

MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorías PAA 2026

FECHA: 28 de julio de 2026

PARA: Dra. Olga Lucía López Morales
Directora General

DE: Luz Ángela Fonseca Ruiz
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final de evaluación al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD del primer semestre 2026

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 28-07-2026 12:26:48
Al Contestar Cite Este Nr.:2026IE17225 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: Sd:155 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/FONSECA RUIZ LU
DESTINO: DIRECCION GENERAL/LOPEZ MORALES OLGA LUCIA/ DIREC
ASUNTO: INFORME FINAL DE EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO NORMA
OBS: ELABORÓ: ELIANA LÓPEZ - BIBIANA TIJARO

Cordial saludo estimada Doctora Olga Lucía.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías – PAA vigencia 2026, que actualmente ejecuta la Oficina de Control Interno, en el marco de sus actividades y en atención con lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se realizó evaluación al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD del primer semestre 2026, según selectivo, el cual contiene recomendaciones para tener en cuenta.

De acuerdo con lo anterior, atentamente se remite el mencionado informe para su consideración y demás fines pertinentes.

Esperamos que la labor desarrollada por la Oficina de Control Interno contribuya al fortalecimiento y mejora continuo de los procesos, de las áreas funcionales y por ende del Sistema de Control Interno de la UAECD.

Cordialmente,



LUZ ANGELA FONSECA RUIZ
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Comité Institucional Coordinación Control Interno

Elaboró: Eliana López R.– Bibiana Tijaro - Contratistas OCI 

Revisó: Luz Ángela Fonseca Ruiz- Jefe OCI



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORÍA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Evaluación: X

Seguimiento:

Auditoría de Gestión:

Auditoría de Calidad:

Asesoría y/o Acompañamiento:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2026, se presentan los resultados del Informe final citado dirigido al Director (a) y demás integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la UAECDD con copia a las áreas o procesos involucrados

Proceso (s): Relacionamiento Estratégico

Nombre del informe: Evaluación al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias PQRSD del primer semestre 2026.

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el grado de cumplimiento normativo, eficacia y oportunidad en la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) procesadas por la UAECDD mediante una muestra selectiva, evaluando la solidez de los controles operativos implementados frente a los mandatos de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y normas que lo complementan; así como constatar el desempeño del Defensor del Ciudadano dentro de las instancias de la Mesa de Relacionamiento con la Ciudadanía, y la efectividad de las directrices e instrumentos transversales asociados a la participación ciudadana y el control social.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Verificar el cumplimiento de reportes del estado de las PQRSD de la UAECDD
2. Verificar el comportamiento de los requerimientos por tipología y canal de atención
3. Verificar el cumplimiento de lineamientos en la atención de PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes
4. Verificar la medición de satisfacción de los usuarios atendidos por la UAECDD
5. Verificar la gestión adelantada de la mesa de relacionamiento con la ciudadanía
6. Verificar la gestión de los procesos relacionados con la participación ciudadana y el control social
7. Verificar la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso
8. Verificar el cumplimiento y reporte de los indicadores asociados a la gestión de las PQRSD

3. ALCANCE

De acuerdo con el objetivo de la presente evaluación, el alcance corresponde al I semestre de 2026.

3.1 Limitación al alcance en la verificación integral del Proceso de PQRSD

En aras de verificar de manera integral el comportamiento, la oportunidad y la trazabilidad de las PQRSD radicadas en la Unidad, esta Oficina programó la evaluación correspondiente al período comprendido entre enero y junio de 2026, abarcando tanto el Sistema Distrital "*Bogotá te Escucha*" como el canal escrito administrado a través del aplicativo "*CORDIS*". No obstante, durante la fase de ejecución se identificó una limitación técnica respecto a la información

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECDD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

suministrada por la Subdirección Administrativa y Financiera (SAF) referida al canal escrito; tras el análisis del reporte Excel aportado, se constató que la base de datos no dispone actualmente de los campos parametrizados requeridos para segregar las solicitudes por canal de atención y tipología de la petición, conforme a los criterios metodológicos que orientan la aplicación de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

Esta condición técnica del registro impidió realizar cruce de variables y pruebas de trazabilidad necesarias para proferir un juicio de auditoría con los atributos de suficiencia y certeza exigidos. En consecuencia, y con el fin de salvaguardar la rigurosidad del proceso evaluatorio, la Oficina de Control Interno delimitó el alcance de la verificación del cumplimiento normativo exclusivamente al universo de las PQRSD registradas por el canal "*Bogotá te Escucha*", plataforma que cuenta con la arquitectura de datos y los parámetros estandarizados que permiten verificar sin lugar a interpretaciones a obtener información sobre la clasificación debida, el ciclo completo de la atención y la oportunidad de los requerimientos atendidos por la Unidad.

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 87 de 1993 "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Artículo 12º. Funciones de los auditores internos, literal j."
- Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...",
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", artículo 76.
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020.
- Decreto Único del Sector Gestión Pública 640 de 2025 artículo 262.
- Acuerdo 630 de 2015 "Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"
- Acuerdo 731 de 2018 se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones
- Directiva 005 de 2023 expedida por la Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital "Directrices 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."
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como asunto "implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos"
- Circular 003 de 2020 de la Subsecretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá "Actualización manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas".
- Caracterización del Proceso REES-CP V.9
- Procedimiento Atención PQRS - Código: REES-PR-05 – V3
- Procedimiento de Atención y Radicación de Solicitudes - Código: REES-PR-04 – V5
- Mapa de Riesgos MR REES-2026 V.1



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

5. METODOLOGÍA

La presente evaluación se desarrolló aplicando las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna. El proceso abarcó las fases de planeación, ejecución y comunicación de resultados, fundamentándose en el análisis técnico y la verificación de la evidencia frente a los criterios de auditoría vigentes. Para tal fin, se validó la información suministrada por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, la Oficina de Control Interno Disciplinario, la Subgerencia Gestión Jurídica, aportadas a través de los radicados No. 2026IE15357 del 3/07/2026, 2026IE14614 24/06/2026, 2026IE14775 25/06/2026 y 2026IE14976 30/06/2026 respectivamente, para lo cual analizo en el presente informe generando los resultados, conclusiones y recomendaciones que permitirán aportar a la mejora del Sistema de Control Interno.

Para el presente informe se tuvo en cuenta el registro de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas en la entidad entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026, de acuerdo con la información suministrada por la SPAC, según selectivo y la información publicada en el aplicativo Pandora relacionada con la documentación asociada al proceso, medición de indicadores, gestión de riesgos y las acciones adelantadas para mejorar el proceso, resultados verificados y consignados en el presente informe.

Para evidenciar el cumplimiento efectivo de los presupuestos exigidos para atender las peticiones presentadas por los ciudadanos, la Oficina de Control Interno seleccionó una muestra estadística de 50 peticiones entre peticiones de carácter particular, general, quejas, reclamos, solicitudes de información/copia y denuncias del total de 3.313 solicitudes radicadas en la UAECD, a través del sistema “Bogotá Te Escucha”.

La Oficina de Control Interno comunicó a la líder del proceso y a los responsables de área que fueron objeto de la presente evaluación, el informe preliminar mediante el radicado No. **2026IE16779** del 22 de julio de 2026, frente al cual no se recibieron observaciones, así las cosas, se expide el informe final

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1 Verificar el cumplimiento de reportes del estado de las PQRSD de la UAECD

6.1.1 Informe mensual del estado de las PQRSD reportado a la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría

Criterio: Circular conjunta 06 – 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, que tiene como *asunto* “implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”, dispuso: “(...) se ha diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia. En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte... La debida presentación del informe en mención debe ser registrada en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, sin que se haga necesario remitir la información por oficio o de manera escrita”.

Situación evidenciada

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Con base en la información remitida por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, se evidenció que, en cumplimiento de lo establecido en la Circular Conjunta No. 006 de 2017, emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital, se evidenció que la entidad publicó los informes estadísticos del estado de las PQRSD radicadas en la entidad del período comprendido entre enero a mayo de 2026, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”, dentro de los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, los cuales se encuentran en estado aprobado en la plataforma de la Veeduría <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co>, a la fecha del presente seguimiento no se ha publicado el informe correspondiente al mes de junio de 2026.

