



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

**INFORME MENSUAL PQRS JUNIO 2018**

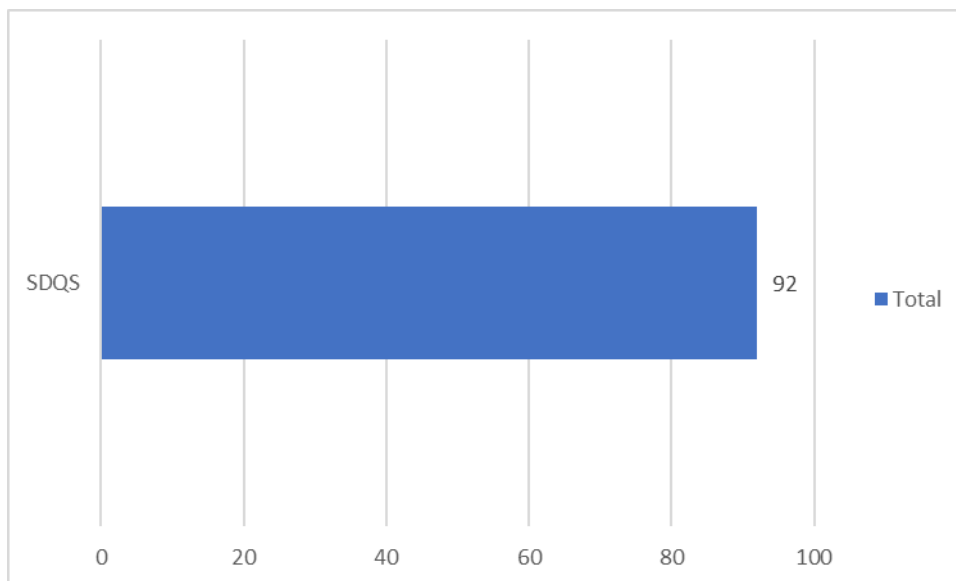
**BOGOTÁ, D.C. JULIO 2018**

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL INFORME MENSUAL DE PQRS JUNIO DE 2018

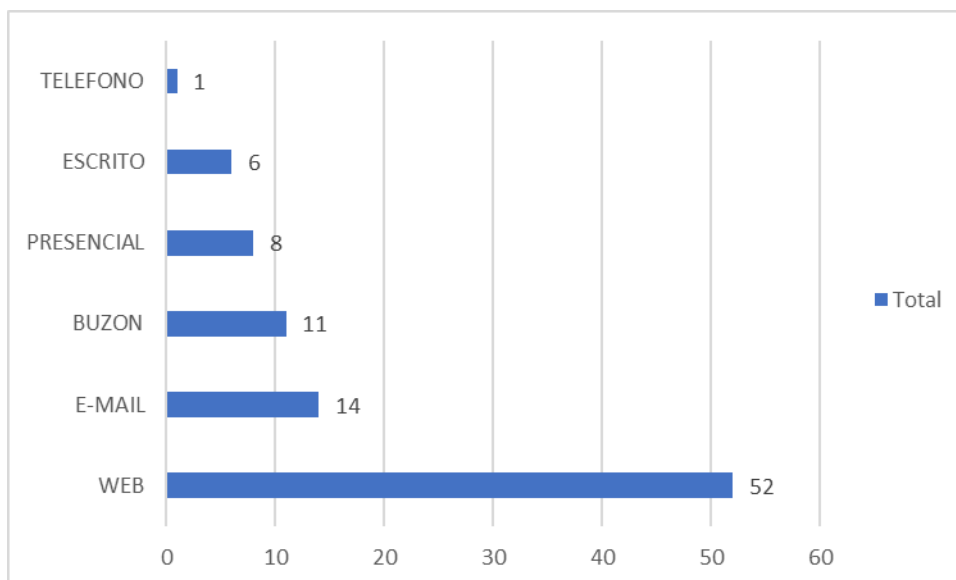
### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



Durante el mes de junio de 2018 se gestionaron un total de 133 requerimientos, de los cuales se tramitaron 92 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

