ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

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

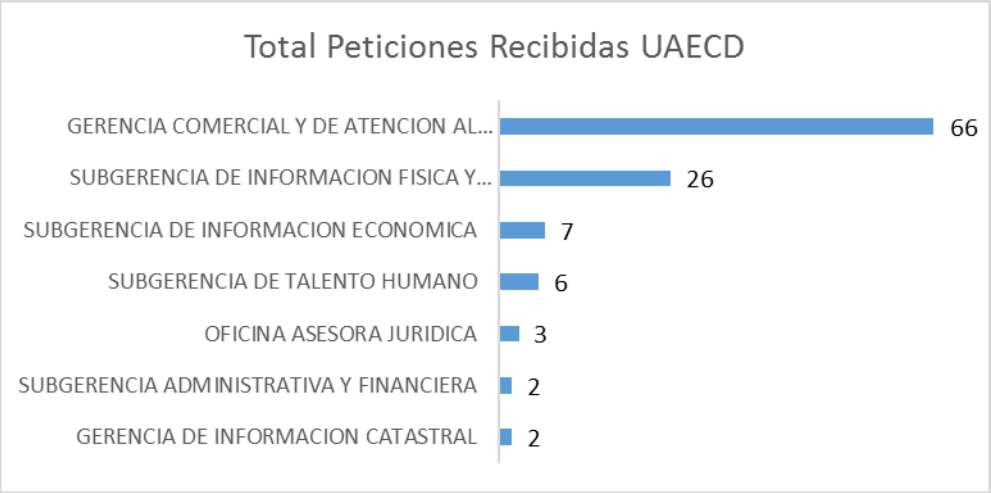
INFORME MENSUAL PQRS OCTUBRE 2017

BOGOTÁ, D.C. noviembre de 2017

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL
INFORME MENSUAL DE PQRS OCTUBRE 2017

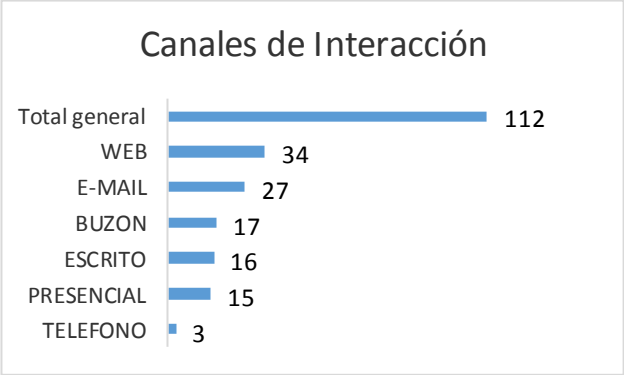
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



En el mes de octubre se recibieron un total de 112 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 l00% de las PQRS recibidas en la entidad en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

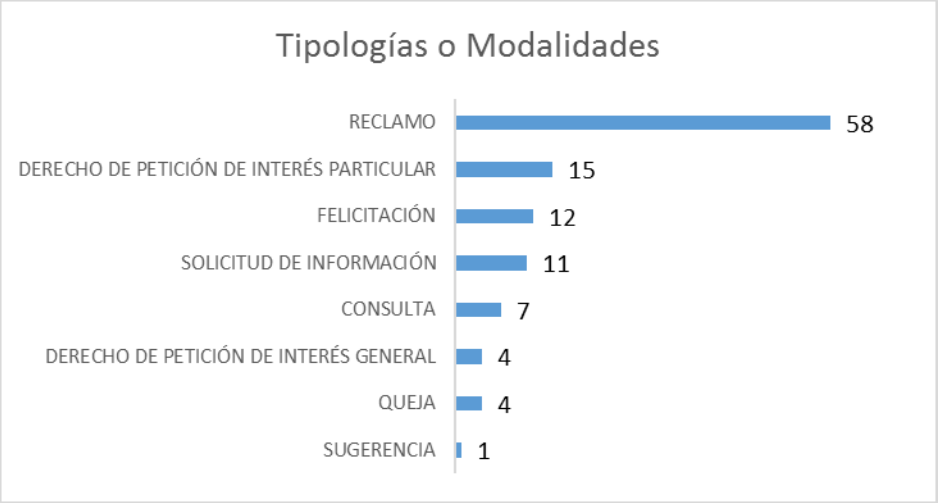
CANAL	TOTAL	%
WEB	34	31%
E-MAIL	27	24%
BUZON	17	15%
ESCRITO	16	14%
PRESENCIAL	15	13%
TELEFONO	3	3%
Total general	**112**	**100%**



