

Entidad

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

▼

Vigencia

Año 2024 Semestre 1

▼

**REPORTE**

Año 2024 Semestre 1

**Defensor de la Ciudadanía**

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL



**BOGOTÁ**

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Haga un listado de los Productos Esperados, Indicadores de Producto establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía que tiene la entidad enunciando su avance.

## Lineamiento 1



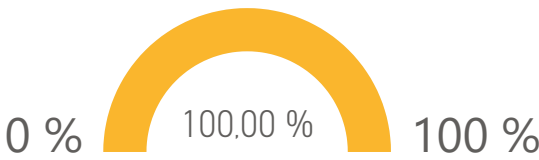
### Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el marco del monitoreo de las Políticas Públicas adoptadas por el Consejo Nacional de Política Económica y Social del Distrito Capital – CONPES D.C., la UAECD realiza el reporte de cumplimiento de los productos establecidos en el Plan de Acción de la Política a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como líder de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Para el primer semestre de 2024, se remitió el pasado 10 de julio de 2024 el reporte de los indicadores del Plan de acción de responsabilidad de la UAECD.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** En el marco del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, verifique los avances en la implementación y seguimiento.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Se ha expedido la resolución 521 de julio de 2024: Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se crea el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se derogan las Resoluciones 1687 de 2019, 1123 de 2012 y 374 de 2023 expedidas por la Dirección de la Unidad, en la cual se crea la mesa técnica de apoyo para el relacionamiento con la ciudadanía - Modelo de relacionamiento con la ciudadanía espacio que tiene como finalidad la implementación del modelo en la UAECD

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Registre si la entidad apropia dentro de su presupuesto anual los recursos para el cumplimiento de las metas establecidas con las políticas que se articulan con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

## Lineamiento 3

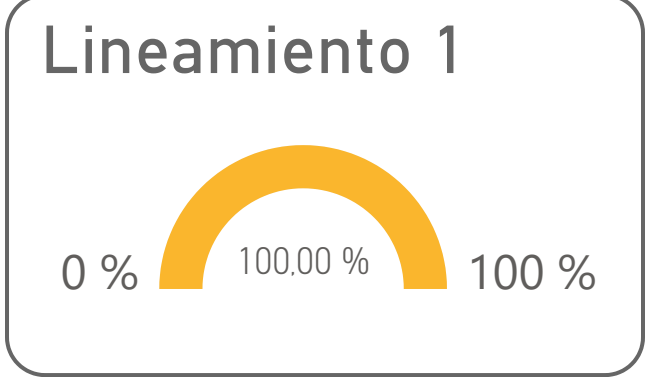


### Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La UAECD dispone de los recursos presupuestales necesarios y cuenta con una dependencia responsable de la atención a los ciudadanos a cargo de la ejecución de éstos.  
La entidad aseguró los recursos necesarios para el período enero a mayo 2024, mediante el Proyecto de Inversión 7841 Fortalecimiento Institucional de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Presente las recomendaciones frente a los avances y/o necesidades evidenciadas durante la implementación de las directrices de lenguaje claro, accesibilidad y enfoques de derechos, en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.



## Observaciones Función 2 Lineamiento 1

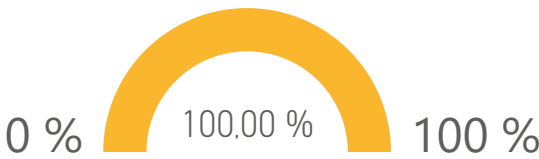
Funcionarios de la Subgerencia de Participación y Atención Ciudadano - SPAC asisten al "Laboratorio de simplicidad" convocado por la Veeduría Distrital, en donde se compartio a través de talleres tips para el buen manejo del lenguaje claro. De otra parte, se realiza gestión con Veeduría con el fin de programar capacitaición a los funcionarios de la Unidad, e informan que se realizara durante el segundo semestre del año.

