

MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorías PAA 2026

FECHA: 12 de marzo de 2026

PARA: Dra. Olga Lucía López
Directora UAECD

DE: Luz Angela Fonseca Ruiz
Jefe Oficina de Control Interno OCI

ASUNTO: Informe de Evaluación al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias segundo semestre 2025

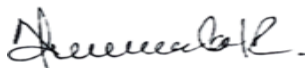
Cordial saludo respetada Doctora Olga Lucía:

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 cumplimiento de lo señalado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se realizó el Informe de Evaluación al cumplimiento normativo en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre 2025, el cual contiene recomendaciones a tener en cuenta.

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.

De acuerdo con lo anterior, adjunto para su consideración y demás fines pertinentes.


Cordialmente,



LUZ ANGELA FONSECA RUIZ

Jefe Oficina de Control Interno.

Copia: Comité Institucional Coordinación Control Interno

Elaboró: Eliana López Rodríguez – Contratista OCI 



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Evaluación: X Seguimiento: Auditoría de Gestión: Auditoría de Calidad:

INFORME DE EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO NORMATIVO EN LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS_SEGUNDO SEMESTRE 2025

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2026 y del rol de evaluación independiente y asesoría de la Oficina de Control Interno, se elaboró el presente informe para evaluar el nivel de cumplimiento de los lineamientos normativos en la atención a las PQRSD radicadas en la UAECD en el período comprendido entre el 1 de julio a 31 de diciembre de 2025, según selectivo, en atención del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, como el cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano, y la gestión de los procesos relacionados con la participación ciudadana y el control social, con el fin de identificar avances, brechas y oportunidades de mejora en la gestión y en los controles implementados, y así contribuir a la mejora del Sistema de Control Interno.

Proceso (s): Relacionamiento Estratégico

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar el nivel de cumplimiento de los lineamientos normativos en la atención a las PQRS y la efectividad de las acciones y controles adoptados para la UAECD, según selectivo y verificar el cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano, así como la gestión de los procesos relacionados con la participación ciudadana y el control social.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el cumplimiento de reportes del estado de las PQRSD de la UAECD
- Verificar el comportamiento de los requerimientos por tipología y canal de atención
- Verificar el cumplimiento de lineamientos en la atención de PQRSD de acuerdo con las normas legales vigentes
- Verificar la medición de satisfacción de los usuarios atendidos por la UAECD
- Verificar el cumplimiento del ejercicio del Defensor del ciudadano
- Verificar la gestión de los procesos relacionados con la participación ciudadana y el control social
- Verificar la eficacia y efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso

3. ALCANCE

Actividades orientadas al fortalecimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas ante la UAECD, según selectivo, correspondiente al II semestre de 2025, cumplimiento del rol del Defensor del Ciudadano, así como las acciones desarrolladas en el marco del plan de participación ciudadana y control social.

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...”,



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- 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

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, para lo cual se remitió comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan 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 julio al 31 de diciembre de 2025, 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 111 peticiones del total de 3.010 solicitudes radicadas en la UAECD, a través del sistema "Bogotá Te Escucha".



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1 Verificación al 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

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

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, esta oficina evidenció el registro en la página <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co>, la publicación de los informes estadísticos del estado de 1.716 PQRSD de la UAECD del período comprendido entre julio a diciembre de 2025 dentro de los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, observando que los informes se encuentran en estado aprobado por la Veeduría; práctica que permite dar cumplimiento al principio de transparencia, fortalecimiento de los mecanismos de rendición de cuentas y facilitar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía y los organismos de control.

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

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”.

Situación evidenciada

En cumplimiento de 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 evidenció que la entidad registró en su portal web a través del enlace <https://www.catastrobogota.gov.co/transparencia/informacion-de-la-entidad/informe-de-pqrs>, dentro del período objeto de evaluación los mismos resultados arrojados del seguimiento a las PQRSD a la UAECD, realizado por la Veeduría Distrital, situación que conlleva a **recomendar** que se genere un informe consolidado del estado de requerimientos ciudadanos por período, el cual contemple la totalidad de las solicitudes ciudadanas recibidas; en razón a que el informe de la Veeduría registró solo 1.716 de un total de 3.010 durante el periodo evaluado, con el fin de garantizar el derecho de acceso a información fidedigna la cual se convierte en herramienta de gestión administrativa clave para evaluar el comportamiento institucional frente a las demandas ciudadanas, identificar oportunidades de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

mejora y adoptar estrategias orientadas al fortalecimiento del servicio, la eficiencia en los procesos y la calidad en la atención.

