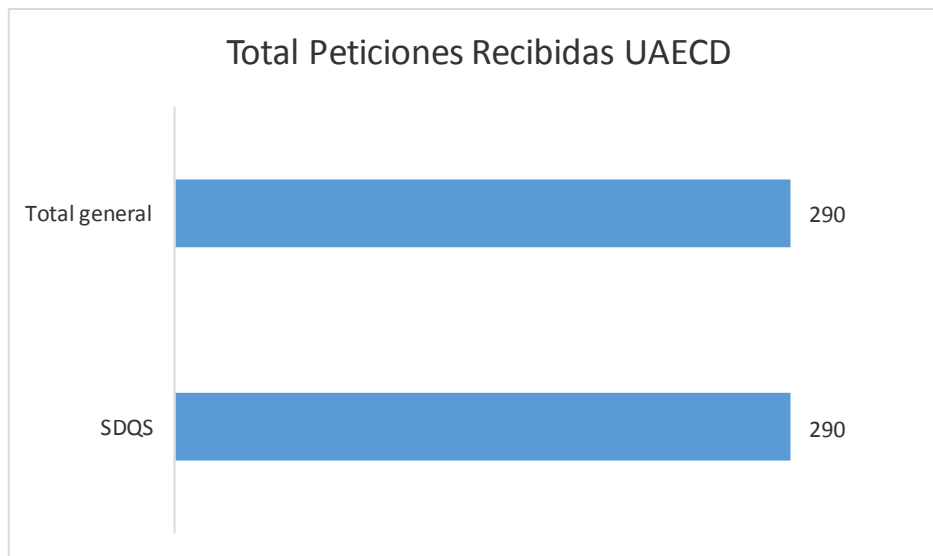


## UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL INFORME MENSUAL DE PQRS MARZO 2017

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



En el mes de marzo se recibió un total de 290 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:

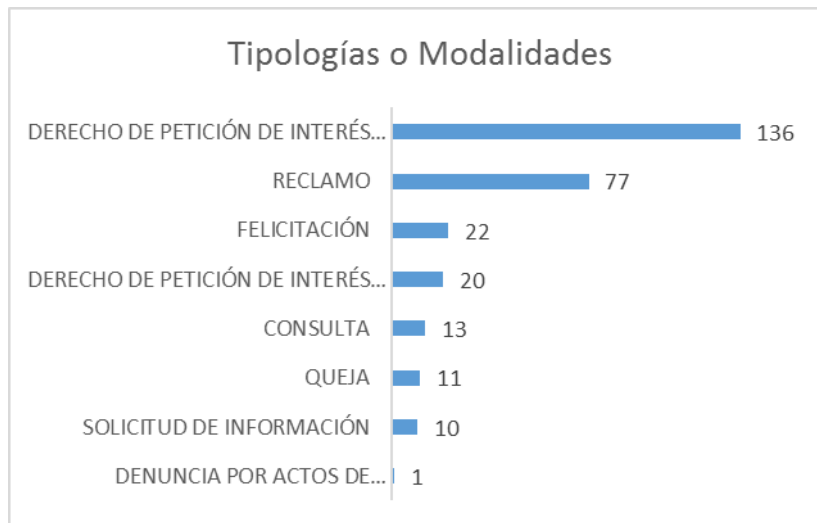
*“3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de 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



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 138 solicitudes que equivalen al 47% del total de peticiones recibidas, seguido en su orden por el canal telefónico con el 23%, el buzón de sugerencias con el 18%, el canal escrito con el 7%, el E-mail (correo institucional [contactenos@catastrobogota.gov.co](mailto:contactenos@catastrobogota.gov.co)) con el 3% y finalmente el canal presencial con el 2%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES:



La gráfica anterior, muestra la tipología de las peticiones recibidas durante el mes de marzo de 2017. Entre las que se destacan los derechos de petición de interés particular con 136 requerimientos que representan el 47% del total de PQRS recibidas por la UAECD.

Los reclamos con 77 requerimientos representan el 27%, relacionados principalmente con la falta de funcionarios y los pocos turnos asignados al día, así como 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.

Las felicitaciones representan un 8%, seguido de los derechos de petición de interés general con el 7%, las consultas representan el 4%, las quejas el 4%, las solicitudes de información representan el 3% y finalmente se recibió 1 denuncia por actos de corrupción que no representa peso frente al total de PQRS recibidas en el periodo.

#### 4. SUBTEMAS MAS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	69	23%
CENSO INMOBILIARIO	48	17%
AVALUO CATASTRAL	46	16%
ATENCION SERVIDORES RED CADE	28	10%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	26	9%
<b>TOTAL 5 SUBTEMAS</b>	<b>217</b>	<b>75%</b>
OTROS SUBTEMAS	73	25%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>290</b>	<b>100%</b>

La tabla anterior, muestra en su orden los cinco subtemas más relevantes en el mes de marzo, destacándose el tema relacionado con la “Atención y Servicio a la ciudadanía”, con un total de 69 peticiones que equivalen al 23%, en su mayoría fueron derechos de petición de interés particular solicitando diferentes trámites no inmediatos, en especial revisiones de avalúo catastral, revisiones de uso y destino, actualización de la información jurídica, etc. También se revieron reclamos por los pocos funcionarios asignados a la atención en los SuperCADE, lo que ocasiona largos tiempos de espera y mala atención al ciudadano, en este sentido se recibieron las sugerencias relacionadas con la asignación de mayor número de funcionarios para la atención de la ciudadanía.