6.1.2 Informe mensual del estado de las PQRSD en la página web de la entidad

Criterio: Ley 1712 de 2014 Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. “*Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: Literal h). Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado*”. (Resaltado fuera de texto).

Situación evidenciada

En la verificación realizada al componente de transparencia activa, establecido en la Resolución 1519 de 2020, por medio de la cual se definieron los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014, se constató que la entidad publicó en su portal web a través del enlace <https://www.catastrobogota.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/informe-de-pqrs>, los mismos informes estadístico del estado de las PQRSD presentados a la Veeduría Distrital, en los cuales se registró el análisis del estado de 1.618 PQRSD ciudadanas radicadas por “Bogotá Te Escucha”, obviando el registro y análisis de las demás solicitudes que se radicaron por BTE que corresponden a 1.695 requerimientos adicionales, para un total de 3.313 radicadas por este canal; así mismo, no se tuvo en cuenta las PQRSD radicadas por el canal escrito (Cordis), situación que ya había sido evidenciada y señalada en el informe de evaluación del segundo semestre de la vigencia 2025, comunicado mediante el radicado No. 20261E5629 del 12 de marzo de 2026, persistiendo al corte de esta evaluación la falta de análisis integral del estado de las PQRSD radicadas en la entidad, lo que limita el acceso a información íntegra y fidedigna, al no unificar los datos de todos los canales activos, para su análisis frente a la gestión de cada requerimiento, lo que genera debilidad en el uso de estos reportes como una herramienta de control y gestión administrativa, para la toma de decisiones oportunas por parte de la alta gerencia.

Frente a esta situación es importante traer a colación la presentación realizada por la Subgerencia Jurídica en el Comité de Conciliación de la sesión 13 del 14 de julio de 2026, en respuesta al seguimiento a la Política de Prevención del Daño Antijurídico del derecho de petición para el primer semestre de 2026, datos que fueron expuestos conforme a la información remitida por la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC - Oficio de Respuesta (Memorando 20261E15202 / RTA 20261E14010), para lo cual se presentaron los siguientes datos:

▪ Indicador CORDIS (Comunicaciones escritas):

Cumplimiento: Registra un indicador acumulado de oportunidad del 89,43% frente a una meta institucional del 95%.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Comportamiento de dependencias: 9 dependencias incumplieron la meta acumulada. Sin embargo, destacan una mejora del primer trimestre (87,31%) al segundo trimestre (91,37%).

Volumen: De un total de 20.504 solicitudes en CORDIS: 18.336 oportunas, 1.412 extemporáneas y 756 vencidas. Las áreas con mayor nivel de vencimientos fueron la Subgerencia de Información Física y Jurídica (487 vencidas) y la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (171 vencidas).

▪ Indicador Bogotá Te Escucha (BTE):

Cumplimiento: Presenta una oportunidad del 99,96% (1 petición vencida de 3.289 asignadas).

Acciones y Competencia: Se anuncian mesas de trabajo con dependencias incumplidas y atribuye exclusivamente la responsabilidad a cada dependencia ejecutora.

Tabla No. 1 Cuadro comparativo de las comunicaciones y PQRSD radicadas en la UAECD, corte I semestre 2026

Criterio de seguimiento	Sistema CORDIS (Comunicaciones)	Sistema BTE (PQRS)
Meta Institucional	95.00 %	95.00 %
Oportunidad Alcanzada	89.43% 	99.96 %
Total Radicados	20.504	3.289
Casos Extemporáneos / Vencidos	2.168 casos	1 caso

Fuente: Propia de la OCI _ Información reportada - Memorando GCAC 20261E15202

Al contrastar la presentación con los datos observados por esta Oficina se evidenció que la información reportada del estado de las PQRSD de la entidad no refleja la totalidad ni el comportamiento real de las PQRSD, generando un registro sesgado. El sistema CORDIS no permite hacer un cruce real por tipologías de PQRSD, lo que imposibilita identificar qué tipos de petición están generando los vencimientos, como se muestra a continuación:

Imagen No.1 Registro de las solicitudes radicadas a través del sistema cordis a corte 31 de junio de 2026



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

1	Cod_Tipo_documento	Norm_Tipo_Documento	Cod_Dependencia_R	Dependencia_Radica_Nor
21780	4	DERECHOS DE PETICION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21785	39	ACCION DE TUTELA	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21793	72	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21794	4	DERECHOS DE PETICION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21796	72	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21797	4	DERECHOS DE PETICION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21798	4	DERECHOS DE PETICION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21808	4	DERECHOS DE PETICION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21850	4	DERECHOS DE PETICION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21851	72	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21900	4	DERECHOS DE PETICION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21933	4	DERECHOS DE PETICION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21934	39	ACCION DE TUTELA	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21950	4	DERECHOS DE PETICION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21962	39	ACCION DE TUTELA	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21969	72	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21986	53	CERTIFICACION LABORAL	24010	CORRESPONDENCIA 2012
21993	53	CERTIFICACION LABORAL	24010	CORRESPONDENCIA 2012
22020	53	CERTIFICACION LABORAL	24010	CORRESPONDENCIA 2012
22037	53	CERTIFICACION LABORAL	24010	CORRESPONDENCIA 2012
22041	72	SOLICITUD ACCESO INFORMACION	24010	CORRESPONDENCIA 2012

Fuente: Registro de cordis con corte a 31/06/2026

De otra parte, publicar solo los datos parciales de BTE en la página web de la entidad en cumplimiento de la Ley 1712 de 2011, presenta una alta gestión pero que no es consecuente con los datos registrados por el canal escrito (CORDIS) y así, no se pueden adoptar medidas preventivas reales si no se conoce la tipología jurídica de las peticiones vencidas.

Frente a lo evidenciado es importante que la entidad atienda la siguiente oportunidad de mejora:

Oportunidad de Mejora (OM) _ Consolidación de informe estadístico de PQRSD radicadas en la entidad

En el marco de la evaluación al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre 2026, se requiere que la entidad diseñe e implemente un mecanismo de consolidación de datos entre el sistema de gestión documental interno (Cordis) y el Sistema Distrital "Bogotá Te Escucha". Lo anterior, con el fin de garantizar que la publicación de los informes estadísticos de PQRSD en el portal institucional refleje el universo íntegro y fidedigno de las PQRSD interpuestas por todos los canales oficiales. Esta integración no solo asegurará el estricto cumplimiento legal de los mandatos de transparencia activa, sino que optimizará la calidad de los datos para la toma de decisiones estratégicas, fortaleciendo el servicio al ciudadano y blindando los procesos institucionales contra la persistencia de los riesgos previamente identificados, como son: a) el incumplimiento normativo de los estándares de transparencia activa (Ley 1712 de 2014 y Res. 1519 de 2020); b) la toma de decisiones basada en información inexacta o fragmentada y c) la pérdida de trazabilidad y gobernanza sobre la totalidad de la demanda ciudadana, con el consecuente riesgo de extemporaneidad en la atención a las solicitudes.

6.1.3 Informe de gestión de PQRSD ante el Comité Institucional de gestión y desempeño

Criterio: El proceso de Relacionamiento Estratégico cuenta con el Procedimiento Atención PQRS _ Código: REES-PR-05 V.3, en la descripción de la actividad 26, se indicó: "Presentar informe de PQRS. Se presenta al Comité de Desempeño Institucional, el estado de los PQRS para análisis y toma de decisiones".

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

La Resolución 0521 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 su artículo 3 funciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - Numeral 6, señaló: *“Realizar seguimiento al comportamiento de las PQRS en la UAECD y generar estrategias que permitan y faciliten la mejora”*.

Artículo 6. Actas. De los asuntos tratados en cada sesión del Comité se levantará un acta por parte del Secretario Técnico, la cual será remitida a cada uno de los integrantes para su revisión y ajustes a través de correo electrónico dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la reunión, para que en el término de cinco (5) días hábiles realicen sus observaciones, si hay lugar a ello, la Secretaría Técnica dispone de dos (2) días hábiles para resolverlas y presentar el acta final. Si no se reciben observaciones, se entenderá que están de acuerdo con lo plasmado en la misma. El acta final será suscrita por el Presidente y por el Secretario Técnico y contendrá las decisiones tomadas, los compromisos y tareas de los integrantes y los documentos que hagan parte de cada sesión”. (Resaltado fuera de texto).

