

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL
Comité Institucional de Gestión y Desempeño

FECHA: 23 de octubre de 2025

HORA: De 2:30 p.m. a 4:30 p.m.

LUGAR: Presencial Sala 2 piso 11

INTEGRANTES DEL COMITÉ:

Nombre	Cargo
Olga Lucía López Morales	Directora
Orlando José Maya Martínez	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos
Paula Andrea Mahecha Mahecha	Jefe Observatorio Técnico Catastral
Ennis Esther Jaramillo Morato	Subgerente de Talento Humano
Jairo Andrés Revelo Molina	Gerente Gestión Corporativa
Ennis Esther Jaramillo Morato	Subgerencia de Talento Humano
Edgar Stevens Español Morales	Subgerente de información Física y Jurídica
Ana María Aguirre Tovar	Jefe Control Disciplinario Interno
Gloria Edith Martínez Sierra	Gerente Jurídica
Yira Paola Pérez Quiroz	Subgerente de Participación y Atención al ciudadano
Yenny Carolina Roza Gómez	Gerente de Información Catastral
Guiomar Patricia Gil Ardila	Subgerente Administrativa y Financiera
Pedro Alberto Pinzón Montero	Subgerente de Operaciones
Salomé Naranjo Luján	Gerencia de Infraestructura y Datos Espaciales
Ronald Rentería Hinestroza	Subgerente de ingeniería de Software
William Alfredo Sandoval Sandoval	Subgerente de Infraestructura Tecnológica
Francisco Rodríguez Eraso	Gerente de Tecnología
Elba Nayibe Núñez Arciniegas	Subgerente de Información Económica
John Alejandro Aristizábal Bedoya	Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano (E)
Eduardo Andrés Vargas Apraez	Subgerente Jurídica (E)
Diego Ricardo Ibarra Rodríguez	Subgerente de Analítica de Datos
Claudia Patricia Herrera Logreira	Subgerente de Contratación

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

Nombre	Cargo
Diana Karina Ruíz	Jefe Oficina Control Interno
Diana Paola Arias Beltrán	Secretaria OAPAP

DESARROLLO: Siendo las 2:30 p.m. el ingeniero Orlando José Maya Martínez da inicio al Comité Institucional de Gestión y Desempeño correspondiente a octubre de 2025, contando con la presencia de 22 miembros del comité y 2 invitados, con lo cual se verifica el quórum y se da apertura a la reunión.

TOMA DE DECISIONES:**1. Compromisos reunión anterior**

La Dra. Adriana Rocío Tovar presenta la creación del formato relacionado con Bogotá Te Escucha (trámites y respuestas).

Icono	Decisión
	Cumplimiento objetivos Plan Estratégico Institucional

El ingeniero Orlando Maya presenta el seguimiento de la ejecución del Plan Estratégico Institucional con corte a 30 de septiembre de 2025.

Se presenta el tablero de control que genera PANDORA, en donde se evidencia que el Plan ha avanzado en un 69,41% de un 68,39% programado a la fecha.

- Primer objetivo tiene una ponderación del 37%, a la fecha se ha ejecutado el 30,73% de un 26,68% programado.
- segundo objetivo tiene una ponderación del 18%, a la fecha se ha ejecutado el 11,22% del 11,04% programado.
- Tercer objetivo tiene una ponderación del 35%, a la fecha se ha ejecutado 19,76% del 20,96%.
- Cuarto objetivo tiene una ponderación del 10%, a la fecha se ha ejecutado el 7,70% del 7,71% programado.

Se presenta el avance para cada objetivo estratégico y sus respectivos objetivos específicos, con énfasis en aquellos que presentan mayor o menor ejecución respecto de lo programado para el período.

Icono	Decisión
	Informe Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha"

La Dra. Yira Pérez presenta al comité el seguimiento de PQRS con corte a septiembre, en el cual se recibieron 530 requerimientos, de los cuales 461 fueron recibidos en la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano.

De otro lado, presenta los resultados de la auditoría de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con corte a agosto: el índice de cumplimiento de calidad es del 100%, destacando que para el período no hubo peticiones vencidas. Así mismo, presenta el reporte de PQRS (Bogotá Te Escucha) con 787 requerimientos próximos a vencer y las dependencias responsables de su atención.

