



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

**INFORME MENSUAL PQRS DICIEMBRE 2017**

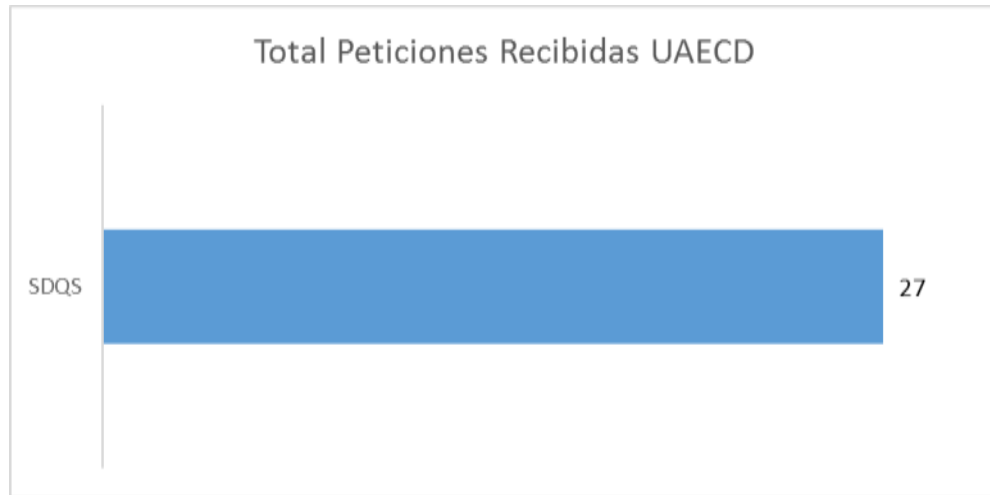
**BOGOTÁ, D.C. enero 2018**

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 DICIEMBRE 2017

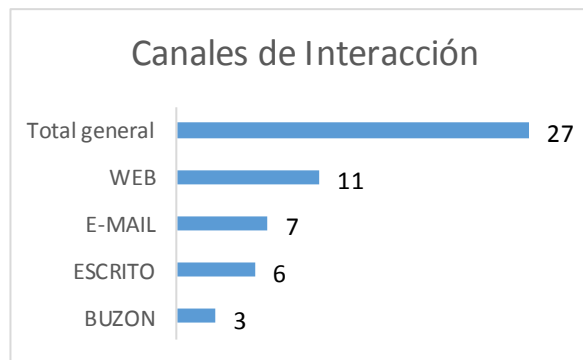
### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD Y DEPENDENCIA:



En el mes de diciembre se recibieron un total de 27 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	11	41%
E-MAIL	7	26%
ESCRITO	6	22%
BUZON	3	11%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



La gráfica anterior, muestra los principales canales utilizados por la ciudadanía para presentar las solicitudes a la UAECD; en primer lugar tenemos la WEB con 11 solicitudes que representan el 41%, seguido del correo institucional ([contactenos@catastrobogota.gov.co](mailto:contactenos@catastrobogota.gov.co)) con un total de 7 requerimientos que equivalen al 26%, en su orden continua el canal escrito con 6 solicitudes que representan el 22% y por el buzón de sugerencias se recibieron 3 peticiones que representan el 11%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:

TIPOLOGIA	TOTAL PQRS	%
RECLAMO	9	34%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	7	26%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	6	22%
CONSULTA	2	7%
FELICITACIÓN	2	7%
QUEJA	1	4%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>



Durante el mes de diciembre continuaron los reclamos como la tipología más representativa con 9 requerimientos que representa el 34%, 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 tuvieron relación con el incumplimiento en la visita técnica por parte del funcionario de la Subgerencia de Información Física y Jurídica, por la atención brindada por el funcionario en el agentamiento de la visita técnica y por el mal servicio prestado en la Planoteca.

Se recibieron 7 derechos de petición de interés general que representaron el 26%, en su mayoría correspondieron a traslados por ser de competencia de otras entidades y denuncias por construcciones sin licencia.