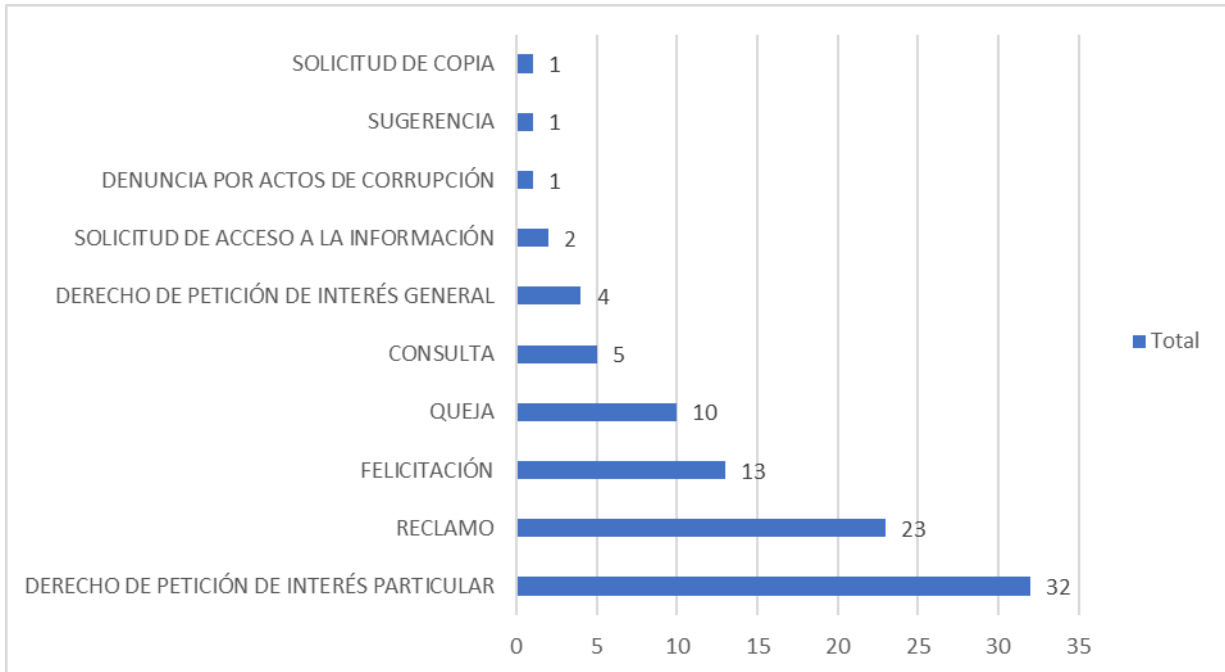
CANAL	NÚMERO DE PETICIONES	%
WEB	52	56
E-MAIL	14	15
BUZON	11	12
PRESENCIAL	8	9
ESCRITO	6	7
TELEFONO	1	1
<b>Total general</b>	<b>92</b>	<b>100</b>



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 52 solicitudes que representan el 56%, seguido del correo institucional ([contactenos@catastrobogota.gov.co](mailto:contactenos@catastrobogota.gov.co)) con un total de 14 requerimientos que equivalen al 15%, en su orden continua el buzón de sugerencias con 11 peticiones que son el 12%, después el canal presencial con 8 solicitudes que representan el 9%, el canal escrito con 6 peticiones que son el 7% y por último se recibió 1 petición del canal telefónico que representa el 1% del total de las solicitudes recibidas.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGÍA	NÚMERO DE PETICIONES	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	32	36
RECLAMO	23	25
FELICITACIÓN	13	14
QUEJA	10	11
CONSULTA	5	5
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	4	4
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1
SUGERENCIA	1	1
SOLICITUD DE COPIA	1	1
<b>Total general</b>	<b>92</b>	<b>100</b>



Durante el mes de junio de 2018 la tipología más representativa fue el derecho de petición de interés particular con 32 solicitudes correspondiente al 36% que versaron sobre diferentes temas de competencia de la UAECD, pero en su mayoría corresponden a solicitudes por el valor del avalúo catastral de los predios de los peticionarios, en segundo lugar se encuentra el reclamo con 23 peticiones que representa el 25% 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 la modalidad de felicitación con 13 manifestaciones que representa el 14% referentes a la atención prestada en el canal presencial de los diferentes Supercades.

Se recibieron 10 quejas que representa 11% de las peticiones, las cuales versan sobre los diferentes trámites que maneja la UAECD y por la demora en la respuesta de las radicaciones de trámites no inmediatos, se recibieron 5 consultas que representan el 5% 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 4% de los requerimientos del mes, en su mayoría solicitaban información de los diferentes trámites que adelanta la entidad, uno de ellos fue trasladado a la Secretaría Distrital de Hacienda.

