

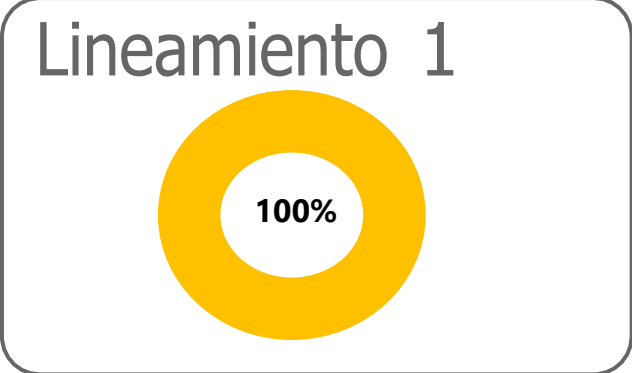
Defensor de la Ciudadanía

Unidad Administrativa Especial de Catastro
Distrital - UAECD



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

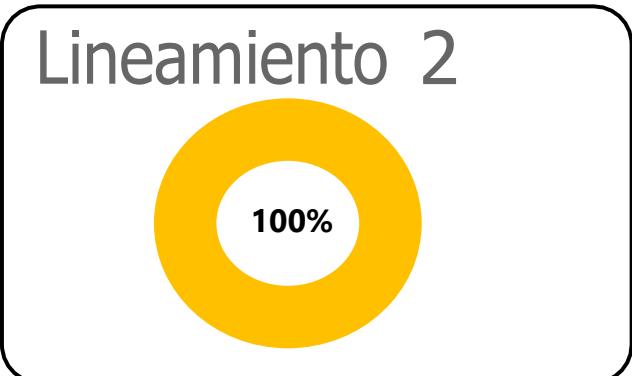
Decreto 847 de 2019 artículo 14 numeral 1. **Función 1. Lineamiento 1:** Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.



Observaciones Función 1 Lineamiento 1

- 1. Mantener la satisfacción de los grupos de valor: Se culminó satisfactoriamente el proceso de selección por mínima cuantía para la contratación del servicio de medición de satisfacción previsto para la presente vigencia. Como resultado de la evaluación de las propuestas recibidas, el contrato fue adjudicado a la empresa Consultores TIC S.A.S.
- 2. Ejecutar la estrategia de atención al ciudadano: Se fortaleció la estrategia de servicio a la ciudadanía mediante la capacitación de funcionarios en lenguaje claro y radicación de predios informales, así como la continuidad de la atención preferencial en el canal presencial, alcanzando la gestión de 38 trámites asociados a proyectos liderados por RENOBO. Se realizó la primera Feria Incluyente 2026, con la participación de 142 ciudadanos. Asimismo, se efectuó el seguimiento a la demanda de los canales de atención, la evaluación semestral de la calidad de las respuestas escritas emitidas por la entidad y el análisis de 3.158 interacciones en CatIA. Finalmente, se desarrolló la funcionalidad para la consulta de trámites en línea a través de CatIA, cuya puesta en producción está prevista para el mes de julio.

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



Observaciones Función 1 Lineamiento 2

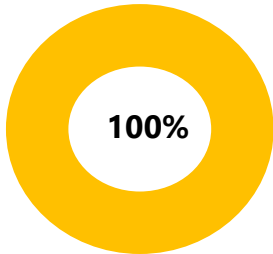
Se han realizado capacitaciones dirigidas a los funcionarios de que realizan atención a través de los diferentes canales de atención, enfocadas en el fortalecimiento de conocimientos técnicos catastrales, gestión documental, tratamiento de datos personales, PQRS, manejo de sistemas institucionales, lenguaje claro y atención a la ciudadanía. Asimismo, se abordaron temas específicos como avalúos, trámite 71, cabida y linderos, VUR, Certificado de Tradición y Libertad y radicación de predios informales. Estas actividades apuntan al mejoramiento de las competencias del equipo y al fortalecimiento de la calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

En junio se realizó la primera Feria Incluyente de la vigencia en el parqueadero del CAD, con la participación de 142 ciudadanos, entre ellos personas con discapacidad visual, auditiva y cognitiva, así como adultos mayores. Durante la jornada se brindaron servicios de orientación y radicación de trámites de cambio de nombre, expedición de certificados de censo catastral, revisión de avalúos, acompañamiento en el uso de Catastro en Línea, entre otros. Esta iniciativa contribuyó a fortalecer el acceso oportuno y equitativo a los servicios catastrales, promoviendo la inclusión y mejorando la accesibilidad para la población.