A partir de este marco de control, se hace necesario constatar la gestión institucional frente a las realidades evidenciadas en las actas de la vigencia, obteniendo los siguientes resultados:

Situación evidenciada

De acuerdo con los soportes remitidos por la Oficina Asesora de Planeación, se constató que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) sesionó los días 27 de enero, 24 de febrero, 24 de marzo, 26 de marzo, 29 de abril, 29 de mayo de 2026 y 30 de junio de 2026, sin embargo, las actas remitidas se encontraron en proceso de formalización a excepción del acta del mes de abril, situación que fue ratificada por el jefe de la Oficina Asesora de Planeación.

Condición que denota un rezago en la suscripción de las actas que soportan las decisiones de dicha instancia durante el primer semestre de la vigencia 2026 y al presentar el rezago de las actas sin validar, se materializa un riesgo que configura una debilidad de control:

- **Inoperancia de la efectividad:** Si las actas no están firmadas, jurídicamente las decisiones y estrategias de mejora señaladas para las PQRS no han sido perfeccionadas ni son oponibles, dejando al proceso de Direccionamiento Estratégico sin el soporte legalmente constituido para su seguimiento.

Así, las cosas esta Oficina no podría pronunciarse sobre el contenido o decisiones tomadas frente al tema objeto de seguimiento ni validar con certeza el cumplimiento real de la actividad 26 del Procedimiento REES-PR-05 V.3 y el artículo 3 de la Resolución 0521 de 2024, al encontrarse los documentos en estado "en proceso de firma", puesto que los borradores son susceptibles de modificaciones, restando fuerza vinculante a las decisiones y estrategias adoptadas en materia de PQRS durante el primer semestre de 2026.

Frente a lo evidenciado se estructura la siguiente No conformidad:

No conformidad (NC)

En el seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las PQRS del primer semestre 2026, se constató que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) sesionó los días 27/01, 24/02, 24/03, 26/03, 29/04, 29/05 y

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

30/06/2026, sin embargo, las actas remitidas, salvo la del 29/04/2026, se encontraron en “proceso de formalización” (borradores), desconociendo el artículo 6 de la Resolución 0521 de 2024 que exige la formalización y firma oportuna de las actas que respaldan las decisiones y garantiza la trazabilidad y efectividad del control en materia de PQRS, desconociendo lo dispuesto en la Resolución 0521 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 UAECD...”* en su Artículo 6. Actas, dispone: *“De los asuntos tratados en cada sesión del Comité se levantará un acta por parte del Secretario Técnico, la cual será remitida a cada uno de los integrantes para su revisión y ajustes a través de correo electrónico dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la reunión, para que en el término de cinco (5) días hábiles realicen sus observaciones, si hay lugar a ello, la Secretaría Técnica dispone de dos (2) días hábiles para resolverlas y presentar el acta final. Si no se reciben observaciones, se entenderá que están de acuerdo con lo plasmado en la misma...”* generando retraso en el procedimiento de validación y firma de las actas por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, sin asignación clara de responsables y plazos para cierre documental, lo que conlleva a debilidad en el control por inoperancia de la efectividad; las decisiones y estrategias adoptadas en el primer semestre de 2026 carecen de fuerza vinculante y no permiten validar con certeza el cumplimiento de la actividad 26 del procedimiento ni la exigencia del artículo citado.

6.1.3.1 Ejercicio del defensor del ciudadano

Teniendo en cuenta que en el informe de seguimiento al cumplimiento de PQRSD a corte 31 de diciembre de 2025, comunicado con el radicado 2026IE5629 del 12 de marzo de 2026, se dejó una recomendación al Defensor del Ciudadano de la UAECD, relacionada con: *“presentar como tema de agenda del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para la vigencia 2026, la gestión realizada por el Defensor del Ciudadano de acuerdo con las funciones dadas en el Decreto 847 de 2019(hoy derogado por el Decreto 640 de 2025)”*, se evidenció que al contar con solo el acta del mes de abril de 2026 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño debidamente aprobada, esta oficina no logró establecer intervención o exposición alguna de motivos relacionada con el desempeño del Defensor del Ciudadano de la UAECD de acuerdo con las obligaciones asignadas, de conformidad con el capítulo 5 del Decreto 640 de 2025. Situación que de igual manera limitó su verificación para constatar la mejora del proceso de acuerdo con la recomendación registrada por la Oficina de Control Interno.

6.2 Verificar el comportamiento de requerimientos por tipología y canal de atención

De acuerdo con los datos registrados en el Excel que se exporta del aplicativo “Bogotá Te Escucha” se evidenció que en el período objeto de evaluación, se registraron 3.268 entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias_ PQRS, las cuales presentaron el siguiente comportamiento:

6.2.1 Comportamiento de las PQRS por tipología

Se observó que el tipo de petición más recurrente durante el período objeto de evaluación en su orden se destacan: El derecho de petición de interés particular con 2.179 solicitudes que corresponde al 66.7%, los reclamos con 318 equivalente al 9%, derecho de petición de interés general 212 con el 6.5, solicitud de acceso a la información con 190 que conciernen al 5.8 y con porcentajes inferiores al 5 %, consulta, queja, solicitud de copia, felicitación, denuncia por actos de corrupción y sugerencia, como se muestra en la siguiente tabla



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Tabla No. 2: Número de peticiones destacadas por tipología en el I semestre 2026

PQRSD RADICADAS POR TIPOLOGÍA		
Tipología de la Solicitud	Número de Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	2.179	66.7%
Reclamo	318	9.7%
Derecho de petición de interés general	212	6.5%
Solicitud de acceso a la información	190	5.8%
Consulta	128	3.9%
Queja	118	3.6%
Solicitud de copia	96	2.9%
Felicitación	16	0.5%
Denuncia por actos de corrupción	6	0.2%
Sugerencia	5	0.2%
TOTAL	3.268	100.0%

Fuente: Elaboración propia Reporte PQRSD _ “Bogotá Te Escucha”

De acuerdo con el propósito y alcance de las solicitudes registradas, se evidenció que estas estuvieron asociadas a los siguientes trámites o servicios ofrecidos por la entidad:

TIPOLOGIA	ASUNTO O TRÁMITE
Derechos de petición de carácter particular	Solicitudes de trámites catastrales sobre predios propios: cambio de propietario/mutación catastral, cambio de uso del suelo, revisión de avalúo catastral e impuesto predial, certificados catastrales, solicitud de CHIP, corrección de datos del inmueble (matrícula, folio, propietario), entre otros
Reclamos y quejas	Inconformidades por demora o falta de respuesta a trámites ya radicados: reclamos por mora en la atención, solicitud de seguimiento a radicados anteriores, corrección de valores de impuesto predial, quejas sobre información catastral incorrecta; quejas sobre atención al ciudadano o situaciones en el territorio: mal servicio, demoras en citas, construcciones sin permisos, uso indebido del suelo, quejas por comportamientos o negocios en zonas específicas (solicitudes remitidas por competencia). entre otros
Derechos de petición de carácter general	Solicitudes sobre asuntos que afectan a la comunidad o zonas: certificaciones de nomenclatura urbana, información de espacio público, estratificación, denuncias de presunto fraude en avalúos, temas normativos/urbanísticos de barrios y localidades, entre otros.
Solicitud de acceso a la información/copias	Peticiones de información o documentos puntuales: certificados catastrales, autorización de notificación electrónica, consulta de CHIP predial, copias de resoluciones, boletines de nomenclatura y copias de actos administrativos como