Se recibieron 2 solicitudes de información que corresponde al 2% del total de las peticiones, las cuales se presentaron para solicitar certificaciones catastrales, 1 denuncia por actos de corrupción correspondiente al 1% la cual ya es objeto de proceso disciplinario en la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Por último, se recibió 1 sugerencia la cual fue trasladada a la Secretaría Distrital de Hacienda y 1 solicitud de copia en la que el peticionario solicitaba certificación catastral.

#### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	Número de peticiones	%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	23	25%
REVISION DE AVALUO	12	13%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	12	13%
IMPUESTOS	9	10%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	8	9%
<b>TOTAL CINCO SUBTEMAS</b>	<b>64</b>	<b>70%</b>
OTROS SUBTEMAS	28	30%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de junio de 2018 en su orden fueron, “Trámites: Moras, Prioridades” con un total de 23 peticiones que representaron el 25% 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 “Revisión de Avalúo” con 12 solicitudes que corresponde al 13%, en tercer lugar “Atención Servicios Red Cade” con un 13% de solicitudes que en su mayoría verso sobre la atención en los puntos de atención presencial de la UAECD.

En cuarto lugar, con un total de 9 peticiones que equivalen al 10% está “Impuestos”, que en su mayoría verso sobre la atención en los puntos de atención presencial de la UAECD.

En quinto lugar, está el “Traslado a entidades distritales” con 8 peticiones que corresponden a un 9%, las cuales en su mayoría se trasladaron a la Secretaría Distrital de Planeación y la Secretaría de Gobierno.

#### 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	43%
SECRETARIA DE PLANEACION	3	43%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 7 peticiones que representaron el 8% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de junio de 2018.

#### 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	50	47	55
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	22	20	24
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	15	15	17
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	1	1
<b>Total cinco primeras dependencias</b>	<b>89</b>	<b>84</b>	<b>98</b>
OTRAS DEPENDENCIAS	3	2	2
<b>Total general</b>	<b>92</b>	<b>86</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 junio de 2018, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió el 55% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Económica con un 24% y la Subgerencia Física y Jurídica con un 17%, la Subgerencia Administrativa y Financiera con el 1% y la Oficina Asesora de Planeación 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	16	16	39%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	12	12	30%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	7	7	17%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	3	3	7%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>98%</b>
Otras dependencias	1	1	2%
<b>Total general</b>	<b>41</b>	<b>41</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 41 solicitudes que estaban pendientes por gestión, y dentro de los tiempos normativos.

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

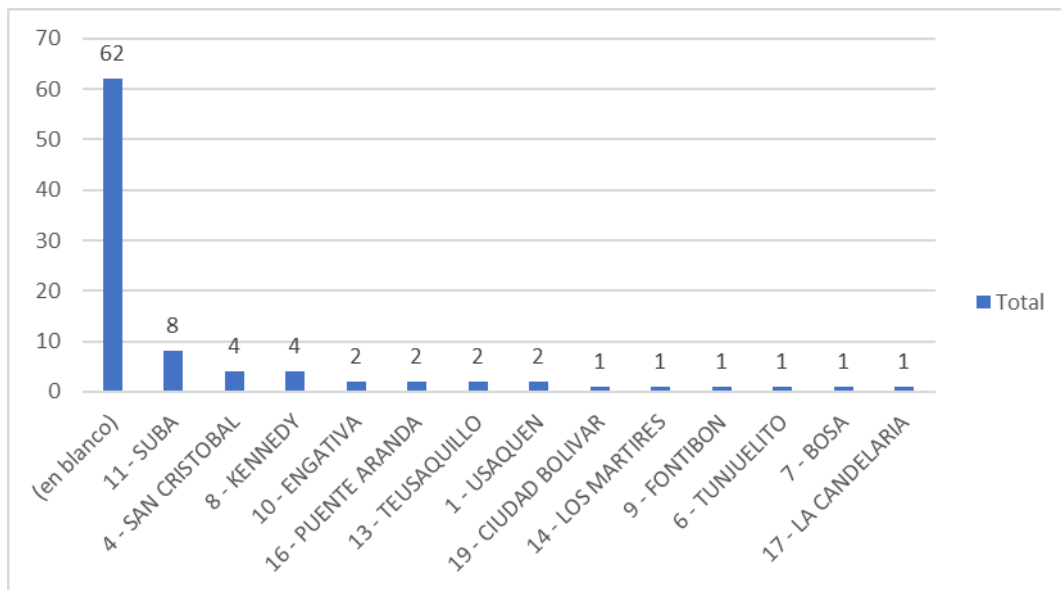
DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	22		1	6	0	2	2	7	2	3	5
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL			8	12			11				10
ASESORA DE CONTROL INTERNO		2									2
ASESORA DE PLANEACION						1					1
ASESORA JURIDICA			13	8							11
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				8							8
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	2		11	4		11	9				9
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	7		8	9			9				9
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</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 7 días. Para este periodo, el tiempo promedio máximo de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 18 días para consultas, 8 días para derecho de petición de interés general y reclamos, 7 días en promedio para la atención de derechos de petición de interés particular y solicitudes de acceso a la información, 6 días en promedio para quejas,

