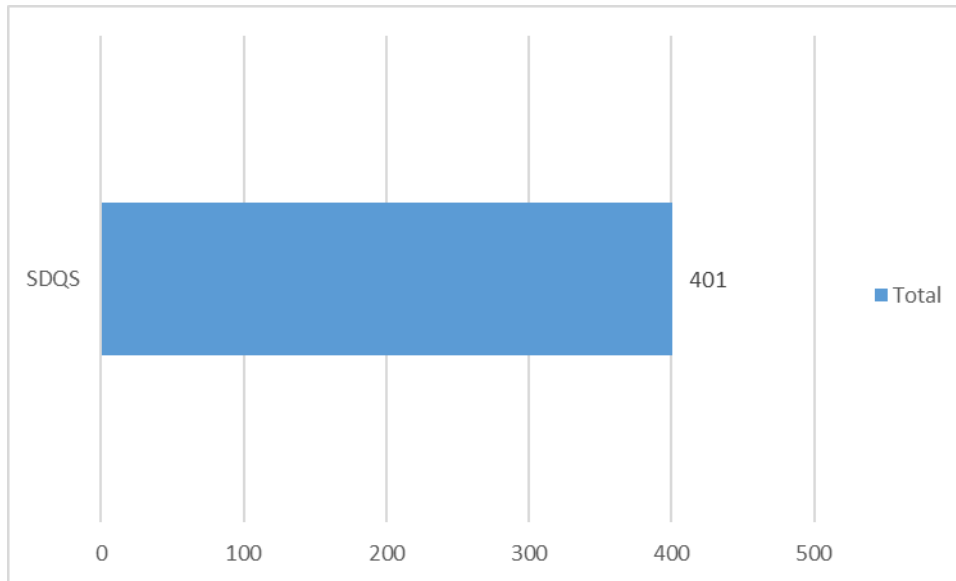
BOGOTÁ, D.C. ABRIL 2018

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

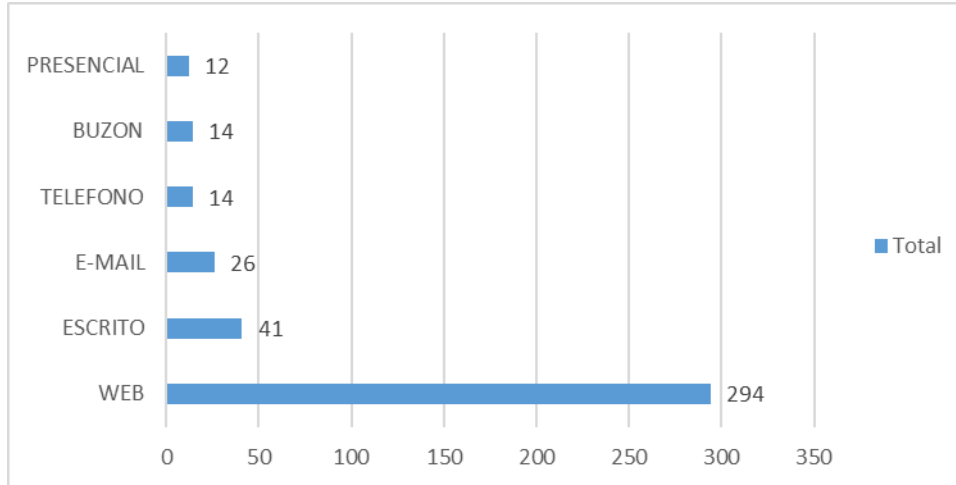
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



En el mes de marzo de 2018 se recibieron un total de 401 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