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

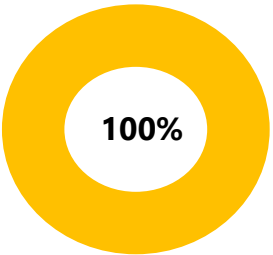


Observaciones Función 1 Lineamiento 3

La meta de proyecto de inversion Cumplir al 100% la estrategia de servicio al ciudadano -Indicador 3.1.2 tiene un presupuesto de inversion de \$957.247.050
Monto ejecutado con corte al 30 de junio de 2026: \$956.400.469 (99,91 % de ejecución).
Desde la estrategia de atención al ciudadano se ha avanzado en capacitaciones en tematicas estrategicas para la<z prestacion del servicio, se elaboró el informe detallado sobre la demanda de servicios, Se implementó el módulo de reportes en CatIA, en donde se pudo identificar en el primer trimestre 3.332 conversaciones (3.237 de ciudadanos y 95 de funcionarios), Se asignó un servidor para la atención de casos de entidades con alta demanda, Se socializó con el equipo de atención presencial los protocolos de la nueva versión del Manual de Servicio a la Ciudadanía (V3), Se realizó la primera Feria Incluyente 2026, con la participación de 142 ciudadanos, Se desarrolló la funcionalidad para la consulta de trámites en línea a través de CatIA, cuya puesta en producción está prevista para el mes de julio.

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

Lineamiento 1



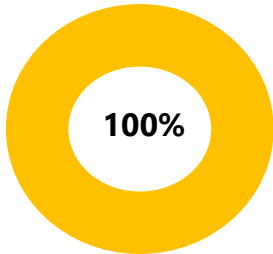
Observaciones Función 2 Lineamiento 1

En el marco de la ampliación del alcance de CatIA, el asistente virtual basado en inteligencia artificial diseñado para orientar a la ciudadanía en trámites y consultas relacionadas con bienes inmuebles y predios, se desarrolló la funcionalidad de "consulta del estado de trámites" a través de esta herramienta. Dicha funcionalidad entrará en operación durante el mes de julio y permitirá a los ciudadanos consultar de manera ágil la información sobre el estado de su trámite catastral, reduciendo la necesidad de desplazarse a los puntos de atención presencial o de realizar consultas a través de otros canales de atención.
Se lideró desde la UAECD una feria de servicio incluyente dirigida 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 142 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 2. **Función 2. Lineamiento 2:** Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).

Lineamiento 2

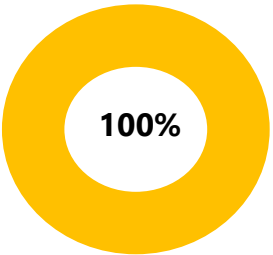


Observaciones Función 2 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, 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, actividad del PTEP 2026, 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 2. **Función 2. Lineamiento 3:** Formulación de recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

Lineamiento 3



Observaciones Función 2 Lineamiento 3

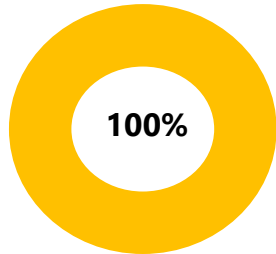
Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026, la UAECD gestionó un total de 10.077 peticiones ciudadanas a través de los canales institucionales, con una tasa de respuesta oportuna del 83,09 %.

El Defensor de la ciudadanía formuló la recomendación de entrega reporte de PQRS próximos a vencer, como alerta para dar respuesta oportuna en Comité institucional de Gestión y Desempeño.

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 junio de 2026 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



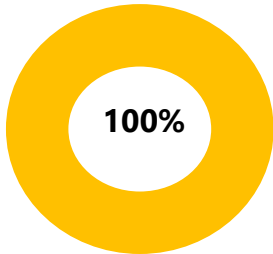
Observaciones Función 3 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, se mantuvo el mismo defensor del ciudadano: ingeniero Orlando José Maya Martínez, jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos. correo electronico omay@catastrobogota.gov.co cel 3002648893

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

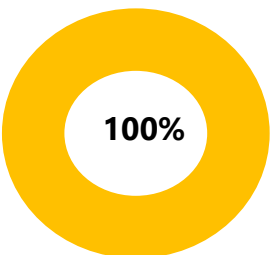


Observaciones Función 4 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, la entidad, a través de su Área de Comunicaciones, elaboró varias piezas comunicativas: realizamos la divulgación de los resultados del censo inmobiliario; iniciamos la estrategia para dar a conocer las etapas del censo de este año; iniciamos la estrategia para dar a conocer cuáles son los canales de atención, horarios, servicios y trámites; iniciamos la estrategia de posicionamiento de Catastro en línea; apoyamos en la comunicación para la rendición de cuentas; hemos realizado la divulgación de 2 productos del portafolio de servicios; iniciamos la estrategia para dar a conocer las herramientas y portales Ideca; diseñamos el plan marketing Ideca; diseñamos el mockup y mejoras de Valor Ya; elaboramos el Kit UI para todos los portales web. que lograron impactar a aproximadamente 120,000 personas mediante redes sociales, sitio web y radio comunitaria. 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