En segundo lugar, encontramos el Subtema “Censo Inmobiliario”, con un total de 48 peticiones que representan el 17%, siendo recurrentes los derechos de petición de interés particular solicitando tramites no inmediatos relacionados con revisiones de avalúo catastral y destino y uso de los predios, así como solicitud de las certificaciones catastrales o de no poseer vivienda en Bogotá.

El tercer lugar, fue para el subtema “Avalúo Catastral” con 46 requerimientos que representan el 16%, su gran mayoría corresponde a derechos de interés particular solicitando la revisión, también se recibieron reclamos por la demora en la respuesta al trámite solicitado.

El cuarto tema, le correspondió a la “Atención de los Servidores en la Red CADE” con un total de 28 requerimientos que representan el 10%, entre los cuales se destacan las felicitaciones por la excelente atención brindada por algunos funcionarios en el SuperCADE CAD y BOSA.

En el quinto lugar del top, lo ocupó el tema Administración del Talento Humano, con 26 peticiones que representan el 9%, en su mayoría reclamos por la falta de funcionarios para la atención de la ciudadanía en el SuperCADE CAD, por los pocos turnos asignados para la atención y en otros casos por la demora en la atención prestada.

## 5. TOTAL, PETICIONES TRASLADOS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TOTAL	%
SECRETARIA DE HACIENDA	12	66%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	16%
CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	1	6%
SECRETARIA DE EDUCACION	1	6%
TRANSMILENIO	1	6%
<b>Total traslado por no competencia</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>

El traslado de peticiones representa un 6% del total de peticiones recibidas por la entidad durante el mes de marzo. Siendo la Secretaria Distrital de Hacienda la entidad la entidad con el mayor porcentaje de traslados 66%, lo cual se explica por el vencimiento del descuento del impuesto predial unificado.

## 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

Tabla No. 1

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL PQRS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	203	134	76%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	40	9	5%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	28	22	13%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	13	8	4%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	2	1%

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS RECIBIDOS PERIODO ACTUAL	TOTAL PQRS CERRADOS PERIODO ACTUAL	%
OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1		0%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	1		0%
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	1%
<b>Total General</b>	<b>290</b>	<b>176</b>	<b>100%</b>

La tabla 1, muestra la información de las PQRS cerradas durante el periodo por las distintas dependencias de la UAEC, se destaca la Gerencia Comercial y Atención al Usuario quien atendió el 76% de los requerimientos que ingresan a la UAEC, seguido de la Subgerencia de Información Económica con un 5%, la Subgerencia de Información Física y Jurídica con el 13%, la Gerencia de información Catastral con el 4%, la Oficina Asesora Jurídica con el 1% al igual que la Subgerencia administrativa y Financiera con el 1%.

**Tabla No. 2**

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS PENDIENTES PERIODO ANTERIOR	TOTAL PQRS CERRADAS PERIODO ANTERIOR	%
GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	37	37	92%
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	1	1	2%
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	1	1	2%
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	1	1	2%
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO	1	1	2%
<b>Total General</b>	<b>41</b>	<b>41</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 de 217 PQRS, de los cuales 176 corresponden al periodo actual y 41 requerimientos pertenecen al periodo anterior.

Del total de requerimientos recibidos en el mes de marzo (290), se dio respuesta a un total de 176 requerimientos logrando una gestión del 61%.

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

DEPENDENCIA	CONSULTA	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	4	4	4	4	4	7	3	5
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL		6	3				5	5
OFICINA ASESORA JURIDICA							6	6
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			7					7
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA			7		11	13	6	9
SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA			6		1	7		6
SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO			11					11
<b>Total General</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Diferencia de los Términos Legales (días de extemporaneidad)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

La tabla anterior, establece el tiempo promedio de respuesta por tipo de requerimiento y por dependencia. Para este periodo, el tiempo promedio de cierre de las peticiones ciudadanas por tipología fue de 5 días y por dependencias fue de 7 días, lo que indica que las respuesta emitidas por la UAECD cumplieron con 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 64% 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 las localidades de Bosa, Engativá y Usaquén.

## 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, destacándose que el 64% de los ciudadanos no registran este campo al realizar los requerimientos y del 36% que si registra el estrato, el mayor número de solicitudes son de ciudadanos que pertenecen al estrato 2 con 36 peticiones, estrato 3 con 32 peticiones y al estrato 1 con 18 requerimientos.



Respecto del tipo de requirente, la gráfica muestra que para el mes de marzo, el 69% de los ciudadanos registrados en el SDQS son personas naturales, el 29% no registra este campo, el 1% son personas jurídicas y el 1% son extranjeros residentes en el país.

## 11. CALIDAD DEL REQUIRIENTE

Calidad del Requirente	N	%
IDENTIFICADO	234	81%
ANÓNIMO	56	19%
<b>TOTAL</b>	<b>290</b>	<b>100%</b>

Del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía para este periodo, se observa que el 81% corresponde a ciudadanos identificados y el 19% correspondió 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, se elimina el ítem de acciones de mejora.





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

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)

08-01-FR-01  
V.3,1

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
NACIONAL  
Unidad Administrativa Especial  
Catastro D.A.M.

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)

08-01-FR-01  
V.3,1

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
NACIONAL  
Unidad Administrativa Especial  
Catastro D.A.M.

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)

08-01-FR-01  
V.3,1

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**