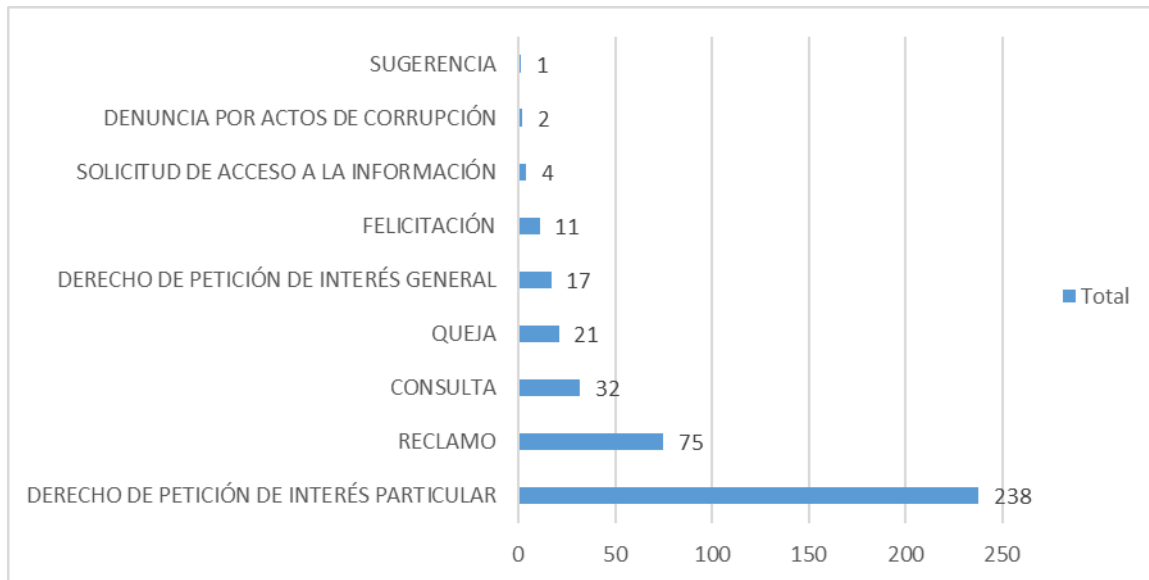
CANAL	Cuenta de Numero petición	%
WEB	294	73%
ESCRITO	41	10%
E-MAIL	26	6%
TELEFONO	14	4%
BUZON	14	4%
PRESENCIAL	12	3%
Total general	401	100%



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 294 solicitudes que representan el 73%, seguido del canal escrito con un total de 41 requerimientos que equivalen al 10%, en su orden continua el correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) con 26 peticiones que son el 6%, después el canal telefónico con 14 solicitudes que representan el 4%, seguido del buzón de sugerencias con 14 peticiones que son el 4% y por último se recibieron 12 peticiones por el canal presencial que representan el 3%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGÍA O MODALIDAD	Número peticiones	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	238	60%
RECLAMO	75	19%
CONSULTA	32	8%
QUEJA	21	5%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	17	4%
FELICITACIÓN	11	3%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	4	1%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	0%
SUGERENCIA	1	0%
Total general	401	100%



Durante el mes de marzo de 2018 la tipología más representativa fue el derecho de petición de interés particular con 238 solicitudes correspondiente al 60%, 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, cabe mencionar que el aumento de peticiones respecto a los periodos anteriores se debe a que el 28 de marzo vencía el periodo de inscripción para acogerse al beneficio del pago del predial por cuotas y el 06 de abril de 2018 se vencía el primer plazo para pago del impuesto predial obteniendo el descuento del 10%, igualmente en marzo se entregó en la mayoría de los predios de Bogotá la factura para tal fin, factura que refleja el valor del avalúo del año 2018 y por ello las solicitudes de revisión de avalúo fue mayor a los meses precedentes.

Continúa los reclamos con 75 requerimientos que representa el 19%, 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, en especial las solicitudes de revisión de avalúos.

Se recibieron 32 consultas que representan el 8% de las solicitudes, que en su mayoría preguntaban cuál había sido los parámetros para establecer el valor de los avalúos de los predios del Distrito Capital y como se obtenía la factura del impuesto predial (éstas últimas fueron trasladadas a la Secretaría Distrital de Hacienda, entidad competente en lo relacionado al impuesto predial), 21 quejas que son el 5% de los requerimientos del mes por la inadecuada prestación del servicio en diferentes puntos de atención y el incumplimiento de visitas por parte de los funcionarios de la UAECD.

Respecto de los derechos de petición de interés general se recibieron 17 solicitudes que corresponde al 4% que al igual que el derecho de petición de interés particular la mayoría versaban en lo referente al

avalúo catastral de los predios de los peticionarios, 11 felicitaciones correspondiente al 3% referentes al buen servicio prestado por varios funcionarios de los puntos de atención presencial,

Por otra parte, las solicitudes de acceso a la información fueron 4 que representa el 1% las cuales los ciudadanos requerían información de los diferentes trámites que se realiza ante la UAECD, se presentaron 2 denuncias por actos de corrupción que corresponde a casos de avalúos realizados para predios que serán afectados con proyectos como el Metro y Transmilenio de la carrera 7a. Por último, se presentó una sugerencia que fue trasladada a la Secretaría Distrital de Hacienda por ser un tema correspondiente al pago por cuotas del impuesto predial.

4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	Cuenta de Numero petición	%
AVALUO CATASTRAL	116	29%
(en blanco)	87	22%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	57	14%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	56	14%
CENSO INMOBILIARIO	49	12%
TOTAL CINCO SUBTEMAS	365	91%
OTROS SUBTEMAS	36	9%
Total general	401	100%

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de marzo de 2018 en su orden fueron, “Avalúo Catastral” con un total de 116 que representaron el 29%, un 22% de las solicitudes los ciudadanos no diligenciaron el asunto, pero en su mayoría era por Avalúo Catastral, en tercer lugar “Atención y servicio a la ciudadanía” con 57 peticiones que corresponde a un 14%, las cuales en su mayoría son por el incremento del avalúo para la actual vigencia de los predios de los peticionarios.

