



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

**INFORME MENSUAL PQRS AGOSTO 2017**

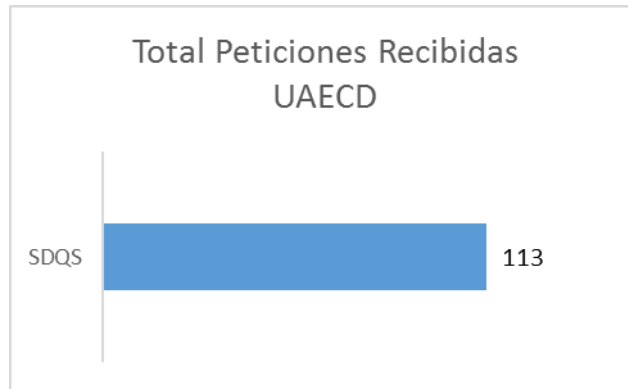
**BOGOTÁ, D.C. septiembre de 2017**

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 AGOSTO 2017

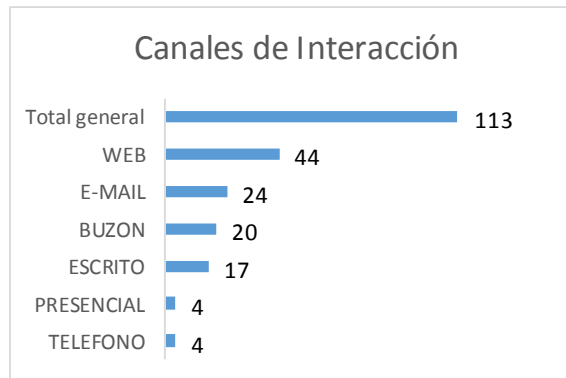
### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



En el mes de agosto se recibieron un total de 113 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

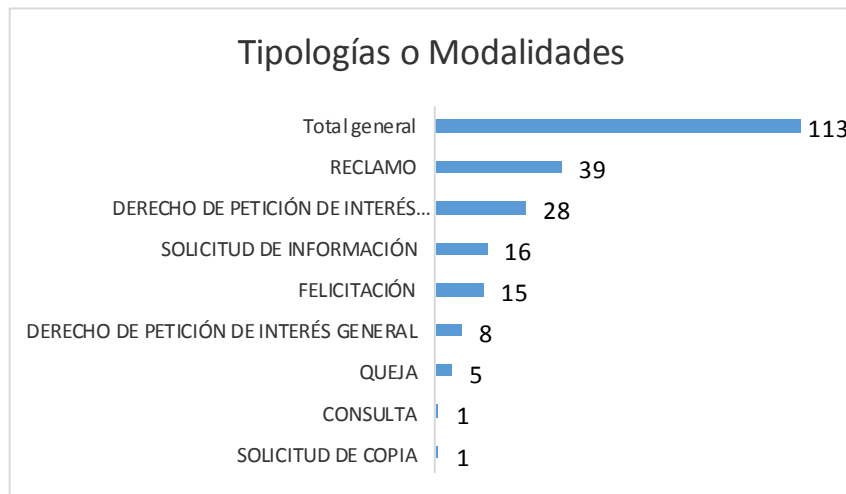
CANAL	TOTAL	%
WEB	44	38%
E-MAIL	24	21%
BUZON	20	18%
ESCRITO	17	15%
PRESENCIAL	4	4%
TELEFONO	4	4%
<b>Total general</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>



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 44 requerimientos que equivalen al 38%, seguido en su orden por el correo institucional ([contactenos@catastrobogota.gov.co](mailto:contactenos@catastrobogota.gov.co)) con 24 solicitudes que representan el 21%, el buzón de sugerencias recibió 20 peticiones que representan el 18%, el canal escrito con 17 solicitudes representan el 15%, por el canal presencial se recibieron 4 solicitudes que representa el 4% y por el canal telefónico se recibió 4 solicitudes que representan el 4%.

## TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGIA	TOTAL PQRS	%
RECLAMO	39	35%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	28	25%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	16	14%
FELICITACIÓN	15	13%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8	7%
QUEJA	5	4%
SOLICITUD DE COPIA	1	1%
CONSULTA	1	1%
<b>Total general</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>



La gráfica anterior, muestra en su orden la tipología de las peticiones recibidas durante el mes de agosto de 2017. Entre las que se destacan 39 reclamos que representan el 35% 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 el mal servicio recibido en los SuperCade debido a los largos tiempos de espera y mala orientación, por la dificultad en la generación de las certificaciones catastrales por el aplicativo catastro en línea y por los requisitos exigidos en la expedición de las certificaciones catastrales.

Se recibieron 28 derechos de petición de interés particular que representan el 25%, referido a solicitudes de certificaciones catastrales, revisiones de uso y avalúo de los predios, corrección de área construida y consultas de plusvalía.

También fueron recibidos 16 solicitudes de información que representan el 14%, 15 felicitaciones que representan el 13% por la excelente atención ofrecida por algunos funcionarios en el SuperCade CAD y AMERICAS y 8 derechos de petición de interés general que representan el 7%.

Así mismo fueron recibidas 5 quejas que representa el 4%, relacionada con la inconformidad en la atención recibida por los funcionarios en los SuperCade.

Fue recibida una 1 consulta que representa el 1% y una 1 solicitud de copia que representa el 1%.

### 3. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	31	28%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	18	16%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	18	16%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	14	12%
CENSO INMOBILIARIO	14	12%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>95</b>	<b>84%</b>
OTROS SUBTEMAS	18	16%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

La tabla anterior, muestra en su orden los cinco subtemas más relevantes en el mes de agosto, destacándose el tema “Trámites: moras, prioridades”, con un total de 31 peticiones que equivalen al 28%, 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 “Traslado por no competencia”, con un total de 18 peticiones que representan el 16%. El tercer lugar, fue para el subtema “Atención servidores Red Cade” con 18 requerimientos que representan el 16%, en su mayoría son felicitaciones a los funcionarios por la excelente atención ofrecida en los SuperCade y quejas por la atención descortés de algunos funcionarios.

El cuarto lugar fue para el Subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con 14 requerimientos que representa el 12%, se encuentran derechos de petición de interés particular y general, 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 “censo inmobiliario” con un total de 14 requerimientos que representan el 12%, dentro de esta categoría se incluyen los derechos de petición de interés particular y las solicitudes de información relacionados con los trámites y servicios de competencia misional de la UAECD.

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

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE HACIENDA	7	38%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	21%
SECRETARIA DE SALUD	1	6%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	6%
UAESP - UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	1	6%
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	1	6%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	6%
SECRETARIA GENERAL	1	6%
(en blanco)	1	6%
<b>Total general</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 18 peticiones que representaron un 16% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de agosto (113 solicitudes). En la tabla anterior se puede observar que el mayor número de traslados se realizaron a la Secretaria Distrital de Hacienda con 7 peticiones, le siguió los traslados a la Secretaria de Gobierno con 4 peticiones. También se realizaron traslados a la Secretaria de Salud, Secretaria del Hábitat, Superintendencia Financiera de Colombia, Defensoría del Espacio Público, la Unidad de Servicios Públicos y la Secretaria General.

#### 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 PERIODO ACTUAL	TOTAL PQRS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	69	51	61%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	30	30	26%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	4	4	4%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	4	4	4%
OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL	3	3	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	1%

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL PQRS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	1	1	1%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	1	1%
<b>Total general</b>	<b>113</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

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 el 61% de los 113 requerimientos que ingresaron a la UAECD, seguido de la Subgerencia de Información Física y Jurídica con el 26%, la Subgerencia de Información Económica con el 4%, la Subgerencia de Recursos Humanos con el 4%, el Observatorio Técnico Catastral recibió el 2% de los requerimientos, la Oficina Asesora Jurídica gestiona el 1%, junto con la Gerencia de Información Catastral (1%) y la Oficina Asesora de Planeación (1%).