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

TIPOLOGIA	ASUNTO O TRÁMITE
	resoluciones de desenglobe, certificaciones catastrales, respuestas a radicados previos, autorización de notificaciones electrónicas, entre otros
Consultas	Preguntas sobre el estado de trámites o predios: verificación de vigencia de un CHIP, aclaraciones sobre normativa urbanística (antejardines, cargas urbanísticas), estado de solicitudes radicadas e información para procesos de sucesión.
Denuncia	Frente al criterio expuesto, se evidenció del Excel que se exporta del sistema “Bogotá Te Escucha”, el registro de 7 denuncias de las cuales 2 se les generó expediente en la OCDI y 1 fue remitida al área de contratación, las restantes fueron trasladadas por falta de competencia a través del sistema. Para establecer la concurrencia de esta información, se solicitó a la Oficina de Control Interno Disciplinario la relación de denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas en el primer semestre de la vigencia 2026, reportando seis (6) denuncias de las cuales tres (3) por informes allegados por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano y tres (3) quejas. La Oficina de Control Interno Disciplinario señaló: <i>“Que los procesos enunciados a la fecha no constituyen riesgos de corrupción materializados al no existir fallos disciplinarios sancionatorios ejecutoriados o en firme, por lo tanto, las conductas conservan su carácter de presuntas”.</i>

Fuente: Información reportada por la OCID

6.2.2 Comportamiento de las PQRSD por canal de atención

Se observó que el canal de atención más utilizado por los grupos de valor para acceder a la entidad en el período evaluado fue: La Web con 2.133 solicitudes equivalente al 65.3% y por Email con 893 peticiones con el 27.3% y con porcentaje inferiores al 3% se registró el buzón, presencial, escrito y telefónico, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 Relación de requerimientos por canal de atención

PQRSD RADICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN		
Canal de Atención	Número de Peticiones	Porcentaje
Web	2.133	65.3%
E-mail	893	27.3%
Buzón	87	2.7%
Presencial	80	2.4%
Escrito	49	1.5%
Teléfono	26	0.8%
Total	3.268	100.0%

Fuente: Elaboración propia - Reporte PQRSD _ “Bogotá Te Escucha”

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

6.3 Verificar el cumplimiento de lineamientos en la atención de PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes.

Criterio: La verificación del acatamiento a la Ley 1755 de 2015 y sus normas concordantes se realizó bajo los siguientes parámetros:

- Oportunidad en la respuesta (Art. 14): Se constató que las peticiones se hayan resuelto en los términos legales: 15 días para interés general/particular, 10 días para información o entrega de documentos, y 30 días para consultas técnicas.
- Gestión de Competencia (Art. 21): En caso de falta de competencia, se verificará que el traslado a la autoridad correspondiente y la información al peticionario se hayan realizado en un máximo de 5 días hábiles.
- Calidad de la Respuesta: La respuesta al derecho de petición debe ser oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado; resolviendo sustancialmente la petición, ya sea de forma positiva o negativa, sin evasivas y debe comunicarse efectivamente al interesado dentro de los plazos legales.
- Atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, entre otros (numeral 2.2 Directiva 005 de 2023): solicitudes en la que se describan hechos asociados a posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberá registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” y marcar el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”; automáticamente el sistema la direccionará a la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Situación evidenciada

Con el firme compromiso de garantizar la efectividad, transparencia y el respeto irrestricto al derecho fundamental de petición, esta Oficina adelantó una rigurosa auditoría de seguimiento sobre un muestreo representativo de 50 PQRSD radicadas en el sistema ‘Bogotá Te Escucha’. El ejercicio de verificación constató que la gestión institucional se alinea de manera irrestricta y oportuna con los mandatos de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, consolidando una cultura de estricto apego al marco legal y alta eficiencia a las peticiones ciudadanas radicadas por el canal de “Bogotá Te Escucha”.

6.3.1 Acciones de tutela interpuestas por presunta vulneración al derecho de petición

Se evidenció a través del reporte del Sistema de Información de procesos judiciales SIPROJWEB, que en el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2026, se registraron 215 acciones de tutela contra la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD, por la presunta violación al derecho de petición entre otros temas; de las cuales 187 acciones fueron proferidas con decisiones favorables para la entidad lo que equivale al 87% de éxito, en trámite de decisión final 21 acciones que corresponden al 10%, 1 acción desistida y con fallo desfavorable 6 acciones que equivalen al 3%, acciones que han sido objeto de impugnación por parte de la entidad en aras de proteger hasta la última instancia los intereses de la entidad en aplicación del (artículo 31 del Decreto 2591 de 1991). Situación que garantiza el derecho a la defensa y permite que el superior jerárquico revise la decisión para corregir posibles errores.

Teniendo en cuenta que la solicitud de cabida y linderos fue la solicitud recurrente por los ciudadanos para accionar el mecanismo de la tutela para obtener respuesta oportuna, es importante tener en cuenta:

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Que la atención de estas solicitudes exige una estricta armonización entre la rigurosidad técnica de la Resolución 1040 de 2023 (modificada parcialmente por la Resolución 746 de 2024 del IGAC) y los términos perentorios de la Ley 1755 de 2015. Si la solicitud de rectificación de cabida y linderos es interpuesta invocando el derecho de petición, la entidad se ve obligada por la Ley 1755 de 2015 a emitir una respuesta de fondo en 15 días hábiles, como lo establece el artículo 12 Parágrafo 1° de la Resolución 746 de 2024, que señala: *“Estos plazos se consagran **sin perjuicio** de lo establecido para la atención de los derechos de petición, procedimientos especiales de rectificación de cabida y linderos con fines registrales, revisión de avalúo y de aquellos trámites que tengan determinado un plazo específico”*. (Resaltado fuera de texto).

Así las cosas, al enfrentarse la entidad a una solicitud de rectificación de cabida y linderos que conlleva una compleja instrucción jurídica y cartográfica que puede superar el término ordinario de quince (15) días hábiles, para generar una respuesta de fondo, esta oficina **recomienda** revisar estrategias preventivas de control que orienten a una gestión procesal en dos tiempos en salvaguarda de la actuación administrativa, emitiendo respuesta intermedia de fondo dentro del plazo de la Ley 1755 de 2015, informando de manera motivada las fases técnicas que se deben desatar para resolver la petición, amparados en la salvedad de "sin perjuicio" que consagra la norma especial para justificar la necesidad de un plazo razonable extendido y de otra parte sin exceder ese lapso garantizar una respuesta definitiva con la calidad técnica requerida y libre de dilaciones injustificadas en aplicación del principio de la debida diligencia.

6.4 Verificar la medición de satisfacción de los usuarios atendidos por la UAECD

Criterio:

CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN – Procedimiento de evaluación de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés Código: REES-PR-10 V.2

- *Aplica para indagar el nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés frente a sus necesidades y expectativas, relacionadas con los trámites y servicios prestados por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.*
- *Instrumentos de medición serán de aplicación permanente, con cortes mensuales o trimestrales para analizar resultados y establecer acciones de mejora.*
- *Periodicidad: El instrumento se aplicará de manera permanente, el análisis y seguimiento de los datos se realizará mensualmente y/o trimestralmente.*

- *Tener en cuenta los lineamientos de la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia del Departamento Nacional de Planeación.*

- *La medición permanente de satisfacción recopilada a través de los canales de atención y/o espacios de participación que se describe en el presente procedimiento, no interfieren con la medición y análisis que se realiza a través de la última metodología de evaluación de satisfacción planteada al finalizar la vigencia de 2024 por una firma de consultoría externa y experta en el tema; con ella un tercero realiza para cada vigencia entre 2 a 3 mediciones de la percepción de satisfacción de la atención que se brinda a través de los canales y servicios que brinda la entidad, y se recopilan mediante informe los resultados, con los cuales se evalúa el cumplimiento de la meta e indicador planteado en la Entidad.*

- *La aplicación permanente de los instrumentos de medición de la satisfacción dispuestos en cada canal y el seguimiento periódico de los mismos descritos en el presente procedimiento, buscan brindar a la GCAC y SPAC datos actualizados de la percepción de los grupos de valor, esto con el fin de tomar decisiones y emprender acciones de mejora inmediatas dentro de los equipos de trabajo.*



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Situación evidenciada:

Frente a la solicitud del resultado de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos por la UAECD durante el período objeto de evaluación, por los diferentes canales de atención, la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano señaló: *“Dado que la herramienta Bogotá Te Escucha- BTE es administrada por la Secretaría General, la aplicación de las encuestas de satisfacción y la gestión de sus resultados son responsabilidad de dicha entidad. Sin embargo, la UAECD tiene previsto realizar al cierre de la vigencia una medición de la percepción de satisfacción en todos sus canales de atención, incluido BTE conforme a lo establecido en el Plan Estratégico Institucional”.*

En el marco del modelo de seguimiento y acompañamiento del servicio a la ciudadanía, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, remitió el Informe Gestión de Peticiones Entidades Distritales del mes de mayo 2026, señalando:

- Dentro del sector Hacienda, UAECD es la segunda entidad con más volumen de solicitudes, muy por debajo de la Secretaría Distrital de Hacienda (2.082 — 84,94% del sector), y por encima de FONCEP (63) y Lotería de Bogotá (29).
- UAECD es una de las entidades con mejor desempeño del informe: Obtuvo 100% de cumplimiento en los términos de ley dentro de las categorías evaluadas.
- No aparece registro en el informe pero que es igualmente relevante, es que la UAECD no figura entre las entidades con mayor número de peticiones vencidas y/o fuera de términos y/o sin respuesta, a diferencia de su propio sector Hacienda, tampoco figura entre las entidades que clasificaron mal peticiones bajo el subtema "Traslado a entidades distritales", no figuró con peticiones de veedurías ciudadanas (no gestionó ninguna solicitud clasificada bajo este subtema en el mes de mayo).

