

Defensor de la Ciudadanía

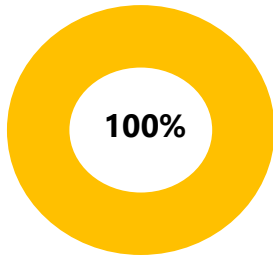
Unidad Administrativa Especial de Catastro
Distrital - UAECD



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 1

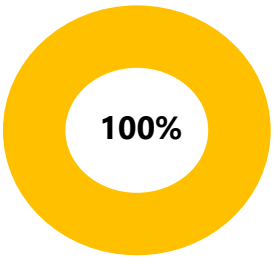


Observaciones Función 1 Lineamiento 1

En el segundo semestre de 2025 la entidad realizó un diálogo ciudadano, en él se socializó el tema de la Actualización Catastral Colaborativa con la comunidad.
Con el seguimiento a la herramienta Agéndate a un clic es posible identificar el tipo de población atendida y de esta manera poder generar estrategias de atención al interior de la entidad, de otra parte, con la herramienta se brinda una alternativa para que los ciudadanos accedan de una manera más sencilla y ágil a los trámites que brinda la entidad.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 2:** Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 2



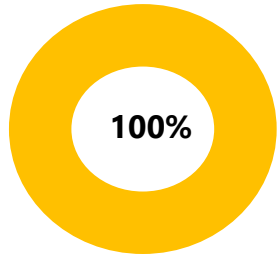
Observaciones Función 1 Lineamiento 2

Ejecución al 100% la estrategia de servicio al ciudadano 2025
Ejecución al 100% del plan de participación Elaboración de la estrategia de servicio al ciudadano para la vigencia 2026
Elaboración del plan de participación para la vigencia 2026
Cumplimiento de la meta de satisfacción programada para 2025 (8 puntos), pasando de un 7.2 en el 2024 a un 8.72 en el 2025
Elaboración del documento caracterización de los grupos de valor para la vigencia 2025, la cual sirvió de insumo para la construcción de las estrategias
Se lideró desde la UAECD dos ferias de servicio incluyentes dirigidas a personas con discapacidad y población prioritaria, en las cuales, se contó con la participación de otras entidades tales como: Secretaria de Hacienda, Secretaría General entre otras,. en las ferias se atendieron aproximadamente 300 personas, quienes recibieron orientación y atención relacionada con los trámites y servicios que brinda la entidad; Brindando así alternativas de acceso a los servicios requeridos por el ciudadano.
Referente a la implementación de lenguaje claro, se implementó desde la SPAC la medición de la coherencia, calidez, claridad y oportunidad de las respuestas escritas dirigidas a los ciudadanos, logrando pasar de un 58% en

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 3:** Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.

Lineamiento 3

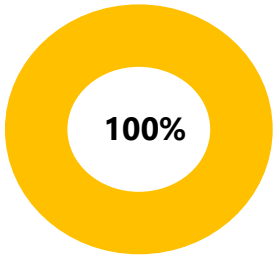


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

Monto asignado para la vigencia 2025: \$917 millones COP.
Monto ejecutado con corte al 30 de junio de 2025: \$905 millones COP (98,63 % de ejecución).
Al corte del mes de diciembre de 2025 se cumplen con el 100% de las actividades programadas en el plan de acción de la estrategia de atención al ciudadano. Esto se logró, a través de las 2 ferias de inclusión, en donde se logró brindar atención a 185 personas con discapacidad y población prioritaria. Se logró avanzar de un 56.25% a un 74.14% de claridad, calidad, coherencia y oportunidad, lo cual evidencia la mejora en la aplicación del lenguaje claro. El trámite de cambio de nombre automáticos por Catastro en Línea aumentó en comparación con la vigencia anterior, pasando de 4.628 a 16.043.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 2. **Función 2. Lineamiento 1:** Recomendación es sobre lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos

Lineamiento 1



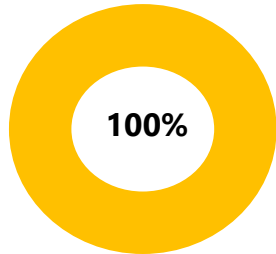
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

Con las revisiones y mediciones de calidad implementadas a las respuestas escritas para los ciudadanos en la GCAC y SPAC, se logró avanzar de un 56.25% a un 74.14% de claridad, calidad, coherencia y oportunidad, lo cual evidencia la mejora en la aplicación del lenguaje claro.
Se lideró desde la UAECD dos ferias de servicio incluyentes dirigidas a personas con discapacidad y población prioritaria, en las cuales, se contó con la participación de otras entidades tales como: Secretaria de Hacienda, Secretaría General entre otras. En las ferias se atendieron aproximadamente 300 personas, quienes recibieron orientación y atención relacionada con los trámites y servicios que brinda la entidad.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2



Observaciones Función 2 Lineamiento 2

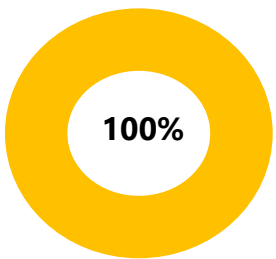
Durante el ultimo semestre de 2025, la entidad continuo fortaleciendo la gestión de denuncias por hechos de corrupción recibidas a través de los canales institucionales y el botón de denuncias en la página web, en cumplimiento de las directrices de la Directiva 005 de 2023 por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno de la UAECD.