El “Traslado por no competencia” en cuarto lugar, con un total de 56 peticiones que equivalen al 14%, correspondiente en su gran mayoría a temas relacionados con el Impuesto Predial y que fueron trasladados a la Secretaría Distrital de Hacienda entidad competente de atender lo referente al mencionado impuesto.

En quinto lugar, está el “Censo Inmobiliario” con 49 peticiones que corresponden a un 12% 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.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE HACIENDA	29	52%
(en blanco)	18	32%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	5%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	5%
SECRETARIA GENERAL	1	2%
Total	54	96%
Otras entidades	2	4%
Total general	56	100%

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 56 peticiones que representaron el 14% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de marzo. Los traslados fueron en su mayoría a la Secretaria 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	361	357	89%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	19	19	5%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	14	14	4%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	4	1%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1	1	0%
TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS	399	395	99%
OTRAS DEPENDENCIAS	2	2	1%
TOTAL GENERAL	401	397	100%

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió el 89% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Física y Jurídica con un 5% y Subgerencia de Información Económica quien recibió un 4% de los requerimientos que ingresaron a la UAECD, la Oficina de Control

Interno Disciplinario con el 1% y la Subgerencia de Operaciones con el 0%. El 1% 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	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	28	28	40%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	24	24	34%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	15	15	21%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	3%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	1	1	1%
Total 5 Primeras Dependencias	70	70	100%

En la presente tabla, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando, el cierre del total de las 70 PQRS que estaban pendientes por gestión, y dentro de los tiempos normativos.

8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

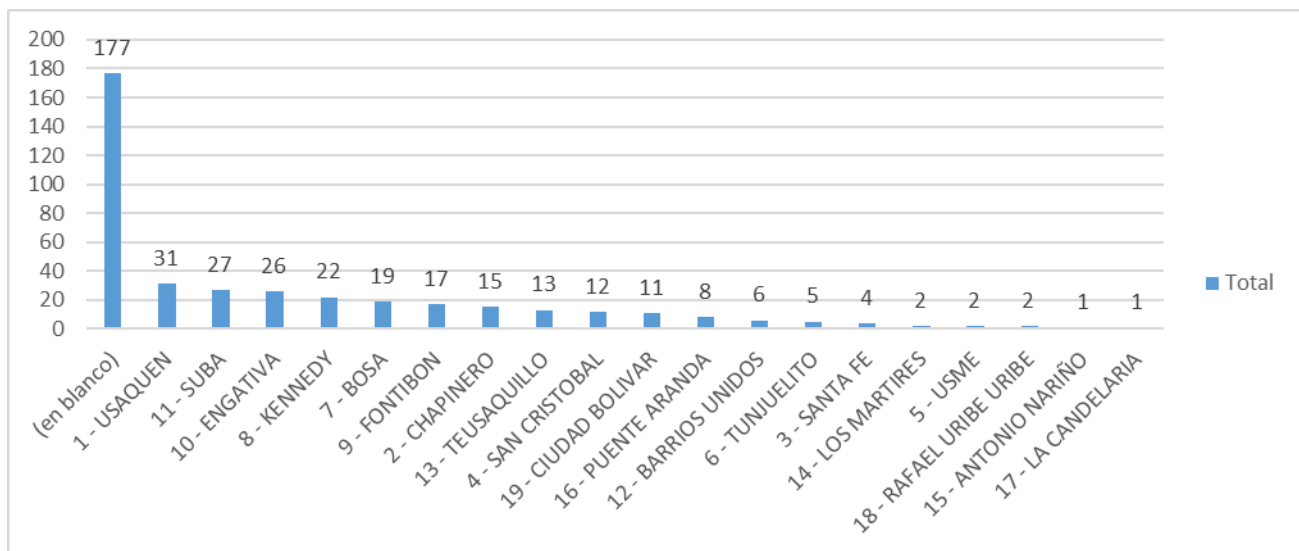
DEPENDENCIA	SUGERENCIA	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	CONSULTA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Total general
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	11	10	10	5	6	5	4	5	2		5
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL							16				16
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			1		2					2	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			1								1
OFICINA ASESORA JURIDICA						14		9			12

SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA				10	10	9	7				9
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA			6	8	6	8	7				8
SUBGERENCIA DE OPERACIONES						5					5
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO						9					9
Total general	11	10	9	6	6	6	5	5	2	2	6

En la tabla anterior, se observa el tiempo promedio de respuesta que se toma la UAECD por tipo de requerimiento y por dependencia, para un promedio en general de 6 días. Para este periodo, el tiempo promedio máximo de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 11 días para sugerencias, 10 días para felicitación, 9 días en promedio para la atención de quejas, 6 días en promedio para reclamos, derechos de petición de interés particular y general. Las consultas y solicitudes de información fueron atendidas en un promedio de 5 días, las solicitudes de copias y las denuncias por actos de corrupción fueron atendidas en un promedio de 6 días.