Durante el mes de agosto se atendieron un total de 95 solicitudes logrando una gestión del 84%, quedando pendiente el cierre de 18 requerimientos que equivale al 16%, 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 No. 2**

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS PENDIENTES PERIODO ANTERIOR	TOTAL PQRS CERRADAS PERIODO ANTERIOR	%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	23	23	52%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	9	9	20%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	7	7	16%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	2	2	4%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	4%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	1	1	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	2%
<b>Total general</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

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 45 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 CORRUPCIÓN	SOLICITUD DE COPIA	TOTAL GENERAL
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	1	3	2	3	4	2		1	3
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	6					4			5
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA		13			13				13
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA		6		2	4				4
OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL						2			2
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO							14		14
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						8			8
OFICINA ASESORA JURIDICA	8				10				9
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO		10							10
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

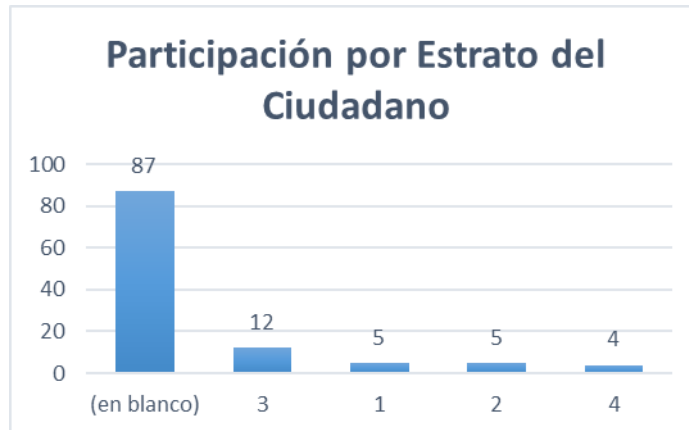
La tabla anterior, establece el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento y por dependencia. Para este periodo, el tiempo promedio máximo de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue: 14 días para la denuncia por actos de corrupción, 8 días para la atención de los reclamos, 5 días en promedio demora la atención de los derechos de petición de interés particular, 3 días para dar respuesta a los derechos de petición de interés general, solicitudes de información y quejas. Las felicitaciones se respondieron en un promedio de 2 días y la solicitud de copia fue atendida en 1 día. Por dependencias el promedio general fue de 6 días y el máximo tiempo con 14 días en promedio fue para la Oficina de Control Interno Disciplinario. 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.

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

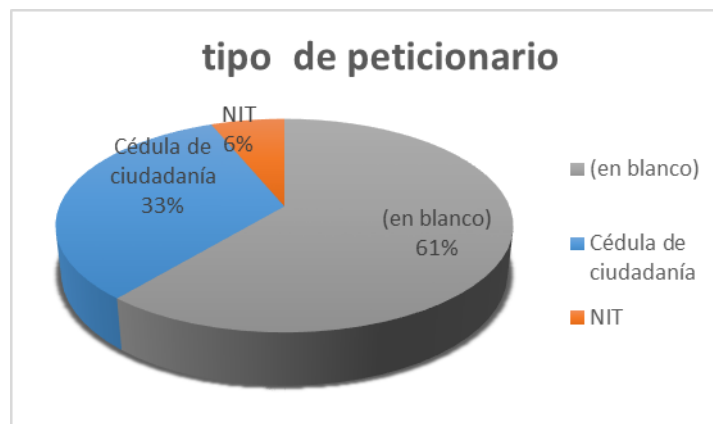


De la gráfica anterior, se puede inferir que el 69% de las PQRS recibidas en agosto por la UAECD no registraron el campo “localidad”. De las pocas PQRS que registraron este campo, se observa que las localidades con mayor participación se ubican principalmente en su orden en Kennedy, Usaquén, Fontibón, Engativá, Suba, Ciudad Bolívar, los Mártires y Chapinero.

### **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 77% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, el restante 23% que registraron este campo mayoritariamente pertenecen al estrato 3, seguido del estrato 1, 2 y 4, con ausencia de estrato 5 y 6.



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 agosto el 61% de los ciudadanos no registraron el campo documento de identidad.



## 9. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Calidad del Requiriente	TOTAL	%
Identificado	89	79%
Anónimo	24	21%
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 79% corresponde a ciudadanos identificados y el 21% lo realizó de manera anónima.

## 10. 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 respuesta 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: Sandra Moreno/GCAU  
Revisó: Ligia González/GCAU