La gráfica anterior, muestra los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar las solicitudes a la UAECD; destacándose en este periodo la WEB con un total de 34 requerimientos que equivalen al 31%, seguido en su orden por el correo institucional (contactenos@catastrobogota.gov.co) con 27 solicitudes que representan el 24%, el buzón de sugerencias recibió 17 peticiones que representan el 15%, el canal escrito con 16 solicitudes representan el 14%, por el canal presencial se recibieron 15 solicitudes que representa el 13% y por el canal telefónico se recibió 3 solicitudes que representan el 3%.

TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGIA	TOTAL PQRS	%
RECLAMO	58	51%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	15	13%
FELICITACIÓN	12	11%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	10%
CONSULTA	7	6%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	4%
QUEJA	4	4%
SUGERENCIA	1	1%
Total general	**112**	**100%**



La gráfica anterior, muestra en su orden la tipología de las peticiones recibidas durante el mes de octubre de 2017. Entre las que se destacan 58 reclamos que representan el 51% 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 la mala orientación ofrecida en el SuperCade CAD respecto de los requisitos de los trámites que ofrece la Uaecd.

Se recibieron 15 derechos de petición de interés particular que representan el 13%, respecto a consultas sobre el estado de las radicaciones, la fecha de la visita técnica, actualización de la información jurídica, términos para instaurar el recurso de reposición, cotización de información catastral y expedición de certificaciones laborales.

También fueron recibidas 12 felicitaciones que representan el 11% por la buena atención de los funcionarios en el SuperCade CAD, 11 solicitudes de información que representan el 10%, sobre temas de nomenclatura, manual de usos y destinos, valores metro2 de terreno y requisitos de los trámites que ofrece la Uaecd, además solicitaron información sobre intangibles del Departamento Administrativo de Catastro Distrital, el reporte del ingreso de bici-usuarios, información sobre funcionarios para bono pensional y la nómina de la planta de personal.

Fueron recibidas 7 consultas que representan el 6%, 4 derechos de petición de interés general que representan el 4%.

Así mismo fueron recibidas 4 quejas que representa el 4%, relacionadas con la inconformidad en la atención ofrecida por algunos funcionarios en los SuperCade CAD y en el canal telefónico, otra queja se instauró por la demora en la repuesta al trámite de englobe.

Fue recibida una 1 sugerencia que representa el 1% para la realización de una encuesta de valoración del riesgo sicosocial a los funcionarios de atención al ciudadano.

3. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	52	46%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	16	14%
CENSO INMOBILIARIO	11	10%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	11	10%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	8	7%
TOTAL 5 SUBTEMAS	98	87%
OTROS SUBTEMAS	14	13%
TOTAL GENERAL	112	100%

La tabla anterior, muestra en su orden los cinco subtemas más relevantes en el mes de octubre, destacándose el tema “Trámites: moras, prioridades”, con un total de 52 peticiones que equivalen al 46%, correspondiente a reclamos por la demora en la respuesta a la radicación de los trámites no inmediatos a cargo de la Subgerencias Física y Jurídica y Económica.

En segundo lugar, encontramos el Subtema "Atención servidores Red Cade", con un total de 16 peticiones que representan el 14%, es de destacar las felicitaciones a los funcionarios del SuperCade CAD por la excelente atención ofrecida.