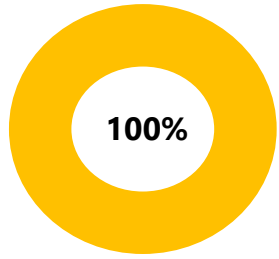
Observaciones Función 4 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, en la UAECD se han realizado capacitaciones dirigidas a los funcionarios de que realizan atención a través de los diferentes canales de atención, enfocadas en el fortalecimiento de conocimientos técnicos catastrales, gestión documental, tratamiento de datos personales, PQRS, manejo de sistemas institucionales, lenguaje claro y atención a la ciudadanía. Asimismo, se abordaron temas específicos como avalúos, trámite 71, cabida y linderos, VUR, Certificado de Tradición y Libertad y radicación de predios informales. Estas actividades apuntan al mejoramiento de las competencias del equipo y al fortalecimiento de la calidad y eficiencia en la prestación del servicio.

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

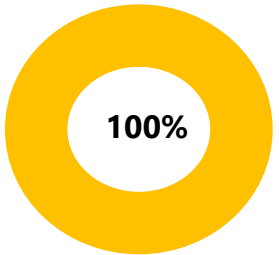


Observaciones Función 4 Lineamiento 3

Durante el primer semestre de 2026, 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



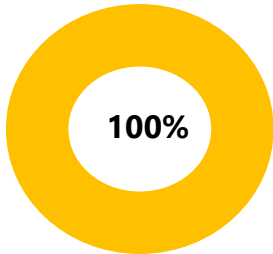
Observaciones Función 5 Lineamiento 1

Durante el primer semestre de 2026, 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 1.679 solicitudes a través de todos los canales, con un tiempo de respuesta promedio de 3 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. En nuestra carta de trato digno ubicada en la pagina web de la UAECD: https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/recursos/carta%20trato%20digno_.pdf, se divulga la información correspondiente a cada canal de servicio. En el primer semestre de 2026, la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano no realizó la encuesta a los canales de servicio al ciudadano. Se realizará en el segundo semestre de 2026 Dentro del proceso de Relacionamiento Estratégico de la cadena de valor de la UAECD se tiene el indicador clave de Atención oportuna de PQRS GCAC - SPAC, que para el primer semestre de 2026 obtuvo un resultado promedio de atención del 100%.

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

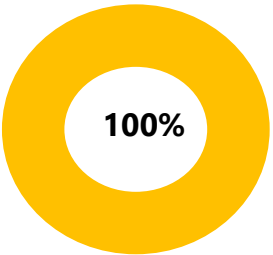


Observaciones Función 5 Lineamiento 2

Durante el primer semestre de 2026, se avanzó en la entrega de las siguientes historias de usuario: Módulo de Radicación, Módulo de Análisis Técnico (Estudio Previo), Módulo de Mutación y Valoración, Módulo de Asignación de Tareas y Asignación de Valores (integración con el Liquidador). Así mismo, se registró un avance en la entrega de la historia de usuario de Workflow y en la segunda versión de la historia de usuario para la integración del nuevo SIIC con el SGDEA. Adicionalmente, se continuó con las pruebas de los desarrollos correspondientes a la estabilización de englobes y desenglobes, así como de cabida y linderos. Respecto, a la mejora del trámite de incorporación de Topograficos, las pruebas alcanzan un avance del 60 %. No obstante, el desarrollo de estas actividades se ha visto impactado por interrupciones ocasionales en los servicios tecnológicos, situación que ha limitado el ritmo de ejecución previsto. Cada uno de estos eventos ha sido reportado oportunamente al equipo de tecnología para su correspondiente atención. Se espera implementar las funcionalidades completas para el segundo semestre de 2026.

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



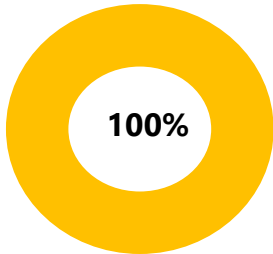
Observaciones Función 7 Lineamiento 1

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 primer semestre de 2026, 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 26 de febrero de 2026.