En lo preventivo, se difundieron los canales de denuncias de manera interna y también de manera interna se realizó una encuesta de percepción desde la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Conforme a lo establecido en la Directiva 005 de 2023, la Secretaría General de la Alcaldía será la responsable de publicar y divulgar los datos de este tipo de denuncias.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

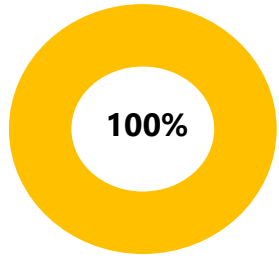
Entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, la UAECD gestionó un total de 3.078 peticiones ciudadanas a través de los canales institucionales, con una tasa de respuesta oportuna del 92 %.

El Defensor de la ciudadanía formuló la recomendación de entrega reporte de PQRS próximos a vencer, como alerta para dar respuesta oportuna en el comité de cada mes.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 1:** Análisis a partir de los escenarios de interacción definidos en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



Observaciones Función 3 Lineamiento 1

De acuerdo con el último informe de seguimiento a la calidad recibido por parte de la Secretaría General se observa con corte al mes de noviembre de 2025 la Entidad una calificación promedio acumulada del 100%, con cero (0) peticiones vencidas. Es importante mencionar que la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaria General envía las calificaciones un mes después.

En el Comité institucional de gestión y desempeño de cada mes se presentaron los resultados de la gestión de las peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha - BTE y se realiza seguimiento, como se evidencia en las actas.

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 3. **Función 3. Lineamiento 2:** A continuación, se reportan los datos de contacto del Defensor de la Ciudadanía de la entidad: nombre completo, correo electrónico y número telefónico de contacto.

Lineamiento 2



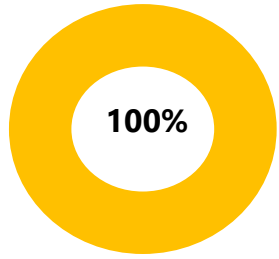
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025, se mantuvo el mismo defensor del ciudadano: ingeniero Orlando José Maya Martínez, jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 1:** Estrategias de comunicación para la divulgación de derechos deberes y canales de atención ciudadana.

Lineamiento 1



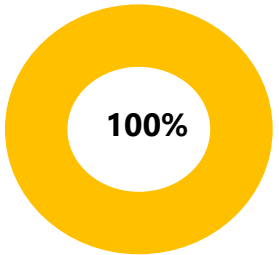
Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre de 2025, la entidad, a través de su Área de Comunicaciones, elaboró cinco piezas comunicativas que lograron impactar a aproximadamente 120,000 personas mediante redes sociales, sitio web y radio comunitaria.

Según una encuesta aplicada en el primer semestre a 1000 ciudadanos, el 78 % identifica al menos tres derechos y deberes básicos, mientras que, en comunidades étnicas y adultos mayores, este porcentaje fue del 65 %. Los materiales fueron desarrollados en formatos accesibles, incluyendo PDF etiquetados, cumpliendo con los criterios de accesibilidad establecidos en la Ley 1712 de 2014, como navegación por teclado, contraste adecuado y texto alternativo en imágenes.

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

Lineamiento 2



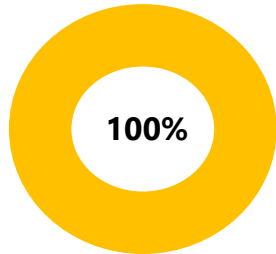
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el segundo semestre de 2025, en la UAECD se realizaron cursos de: Escuela Virtual de Cualificación Distrital, Gestión del tiempo y productividad en el trabajo y Sensibilización Guía Para La Medición De Las Experiencias Ciudadanas dirigido a 206 funcionarios en el mes de agosto; en el mes de septiembre se realizó un curso de Integridad y Transparencia dirigido a 88 funcionarios; y en el mes de diciembre se realizó el curso de Evaluación del Servicio y Medición de la Experiencia realizado por el DAFP dirigido a 16 funcionarios. Todos estos eventos de capacitación se realizaron de manera virtual.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 4. **Función 4. Lineamiento 3:** Fomentar la participación institucional en procesos de formación sobre 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

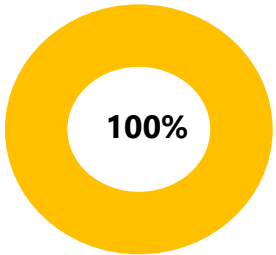


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el segundo semestre de 2025, la UAECD participó activamente en el ciclo de cualificaciones promovido por la Secretaría General sobre servicio a la ciudadanía y el sistema "Bogotá te escucha".