La Subgerencia de Recursos Humanos con corte a 31 de marzo gestionó con Compensar a través de su programa Propulsores Compensar la posibilidad de realizar el curso de "Lengua de señas para el servicio", el cual estará dirigido mínimo a 25 funcionarios de la UAECD y se tiene previsto realizarlo en el segundo semestre de 2024.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promueva el uso de los canales dispuestos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante, desarrollados a través de la Directiva Conjunta 005 de 2023, o la que la modifique o sustituya, así como frente a los demás lineamientos que se exidan en este marco

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Se recomendó a la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano y a la Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano realizar los análisis técnicos para evaluar la viabilidad de reemplazar la operación de atención a la ciudadanía, que en la actualidad está soportada mediante contratos de prestación de servicios contratados directamente con personas naturales, por la contratación de un servicio BPO, que es el servicio tercerizado que permite disponer de un equipo de personas denominadas Agentes en un área centralizada para recibir y transmitir información utilizando canales como voz, chat, fax, email, Whatsapp, chatbox, página web y redes sociales, entre otros, y así atender las solicitudes realizadas por los ciudadanos interesados.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formule recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

## Lineamiento 3



### Observaciones Función 2 Lineamiento3

Se realizan informes mensuales consolidados de las PQRS que presenta la ciudadanía, se realiza el análisis estadístico de los mismos con el fin de mitigar retrasos en el proceso respuesta a peticiones por parte de la ciudadanía.

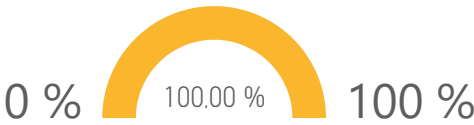
# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **FUNCIÓN 3. Lineamiento 1:** A partir de los 4 escenarios de interacción entre la ciudadanía y el Estado, definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, analice la información recaudada, y presente recomendaciones para el fortalecimiento de la prestación del servicio.

Para facilitar el seguimiento frente al acceso a la información pública a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te escucha, a los defensores se les asignará un usuario en este, que les permitirá visualizar las peticiones que sean seleccionadas con alerta, con el fin de que adelanten monitoreo y puedan verificar que la dependencia competente, brindó respuesta de fondo en los términos establecidos. La Secretaría General, será la encargada de la asignación de usuarios y cualificación frente a la operatividad del sistema.

El Defensor de la Ciudadanía podrá implementar mesas de trabajo periódicas, en las cuales realizará actividades tendientes al seguimiento de la gestión en las peticiones en su entidad, para este fin tendrá en cuenta, los lineamientos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

## Función 3 Lineamiento 1



### Observaciones Función 3 Lineamiento 1

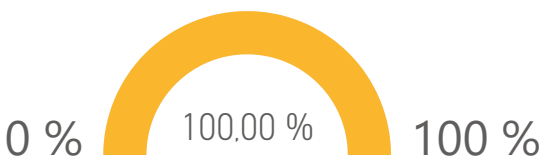
El análisis de datos muestra que el sistema CORDIS ha registrado un total de 160,251 solicitudes y en el presente año, al 12 de junio, 14,131. Este número refleja la demanda de atención y la importancia del sistema para gestionar eficientemente las interacciones con los clientes. Las solicitudes se dividen en varias categorías, incluyendo peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, cada una de las cuales requiere un enfoque y tratamiento específico. Como parte del entendimiento de la dinámica de solicitudes atendidas por la UAECD, se presenta a manera de resumen ejecutivo las cifras consolidadas de PQRS del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha BTE, para los primeros 5 meses del año 2024, a partir de los reportes publicados en la página oficial de la entidad <https://www.catastrobogota.gov.co/>

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía; y se elabore mínimo una pieza de comunicación que promueva el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía y el cumplimiento de sus deberes, divulgando, además, los canales de interacción dispuestos por la administración distrital.

Tenga en cuenta la disponibilidad de la información y los criterios diferenciales de accesibilidad definidos en los artículos 7 y 8 de la Ley 1712 de 2014, o la norma que la

## Lineamiento 1



### Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Se brinda un servicio transparente, oportuno e incluyente a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la consulta, solicitud de información y radicación de trámites, los cuales son socializados en la página web y en las diferentes redes sociales de la entidad.

La página web de la UAECD <https://www.catastrobogota.gov.co/> está a disposición de la ciudadanía para que realice la solicitud de trámites de forma virtual, conozca el estado de los mismos, cuente los cambios de dinámica urbana que observa en la ciudad y evalúe el servicio que Catastro en Línea le presta. Cuenta con un link de Tienda Virtual, para la compra de manzanas catastrales y/o certificados catastrales para terceros; todo esto, desde la comodidad de la casa u oficina, evitando desplazamientos, ahorrando tiempo y recursos.