3 días para sugerencias, 2 días para denuncias por actos de corrupción y solicitud de copias y las felicitaciones fueron atendidas en un promedio de 0 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.

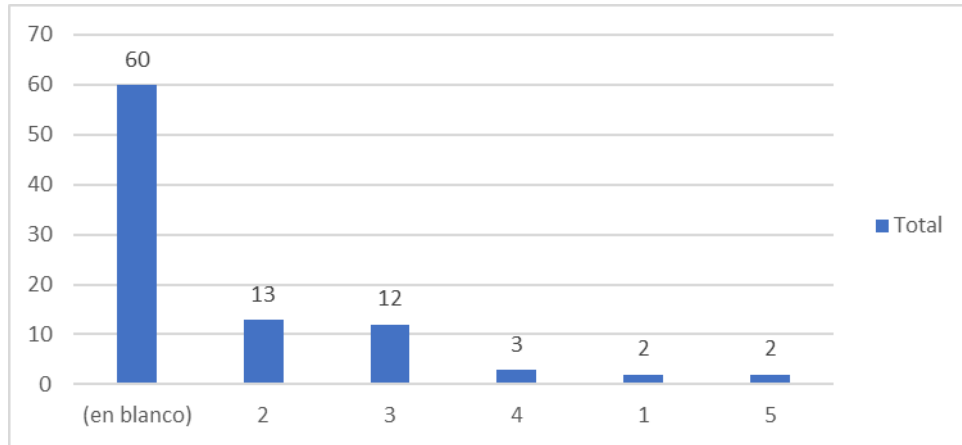
## 9. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PERIODO



De la gráfica anterior, se puede inferir que el 67% de las PQRS recibidas en junio 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 en comparación al mes de mayo que fue del 70%. De las PQRS que registraron este campo, se observa que en el mes de junio las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Suba, San Cristobal y Kennedy, 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.

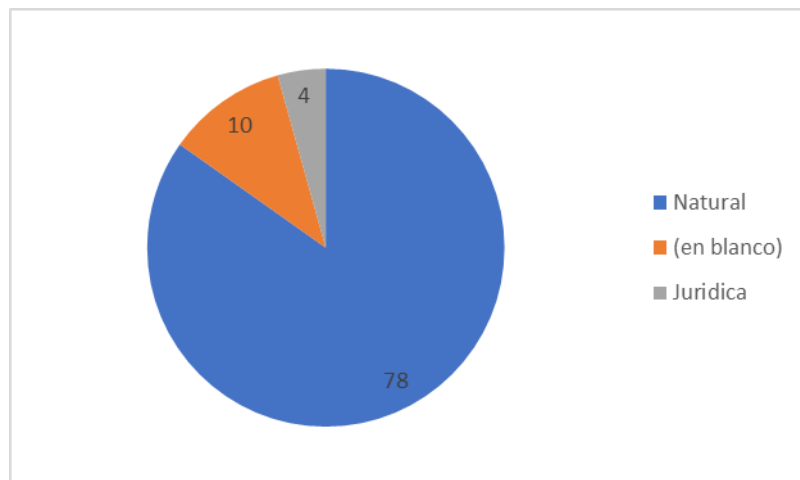


## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUIRIENTE



La gráfica muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que 60 de las 92 peticiones, es decir, el 65% 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.

## 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 junio, se pudo establecer que de las 92 PQRS 78 fueron de personas naturales, 4 solicitudes realizadas por personas jurídicas y las 10 faltantes no registraron que tipo de persona que realizó la petición.

## 12. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Nombre del Peticionario	N°	%
Anónimo	10	11%
Identificado	82	89%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 89% corresponde a ciudadanos identificados y el 11% 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, 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 junio de 2018 bajaron respecto a los meses anteriores, esto teniendo en cuenta que ya pasaron las fechas de vencimiento para pago del impuesto predial.

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