



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

**INFORME MENSUAL PQRS ABRIL 2019**

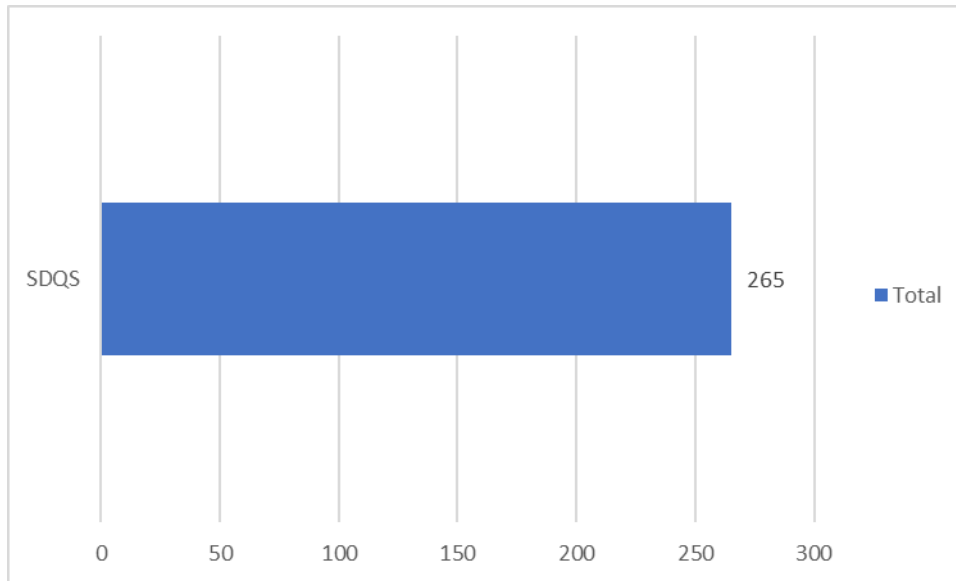
**BOGOTÁ D.C., MAYO 2019**

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](http://www.catastrobogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL INFORME MENSUAL DE PQRS ABRIL DE 2019

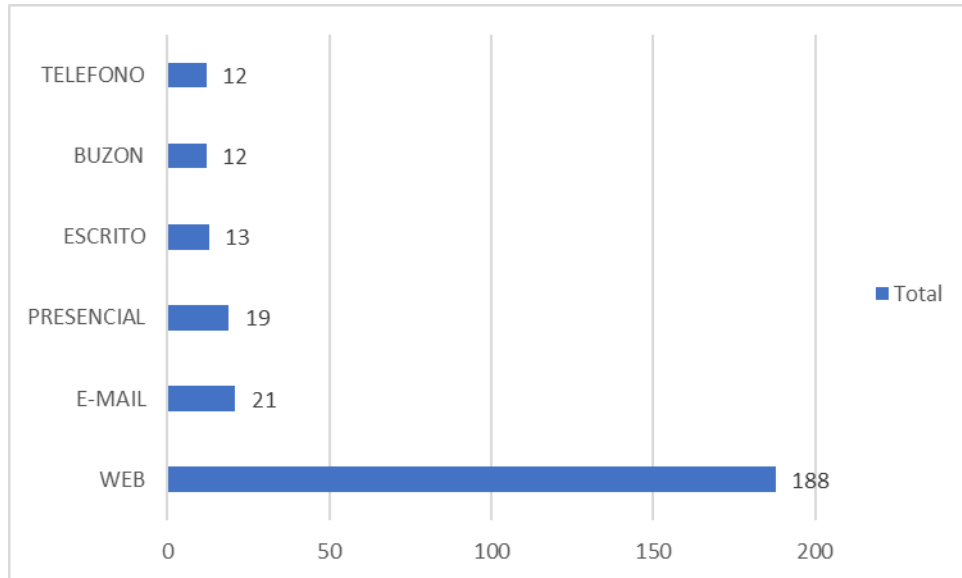
### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de abril de 2019 se gestionaron un total de 379 requerimientos, de los cuales se tramitaron 265 del periodo actual y 114 de periodos anteriores, 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.

