



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

INFORME MENSUAL PQRS MAYO 2018

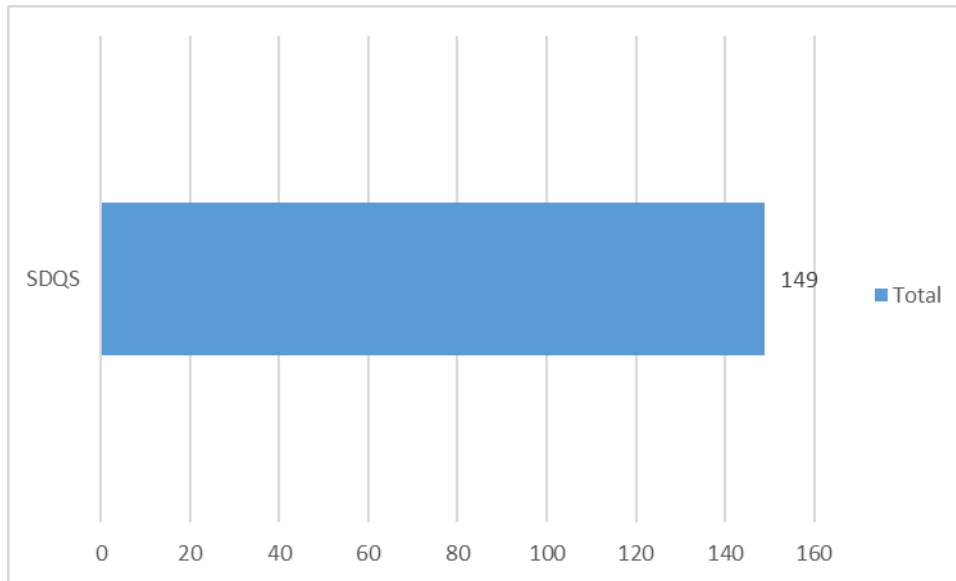
BOGOTÁ, D.C. JUNIO 2018

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 MAYO DE 2018

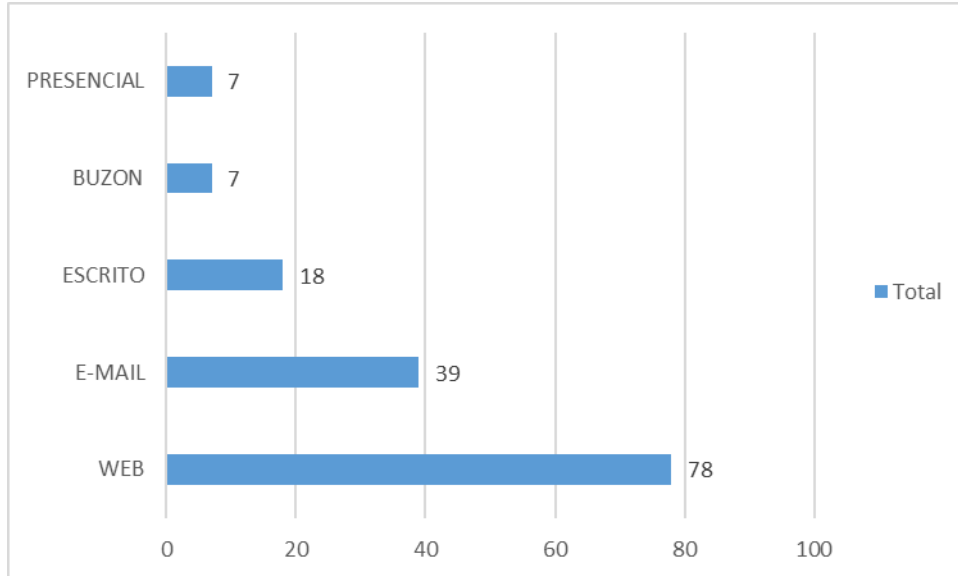
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de mayo de 2018 se recibieron un total de 182 requerimientos, de los cuales se tramitaron 149 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

