



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

**INFORME MENSUAL PQRS ABRIL 2017**

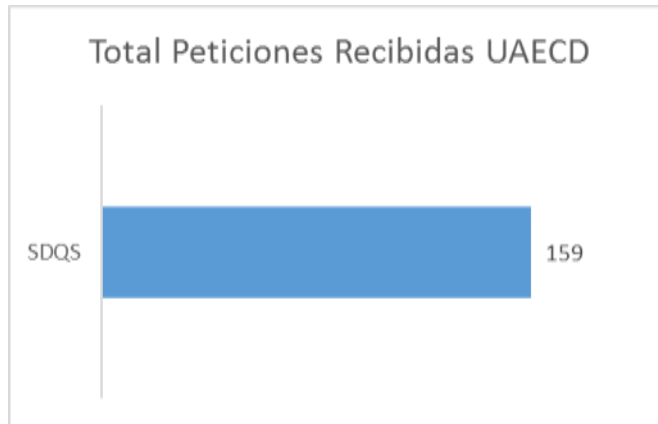
**BOGOTÁ, D.C. mayo de 2017**

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 ABRIL 2017

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

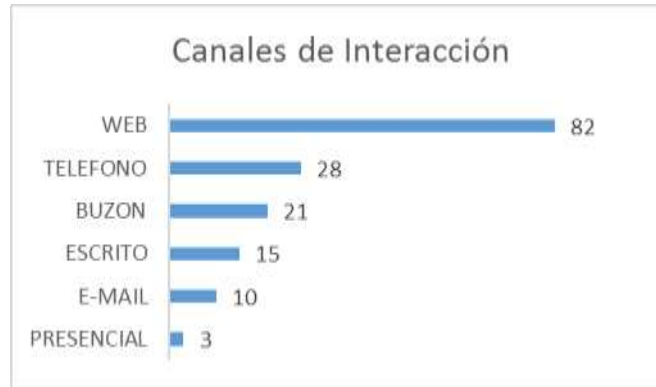


En el mes de abril se recibieron un total de 159 requerimientos, los cuales son registrados en su totalidad en el aplicativo SDQS, dando cumplimiento a lo estipulado en el numeral 3 del Artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, en el que se señala que las entidades deben garantizar el registro del 100% de las PQRS recibidas en la entidad en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Así:

*“3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”*

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

CANAL	TOTAL PQRS	%
WEB	82	52%
TELEFONO	28	18%
BUZON	21	13%
ESCRITO	15	9%
E-MAIL	10	6%
PRESENCIAL	3	2%
<b>Total general</b>	<b>159</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 82 solicitudes que equivalen al 52%, seguido en su orden por el canal telefónico con 28 solicitudes que representan el 18%, el buzón de sugerencias con 21 peticiones equivalentes al 13%, el canal escrito con 15 solicitudes representa el 9%, el E-mail (correo institucional [contactenos@catastrobogota.gov.co](mailto:contactenos@catastrobogota.gov.co)) con 10 correos representan el 6% y finalmente el canal presencial con 3 derechos de petición representa el 2%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:



La gráfica anterior, muestra en su orden la tipología de las peticiones recibidas durante el mes de abril de 2017. Entre las que se destacan los derechos de petición de interés particular con 67 requerimientos que representan el 42% del total de PQRS recibidas por la UAECD.

Seguido por los reclamos con 51 requerimientos que representan el 31%, relacionados principalmente por la demora en la respuesta a los trámites no inmediatos y a reclamos por el incremento en el impuesto predial de competencia de la Secretaria Distrital de Hacienda, así como por la dificultad de acceder a los servicios en línea y por los largos tiempos de espera para la atención en el SuperCADE CAD, que ocasiona un malestar general por el mal servicio prestado a la ciudadanía.

Se recibieron 13 derechos de petición de interés general que representan el 8%, seguido 12 felicitaciones que representan el 8%, 8 solicitudes de información que representan el 5%, 4 quejas con el 3%, 3 consultas que representan el 2% y finalmente se recibió 1 sugerencia que representa el 1%.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
AVALUO CATASTRAL	33	21%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	29	18%
CENSO INMOBILIARIO	25	16%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	19	12%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	16	10%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>122</b>	<b>77%</b>
OTROS SUBTEMAS	37	23%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

La tabla anterior, muestra en su orden los cinco subtemas más relevantes en el mes de abril, destacándose el tema “avalúo catastral”, con un total de 33 peticiones que equivalen al 21%, en su mayoría fueron derechos de petición de interés particular solicitando la revisión del avalúo catastral y reclamos por la demora en la respuesta a la radicación del trámite no inmediato.