El tercer lugar, fue para el subtema "censo inmobiliario" con 11 requerimientos que representan el 10%, dentro de esta categoría se incluyen los derechos de petición de interés particular, las solicitudes de información y las consultas relacionados con los trámites y servicios de competencia misional de la UAECD.

El cuarto lugar fue para el Subtema "Atención y servicio a la ciudadanía" con 11 requerimientos que representa el 10%, se encuentran derechos de petición de interés particular, solicitudes de información y consultas a trámites y servicios de la UAECD, así como reclamos por demora en la respuesta a las radicaciones de trámites no inmediatos y la dificultad en la generación de certificaciones por catastro en línea.

El quinto tema, le correspondió al tema "traslado por no competencia" con un total de 8 requerimientos que representan el 7%.

4. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	35%
SECRETARIA DE AMBIENTE	1	13%
JBB - JARDIN BOTANICO	1	13%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	13%
POLICIA METROPOLITANA	1	13%
SECRETARIA DE PLANEACION	1	13%
Total general	**8**	**100%**

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD un total de 8 peticiones que representaron el 7% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de octubre (112 solicitudes). En la tabla anterior se puede observar que 3 peticiones se trasladaron a la Secretaria Distrital de Gobierno, le siguieron los traslados a la Secretaria Distrital de Ambiente con una petición, el Jardín Botánico con una petición, la Caja de Vivienda Popular con un traslado, la Policía Metropolitana con un traslado y la Secretaria Distrital de Planeación con un traslado.

5. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

Para este periodo la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD no registro ninguna petición del subtema "Veeduría Ciudadanas".

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO ACTUAL

Tabla No. 1

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS	TOTAL PQRS CERRADOS	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	66	31	40%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	26	26	34%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	7	7	9%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	6	6	8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3	4%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	2	2	3%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	2	2	3%
Total general	**112**	**77**	**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 66 requerimientos que representan el 59% del total de requerimientos que ingresaron a la UAECD de las cuales fueron respondidos 31 que representa el 40% de la gestión, seguido de la Subgerencia de Información Física y Jurídica con el cierre de los 26 requerimientos recibidos, la Subgerencia de Información Económica dio respuesta a las 6 solicitudes recibidas, la Oficina Asesora Jurídica contesto 3 requerimientos, la Subgerencia Administrativa y Financiera finalizó 2 requerimientos al igual que la Gerencia de Información Catastral.

Durante el mes de octubre se atendieron un total de 77 solicitudes logrando una gestión del 69%, quedando pendiente el cierre de 35 requerimientos que equivale al 31%, es pertinente aclarar que los que están pendientes por gestionar están dentro de los términos normativos para dar respuesta.

6.1. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

Tabla 2:

TOTAL PQRS PENDIENTES PERIODO ANTERIOR

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS PENDIENTES	TOTAL PQRS CERRADAS	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	15	15	51%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	4	4	13%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	4	4	13%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	3	3	10%
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 así, el cierre total de las 30 PQRS que estaban pendientes por gestión dentro de los tiempos normativos.

7. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

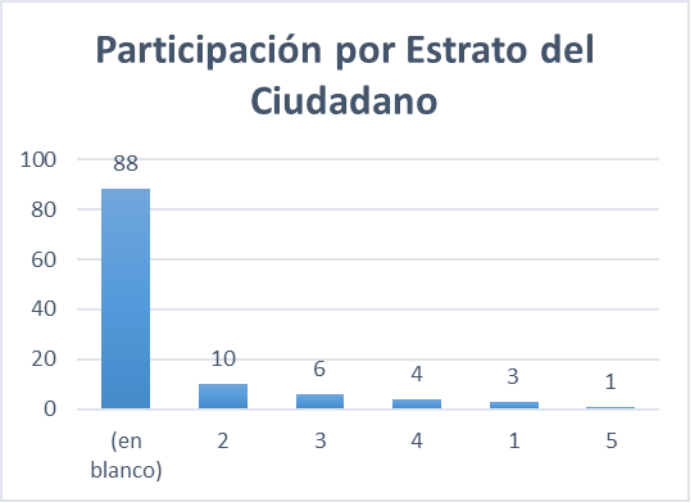
DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	CONSULTA	TOTAL GENERAL
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	1	4	2	4	5	6			4
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL						4		10	7
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA					13				13
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	10	7		6	6				6
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO							12		12
OFICINA ASESORA JURIDICA	7	3						8	6
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO		7				7		8	7
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						7			7
Total general	**4**	**5**	**2**	**4**	**8**	**6**	**12**	**9**	**6**