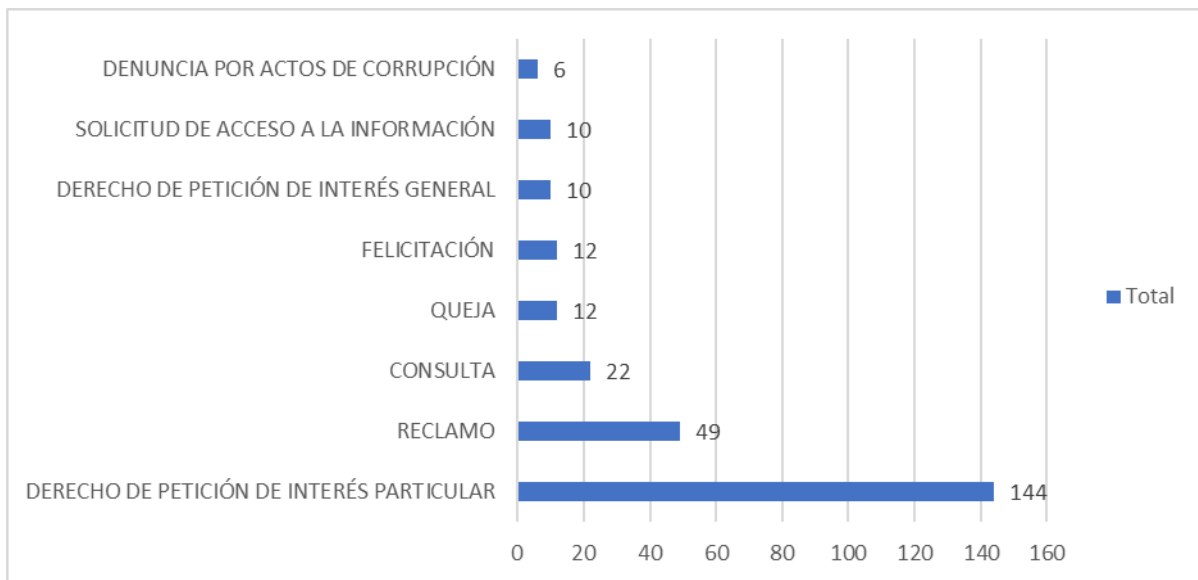
### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	Número petición	%
WEB	188	70
E-MAIL	21	8
PRESENCIAL	19	7
ESCRITO	13	5
BUZON	12	5
TELEFONO	12	5
<b>Total general</b>	<b>265</b>	<b>100</b>



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 188 solicitudes que representan el 70%, seguido del e-mail (contactenos@catastrobogota.gov.co) con 21 peticiones que equivalen a un 8%, en tercer lugar está el canal presencial con 19 peticiones, es decir, el 7%, continua el canal escrito con 13 solicitudes que son el 5%, en quinto lugar el buzón con 12 sugerencias que corresponden al 5% y por último el canal telefónico con 12 requerimientos, es decir, el 5% del total de las peticiones.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:



TIPOLOGÍA	Número petición	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	144	54
RECLAMO	49	18
CONSULTA	22	8
QUEJA	12	5
FELICITACIÓN	12	5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	10	4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	10	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	6	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>265</b>	<b>100</b>

Durante el mes de abril de 2019 la tipología más representativa fue el derecho de petición de interés particular con 144 manifestaciones que equivalen al 54%, las cuales se presentaron por diferentes trámites y asuntos que maneja la entidad, cabe mencionar que 21 de estos derechos de petición fueron trasladados a otras entidades por ser de su competencia, en especial a la Secretaría de Hacienda por ser temas relacionados con el impuesto predial; continua los reclamos con 49 solicitudes que representa el 18% del total de las peticiones, estos se presentaron en su mayoría 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; en tercer lugar está la consulta con 22 solicitudes correspondiente al 8%, que al igual que los derechos de petición de interés particular solicitaban asesoría en temas de competencia de la UAECD.

