

REPORTE

Año 2024 Semestre 2

Defensor de la Ciudadanía

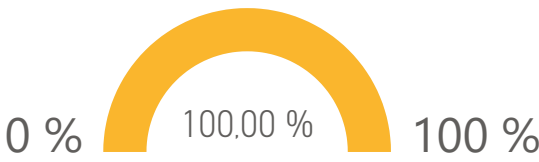
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital



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



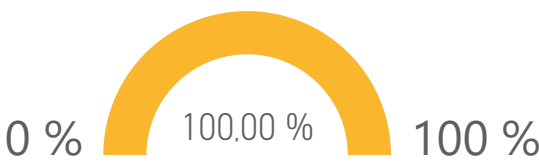
Observaciones Función 1 Lineamiento 1

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 segundo semestre de 2024, la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano realizó los reportes de los indicadores del plan de acción de la PPSC de responsabilidad de la UAECD el 15 de enero de 2025.

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

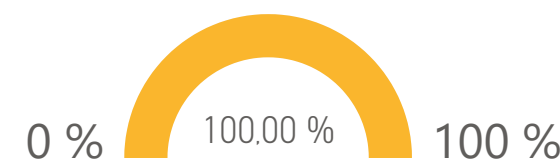
Con la actualización de la plataforma estratégica de la entidad, se crea el proceso de RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO, el cual, se gestiona mediante las políticas de relacionamiento: Política de servicio al ciudadano, política de participación ciudadana, política de racionalización de trámites y políticas de transparencia y acceso a la información y está en cabeza de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano, junto con las dependencias: Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, y Comunicaciones; con la actualización se ajustaron los procedimientos asociados al proceso, específicamente se enfatizó en el ajuste de los procedimientos " REES-PR-02 FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO Y DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA" y " REES-PR-04 ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES".

- Ejecución al 100% de la estrategia de servicio al ciudadano 2024
- Ejecución al 100% del plan de participación
- Elaboración de la estrategia de servicio al ciudadano para la vigencia 2025
- Elaboración del plan de participación para la vigencia 2025
- Consolidación del informe de sondeo de satisfacción de los canales de atención de la UAECD
- Elaboración del documento caracterización de los grupos de valor

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

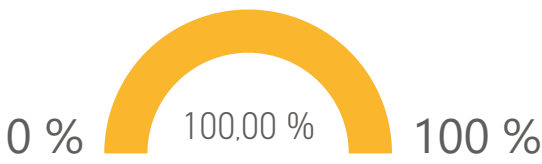
Dentro del presupuesto de funcionamiento de la UAECD, se disponen los recursos necesarios para atender a la ciudadanía a través de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano. Adicionalmente, se dispone de los recursos presupuestales de inversión.

La entidad aseguró los recursos de inversión necesarios para fortalecer la atención a los ciudadanos en el año 2024 mediante los proyectos de inversión 7841 Fortalecimiento Institucional de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, del Plan de desarrollo un nuevo contrato social y ambiental y el proyecto 8103- Fortalecimiento del acceso y cobertura de los servicios y trámites digitales de la UAECD en Bogotá D.C, del plan de desarrollo Bogotá camina segura.

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.

Lineamiento 1



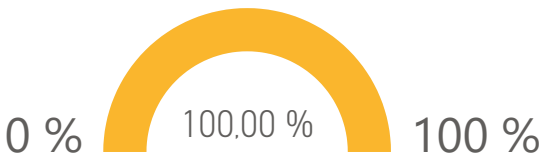
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

▲
Durante el año 2024, los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano participaron en capacitaciones de Lenguaje Claro, Escuela virtual de cualificación Distrital -Servicio a la Ciudadanía, Atención Al Derecho De Petición, Transversalización de enfoque de género, Hablemos de diversidad sexual, poblaciones y géneros por la SDP y SDM, Capacitación Política Publica LGTBIQ, Inducción a la política pública LGBTI, Curso Diversidad sexual y política pública LGBTI y Lengua de Señas para el Servicio.

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 expidan en este marco.

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

La Oficina de Control Disciplinario Interno ha dado cumplimiento oportuno a lo establecido en la Directiva Conjunta 003 de 2023, relacionado con la gestion de denuncias y ha enviado los informes trimestrales

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.

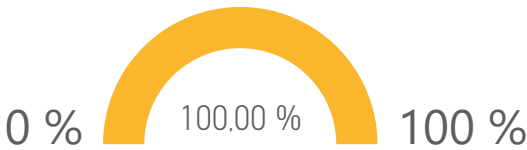
Lineamiento 3



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.

El Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 23 de diciembre de 2024 aprueba el Plan de Participación Ciudadana, no obstante, se solicita formular indicadores que permitan medir tanto el cumplimiento como la efectividad del plan. De otro lado, los miembros del comité solicita que los Facebook Live sean programados con suficiente anticipación.



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.

Observaciones Función 3 Lineamiento 1

El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía establece 4 escenarios de interacción:

Acceso a información pública: Se realiza monitoreo a los criterios de accesibilidad web y Se realiza mensualmente publicación en la página web de la entidad de las estadísticas de atención de solicitudes y PQRS atendidas.

Acceso a la oferta de bienes y servicios: Se mantiene actualizado en SUIT los trámites vigentes de la entidad.

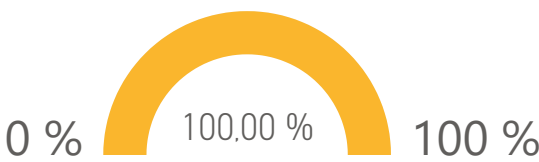
Petición y rendición de cuentas: El 18 de Diciembre se realiza a través de Facebook live Dialogo ciudadano "Avances hacia un Catastro inteligente", En el mes de diciembre se elaboró informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 2024

Participación ciudadana en la gestión pública: Se realiza construcción del plan de participación desde los aportes, opiniones y sugerencias de las personas que representan los principales grupos de valor con que cuenta la UAECD, 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 modifique o sustituya y los demás lineamientos que se expidan en este marco.

Lineamiento 1



Observaciones Función 4 Lineamiento 1

▲

Durante el mes de octubre, la Entidad aumentó su atención a los sábados, por lo que se publicó en El Tiempo la correspondiente pieza periodística.

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



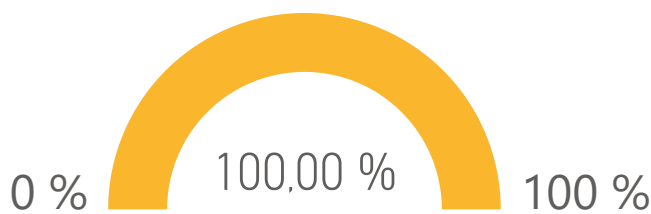
Observaciones Función 4 Lineamiento 3

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 Relacionamiento estratégico, el cual considera PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES (REES-PR-04) y PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS (REES-PR-05), 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.