6.5 Verificar de la gestión adelantada de la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía

Criterio:

En el marco del fortalecimiento institucional y el aseguramiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) expidió la Resolución No. 0521 del 02 de julio de 2024, mediante la cual se reestructuró la gobernanza de la gestión y desempeño de la entidad y se creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Dicha resolución, en su Artículo 2 (numeral 3.9 del literal c) y de manera detallada en su Anexo No. 1, formalizó la creación y operación de la Mesa Técnica de Apoyo para el Relacionamiento con la Ciudadanía, definiéndola como el espacio estratégico de articulación entre las áreas involucradas en las políticas de relación Estado-Ciudadanía. Este equipo tiene la responsabilidad de formular, ejecutar y evaluar las líneas de acción que garantizan la efectividad en la atención ciudadana y la transparencia institucional.

Con el objetivo de evaluar la efectividad de los controles internos, la disciplina operativa y el apego a la legalidad formal, se procede a efectuar la verificación de cumplimiento de los criterios normativos establecidos, evaluando:

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02
V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

1. La conformación activa de la mesa, verificando la participación de las áreas y roles obligatorios (Gerencia Comercial, Subgerencia de Participación, Defensoría del Ciudadano, entre otros).
2. El cumplimiento de la periodicidad mínima reglamentaria, la cual exige que la Mesa Técnica sesione por lo menos una (1) vez al mes para adelantar sus funciones.
3. El avance en el desarrollo de sus funciones asignadas, tales como el seguimiento a planes, la preparación de insumos para el Comité Institucional y la rendición anual de informes.

A partir de este marco de control, se hizo necesario constatar la gestión institucional reflejada en las actas, así las cosas, se solicitó a la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano como secretario de la mesa técnica, remitir las actas suscritas en el período objeto de verificación, allegándose para el efecto el acta No. 1 del 18 de junio de 2026, obteniendo los siguientes resultados:

Situación evidenciada

Tabla No. 4 Relación de las funciones vs gestión de la Mesa Técnica de relacionamiento

Función / Criterio Normativo (Res. 0521/2024)	Acción registrada en el acta	Estado de Cumplimiento
1. Formular la estrategia, planes o lineamientos necesarios para dar cumplimiento al Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía.	La SPAC presentó un diagnóstico de canales de atención y formuló acciones de mejora específicas (seguimiento a CORDIS, filtrado presencial, tipificación en chat/teléfono, incentivar Catastro en Línea). La Oficina Asesora de Comunicaciones complementó con su estrategia de divulgación y pedagogía.	Cumple
2. Hacer seguimiento a la estrategia, planes y lineamientos aprobados por el Comité.	La SPAC expuso el informe de gestión de los canales de atención con corte a mayo, revisando cifras de Bogotá Te Escucha, indicadores de satisfacción por canal (superando la meta de 8,72) y niveles de demanda.	Cumple
3. Proponer la inclusión en el presupuesto de las partidas necesarias para la implementación del Modelo.	No se abordó ninguna discusión o propuesta presupuestal en el desarrollo de la reunión ni se registraron compromisos al respecto.	Sin evidencia
4. Preparar la información requerida para presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Se informó expresamente que el acta y sus insumos servirán como soporte y reporte interno para la entidad y la Alcaldía Mayor de Bogotá.	Cumple
5. Elaborar un informe de gestión anual y presentarlo al Comité en el primer mes siguiente a la vigencia.	Se presentaron informes parciales de gestión y diagnóstico a la fecha, quedando pendiente la entrega formal al cierre de la vigencia.	En proceso

Fuente: Acta - Mesa Técnica de Apoyo para el Relacionamiento con la Ciudadanía – 31/06/2026

De igual forma contrastando el criterio frente a lo expuesto en el acta se observó la siguiente inconsistencia:

- Tanto al inicio de la sesión como en el cierre, la Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano, “indica que la Mesa sesionará de manera trimestral y recordó la conformación establecida en la Resolución” y “...Al no presentarse nuevas intervenciones, informa que la Mesa Técnica continuará sesionando de manera trimestral, y que la siguiente reunión se realizará el 18 de septiembre...”.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Inconsistencia: La Mesa Técnica es un grupo de trabajo subordinado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño (creada mediante el Art. 2, literal c, num. 3.9 de la Resolución UAECD N.º 0521 del 02 de julio de 2024). Sus reglas de juego como la obligatoriedad de sesionar "*por lo menos una vez al mes*" fueron aprobadas mediante el Anexo 1 de una Resolución ibidem. Un grupo de trabajo no tiene la facultad jurídica de auto-modificar la periodicidad reglamentaria mediante un acuerdo interno de mesa; cualquier cambio en la frecuencia de sesiones requeriría la modificación formal del Anexo 1 de la Resolución 0521 o la aprobación previa del Comité Institucional.

- En el acta se dejó constancia de la participación de un Profesional Universitario en representación / delegación del Defensor del Ciudadano un profesional Especializado, sin adjuntar el documento forma de delegación.

Inconsistencia: La Resolución 0521 fija taxativamente la composición de la mesa, en cuanto a la suplencia/delegación de roles clave (como el Defensor del Ciudadano) debe ser formalizada mediante actos de delegación previos para garantizar que la toma de decisiones y cumplimiento del quórum, de tal forma que las decisiones de válidas.

Frente a lo evidenciado se estructura la siguiente no conformidad:

No conformidad - NC

En el seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD del primer semestre 2026, se constató que, la Mesa Técnica de Apoyo para el Relacionamento con la Ciudadanía, en el primer semestre del 2026 sesionó solo una vez (el 18 de junio de 2026), y en la cual además se acordó fijar una periodicidad de reuniones de carácter trimestral. Adicionalmente, se constató que la representación de ciertas dependencias y roles tales como el Defensor del Ciudadano fue asumida mediante delegación no formalizada, sumado a la participación de dependencias no previstas en la composición de la mesa definida, desconociendo lo señalado en el anexo técnico de la Resolución 0521 de 2024, que indica *Mesa Técnica de Apoyo para el relacionamiento con la Ciudadanía Modelo Relacionamento con la ciudadanía – organización - la mesa técnica de apoyo se reunirá por lo menos una vez al mes con el fin de adelantar las actividades y tareas necesarias para dar cumplimiento con las funciones acá relacionadas y la parte donde se expone la conformación "...8. Defensor del Ciudadano de la UAECD"*, desconociendo la conformación y la organización de la mesa lo que evidencia la falta de control reglamentario de la Secretaría Técnica y la adopción de acuerdos operativos al margen del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, lo cual puede generar un riesgo de invalidez en los acuerdos adoptados por indebida representación y debilita el seguimiento continuo a los compromisos adquiridos por parte los procesos involucrados.

6.6 Verificar la gestión de los procesos relacionados con la participación ciudadana y el control social

Criterio:

El Decreto 371 de 2010. Artículo 4. "*2) Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.*" No. 3 "*Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite*".