Se recibieron 12 quejas que representan el 5% éstas obedecían a inconvenientes presentados con el servicio prestado en los puntos de atención SUPERCADES, 12 felicitaciones correspondiente al 5% en las que los ciudadanos indicaron su satisfacción con el servicio prestado por los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario; continúa el derecho de petición de interés general con 10 peticiones que representa el 4% en las que se solicitaron varios temas competencia de la entidad, es de aclarar que de estas 10 peticiones fueron trasladadas 5 solicitudes a otras entidades por ser de su competencia.

Se recibieron 6 solicitudes de acceso a la información que corresponden al 4% y por último se presentaron 6 denuncias por actos de corrupción, 5 fueron trasladadas a por no ser competencia de la UAECD.

#### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Número de peticiones	Porcentaje
REVISION DE AVALUO	40	15%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	38	14%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	36	14%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	20	8%
CAMBIO DE PROPIETARIO O POSEEDOR	20	8%
<b>TOTAL CINCO SUBTEMAS</b>	<b>154</b>	<b>59%</b>
OTROS SUBTEMAS	111	41%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de abril de 2019 en su orden fueron: “Revisión de avalúo” con un total de 40 peticiones que representaron el 15% las cuales fueron presentadas por los propietarios y poseedores a la UAECD solicitando la revisión del avalúo de sus predios por no estar de acuerdo con el mismo; continúa “Traslado a entidades distritales” con 38 peticiones que son el 14%, éstas fueron trasladadas en su mayoría a la Secretaría Distrital de Hacienda por tratar temas referentes al impuesto predial; en tercer lugar está “Trámites: Moras, Prioridades” con 36 peticiones que representa el 14%, 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.

En cuarto lugar está “Atención y servicio a la ciudadanía” con 20 solicitudes que equivalen al 8%, en donde los peticionarios solicitaban información de los diferentes trámites que realiza la UAECD, y en quinto lugar está “Cambio de propietario o poseedor” con 20 peticiones que equivale a un 8% de las solicitudes, aquí los usuarios solicitaban a la entidad la actualización jurídica de los predios conforme a lo registrado en la Superintendencia de Notariado y Registro. Los otros subtemas trataron 111 PQRS, es decir, el 41% del total del mes.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDADES	Número de peticiones	Porcentaje
SECRETARIA DE HACIENDA	18	47%
SECRETARIA DE PLANEACION	7	18%
SECRETARIA DE GOBIERNO	5	13%
IDRD	2	5%
SECRETARIA GENERAL	2	5%
<b>TOTAL CINCO ENTIDADES</b>	<b>34</b>	<b>88%</b>
OTRAS ENTIDADES	4	12%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 38 peticiones que representaron el 14% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de abril de 2019. Cabe mencionar que las 38 solicitudes trasladadas fueron a entidades distritales.

Como se evidencia en cuadro anterior a la entidad que más se trasladaron peticiones por competencia fue a la Secretaría Distrital de Hacienda, esto se debe a que los ciudadanos presentan confusión en las competencias de las entidades, teniendo en cuenta que el avalúo catastral, tema que maneja la UAECD, es insumo para el cobro del impuesto predial que es de competencia de la Secretaría antes mencionada.

## 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	175	157	66%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	42	27	16%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	33	26	12%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	7	2	3%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	6	5	2%
<b>TOTAL CINCO DEPENDENCIAS</b>	<b>263</b>	<b>217</b>	<b>99%</b>
OTRAS DEPENDENCIAS	2	1	1%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>265</b>	<b>218</b>	<b>100%</b>

La anterior tabla muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAECD en el mes de abril de 2019, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió y tramitó el 66% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Económica con un 16%, continua la Subgerencia de Información Física y Jurídica con un 12% de las solicitudes, la Gerencia de Información Catastral con el 3% y la Oficina Asesora de Control Interno Disciplinario con el 2%. Las otras dependencias tramitaron un 1% del total de las peticiones recibidas en el mes.