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 1:** Identificación, análisis y fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía.

Lineamiento 1



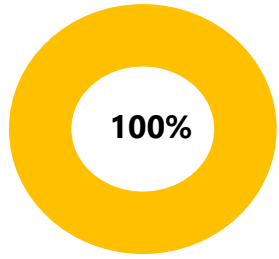
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el segundo semestre, se identificaron y documentaron los siguientes canales de atención a la ciudadanía: Canal presencial, con seis (6) puntos de atención presencial en: SuperCADE CAD: Avenida Carrera 30 No 25 - 90, SuperCADE Américas: Avenida Carrera 86 No. 43 – 55 Sur, SuperCADE 20 de Julio: Carrera 5 A No 30 D 20 Sur, SuperCADE Bosa: Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D 12, SuperCADE Suba: Calle 145 No. 103 B 90 y SuperCADE Manitas: Carrera 18 L # 70 B 05 Sur; Canal Virtual Página web: www.catastrobogota.gov.co, Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá: www.ideca.gov.co, Catastro en Línea: <https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/cel/#/home>, Tienda Virtual: <https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/tienda-virtual/> y Redes sociales; Canal Telefónico: 601 2347600; un chatbot habilitados en la página web institucional www.catastrobogota.gov.co y a través del portal de Bogotá Te escucha. En promedio, se atienden mensualmente 513 solicitudes a través de todos los canales, con un tiempo de respuesta promedio de 3,2 días. En el total de los casos se resolvieron dentro del plazo legal establecido. La UAECD cubre las principales localidades de la ciudad, a través de la red de CADES y Super CADES. La zona rural se atiende a través de ferias de servicios. Los canales virtuales, presencial y telefónico cumplen con los criterios básicos de accesibilidad. Cada canal cuenta con personal dedicado.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 5. **Función 5. Lineamiento 2:** Seguimiento a la racionalización y digitalización de trámites

Lineamiento 2



Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Se dispuso en Catastro en Línea una opción para que un ciudadano registrado, pueda realizar la actualización automática de la información jurídica (nombre de propietario) de un predio, a través de la consulta con el servicio de XROAD-SNR correspondiente a una transferencia de dominio a título de leasing habitacional de vivienda familiar (naturaleza jurídica 168), la cual se suma a la racionalización de 2024 correspondiente a la naturaleza jurídica de compraventa.

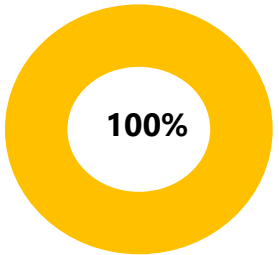
De forma adicional, gracias a la gestión con la Superintendencia de Notariado y Registro y el servicio de interoperabilidad se ha logrado la actualización de los nombres de los propietarios en la base catastral, según la información de las transacciones registradas a diario por los usuarios en la SNR en las 24 horas posteriores a la transacción de compraventa en el registro.

Se implementó en Catastro en Línea una interfaz con validadores que permiten generar la radicación del trámite cuando la información se encuentre completa y sea coincidente con la que reposa en las oficinas de registro de instrumentos públicos, lo cual permitirá a los usuarios, saber si la información es correcta y suficiente para que su trámite sea atendido, evitando reprocesos y optimizando tiempos.

A nivel tecnológico esta interfaz permite realizar automáticamente la validación del cumplimiento de los requisitos del trámite, utilizando la información disponible en las bases de datos de la Unidad y los servicios de consulta de la

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 1:** El Defensor de la Ciudadanía participará en la Mesa Técnica de Apoyo al Comité de Gestión y Desempeño para revisar el avance del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.

Lineamiento 1



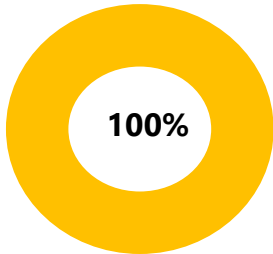
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

El jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de procesos ha participado en todos los Comités Institucionales de Gestión y Desempeño convocados en el segundo semestre de 2025, como consta en los listados de asistencia de dicho comité y en las actas que se encuentran firmadas.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 7. **Función 7. Lineamiento 2:** Los Defensores participarán como invitados en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Lineamiento 2



Observaciones Función 7 Lineamiento 2

Como defensor del ciudadano, el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, ingeniero Orlando José Maya Martínez, asistió a las sesiones desarrolladas el pasado 28 de agosto y 11 de diciembre de 2025.