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

No. 5 “Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión”. No. 6 “Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad”. (Vigente hasta el 21 de diciembre de 2025). (Derogado por el Decreto Único del Sector Gestión Pública_ 640 de 2025)

Situación evidenciada:

De acuerdo con las estrategias de información desplegadas por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, y el Plan de Participación, se registró que en el primer semestre de la vigencia 2026, con el fin de dar a conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades, se desarrollaron entre otras las siguientes acciones:

- Publicación de piezas digitales en redes sociales con distintos contenidos sobre canales de atención, productos y servicios.
- Publicaciones en medios de comunicación comunitarios, donde se socializó información de interés sobre la entidad.

Se evidenció en el enlace <https://www.catastrobogota.gov.co/recurso/huella-de-gestion-espacio-permanente-de-rendicion-de-cuentas-la-ciudadania>, de la página web que la entidad el espacio denominado “Huella de Gestión” campo permanente en el que se comparte información relacionada con los ejercicios de rendición de cuentas, para el primer semestre de la vigencia 2026, se registraron los siguientes eventos:

▪ Dialogo ciudadano CAMACOL - ABC Trámites catastrales- Cabida y linderos

El 18 de marzo de 2026 se llevó a cabo un diálogo ciudadano presencial en las instalaciones de Camacol - Chapinero, enfocado en el "ABC de trámites catastrales - Cabida y linderos". La jornada, fue liderada por un equipo de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), y contó además con el apoyo de Camacol B&C y de la Secretaría Distrital del Hábitat. Al evento asistieron 21 personas, principalmente del sector constructor.

Se expuso el trámite de cabida y linderos con efectos catastrales y registrales, se complementó el ejercicio con casos reales prácticos. El espacio propició la formulación de preguntas las cuales fueron absueltas sobre aspectos clave como planos de soporte, colindantes y procedimientos administrativos; además, se socializaron los tiempos estimados de los trámites y el acuerdo de jornadas de asesoría conjunta los jueves.

▪ Dialogo ciudadano Localidad de Kennedy

El 11 de junio de 2026 se llevó a cabo un diálogo ciudadano en las instalaciones de la Alcaldía Local de Kennedy, en Bogotá D.C., bajo la temática central de "Propiedad Horizontal". El encuentro fue estructurado y conducido por un equipo multidisciplinario de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), logrando una participación de 8 participantes, en su mayoría administradores de propiedad horizontal y miembros de consejos de administración. La socialización se centró en el tema de catastro multipropósito como eje rector de la planificación territorial y en los mecanismos de incorporación de inmuebles bajo el régimen de propiedad horizontal. Durante su intervención, se detalló la metodología del avalúo integral la cual fusiona de manera proporcional las áreas privadas con los coeficientes



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

de copropiedad sobre bienes comunes y se abrió un riguroso espacio de resolución de dudas específicas de la comunidad.

Se registró que las actividades no generaron compromisos para la entidad, y finalizaron fortaleciendo el conocimiento técnico de los participantes y consolidando un diálogo de doble vía efectivo para el beneficio institucional y de sus grupos de valor.

Se observó en el enlace <https://www.catastrobogota.gov.co/planeacion/avance-actividades-de-participacion>, la publicación del informe del Plan de Participación del primer semestre de la vigencia 2026, registrando que durante el período objeto de evaluación se desarrollaron 87 reuniones con diversas temáticas que van desde saneamiento predial hasta asesorías y acciones pedagógicas sobre Catastro. Las convocatorias respondieron a requerimientos de diversos actores del Distrito, tales como concejales, ediles, juntas administradoras locales (JAL), gremios y representantes comunitarios. Los encuentros registraron un volumen de participación muy variable según el impacto del eje temático, destacándose la concertación para la delimitación del Páramo de Sumapaz - Cruz Verde con 143 asistentes y la audiencia pública de rendición de cuentas en la Alcaldía Local de Chapinero que congregó a 400 personas, contrastando con mesas técnicas y de seguimiento altamente especializadas compuestas por delegaciones de entre 4 y 39 participantes de las distintas localidades, registrando los siguientes avances:

- Las temáticas generales revisadas durante el semestre se concentraron prioritariamente en la formalización de territorios y predios, la socialización del nuevo censo inmobiliario rural y urbano, la revisión de avalúos catastrales y la difusión de productos, servicios y datos abiertos administrados por la entidad e IDECA. En materia de formalización y desenglobe, las mesas técnicas abordaron la clarificación jurídica de dobles titulaciones, la verificación de zonas de cesión pública y la incorporación alfanumérica y cartográfica de segmentos viales y áreas comunes en copropiedades prediales. Asimismo, los espacios enfocados en censos y avalúos permitieron difundir los resultados estadísticos consolidados del censo de la vigencia anterior los cuales determinaron un inventario de 2.965.917 predios registrados en Bogotá y esclarecer pedagógicamente ante la comunidad rural las metodologías de cálculo económico de la tierra y los factores de depreciación por antigüedad de las edificaciones urbanas.
- A nivel operativo y de resolución sectorial, la UAECD reiteró su marco de competencias misionales, aclarando a la ciudadanía que la institución provee el insumo técnico para la base impositiva pero carece de facultad legal para fijar tarifas de impuesto predial, sanear vicios de titulación o determinar de forma autónoma restricciones de conservación histórica. La gestión comunitaria derivó en compromisos estratégicos para el fortalecimiento del territorio, tales como la articulación virtual y presencial con los presidentes de las Juntas de Acción Comunal (JAC) para facilitar el despliegue metodológico del censo rural proyectado hacia la vigencia 2027, el acompañamiento técnico interinstitucional en procesos de incorporación masiva de mejoras habitacionales en sectores de origen informal y la remisión de bases de datos cartográficas actualizadas a las alcaldías locales y consejos distritales de gobierno.

Adicionalmente, de acuerdo con las evidencias entregadas por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano se evidenció que en el marco de la estrategia de servicio al ciudadano en la Unidad en el período se adelantaron jornadas de capacitación dirigidas al personal de los diferentes canales en gestión documental, lenguaje claro, trámites catastrales y la apropiación de la versión 3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Asimismo, con un enfoque de accesibilidad y equidad, se llevó a cabo la primera Feria Incluyente en el Centro Administrativo Distrital (CAD), logrando llegar a 142 ciudadanos incluyendo adultos mayores y personas con condiciones de discapacidad mediante la descentralización de servicios de orientación y radicación de trámites misionales.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O
ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

De otra parte, en el componente de innovación digital, se desarrolló para el asistente virtual con inteligencia artificial, CatIA, la nueva funcionalidad de "consulta del estado de trámites", cuya entrada en operación en el mes de julio- 2026 optimizará los tiempos de respuesta y reducirá el desplazamiento presencial de los usuarios. Finalmente, de cara a la evaluación institucional y la mejora continua, se adelantó el proceso de contratación para la medición de la percepción de satisfacción ciudadana con la firma Consultores TIC S.A.S., asegurando el despliegue metodológico y la entrega de resultados durante el segundo semestre de la vigencia.

Frente a los avances logrados se evidenció que los ejercicios de participación ciudadana fortalecen la institucionalidad al consolidar un canal de comunicación bidireccional que mitiga la litigiosidad y optimiza el flujo de trámites mediante la resolución pedagógica de dudas técnicas antes de su radicación formal. Asimismo, la articulación directa con los grupos de valor en territorio y en los puntos de atención robustece la seguridad jurídica y la precisión técnica al facilitar la identificación de inconsistencias físicas, dobles titulaciones o mutaciones en el uso del suelo, proporcionando insumos clave para el despliegue de las vigentes operaciones de censo y conservación.

Finalmente, estos ejercicios blindan ante la comunidad el marco de competencias, aclarando rigurosamente que la institución carece de facultades para sanear vicios de titulación o determinar tarifas impositivas, lo cual previene falsas expectativas, reduce reprocesos y eleva los índices de legitimidad y satisfacción en la administración pública.

6.7 Verificación de la eficacia y efectividad de los controles asociados al riesgo del proceso

Criterios: Guia gestión integral riesgo V.7

El Sistema de Gestión de Riesgos para la Integridad Pública – SIGRIP debe ser objeto de auditoría, la cual estará a cargo de la unidad de control interno o quien ejerza la tercera línea de defensa. La auditoría debe realizar una evaluación independencia del Sistema para determinar su conformidad y eficacia, tanto del conjunto como de los controles individualmente vistos. La auditoría debe hacerse conforme a las técnicas vigentes, al plan de auditoría de la entidad y desde un enfoque basado en riesgos. En la Política para la Gestión Integral de Riesgos deben establecerse los criterios de auditoría que aplicaran al SIGRIP.