6 derechos de petición de interés particular que representan el 22%, en su mayoría correspondieron a traslados por no competencia y a solicitudes de los trámites ofrecidos por la UAECD como revisiones de uso y destino y radicación de recursos.

2 consultas que representan el 7% de competencia de la Secretaria Distrital de Planeación, 2 felicitaciones que representan el 7% por la excelente atención ofrecida por algunos funcionarios en el SuperCade CAD.

Así mismo fue recibida 1 queja que representa el 4%, relacionada con la instrucción dada por Catastro del cierre de la Ventanilla Única del Constructor-VUC durante el mes de diciembre.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	10	37%
TRAMITES: MORAS, PRIORIDADES	5	20%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	4	15%
CENSO INMOBILIARIO	3	11%
APELACIONES	2	7%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>24</b>	<b>90%</b>
OTROS SUBTEMAS	3	10%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Los cinco subtemas más relevantes en el mes de diciembre en su orden fueron, los “Traslados por no competencia” con un total de diez 10 traslados que representaron el 37%.

Los “Trámites: moras, prioridades”, con un total de 5 peticiones que equivalen al 20%, correspondientes a reclamos por la demora en la respuesta a la radicación de los trámites no inmediatos a cargo de la Subgerencias Física y Jurídica.

El tercer lugar, fue para el subtema “Atención y servicio a la ciudadanía” con 4 requerimientos que representan el 15%, se encuentran reclamos por el cierre en diciembre de la Ventanilla VUC y por la mala atención prestada en la Planoteca, también se recibieron consultas de competencia de la Secretaria de Planeación.

El Subtema “Censo inmobiliario”, con un total de 3 peticiones que representan el 11%, incluye reclamos por la mala atención brindada por el funcionario de la Subgerencia Física y Jurídica en el agendamiento

de la visita técnica y por otra parte incumplimiento en la visita programada, también fue recibido un derecho de interés particular relacionado con la solicitud de un trámite de revisión de uso y destino.

El quinto tema, le correspondió “Apelaciones” con un total de 2 requerimientos que representan el 7%, dentro de esta categoría se encuentran la solicitud de los recursos de Reposición contra los actos administrativos.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	6	60%
CAJA DE VIVIENDA POPULAR	2	20%
CONCEJO DE BOGOTA	1	10%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	10%
<b>Total general</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 10 peticiones que representaron el 37% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de diciembre. Los traslados fueron a la Secretaría Distrital de Gobierno, a la Caja de Vivienda Popular, el Concejo de Bogotá y la Defensoría del Espacio Público-DADEP.

## 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	TOTAL PQRS CERRADOS	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	16	16	59%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	7	7	26%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	7%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	1	1	4%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	1	1	4%
<b>Total general</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

La tabla 1, muestra la cantidad PQRS recibidas y gestionadas por las distintas dependencias de la UAEC, se destacó la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien recibió el 59% de las PQRS, seguida por la Subgerencia de Información Física y Jurídica quien recibió el 26% de los requerimientos que ingresaron a la UAEC, la Oficina de Control Interno Disciplinario recibió el 7%, la Gerencia de Información Catastral el 4%, al igual que la Subgerencia de Información Económica con el 4%.

Durante el mes de diciembre por el bajo volumen de peticiones recibidas se logró una gestión del 100% de las mismas.

## 7.1. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

**Tabla No. 2**

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS PENDIENTES	TOTAL PQRS CERRADAS	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	9	9	36%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	9	9	36%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	6	6	24%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	4%
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

En la tabla No. 2, encontramos el total de requerimientos que estaban pendientes por respuesta del periodo anterior, logrando, el cierre del total de las 25 PQRS que estaban pendientes por gestión, y dentro de los tiempos normativos.