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

El proceso de Direccionamiento 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”.

Situación evidenciada

Con base en las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño_ CIGD remitidas por la Oficina Asesora de Planeación, se evidenció a través de las actas No. 7 del 17 de julio a No. 12 del 27 de noviembre de 2025, que de forma mensual se presentó al comité por parte de la Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano el número de solicitudes radicadas en el aplicativo de “Bogotá Te Escucha” consignando las peticiones con fecha próxima a vencer, como el resultado del seguimiento realizado por la Dirección Distrital de calidad del servicio, del nivel de cumplimiento en la atención de las PQRSD radicadas en la UAECD.

Adicionalmente, se presentó el estado de solicitudes radicadas a través del (cordis) sistema de radicación interna de la Entidad. Teniendo en cuenta que esta evaluación se está desarrollando en el mes de febrero de acuerdo con el PAA 2026, y a la fecha no se tiene la aprobación del acta del comité del mes de diciembre del 2025 y enero de 2026, que presentarían la información de PQRSD de los meses de noviembre y diciembre respectivamente, esta Oficina **recomienda** culminar por parte del Secretario Técnico del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el registro de las actas que dan cuenta de la gestión adelantada al corte de diciembre de 2025 y establecer puntos de control efectivos que den lugar a la suscripción y aprobación oportuna de las actas en la sesión siguiente a su ejecución.

El reporte del estado de las PQRSD de forma recurrente al Comité Institucional de Gestión y Desempeño asegura que el control no se quede en el nivel operativo, sino que suba al nivel estratégico, garantizando la rendición de cuentas y por otro lado se genere memoria institucional de datos identificado ciclos o picos que permiten la toma de decisiones para mejorar el proceso.

6.2 Verificación del comportamiento de requerimientos por tipología y canal de atención

De acuerdo con los datos registrados del Excel que se exporta del aplicativo “Bogotá Te Escucha”, dentro del período objeto de evaluación, se registró que la entidad recibió 3.010 solicitudes ciudadanas entre Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias_ PQRSD, 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 1.863 solicitudes que corresponde al 61% las solicitudes de acceso a la información/copias con 426 equivalente al 14%, quejas y reclamos con 341 equivalente al 11% y consultas 203 que corresponden al 6% del total de las peticiones registradas en la entidad por el sistema de gestión “Bogotá Te escucha”. Con porcentajes inferiores al 2 %, felicitaciones con 36 radicaciones, sugerencias con 14 y las denuncias con 3 solicitudes, como se muestra en la siguiente tabla

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.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Tabla No. 1: Número de peticiones destacadas por tipología en el II semestre 2025

	REQUERIMIENTOS POR TIPOLOGIA							Total
	Jul	Agt	Sep	Oct	Nov	Dic		
Derecho de petición interes general	28	15	29	21	22	9	124	
Derecho de petición interes particular	456	276	319	265	282	265	1863	
Denuncias	0	0	2	1	0	0	3	
Solicitud acceso de información /copia	89	67	67	98	81	24	426	
Quejas y Reclamos	54	65	67	67	58	30	341	
Consulta	53	38	33	27	24	28	203	
Felicitaciones	3	5	5	10	9	4	36	
Sugerencias	6	1	3	0	4	0	14	
							3010	