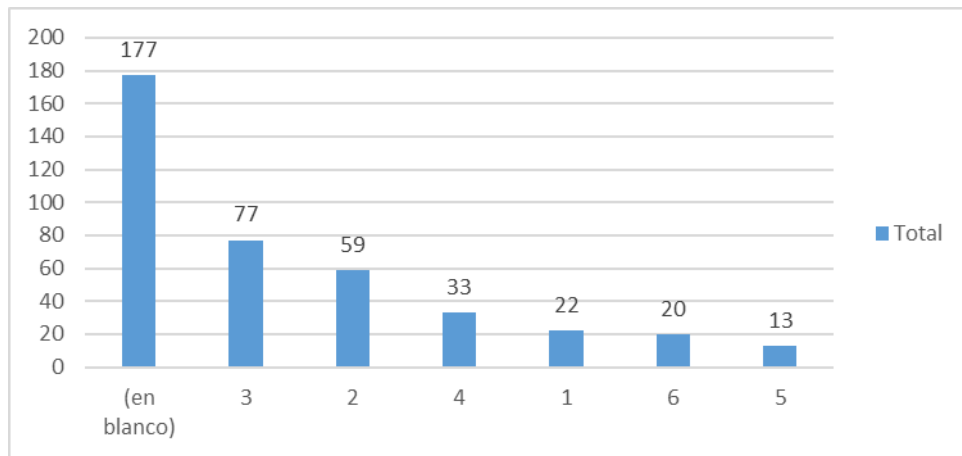
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



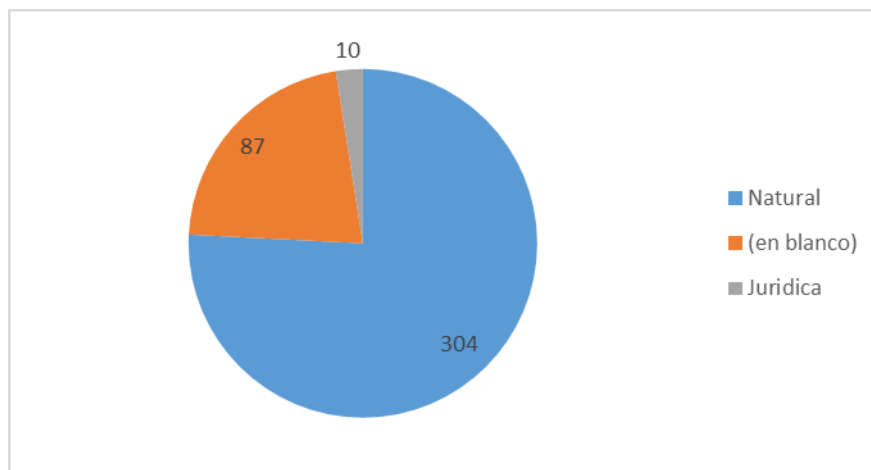
10. De la gráfica anterior, se puede inferir que el 44% de las PQRS recibidas en marzo por la UAECDC no registraron el campo “localidad”, en este punto es importante recalcar que el porcentaje de los ciudadanos que no reportan localidad bajo en comparación al mes de febrero que fue del 58%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de marzo las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Usaquén, Suba, Engativá, y Kennedy, las demás localidades tuvieron un número inferior a 20 solicitudes en el mes, sin embargo, esto es razonable si se tiene en cuenta la densidad predial y el tamaño de las mencionadas localidades.

11. 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 177 de las 401 peticiones, es decir, el 44% 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.

12. TIPO DE PETICIONARIO O REQUIRIENTE



Respecto del tipo de requirente que realizó solicitudes a la UAECD a través del SDQS durante el mes de marzo, se pudo establecer que de las 401 PQRS 304 fueron de personas naturales, 10 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 87 faltantes no registraron que tipo de persona que realizó la petición.

13. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Peticionario	N°	%
Anónimo	87	24%
Identificado	314	76%
Total	401	100%

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 76% corresponde a ciudadanos identificados y el 24% lo realizó de manera anónima, igual que el mes anterior.

14. 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