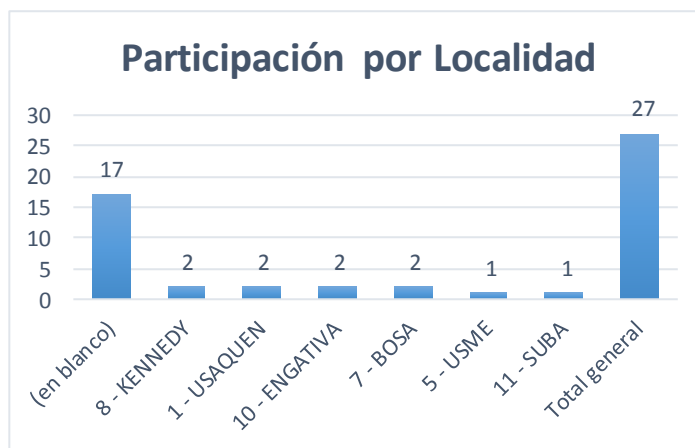
## 8. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA	TOTAL GENERAL
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	1	4	1	5	9	8	4
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL					1		1
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA		11			8	18	10
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	9	6			5		6
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2						2
OFICINA ASESORA JURIDICA		11					11
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>6</b>

En la tabla anterior, se observa el tiempo promedio de respuesta que se toma la UAEC por tipo de requerimiento y por dependencia. Para este periodo, el tiempo promedio máximo de cierre de las

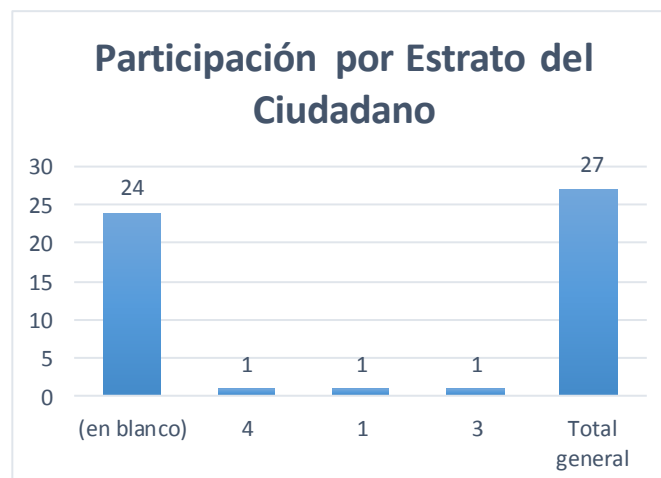
peticiones ciudadanas por tipología fue: 12 días para las consultas, 6 días para la atención de los reclamos, 5 días en promedio para la atención de las quejas y los derechos de petición de interés particular. Los derechos de petición de interés general fueron atendidos en un promedio de 2 días y las felicitaciones se gestionaron en un promedio de 1 día. 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 63% de las PQRS recibidas en diciembre por la UAECD no registraron el campo “localidad”. De las pocas PQRS que registraron este campo, se observa que las localidades con participación se ubican principalmente en su orden en Kennedy, Usaquén, Engativá, Bosa, Usme y Suba.

## 10. PARTICIPACIÓN POR ESTRATO Y TIPO REQUERENTE



La gráfica muestra la desagregación por estratos de los ciudadanos que registraron sus peticiones por el SDQS. Encontrando que el 89% de los ciudadanos no registraron el campo estrato al realizar los requerimientos, el restante 11% que registraron este campo pertenecen a los estratos 1, 3, 4.



Respecto del tipo de requirente que realizó solicitudes a la UAECD a través del SDQS durante el mes de diciembre, se pudo establecer que el 74% no registraron los datos de identificación como el número y tipo de documento, tan solo el 26% lo realizaron. De los usuarios con el registro del documento de identidad, el 94% son personas naturales y el 6% son personas jurídicas.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Calidad del Requirente	TOTAL	%
Identificado	17	63%
Anónimo	10	37%
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 63% corresponde a ciudadanos identificados y el 37% lo realizó de manera anónima.



## 12. 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