### 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	69	69	61%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	33	33	29%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	7	7	6%
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	1	1	1%
GERENCIA DE TECNOLOGIA	1	1	1%
<b>TOTAL CINCO DEPENDENCIAS</b>	<b>111</b>	<b>111</b>	<b>97%</b>
OTRAS DEPENDENCIAS	3	3	2%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>114</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

En la presente tabla, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando, el cierre de las 114 solicitudes que estaban pendientes por gestión, dentro de los tiempos normativos.

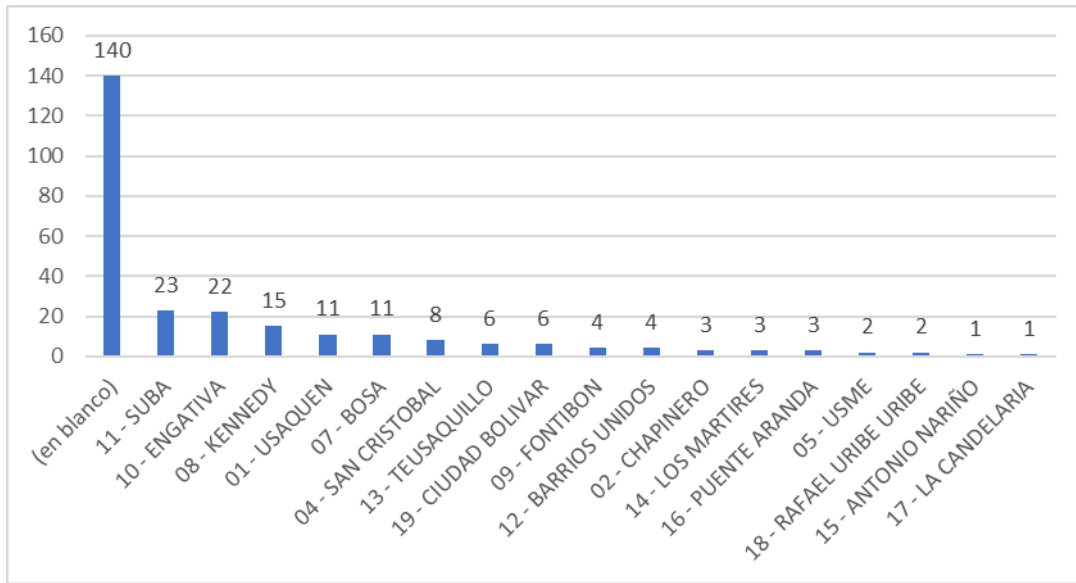
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Etiquetas de fila	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	3		1	4	4	7	8	3	1	4
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL				10				4	11	8
GERENCIA DE TECNOLOGIA								7		7
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1								1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION				10						10
OFICINA ASESORA JURIDICA				11						11
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	18		11	12			12	8		12
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	5			9			8			8
SUBGERENCIA DE OPERACIONES				9						9
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO				12						12
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

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 6 días. Para este periodo, el tiempo promedio de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 9 días para los reclamos, 7 días para las quejas, 6 días para derechos de petición de interés particular y sugerencias, 5 días en promedio para consultas y derechos de petición de interés general, 4 días para felicitaciones y solicitudes de acceso a la información y 1 día en promedio para las denuncias por actos de corrupción.