Fuente: Elaboración propia_Reporte PQRSD_ Al período "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 general	Solicitud de revisión técnica para corrección de avalúo catastral, actualización nomenclatura de predio, Reforma Ph/Incorporacion Construccion Ph, avalúo global de un PH, solicitud corrección de porcentajes de copropiedad, entre otros.
Derechos de petición de carácter particular	Actualización del chip del inmueble, solicitud de visita técnica a predio con el fin de verificar existencia física, características y linderos, solicitud de actualización catastral de predio, certificación de cabida y linderos, ajuste de datos de cobro en los sistemas y bases de datos, incorporación mejora en predio ajeno o inclusión de informalidad, solicitud de chip catastral independiente, solicitud de Revisión de Avalúo, actualización cedula catastral, Solicitud de actualización de la información jurídica de predio., cambio de información de área construida en el certificado de libertad y tradición, solicitud efecto plusvalía, solicitud inclusión de predio en el censo catastral, entre otros.
Reclamos y quejas	Rectificación vigencias avalúos, respecto al trato y la atención inadecuada en el SuperCade, solicitud de unificación de los chips, solicitud de información de proceso de cabida y linderos, notifican vía electrónica, entre otros.
Solicitud de acceso a la información/copias	Solicitud de información de desenglobe en nph y posterior desenglobe ph, solicitud información nombre dueño de predio, solicitud certificado catastral, Identificación catastral de los predios con codificación, solicitud de información rectificación de inscripción catastral, entre otros.
Consultas	Estuvieron relacionadas con solicitud de información de nomenclatura, decreto de legalización del barrio, solicitando información de producción de piezas graficas, solicitud avalúo catastral para proceso de sucesión, solicitud de información predios del Sector, solicitud de información nomenclatura actualizada predios, entre otros.

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.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

TIPOLOGIA	ASUNTO O TRÁMITE																
Denuncia	<p>Teniendo en cuenta la regulación particular sobre esta tipología se tiene que la Directiva 05 de 2023 en el numeral 2.2. literal C), señala: “...Si a las Oficinas de Control Disciplinario Interno o aquellas que hagan sus veces, en cada entidad, o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, llega directamente una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberá solicitarse el registro del caso en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, a través del funcionario encargado en dicha entidad”.</p> <p>Frente al criterio expuesto, se evidenció del Excel que se exporta del sistema “Bogotá Te Escucha”, el registro de 3 denuncias las cuales trataban asuntos que no eran de resorte de la UAECD, consignando el cierre de la asignación por competencia y solucionado por traslado dentro del sistema. Para establecer la coincidencia de esta información, se solicitó a la Oficina de Control Interno Disciplinario la relación de denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2025, indicando que de acuerdo con lo solicitado se remite la relación de las quejas allegadas a esta Oficina durante el segundo semestre de la vigencia 2025, relacionadas con presuntos actos de corrupción generando los siguientes trámites:</p> <table border="1" data-bbox="428 1037 1370 1579"> <thead> <tr> <th>Canal Radicado – cordis</th> <th>No. de proceso</th> <th>Asunto de la denuncia</th> <th>Estado actual del trámite</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mem_2025IE21106_20082025</td> <td>038-2025</td> <td>Posible falsedad en documento identificada en el marco del radicado SNR2025ER-176223-2</td> <td>Auto de archivo N°275 del 19/11/2025</td> </tr> <tr> <td>Mem_2025IE23803_16092025</td> <td>039-2025</td> <td>Presunta falsedad en documento público</td> <td>Auto de Archivo No.289 de 10/12/2025</td> </tr> <tr> <td>Cordis 2025ER23986 del 3/12/2025</td> <td>053-2025</td> <td>Hallazgo No. 7.2.6 de la Auditoría 71 de la Contraloría de Bogotá, consistente en la presunta alteración en la determinación del avalúo catastral para la vigencia 2022, el cual sirvió como base gravable para la declaración presentada por el contribuyente del predio identificado con el chip AAA0239CXHK, correspondiente a las vigencias 2022 y 2023.</td> <td>Auto de apertura de indagación No. 309 de 22/12/2025</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Información reportada por la OCID</p>	Canal Radicado – cordis	No. de proceso	Asunto de la denuncia	Estado actual del trámite	Mem_2025IE21106_20082025	038-2025	Posible falsedad en documento identificada en el marco del radicado SNR2025ER-176223-2	Auto de archivo N°275 del 19/11/2025	Mem_2025IE23803_16092025	039-2025	Presunta falsedad en documento público	Auto de Archivo No.289 de 10/12/2025	Cordis 2025ER23986 del 3/12/2025	053-2025	Hallazgo No. 7.2.6 de la Auditoría 71 de la Contraloría de Bogotá, consistente en la presunta alteración en la determinación del avalúo catastral para la vigencia 2022, el cual sirvió como base gravable para la declaración presentada por el contribuyente del predio identificado con el chip AAA0239CXHK, correspondiente a las vigencias 2022 y 2023.	Auto de apertura de indagación No. 309 de 22/12/2025
Canal Radicado – cordis	No. de proceso	Asunto de la denuncia	Estado actual del trámite														
Mem_2025IE21106_20082025	038-2025	Posible falsedad en documento identificada en el marco del radicado SNR2025ER-176223-2	Auto de archivo N°275 del 19/11/2025														
Mem_2025IE23803_16092025	039-2025	Presunta falsedad en documento público	Auto de Archivo No.289 de 10/12/2025														
Cordis 2025ER23986 del 3/12/2025	053-2025	Hallazgo No. 7.2.6 de la Auditoría 71 de la Contraloría de Bogotá, consistente en la presunta alteración en la determinación del avalúo catastral para la vigencia 2022, el cual sirvió como base gravable para la declaración presentada por el contribuyente del predio identificado con el chip AAA0239CXHK, correspondiente a las vigencias 2022 y 2023.	Auto de apertura de indagación No. 309 de 22/12/2025														