La tabla anterior, establece el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento y por dependencia. Para este periodo, el tiempo promedio máximo de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 12 días para la denuncia por actos de corrupción, 9 días en promedio para dar respuesta a las consultas, 8 días para la atención de los reclamos, 6 días en promedio demoro la atención de las solicitudes de información, 5 días para dar respuesta a los derechos de petición de interés particular y 4 días para la atención de los derechos de interés general. Las quejas se respondieron en promedio en 4 días y las felicitaciones se respondieron en un promedio de 2 días. Por dependencias el promedio general fue de 6 días y el máximo tiempo con 13 días en promedio fue para la Subdirección de Información Económica. Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD se encuentran durante el tiempo promedio de respuesta, atendiendo el criterio de oportunidad y lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

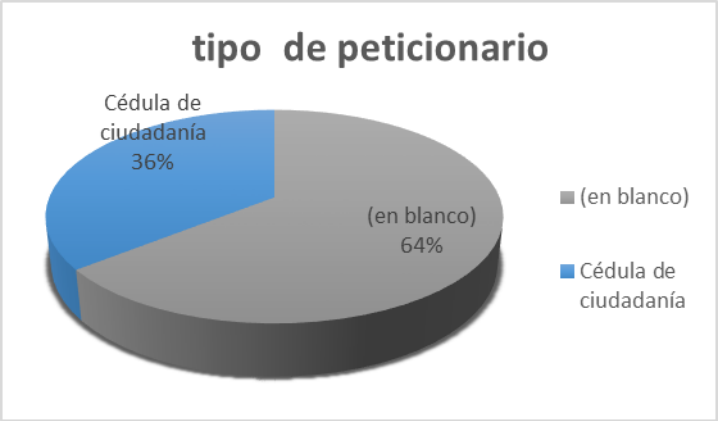
8. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO

De la gráfica anterior, se puede inferir que el 82% de las PQRS recibidas en octubre 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 su orden en Chapinero, Engativá, Teusaquillo y San Cristóbal.

PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRENTE



La gráfica anterior, muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que el 79% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, el restante 21% que registraron este campo pertenecen al estrato 1, 2, 3, 4, y 5.



Respecto del tipo de requirente atendido por la UAECD, se pudo establecer que el 94% de los usuarios del aplicativo SDQS son personas naturales y el 6% son personas jurídicas. La gráfica muestra que para el mes de octubre el 64% de los ciudadanos no registraron el campo documento de identidad.

9. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Calidad del Requirente	TOTAL	%
Identificado	92	82%
Anónimo	20	18%
TOTAL	**112**	**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.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De las PQRS gestionadas en el periodo, el 99% cumplió 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, para este periodo se continuará aplicando las acciones que a la fecha se vienen realizando al interior de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario para controlar los tiempos de atención de los requerimientos. Por otra parte se dará a conocer a las demás áreas de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-Uaecd respecto de las reclamaciones, así como también sobre los incumplimientos con los tiempos en las respuestas, para que se adopten las medidas que consideren para mejorar la atención de los usuarios.

Elaboró: Sandra Moreno/GCAU
Revisó: Ligia González/GCAU