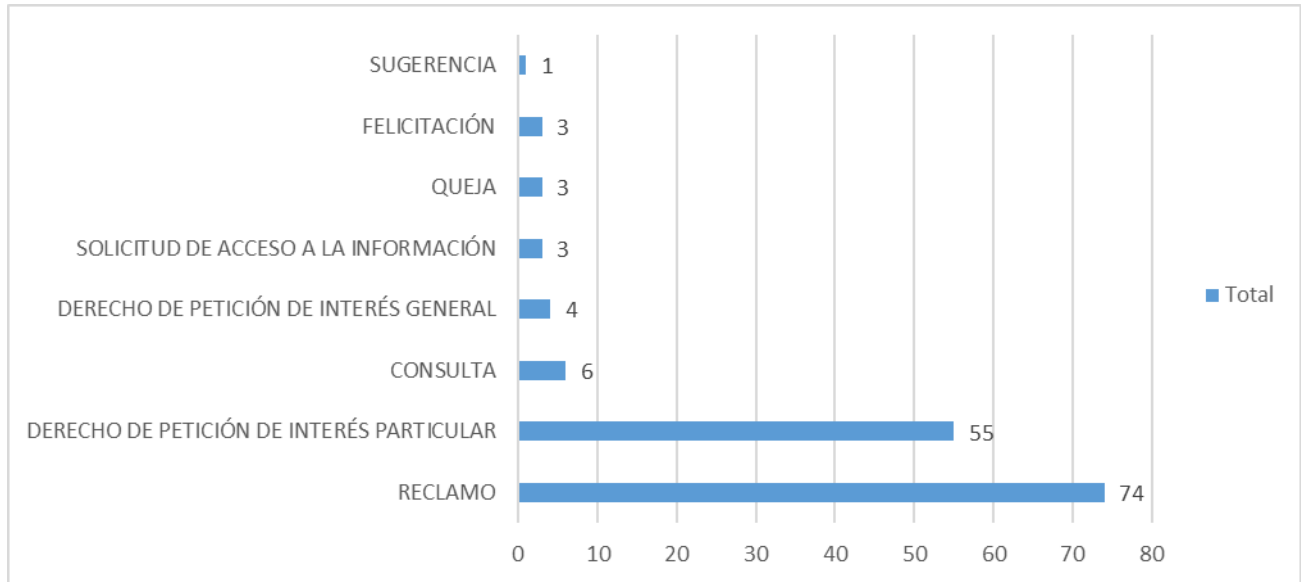
CANAL	Cuenta de Número petición	%
WEB	78	52
E-MAIL	39	26
ESCRITO	18	12
BUZON	7	5
PRESENCIAL	7	5
Total general	149	100



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 78 solicitudes que representan el 52%, seguido del correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) con un total de 39 requerimientos que equivalen al 26%, en su orden continua canal escrito con 18 peticiones que son el 12%, después el buzón de sugerencias con 7 solicitudes que representan el 5% e igualmente se recibieron 7 peticiones del canal presencial que representan el 5% del total de las solicitudes recibidas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGÍA	Numero petición	%
RECLAMO	74	50
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	55	36
CONSULTA	6	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	3
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	3	2
QUEJA	3	2
FELICITACIÓN	3	2
SUGERENCIA	1	1
Total general	149	100



Durante el mes de mayo de 2018 la tipología más representativa fue el reclamo con 74 solicitudes correspondiente al 50%, 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 Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica, continua los derechos de petición de interés particular con 55 requerimientos que representa el 36% que versaron sobre diferentes temas de competencia de la UAECD, pero en su mayoría corresponden al incremento del impuesto predial y del avalúo catastral de los predios de los peticionarios.

Se recibieron 6 consultas que representan el 4% de las solicitudes, las cuales solicitaban información de los diferentes trámites que se adelantan en la UAECD y otras entidades, estas últimas fueron trasladadas a la entidad competente, 4 derechos de petición de interés general que son el 3% de los requerimientos del mes, en su mayoría denunciaban construcciones sin los permisos de ley, las cuales fueron trasladadas a las entidades encargadas de atender estos temas.

Se recibieron 3 solicitudes de información que corresponde al 2% del total de las peticiones, las cuales se presentaron para solicitar certificaciones catastrales, 3 quejas correspondiente al 2% las cuales se efectuaron por la atención en canal presencial.

Por último, las felicitaciones recibidas fueron 3 que representa el 2%, referentes a la atención prestada en el canal presencial y por último 1 sugerencia la cual fue trasladada a la Secretaría General por tratarse de un tema logístico en el Supercade CAD.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Cuenta de Numero petición	%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	63	42
AVALUO CATASTRAL	17	11
CENSO INMOBILIARIO	15	10
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	13	9
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	13	9
TOTAL CINCO SUBTEMAS	121	81
OTROS SUBTEMAS	28	19
TOTAL GENERAL	149	100

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de mayo de 2018 en su orden fueron, “Trámites: Moras, Prioridades” con un total de 63 peticiones que representaron el 42% 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 el “Avalúo Catastral” con 17 solicitudes que corresponde al 11%, en tercer lugar “Censo Inmobiliario” con un 15% de solicitudes.