Situación evidenciada:

Se evidenció que el proceso de relacionamiento estratégico cuyo objetivo está orientado a” Gestionar la relación con los grupos de valor de la Unidad que permita a la entidad posicionarse, prestar una experiencia de servicio para satisfacer sus necesidades y expectativas, así como garantizar la generación de ingresos para la entidad” en el período objeto de evaluación 1 de enero al 30 de junio de 2026, registró cinco (5) controles asociados al riesgo de gestión “Posibilidad de afectación reputacional por aumento en los tiempos de respuesta al ciudadano y posibles hallazgos, investigaciones y sanciones a causa de incumplimiento con los tiempos establecidos para la atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras, derecho de Petición y /o felicitaciones, recibidas en Bogotá te Escucha”, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 5 Relación de controles asociados al riesgo relacionado con la atención de las PQRSD de la UAECD

Tipo	Riesgos	Controles
	Posibilidad de afectación reputacional por aumento en los tiempos de respuesta al ciudadano y posibles hallazgos, investigaciones y sanciones a causa de	1.El profesional de la SPAC verifica que los servidores estén capacitados en la normatividad asociada en el manejo de las PQRS y en la gestión operativa de las mismas





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Tipo	Riesgos	Controles
Riesgo de gestión (RG)	incumplimiento con los tiempos establecidos para la atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras, derecho de Petición y /o felicitaciones, recibidas en Bogotá te Escucha	2. El Técnico y/o Profesional encargado de la gestión de PQRS en la SPAC o territorio, revisar el funcionamiento de los aplicativos necesarios para el registro, atención y seguimiento de las PQRS
		3. El profesional de la SPAC encargado de la gestión de PQRS verifica peticiones próximas a vencer y realizar alertamientos
		4. Los Gerentes, Subgerentes y Jefes de dependencia verifican la gestión de las peticiones
		5. El Gerente GCAC y/o Subgerente SPAC, y el Profesional y/o técnico de la SUPAC, revisan el cumplimiento de la gestión y administración de las PQSR.

Fuente: Pandora – corte 31 de junio de 2026

En la evaluación a los atributos de eficiencia de los controles, se observó:

- Tipo: Los controles se encuentran identificados en la plataforma como preventivos a excepción del control “*El Gerente GCAC y/o Subgerente SPAC, y el Profesional y/o técnico de la SUPAC, Revisan el cumplimiento de la gestión y administración de las PQSR*”, que se registró como detectivo.
- Implementación: Los controles se aplican en forma manual.

En cuanto a los atributos informativos, se observó para los controles que:

- Los controles se encuentran descritos y asociados a actividades
- Los controles se ejecutan periódicamente.
- Los controles registraron actividades relacionadas con el seguimiento a las PQRSD remitiendo a través de correo el listado de las solicitudes con fechas próximas a su vencimiento y atendiendo parámetros de calidad.

De acuerdo con el seguimiento al Plan de Manejo de Riesgos correspondiente al primer semestre de 2026, no se reportó la materialización de riesgos asociados a esta tipología. En el marco de dicho seguimiento, se identificó que fueron programadas cinco (5) acciones específicas de tratamiento, las cuales registraron un avance del 100 % en su ejecución.

6.8 Verificar el cumplimiento y reporte de los indicadores asociados a la gestión de las PQRS

Criterio: De acuerdo con la *Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión* del DAFP (Versión 4), el análisis técnico exige verificar que el indicador mida de manera precisa y confiable la **eficacia y calidad** (oportunidad) del servicio, asegurando que la fórmula de cálculo sea matemática y conceptualmente coherente con sus variables y su periodicidad de seguimiento. Asimismo, la guía establece que la consolidación de metas porcentuales no debe realizarse mediante sumatorias lineales sino de forma constante o ponderada, y advierte que ante resultados sostenidos del 100% se debe evaluar la sensibilidad de la medición para confirmar si la holgura en los plazos legales está ocultando cuellos de botella en la gestión cualitativa de las respuestas.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.2





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

Situación evidenciada:

Se evidenció a través del aplicativo de Pandora que el indicador de “Atención oportuna de PQRS” (REES-02) tiene como propósito fundamental medir la gestión y el cumplimiento del porcentaje mensual de respuestas brindadas dentro de los términos de ley establecidos por la tipología, garantizando respuestas efectivas. Aunque se clasifica dentro del proceso de *Relacionamiento Estratégico* de categoría de *Desempeño* y tipo *Eficacia*, mide un cumplimiento normativo operativo (tiempos de ley), no mide la efectividad real ni la calidad percibida de la respuesta por el ciudadano.

Se evidenció que, para lograr su propósito, su medición se calcula de manera mensual mediante una fórmula que relaciona las PQRS atendidas oportunamente sobre el total de PQRS por atender en el período, con una meta constante programada del 100%. Los resultados obtenidos entre enero y junio de 2026 muestran un cumplimiento del 100% en la ejecución frente a lo programado, con un volumen total de atención que osciló mes a mes, se registraron 305 PQRS en enero, un pico de 750 en febrero y 332 en junio, respaldados a su vez por fuentes de verificación y reportes cualitativos que justifican la gestión oportuna a través de las herramientas institucionales.

Se observó en la descripción del comportamiento una inconsistencia en la tabla comportamiento cuantitativa vs el reporte cualitativo del mes de junio de 2026, registrando 332 PQRS vs 406 en SPAC y 5 en GCAC en el (lo que sumaría 411). Esto muestra falta de consistencia en el cruce de información que afecta la trazabilidad de los datos.

Analizando la efectividad del indicador se pudo establecer que es efectivo para control operacional y normativo; pero insuficiente para evaluar la calidad de la respuesta de cara al usuario.

Frente a lo expuesto se **recomienda** validar los datos tabulados contra los resúmenes narrativos (caso mes de Junio) antes de la validación final y revisar la pertinencia del diseño de un indicador complementario (Calidad/Efectividad).

RECOMENDACIONES

- Revisar estrategias preventivas de control para atender las PQRS que orienten a una gestión procesal en dos tiempos en salvaguarda de la actuación administrativa, emitiendo respuesta intermedia de fondo dentro del plazo de la Ley 1755 de 2015, informando de manera motivada las fases técnicas que se deben desatar para resolver la petición, amparados en la salvedad de "sin perjuicio" que consagra la norma especial para justificar la necesidad de un plazo razonable extendido y de otra parte sin exceder ese lapso garantizar una respuesta definitiva con la calidad técnica requerida y libre de dilaciones injustificadas en aplicación del principio de la debida diligencia.
- Validar los datos tabulados del indicador “Atención oportuna de PQRS” antes de la validación final y revisar la pertinencia del diseño de un indicador complementario (Calidad/Efectividad).



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O
ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	NO CONFORMIDAD. (NC) En el seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD del primer semestre 2026, se constató que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) sesionó los días 27/01, 24/02, 24/03, 26/03, 29/04, 29/05 y 30/06/2026, sin embargo, las actas remitidas, salvo la del 29/04/2026, se encontraron en “proceso de formalización” (borradores), desconociendo el artículo 6 de la Resolución 0521 de 2024 que exige la formalización y firma oportuna de las actas que respaldan las decisiones y garantiza la trazabilidad y efectividad del control en materia de PQRS, desconociendo lo dispuesto en la Resolución 0521 de 2024 <i>“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 UAECD...”</i> en su Artículo 6. Actas, que dispone: <i>“De los asuntos tratados en cada sesión del Comité se levantará un acta por parte del Secretario Técnico, la cual será remitida a cada uno de los integrantes para su revisión y ajustes a través de correo electrónico dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la reunión, para que en el término de cinco (5) días hábiles realicen sus observaciones, si hay lugar a ello, la Secretaría Técnica dispone de dos (2) días hábiles para resolverlas y presentar el acta final. Si no se reciben observaciones, se entenderá que están de acuerdo con lo plasmado en la misma...”</i> generando retraso en el procedimiento de validación y firma de las actas por parte de la Oficina Asesora de Planeación, sin asignación clara de responsables y plazos para cierre documental, lo que conlleva a debilidad en el control por inoperancia de la efectividad; las decisiones y estrategias adoptadas en el primer semestre de 2026 carecen de fuerza vinculante y no permiten validar con certeza el cumplimiento de la actividad 26 del procedimiento ni la exigencia del artículo citado.	X		Resolución 0521 de 2024 <i>“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 UAECD...”</i> en su Artículo 6. Actas	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) estado “borrador”