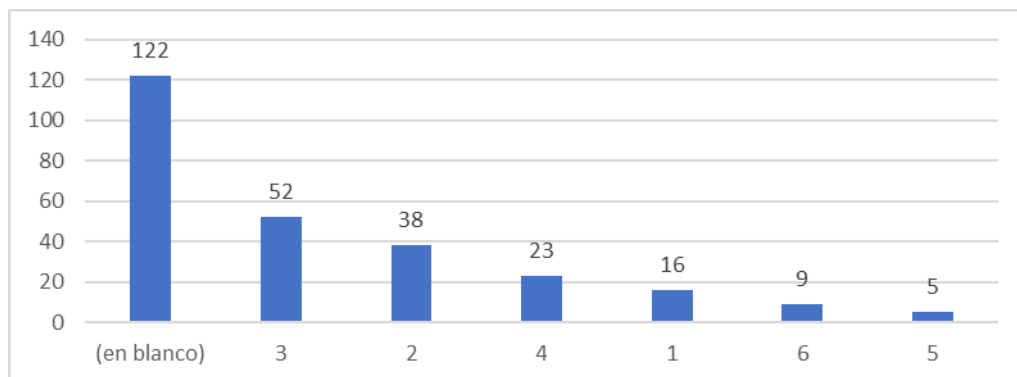
Lo que indica que las respuestas emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

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



De la gráfica anterior, se puede inferir que el 53% 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 bajo respecto al mes de marzo de 2019 que fue del 60%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de abril de 2019 las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Suba, Engativá, Kennedy, Usaquén y Bosa, las demás localidades tuvieron un número inferior a 8 solicitudes en el mes.

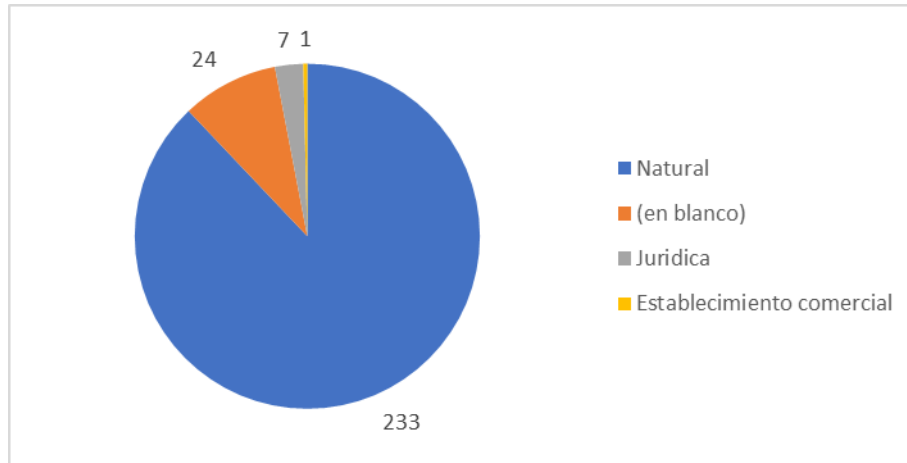
## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO





La gráfica muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que 122 de las 265 peticiones, es decir, el 46% 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, manteniéndose 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 265 PQRS 233 fueron de personas naturales, 7 solicitudes realizadas por personas jurídicas, 1 por establecimiento comercial y las 24 faltantes no registraron que tipo de persona realizó la petición.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Petionario	N°	%
Anónimo	24	9%
Identificado	241	91%
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 91% corresponde a ciudadanos identificados y el 9% lo realizó de manera anónima, reduciendo los peticionarios identificados respecto al mes de marzo de 2019 que fue del 93%.

### 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 el número de las PQRS gestionadas en el mes de marzo y abril de este año fueron mayores respecto a febrero, pasando de 156 en el mes de febrero a 348 peticiones en marzo y 265 en abril, esto se debe a que desde febrero por parte de la Secretaría Distrital de Hacienda se repartió a los contribuyentes la factura del impuesto predial y en esta se refleja el valor del avalúo catastral, por lo que los usuarios acuden a la UAECD a solicitar información o trámites respecto al mismo.

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