Frente a lo reportado, la OCI realizó mesa de trabajo el 2 de marzo de 2026 con la jefe de la OCID para establecer el origen de las quejas y su registro, sesión en la que se precisó: Que no se trata de quejas o denuncias propiamente dichas, si no de informes allegados por áreas de la entidad y el documento radicado a través de cordis enviado por la Personería Distrital de Bogotá remitiendo la actuación correspondiente al hallazgo detectado por la Contraloría de Bogotá D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Así las cosas, dando alcance a la respuesta entregada mediante correo del mismo día 2 de marzo, se señaló: “...No obstante, la Directiva hace referencia expresa a la ciudadanía en calidad de quejosa. En las capacitaciones realizadas en por la Alcaldía de Bogotá se precisó, además, la diferencia entre quejoso e informante, entendiéndose que el primero presenta la queja y puede impugnar las decisiones finales, mientras que el segundo (informante quien es generalmente servidor público) pone en conocimiento presuntas irregularidades sin facultad de impugnación. En tal sentido, esta Oficina no procedió a efectuar el registro en “Bogotá Te Escucha”, toda vez que los hechos fueron puestos en conocimiento mediante informes suscritos por servidores públicos (no por ciudadanos), situación que no se encuentra cobijada por los lineamientos previstos en la Directiva 005 de 2023”.

Conforme a lo expuesto, se concluyó que, si los hechos fueron puestos en conocimiento mediante informe interno suscrito por servidores públicos en cumplimiento de deberes funcionales y no como ejercicio del derecho de petición o queja ciudadana, el caso no encajaría dentro del supuesto normativo que activa el registro obligatorio en “Bogotá Te Escucha”.

Adicionalmente, se confirmó a través de la página web de la entidad, la existencia de un botón visible que direcciona directamente al canal de denuncias por corrupción, en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 005 de 2023, lo cual contribuye a fortalecer la accesibilidad, la transparencia y la confianza ciudadana en la recepción y trámite de estos reportes.

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 que accedieron a la entidad en el período evaluado fue: La Web con 1.864 solicitudes equivalente al 61%, Email con 907 peticiones con el 30% y 129 radicaciones recibidas a través del buzón que corresponden al 4% del total de las peticiones recibidas en la entidad y con porcentaje inferiores al 2% se registró el canal escrito, presencial y telefónico, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 2 Relación de requerimientos por canal de atención

REQUERIMIENTOS POR CANAL DE ATENCIÓN							
	Jul	Agt	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Escrito	11	8	5	5	16	4	49
Presencial	6	5	7	6	10	6	40
Web	385	313	337	357	302	170	1864
Buzón	16	25	24	25	29	10	129
E-mail	268	110	149	89	121	170	907
Telefonico	3	6	3	7	2	0	21
							3010

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

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

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

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

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

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- 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

Esta Oficina con el fin de verificar la efectividad de la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones tomó un selectivo de 111 peticiones radicadas en el sistema “Bogotá Te Escucha” evidenciando que las mismas fueron atendidas conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, a excepción de 2 solicitudes, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla No. 3 Relación de PQRSD observadas en el período objeto de evaluación