En cuarto lugar, con un total de 13 peticiones que equivalen al 9% está la “Atención y Servicio a la Ciudadanía”, que en su mayoría verso sobre la atención en los puntos de atención presencial de la UAECD.

En quinto lugar, está el “Traslado por no competencia” con 13 peticiones que corresponden a un 9%, las cuales en su mayoría se trasladaron a la Secretaría Distrital de Hacienda y la Secretaría de Gobierno.

5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	38
SECRETARIA DE HACIENDA	5	38
SECRETARIA DE PLANEACION	1	8
SECRETARIA GENERAL	1	8
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO	1	8
Total general	13	100

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 13 peticiones que representaron el 9% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de mayo.

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	66	61	53
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	49	33	28
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	30	18	16
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	2	1	1
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA	1	1	1
Total cinco primeras dependencias	148	114	99
OTRAS DEPENDENCIAS	1	1	1
Total general	149	115	100

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de mayo de 2018, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió el 53% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Económica con un 28% y la Subgerencia Física y Jurídica con un 16%, la Gerencia de Información Catastral con el 1% y la Gerencia de Gestión Corporativa con el 1%. 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	33	33	100%
Total	33	33	100%

En la presente tabla, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando, el cierre de 33 que estaban pendientes por gestión, y dentro de los tiempos normativos.

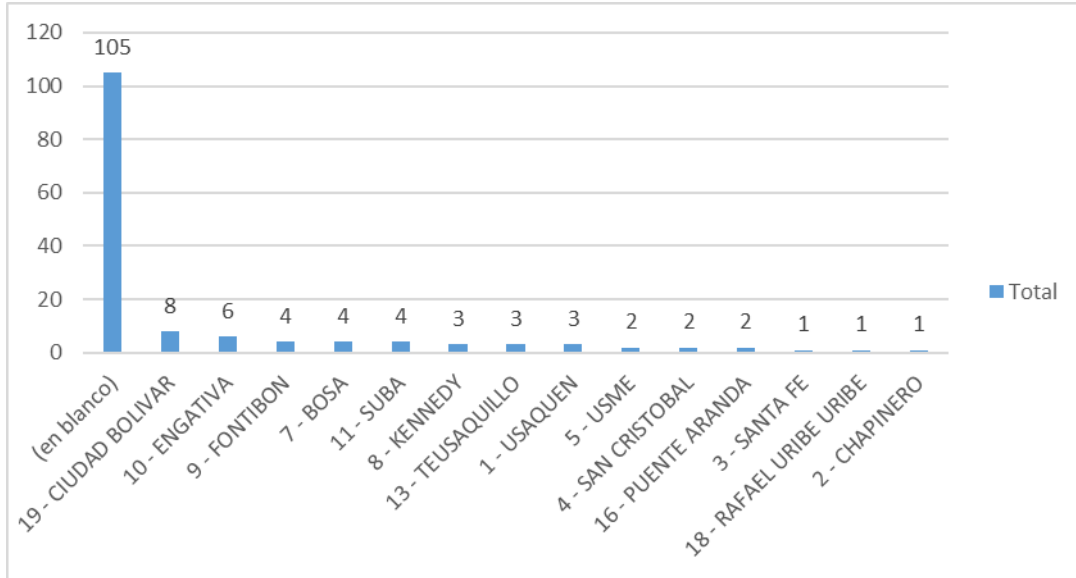
8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONSULTA	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	8	5	4	3	3	7	2	2	4
GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA			4						4
GERENCIA DE IDECA	2								2
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL						8			8
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA			8			9			9
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	12		9			10			10
Total general	8	5	4	3	3	9	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: 9 días para reclamos, 8 días para consulta, 5 días en promedio para la atención de derechos de petición de interés general, 4 días en promedio para derechos de petición de interés particular, 3 días para las felicitaciones y quejas, y las solicitudes de información y sugerencias fueron atendidas en un promedio de 2 días.