La UAECD además mantiene publicada la Carta de Trato Digno en la sección de "Atención y Servicio" a la ciudadanía, en la cual se dan a conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes ante la entidad.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 2:** Promover dentro de la entidad la realización de sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía.

## Lineamiento 2



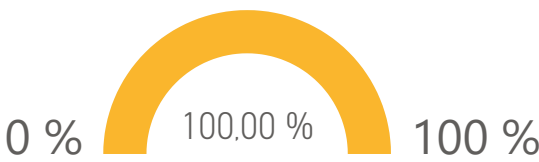
### Observaciones Función 4 Lineamiento 2

En el Plan Institucional de Capacitación PIC 2024 se incluyeron actividades relacionadas en el plan anticorrupción y de servicio a la ciudadanía, lo anterior considerando que las entidades distritales deben elaborar estrategias que permitan identificar las falencias en la suficiencia, competencia, cualificación del talento humano, teniendo en cuenta las debilidades identificadas en un diagnóstico de la PPDSC respecto a la alta rotación de personal, falta de cualificación en temas de servicio a la ciudadanía y enfoques diferenciales y en atención al usuario (habilidades blandas) entre otras, e insuficiencia de personal para atender a la ciudadanía.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Promover dentro de la entidad la participación en sensibilizaciones y/o cualificaciones en temáticas de servicio a la ciudadanía y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, que sean promovidas por la Secretaría General.

## Lineamiento 3



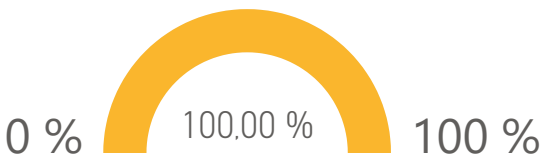
### Observaciones Función 4 Lineamiento 3

En el Plan Institucional de Capacitación PIC 2024 se incluyeron actividades relacionadas en el plan anticorrupción y de servicio a la ciudadanía, lo anterior considerando que las entidades distritales deben elaborar estrategias que permitan identificar las falencias en la suficiencia, competencia, cualificación del talento humano, teniendo en cuenta las debilidades identificadas en un diagnóstico de la PPDSC respecto a la alta rotación de personal, falta de cualificación en temas de servicio a la ciudadanía y enfoques diferenciales y en atención al usuario (habilidades blandas) entre otras, e insuficiencia de personal para atender a la ciudadanía.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identifique los canales de atención presencial, virtual y telefónico disponibles para la ciudadanía, enlistando los medios de interacción (puntos de atención presencial, chat, chatbot, formularios de PQRS, Redes Sociales, Video llamada, Líneas de Atención propias o tercerizadas, etc), e identifique oportunidades de mejora, con el fin de plantear acciones para su fortalecimiento.

## Suma de Función 5 Lineamiento 1



### Observaciones Función 5 Lineamiento 1

La UAECD, en garantía en la defensa de los derechos a los ciudadanos y en brindar una mejor experiencia de servicio, cuenta en su estructura organizacional con el proceso de Participación Ciudadana y Experiencia de Servicio, el cual considera los procedimientos de: PCE-PR-14 Atención y Radicación de Solicitudes y PCE-PR-04 Atención a PQRS, desde los cuales se establecen las acciones para que los funcionarios den alcance a todo tipo de requerimientos.

Así mismo, desde el componente tecnológico se brindan desde el portal de Catastro Bogotá (enlace: <https://www.catastrobogota.gov.co/>) el acceso a diferentes canales de recepción y atención de requerimientos como son:

- \* Catastro en línea.
- \* Agenda a un clic.
- \* Tienda virtual.
- \* Registro de PQRS
- \* Consulta de guía de trámites y servicios.
- \* Chat web.

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** El Defensor adelantará seguimiento a la identificación y cumplimiento de la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, incluyendo la digitalización y automatización (Decreto 088 del 2022 MINTIC), presentando el reporte actualizado del estado de avance y las recomendaciones en caso que haya lugar.

## Lineamiento 2



### Observaciones Función 5 Lineamiento 2

La Entidad, en cumplimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública, formuló y desarrolló la estrategia de racionalización de trámites, acorde con los lineamientos de la política de racionalización de trámites, la cual se presenta en el PTEP de la vigencia y su seguimiento.