En segundo lugar, encontramos el Subtema “Atención y servicio a la ciudadanía”, con un total de 29 peticiones que representan el 18%, correspondiendo principalmente a derechos de petición de interés particular solicitando revisiones de avalúo catastral, trámites inmediatos de solicitud de las certificaciones catastrales o de no poseer vivienda en Bogotá, derechos de petición de interés general de competencia de otras entidades distritales, reclamos por el incremento en el impuesto predial, así como solicitudes de información y consultas.

El tercer lugar, fue para el subtema “censo inmobiliario” con 25 requerimientos que representan el 16%, en su mayoría fueron derechos de petición de interés particular solicitando diferentes trámites como revisiones de avalúo catastral, cambio de usos y destinos de los predios y rectificación de la información jurídica, también fueron recibidos reclamos por el incremento en el impuesto predial.

El cuarto tema, le correspondió “tramites: moras, prioridades” con un total de 19 requerimientos que representan el 12%, correspondiendo principalmente a reclamos por la demora en la respuesta a las radicaciones asignadas a la Sugerencia de Información Física y Jurídica y Subgerencia de Información Económica.

En el quinto lugar del top, lo ocupó “Atención servidores Red CADE”, con 16 peticiones que representan el 10%, entre los cuales se destacan las felicitaciones por la excelente atención brindada por algunos funcionarios en el SuperCADE CAD, SUBA y BOSA.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE HACIENDA	7	70%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	30%
<b>Total traslado por no competencia</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

El traslado de peticiones representa un 6% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de abril (10 solicitudes). Siendo la Secretaria Distrital de Hacienda la entidad la entidad con el mayor porcentaje de traslados 70%, lo cual se explica por el vencimiento del descuento en el pago del impuesto predial unificado, los traslados a la Secretaria de Gobierno representaron el 30%.

## 6. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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

## 7. 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	111	73	72%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	24	10	10%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	16	10	10%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	2	2	4%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	2%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2		0%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	1	1	1%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	1%
<b>Total general</b>	<b>159</b>	<b>99</b>	<b>100%</b>

La tabla 1, muestra la información de las PQRS cerradas durante el periodo por las distintas dependencias de la UAECD, se destaca la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien atendió el 72% de los requerimientos que ingresan a la UAECD, seguido de la Subgerencia de Información Física y Jurídica con un 10%, la Subgerencia de Información Económica con el 10%, la Gerencia de información Catastral con el 4%, la Oficina de Control Interno Disciplinario con el 2%, la Subgerencia administrativa y Financiera y la Subgerencia de Talento Humano con el 1%.

Para este periodo, quedo pendiente el cierre de 60 requerimientos.

## 7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

Tabla No. 2

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS CERRADAS PERIODO ANTERIOR
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	72
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	28
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	9
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	6
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	1
<b>Total general</b>	<b>120</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 120 PQRS.

Del total de los 159 requerimientos recibidos en el mes de abril, se dio respuesta a un total de 99 requerimientos logrando una gestión del 62%.

## 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 INFORMACIÓN	Total general
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	2		2	5	4	5	5	7	5
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL		10	6	10			8		7
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		5	5	3					5

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA				12					12
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA						9			9
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	18		10	9			12		11
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	14			8			8		8
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO				14					14
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</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 de 11 días y por dependencias fue de 14 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 los ciudadanos no suministran el campo “localidad” en el momento del registrar las peticiones en el SDQS. Igualmente, se puede observar que el mayor número de ciudadanos que solicitaron requerimientos por el SDQS se ubican principalmente en su orden en las localidades de Engativá, Rafael Uribe Uribe, Bosa, Suba y Ciudad Bolívar.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



La gráfica anterior, muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que el 70% de los ciudadanos no registraron este campo al realizar los requerimientos y solo el 30% si registra el estrato, el mayor número de solicitudes recibidas fueron de ciudadanos que pertenecen al estrato 3 con 18 peticiones, estrato 2 con 14 peticiones y al estrato 1 con 10 requerimientos.



Respecto del tipo de requirente, la gráfica muestra que para el mes de abril, el 60% de los ciudadanos registrados en el SDQS son personas naturales, el 39% no registra este campo y el 1% son personas jurídicas.



## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Calidad del Requiriente	TOTAL	%
IDENTIFICADO	121	76%
ANÓNIMO	38	24%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 76% corresponde a ciudadanos identificados y el 24% a ciudadanos anónimos.

## 12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para este periodo se destaca que todas las respuesta emitidas por la UAECD cumplieron con el criterio de oportunidad y de atención de las PQRS en los términos legales establecidos. Por lo anterior, tampoco para este periodo se requieren acciones de mejora.

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