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.		INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO				
No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
2.	NO CONFORMIDAD. (NC) En el seguimiento al cumplimiento normativo en la atención de las PQRSD del primer semestre 2026, se constató que, la Mesa Técnica de Apoyo para el Relacionamiento con la Ciudadanía, en el primer semestre del 2026 sesionó solo una vez (el 18 de junio de 2026), y en la cual además se acordó fijar una periodicidad de reuniones de carácter trimestral. Adicionalmente, se constató que la representación de ciertas dependencias y roles tales como el Defensor del Ciudadano fue asumida mediante delegación no formalizada, sumado a la participación de dependencias no previstas en la composición de la mesa definida, desconociendo lo señalado en el anexo técnico de la Resolución 0521 de 2024, que indica <i>Mesa Técnica de Apoyo para el relacionamiento con la Ciudadanía Modelo Relacionamiento con la ciudadanía – organización - la mesa técnica de apoyo se reunirá por lo menos una vez al mes con el fin de adelantar las actividades y tareas necesarias para dar cumplimiento con las funciones acá relacionadas y la parte donde se expone la conformación “...8. Defensor del Ciudadano de la UAECD”, desconociendo la conformación y la organización de la mesa lo que evidencia la falta de control reglamentario de la Secretaría Técnica y la adopción de acuerdos operativos al margen del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, lo cual puede generar un riesgo de invalidez en los acuerdos adoptados por indebida representación y debilita el seguimiento continuo a los compromisos adquiridos por parte los procesos involucrados.</i>	X		Anexo técnico de la Resolución 0521 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 UAECD...” Mesa Técnica de Apoyo para el relacionamiento con la Ciudadanía Modelo Relacionamiento con la ciudadanía.	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano como secretaria Mesa Técnica de Apoyo para el relacionamiento con la Ciudadanía	Acta No. 1 del 18 de junio de 2026 - Mesa Técnica de Apoyo para el relacionamiento con la Ciudadanía

FORTALEZAS

- Excelencia Operativa en "Bogotá Te Escucha" (BTE): Se alcanzó un nivel de oportunidad del 99,96% en la gestión de PQRSD de la plataforma BTE, registrando solo 1 caso vencido de 3.289 asignados.
- La entidad cumplió con el 100% de los términos de ley en las categorías evaluadas según el Informe de Gestión de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio.
- Cumplimiento Transparente de Reportes a Organismos Distritales: Publicación oportuna (dentro de los primeros 15 días hábiles del mes) de los informes estadísticos en la plataforma de la Veeduría Distrital, manteniéndose en estado "aprobado".
- Defensa Jurídica Efectiva frente a Acciones de Tutela: De 215 tutelas interpuestas por presunta vulneración al derecho de petición, la entidad obtuvo un 87% de fallos favorables (187 decisiones) e impugnó las 6 desfavorables en salvaguarda de sus intereses.





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

- Avances e Innovación en Participación Ciudadana y Atención: Despliegue de 87 reuniones/mesas técnicas de participación (como la concertación del Páramo de Sumapaz y audiencias de rendición de cuentas).
- Implementación de la Feria Incluyente para poblaciones vulnerables y el desarrollo de la funcionalidad de consulta de trámites en el asistente virtual con IA (CatIA).
- Efectividad en el Control de Riesgos de Gestión: Avance del 100% en las 5 acciones de tratamiento programadas en el Plan de Manejo de Riesgos, sin registro de materialización de riesgos reputacionales ni disciplinarios con sanción en firme.

DEBILIDADES

- Limitación Técnica y Falta de Trazabilidad en el Canal Escrito (CORDIS): La base de datos de CORDIS carece de parametrización para segregar solicitudes por canal y tipología, impidiendo cruce de variables y pruebas de trazabilidad.
- CORDIS presenta un cumplimiento de oportunidad del 89,43% (por debajo de la meta institucional del 95%), acumulando 2.168 casos extemporáneos o vencidos (concentrados principalmente en la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la SPAC).
- Sesgo e Incompletitud en los Reportes de Transparencia Activa: Los informes publicados en el portal web de la entidad en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 solo registran datos parciales de "Bogotá Te Escucha" (1.618 PQRSD), omitiendo más de 1.695 peticiones de BTE y la totalidad de la demanda del canal escrito (CORDIS).
- Rezago y Falta de Formalización en las Actas del CIGD: De 7 sesiones celebradas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD) en el semestre, 6 actas se encontraron en borrador ("en proceso de formalización"), incumpliendo los plazos del artículo 6 de la Resolución 0521 de 2024. Esto resta fuerza vinculante a los acuerdos sobre PQRS.
- Inobservancia Normativa y de Representación en la Mesa de Relacionamento Técnica e Incumplimiento de Periodicidad para sesionar: Se observó que únicamente sesionó una vez (18 de junio de 2026) y acordó adoptar una frecuencia trimestral, desconociendo el Anexo 1 de la Resolución 0521 de 2024 que señala periodicidad mensual.
- Indebida Representación: Asistencia de roles clave (como la Defensoría del Ciudadano) mediante delegaciones no formalizadas.
- Omisión de Evaluaciones del Defensor del Ciudadano: Debido a la falta de actas formalizadas del CIGD, no fue posible evidenciar la presentación de informes o la evaluación de la gestión del Defensor del Ciudadano bajo el Decreto 640 de 2025.

CONCLUSIONES

Se concluye a partir de la evaluación realizada al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas en el UAECD, entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026, según selectivo, que el sistema de control interno es susceptible de mejora, en la medida que la primera línea de defensa establezca acciones frente a las situaciones evidenciadas como de las recomendaciones, para lograr el fortalecimiento del sistema.

Esta Oficina deja de presente que la ejecución de la evaluación permitió el cumplimiento de los objetivos propuestos; no obstante, se identificó una limitación técnica frente a la verificación del universo de las PQRSD, la información suministrada por la SAF respecto del canal escrito, cuya base de datos no cuenta con los campos parametrizados requeridos para su segregación por canal y tipología, lo cual impidió obtener los atributos de suficiencia y certeza exigidos para dicho universo.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO, AUDITORÍA O ASESORIA Y/O ACOMPAÑAMIENTO

En consecuencia, el alcance de la verificación se circunscribió a las PQRSD gestionadas a través de "*Bogotá te Escucha*", único canal que garantiza la arquitectura de datos necesaria para dicho análisis.

Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos se refieren a los documentos examinados y no se hace extensivo a otros soportes.

NOTA: Las observaciones y recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en sus informes tienen como fin generar valor para La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, contribuyendo al logro efectivo de los objetivos misionales a través de la mejora continua de los procesos, por esta razón, se espera sean consideradas por los responsables, a quienes se conmina a la realización de los ajustes, correcciones o mejora a que haya lugar, y a incluirlas en el aplicativo del Sistema de Gestión vigente y gestionarlas de manera adecuada, oportuna y preventiva, ante la posible materialización de riesgos y/o pronunciamientos de los diferentes organismos externos de control. Adicionalmente, es de gran importancia comprender que dada la magnitud de la información, lo evaluado, observado, recomendado y demás aspectos señalados en los informes por esta Oficina, tiene fundamento en verificaciones y revisiones realizadas sobre muestras seleccionadas con técnicas de auditoría, es decir, no es posible cubrir el cien por ciento del universo, por lo cual los responsables de los procesos y la Alta dirección deben tener presente el autocontrol y considerar la existencia de riesgos dentro de la información no seleccionada, para lo cual es factible pensar en extrapolar los efectos, controles y correctivos sugeridos para la muestra sobre el total del universo.

Cordialmente,

LUZ ANGELA FONSECA RUÍZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: –Eliana López Rodríguez Abogado Contratista OCI.

Revisó: Luz Angela Fonseca Ruíz - Jefe OCI