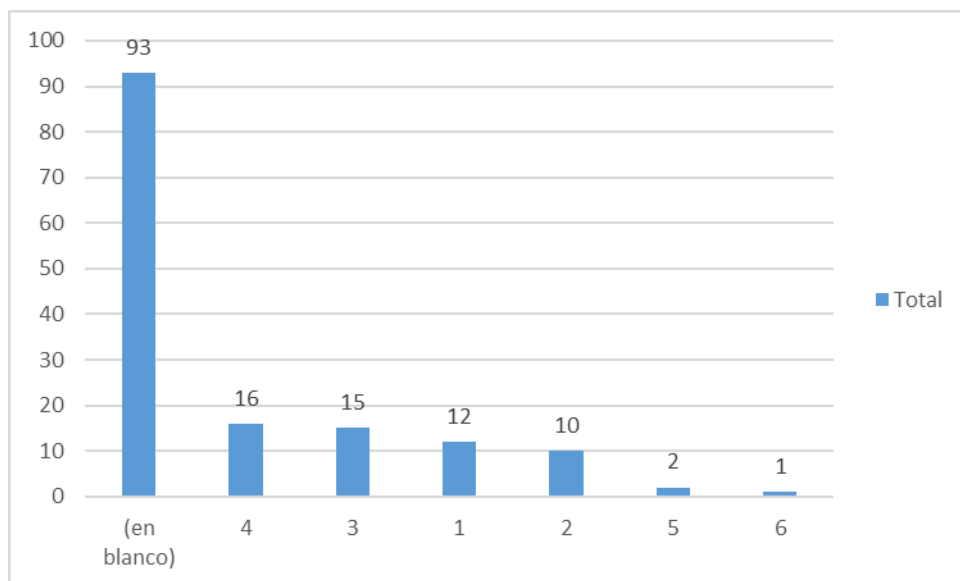
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



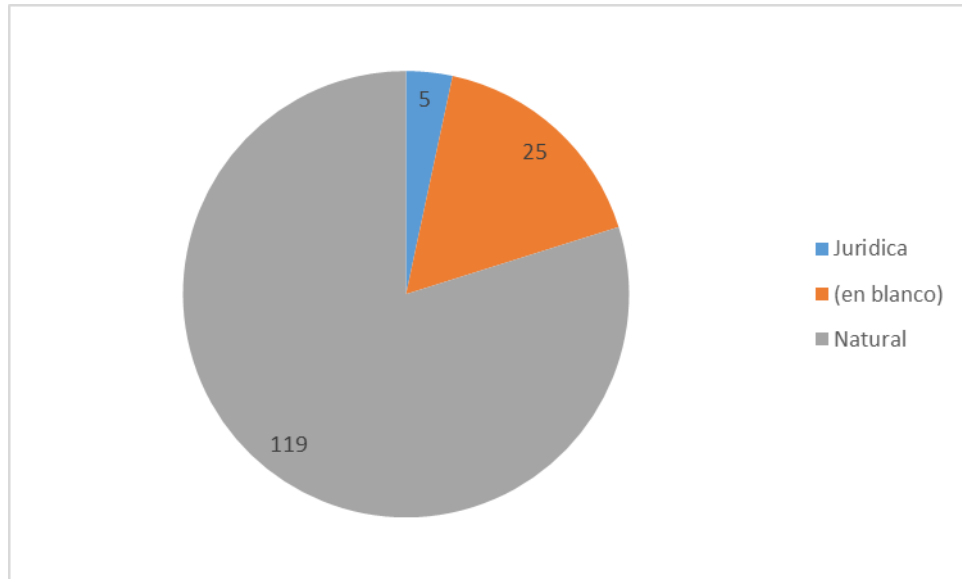
De la gráfica anterior, se puede inferir que el 70% de las PQRS recibidas en mayo por la UAECD no registraron el campo “localidad”, en este punto es importante recalcar que el porcentaje de los ciudadanos que no reportan localidad subió en comparación al mes de mayo que fue del 68%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de mayo las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Ciudad Bolívar, Engativá, Fontibón, Bosa y Suba, las demás localidades tuvieron un número inferior a 2 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 REQUIRENTE



La gráfica muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que 93 de las 149 peticiones, es decir, el 62% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, los estratos que siguen en número de peticiones es el 4, 3 y 1, 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 mayo, se pudo establecer que de las 149 PQRS 119 fueron de personas naturales, 5 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 25 faltantes no registraron que tipo de persona que realizó la petición.

12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Petionario	N°	%
Anónimo	25	17
Identificado	124	83
Total	149	100

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 83% corresponde a ciudadanos identificados y el 17% 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.

También es importante recalcar, que las PQRS en el mes de mayo de 2018 bajaron respecto a los meses de marzo y abril, esto teniendo en cuenta que ya pasaron las fechas de vencimiento para pago del impuesto predial con descuento.

Como recomendación se debe evaluar si los datos sobre: localidad y estrato son requeridos para los análisis del comportamiento y manejo del sistema, estos datos deben ser obligatorios o deben hacer uso de algún sistema que permita a través de algún identificador predial determinar los mismos. En cuanto a la calidad del solicitante debe acudirse también a la base de datos de las Registraduría o de la Cámara de Comercio para que sea identificada.

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