Petición	Radicado	F. Radicación	F. Respuesta	Observaciones OCI
Queja	3217842025	2/07/2025	8/07/2025	<p>Petición inicial: “Solicitud trámite no gestionado”</p> <p>Respuesta de la entidad: Una vez validada la información en la ventanilla única de registro (VUR) se evidenció que no aparece los porcentajes asignados de acuerdo con la pertenencia del predio, por lo tanto, le sugerimos que se dirija la oficina de registro de instrumentos públicos o Superintendencia de notariado y registro (...). Posteriormente asignado el porcentaje de copropiedad por registro se le invita realizar nuevamente la solicitud ante Catastro Distrital”.</p> <p>Obs: No se evidenció el oficio remisorio hacia la entidad competente ni se indicó cual era el objeto de la petición.</p>
				<p>Petición inicial: Derecho de petición</p> <p>Respuesta de la entidad: “En atención a su solicitud nos permitimos informarle que, la UAECD tiene como</p>

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.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Petición	Radicado	F. Radicación	F. Respuesta	Observaciones OCI
Derecho de carácter particular	5203522025	1/10/2025	1/10/2025	misión, realizar, mantener y actualizar el censo catastral del Distrito Capital en sus diversos aspectos. Por lo anterior, esta entidad no es la encargada sobre dichos temas. En cumplimiento del principio de coordinación interinstitucional. la entidad de responder su solicitud es el JUZGADO SESENTA Y SEIS (66) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ, Por tanto, se procede al cierre del trámite por no competencia” Obs: No se evidenció el oficio remisorio hacia la entidad competente, ni se indicó cual era el objeto de la petición.

Fuente: Elaboración propia del registro de “Bogotá Te Escucha”

De acuerdo con la situación evidenciada se **recomienda** fortalecer los mecanismos de gestión y seguimiento de las solicitudes recibidas, de manera que, en los casos de falta de competencia, se garantice la remisión formal de la petición a la entidad correspondiente mediante el respectivo oficio remisorio, evitando el cierre del trámite sin que se haya efectuado dicho traslado. Lo anterior con el propósito de asegurar la adecuada protección del derecho fundamental de petición y los principios de coordinación administrativa, eficacia y servicio al ciudadano que rigen la función pública.

Se observó a través de la muestra de PQRSD verificadas que las respuestas emitidas por la entidad estuvieron enfocadas principalmente en indicar a los grupos de valor que sus solicitudes no se podían resolver a través del derecho de petición por hacer referencia a trámites especiales remitiendo copia de la Resolución 073 de 2020 “*Por medio de la cual se establecen los requisitos para los trámites y servicios a cargo de la UAECD*”, sin embargo las respuestas generadas no hicieron precisión de los términos que el trámite llevaría obviamente si se envía copia de la Resolución se minimiza los tiempos de respuesta, pero no se estaría garantizando plenamente los principios que rigen una adecuada atención al ciudadano, particularmente frente:

- Al principio de eficacia: La respuesta no orienta de manera concreta sobre cómo resolver la necesidad planteada.
- Al principio de economía: Trasladar al ciudadano la carga de revisar un acto administrativo extenso puede generar reprocesos o nuevas solicitudes.
- Al principio de buena fe y confianza legítima: El ciudadano espera una orientación clara, no solo la remisión normativa.
- Al principio de calidad y calidez en la atención: La respuesta debe ser comprensible, precisa y pedagógica.
- Al principio de accesibilidad de la información: No basta con entregar la norma; debe explicarse su aplicación al caso concreto.

En ese sentido, aunque no hay una omisión formal en la respuesta entregada, puede configurarse una debilidad en la calidad de la respuesta institucional, que puede repercutir en el número de tutelas impetradas en contra de la entidad.

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.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Esta situación conlleva a **recomendar** que se genere respuestas que contengan información suficiente y clara frente al trámite cuando se trate de ello como el término estimado de respuesta, el incluir el acto administrativo como soporte, es un valor agregado, pero sin trasladar al ciudadano la carga de interpretarlo. Esto permitiría fortalecer la experiencia ciudadana, reducir reiteraciones y alinearse con los principios de la función administrativa y el servicio efectivo al ciudadano.

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

Se evidenció a través del Sistema de Información de procesos judiciales SIPROJWEB, que en el período comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2025, se registraron 192 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 171 acciones fueron proferidas con decisiones favorables para la entidad lo que equivale al 89% de éxito, en trámite se registraron 12 acciones que corresponden al 6% y con fallo desfavorable 9 acciones que equivalen al 5%, 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 las decisiones en contra de la entidad se dieron porque la respuesta entregada no era suficiente o no revestía de completitud frente a lo solicitado, se debe asegurar que las respuestas dadas por la entidad sean integrales que aborden la totalidad de los aspectos solicitados por la ciudadanía, no solo se garantiza el cumplimiento del principio de celeridad y eficacia de la función administrativa, sino que se blinda a la entidad de reprocesos. Una respuesta completa desde el primer momento es la herramienta más efectiva para **mitigar la interposición de acciones de tutela**, optimizando así la carga laboral y los recursos del equipo jurídico.