Icono	Decisión
	Actividades Plan de Participación Ciudadana

Continua la Dra. Yira Pérez informando al Comité el seguimiento al Plan de Participación Ciudadana, con un cumplimiento con corte septiembre de 51,75%. Se asistió a 19 mesas de trabajo convocadas por el Concejo, Alcaldías Locales y ciudadanos, para dar respuesta a las inquietudes respecto a diferentes problemáticas que se presentan en las localidades de la ciudad. Asistieron 491 personas. El 30 de septiembre de 2025, se llevó a cabo una transmisión en vivo sobre el Plan Distrital de Datos, con 24 personas conectadas.	
Icono	Decisión
6. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes 	Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes - Resumen medición satisfacción
La Dra. Yira Paola Pérez presenta al Comité el resumen de la medición de la satisfacción realizado por la firma CONSULTORES Y ASESORES TIC. La medición inició el 25 de junio de 2025 en la sede CADE 30, extendiéndose posteriormente a los SUPERCADES Américas, Manitas, Suba, 20 de Julio y Bosa. Resultado de las mediciones: 1.320 encuestas, 166 preguntas. • Servicios Videollamada, Chat canal telefónico: muestran una clara disminución en la satisfacción del usuario. Esto podría indicar problemas en la comunicación, el soporte o la resolución de problemas a través de estos canales. • Call Center Telefónico (7,5 → 5,9): disminución notable de satisfacción. Problemas de comunicación y tiempos de espera. Recomendaciones: - Implementar programas de formación en empatía y comunicación efectiva para operadores. - Reforzar el sistema de retorno automático de llamadas o fila virtual con tiempo estimado de espera. - Implementar chatbots inteligentes híbridos con soporte humano. - Supervisar aleatoriamente grabaciones para identificar fallas recurrentes y reforzar buenas prácticas. - Diseñar guiones de atención actualizados. • Chat – Página Web (7.7 → 6.7): disminución de satisfacción; posibles causas: lentitud o respuestas poco efectivas. Recomendaciones: - Implementar chatbots inteligentes híbridos con soporte humano para escalamientos. - Revisar guiones de atención y tiempos de primera respuesta (< 60 segundos). - Monitorear conversaciones para identificar preguntas frecuentes no resueltas. - Mejorar interfaz visual y accesibilidad (botones, íconos, ventana flotante visible). - Establecer indicadores de “satisfacción inmediata” al finalizar el chat.	
Icono	Decisión
7.Revisión y actualización del contexto estratégico de la UAECD 	Revisión y actualización del contexto estratégico de la UAECD
El ingeniero Orlando Maya recuerda que la auditoría externa de calidad (segundo seguimiento) se llevará a	

cabo a finales de octubre. A continuación, presenta el contexto estratégico elaborado en 2024 usando la herramienta DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas) el cual ha servido como referente para la planeación estratégica y operativa y para la construcción y actualización de los mapas de riesgos. Lo anterior, con el fin de que esta información sea tenida en cuenta en las mesas de trabajo que se adelantarán en el marco de los ejercicios de planeación 2026 que se llevarán a cabo en noviembre. Adicionalmente, en el evento que surjan ajustes a esta matriz, dichos ajustes serán presentados en la sesión del comité de noviembre del presente año.

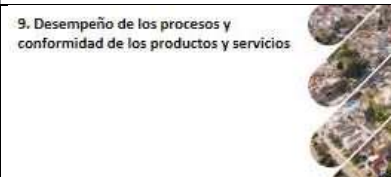
Icono	Decisión
	Seguimiento Gestión Riesgo

El ingeniero Orlando Maya presenta el seguimiento de Gestión de Riesgo del 3er. trimestre. Como resultado de la auditoría interna, para el 3er. trimestre se incluyen 2 nuevos riesgos fiscales en el proceso Gestión Contractual:

- Posibilidad de efecto dañoso sobre recursos públicos por suscripción de contratos que ocasionen detrimento patrimonial para la entidad debido a la adjudicación con valores superiores a los precios de mercado y/o la adquisición de bienes o servicios en cantidades mayores a las estrictamente requeridas.
- Posibilidad de efecto dañoso sobre recursos públicos por el incumplimiento de las obligaciones de la supervisión contractual debido a la autorización y pago de valores superiores a los precios de referencia establecidos, así como pagos sin el cumplimiento de requisitos ni soportes de ejecución.

Riesgo Inherente Vs. Riesgo Residual (antes Vs. después de controles): El 56% de los riesgos identificados (49 de 87) tienen plan de tratamiento adicional a la ejecución de controles (zonas moderada y alta).