La calidad y la oportunidad de la información entregada a la ciudadanía debe generarse al 100% de las solicitudes, lo que conlleva a **recomendar** a que se reduzca a cero el número de peticiones y/o solicitudes que no se atienden bajo los presupuestos normativos. De esta manera, se garantiza que cada respuesta cumpla con los estándares establecidos, evitando insatisfacciones y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión institucional.

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

Se obtuvo por parte de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, 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, señalando que las encuestas de satisfacción aplicadas a las solicitudes registradas por el sistema "Bogotá Te Escucha"-BTE, las hace directamente la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Sin embargo, se señaló que la empresa externa CONSULTORES Y ASESORES TIC, realizó evaluaciones de satisfacción, para lo cual compartió los informes estructurados, los cuales arrojaron los siguientes resultados:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Tabla No. 4 Resultados encuestas de satisfacción aplicadas a las solicitudes registradas por “Bogotá Te Escucha”-BTE

Criterios evaluados	Resultados obtenidos	Resultados obtenidos																																																																
<p>Calidad de las respuestas _ criterios de Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad, sobre las solicitudes que ingresan por “cordis” (canal escrito) en la entidad</p>	<p>Se reportó que el nivel de cumplimiento en el período promedio de satisfacción fue del 57%/90% y frente a las PQRSD ciudadanas radicas por el sistema de BTE, el resultado obtenido fue del 98 % sobre una meta pública distrital de servicio a la ciudadanía de 88%.</p>	<p>Meta Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía: 88%</p> <p>Para el período evaluado: No se vencieron peticiones.</p>																																																																
<p>Índice de satisfacción por canal</p>	<p>Se registró un comparativo por canal vigencia 2024 y 2025 y de acuerdo con los resultados se registró las recomendaciones para promover los ajustes pertinentes. El resultado general de satisfacción fue del 8.72/10% de 1.320 encuestados.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>Tendencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Call Center telefónico</td><td>7.5</td><td>6.9</td><td>↓</td></tr> <tr><td>Participación Ciudadana</td><td>9.2</td><td>9.8</td><td>↑</td></tr> <tr><td>Chat- Página Web</td><td>7.7</td><td>6.7</td><td>↓</td></tr> <tr><td>SuperCADES (Presencial)</td><td>6.9</td><td>9</td><td>↑</td></tr> <tr><td>Tienda Virtual</td><td>8</td><td>9.4</td><td>↑</td></tr> <tr><td>Catastro en Línea</td><td>6.9</td><td>7.2</td><td>↑</td></tr> <tr><td>Notificaciones</td><td>7.6</td><td>9.3</td><td>↑</td></tr> <tr><td>Sistema Distrital de Peticiones</td><td>6.9</td><td>6.7</td><td>→</td></tr> <tr><td>Orientación Virtual (Teams)</td><td>7.2</td><td>7</td><td>→</td></tr> <tr><td>Contratos/Convenios de Entidades</td><td>9</td><td>9.6</td><td>↑</td></tr> <tr><td>Información de Entidades</td><td>10</td><td>9.9</td><td>→</td></tr> <tr><td>Planoteca (Presencial)</td><td>7.5</td><td>9.7</td><td>↑</td></tr> <tr><td>Ventanilla Única de Construcción</td><td>6.4</td><td>8.7</td><td>↑</td></tr> <tr><td>Petición Escrita</td><td>5.6</td><td>8.1</td><td>↑</td></tr> <tr><td>Promedio</td><td>7.6</td><td>8.36</td><td>↑</td></tr> </tbody> </table>	Canal	2024	2025	Tendencia	Call Center telefónico	7.5	6.9	↓	Participación Ciudadana	9.2	9.8	↑	Chat- Página Web	7.7	6.7	↓	SuperCADES (Presencial)	6.9	9	↑	Tienda Virtual	8	9.4	↑	Catastro en Línea	6.9	7.2	↑	Notificaciones	7.6	9.3	↑	Sistema Distrital de Peticiones	6.9	6.7	→	Orientación Virtual (Teams)	7.2	7	→	Contratos/Convenios de Entidades	9	9.6	↑	Información de Entidades	10	9.9	→	Planoteca (Presencial)	7.5	9.7	↑	Ventanilla Única de Construcción	6.4	8.7	↑	Petición Escrita	5.6	8.1	↑	Promedio	7.6	8.36	↑
Canal	2024	2025	Tendencia																																																															
Call Center telefónico	7.5	6.9	↓																																																															
Participación Ciudadana	9.2	9.8	↑																																																															
Chat- Página Web	7.7	6.7	↓																																																															
SuperCADES (Presencial)	6.9	9	↑																																																															
Tienda Virtual	8	9.4	↑																																																															
Catastro en Línea	6.9	7.2	↑																																																															
Notificaciones	7.6	9.3	↑																																																															
Sistema Distrital de Peticiones	6.9	6.7	→																																																															
Orientación Virtual (Teams)	7.2	7	→																																																															
Contratos/Convenios de Entidades	9	9.6	↑																																																															
Información de Entidades	10	9.9	→																																																															
Planoteca (Presencial)	7.5	9.7	↑																																																															
Ventanilla Única de Construcción	6.4	8.7	↑																																																															
Petición Escrita	5.6	8.1	↑																																																															
Promedio	7.6	8.36	↑																																																															