Seguimiento a la materialización de riesgos: Para el proceso Gestión del Conocimiento e Innovación se materializó el riesgo “Posibilidad de afectación reputacional por Pérdida del conocimiento crítico y/o estratégico de la entidad debido a no implementar acciones y/o herramientas para retener el conocimiento que se encuentra de forma tácita”, esto porque, con corte al 3er. trimestre de 2025 el porcentaje de avance acumulado de la ejecución de las actividades fue de 76,75% lo que representa un 89% de cumplimiento respecto de la meta del 90%. Como acción, se generó la OM-2025-025: Realizar mesa de trabajo con la dirección para realizar la feria de conocimiento e innovación virtual y publicar la feria de conocimiento virtual.

Icono	Decisión
	Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Se hace análisis de los posibles productos y/o servicios no conformes, es decir, los productos que son controlados antes de que lleguen al usuario final. En la UAECD los productos tienen control de calidad y lo que se plantea en la matriz es el análisis proveniente de las correcciones / reprocesos y las acciones que se realizan para evitar esos reprocesos.

Icono	Decisión
	Aprobación Programa de Gestión Documental (PGD) y formato Acta de Transferencia Documental El Sr. Milton Páez de la Gerencia de Gestión Corporativa presenta para aprobación el PGD, el cual tiene como objetivo brindar lineamientos orientados a lograr las mejores prácticas de gestión documental en el ciclo vital del documento, desde su producción o recepción hasta su disposición final, independientemente de su soporte o formato, definiendo las actividades que son responsabilidad de la Subgerencia Administrativa y Financiera como líder del proceso de gestión documental, así como aquellas que son responsabilidad de las demás dependencias y estableciendo tiempos para su ejecución. El Comité aprueba el PGD y el formato Acta de Transferencia Documental.
Icono	Decisión
	Presentación seguimiento a Proyectos de Inversión El ingeniero Orlando Maya, informa que trimestralmente en el marco del Comité se presentará el seguimiento a los Proyectos de Inversión, con el fin de identificar si hay alarmas o alertas que se deban revisar para el cumplimiento de las metas físicas, así como de la programación presupuestal. Se presenta el seguimiento con corte a 30 de septiembre de 2025 del avance de las metas de los Proyectos de Inversión y del Plan de Desarrollo.
Icono	Decisión
	Presentación ejecución Plan de Gestión de Integridad La Dra. Ennis Jaramillo presenta la ejecución cuatrimestral del Plan de Gestión de Integridad, de acuerdo con la Resolución 021 de 2025 la Unidad.
Icono	Decisión
13. Propositiones y varios * Solicitud aprobación nuevo formato proceso de Gestión Contractual * Aprobación creación de Formatos - STH	Propositiones y varios En propositiones y varios, se presentan los siguientes temas: <u>Aprobación creación de Formatos – Subgerencia de Talento Humano</u> La Dra. Ennis Jaramillo solicita la aprobación de creación de los formatos que se relacionan a continuación, los cuales estaban como registro y no como formatos: • Certificación Laboral

- Certificación Laboral/ Postulación a Subsidio FEDHE o FRADEC
- Certificación Cumplimiento de Requisitos
- Matriz de Seguimiento Plan de Trabajo
- Acuerdo de Voluntariedad (teletrabajo)

Se aprueba por parte del Comité la creación de estos formatos.

Solicitud Aprobación creación de Formatos – Subgerencia Administrativa y Financiera:

La Dra Guiomar Ardila solicita aprobación de creación del formato Acta de Transferencia Documental. El formato se asociará al procedimiento Transferencias Documentales, que se creará en reemplazo del GDOC-03-IN-01 INSTRUCTIVO ADMINISTRACIÓN Y TRANSFERENCIAS DE ARCHIVOS.

El Comité aprueba la creación del formato.

Icono	Decisión
	Charla de sensibilización sobre Ciberseguridad dirigida a Directivos

A continuación, se hace la sensibilización sobre Ciberseguridad y Riesgos Cibernéticos, en el marco del Contrato 344-2025. Se hace énfasis en que la ciberseguridad es fundamental para proteger los activos digitales de una empresa, garantizar la continuidad del negocio y salvaguardar la confianza de los usuarios en un entorno digitalizado cada vez más desafiante. Se hace presentación respecto de definición y conceptos básicos, principales amenazas, vulnerabilidades comunes y buenas prácticas de prevención de riesgos.

Una vez presentados los puntos del Comité, se finaliza a las 4:30 p.m.

COMPROMISOS					
TAREA		RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO		

En constancia firman,



OLGA LUCÍA LÓPEZ MORALES
Directora

Proyectó y revisó: Orlando José Maya Martínez - Jefe OAPAP 