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con los informes generados por la firma Consultores y Asesores TIC.

De lo observado, se **recomienda** documentar de acuerdo con las acciones planteadas o emprendidas los resultados para fortalecer la calidad de la atención a los grupos de valor de la entidad y comunicarlas a la Alta Dirección, con el propósito de facilitar la toma de decisiones y promover acciones de mejora en caso de ser necesario.

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.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Finalmente, es importante tener en cuenta en este punto que, 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, realizó seguimiento a los criterios de calidad (Coherencia, claridad, calidez y oportunidad de las respuestas) y a peticiones vencidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, analizando una muestra de 148 PQRSD radicadas en la UAECD, del período comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2025, registrando que no se evidenció peticiones vencidas y un cumplimiento del 98% en calidad de la respuesta, como se muestra de forma mensual en la siguiente tabla:

Tabla No. 5 Calificación de los criterios de calidad de las PQRSD _ “Bogotá Te Escucha”

MES	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL SISTEMA		Incumplimiento de peticiones	Indice de cumplimiento
		Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple	Cumple	Incumple		
JULIO	28	27	1	27	1	27	1	27	1	26	2	0	93%
		96%	4%	96%	4%	96%	4%	96%	4%	93%	7%		
AGOSTO	26	26	0	26	0	26	0	26	0	26	0	0	100%
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%		
SEPTIEMBRE	26	25	1	25	1	25	1	25	1	25	1	1	96%
		96%	4%	96%	4%	96%	4%	96%	4%	96%	4%		
OCTUBRE	24	24	0	24	0	24	0	24	0	24	0	0	100%
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%		
NOVIEMBRE	12	12	0	12	0	12	0	12	0	12	0	0	100%
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%		
DICIEMBRE	32	32	0	32	0	32	0	32	0	32	0	0	100%
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%	100%	0%		

Fuente: Informes de seguimiento DDCS a corte diciembre de 2025.

Se observó que el 2% faltante estuvo relacionado con las siguientes observaciones: "Se cargó respuesta incompleta", "se adjuntó documento errado en la respuesta definitiva" "Se requería utilizar el evento "Solicitar aclaración" y no respuesta definitiva", por consiguiente, no obstante que la calificación del 98% obtenida por la entidad demuestra un alto nivel de compromiso y eficacia en la gestión, ese porcentaje restante se constituye en elemento clave para establecer acciones de mejora frente a la atención de las peticiones ciudadanas. Por tanto, se **recomienda** enfocar esfuerzos en cerrar las brechas identificadas para lograr una mayor efectividad en el desempeño con relación a la atención de las solicitudes a cargo de la UAECD.

6.5 Verificación del cumplimiento del ejercicio del Defensor del ciudadano

Con la finalidad de asegurar en la Entidad la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, deben contar con el apoyo de la figura del defensor del ciudadano en aras de garantizar el diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la entidad como con la

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.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

ciudadanía; de su gestión deberá elaborar y presentar los informes relacionados con sus funciones, tal y como lo dispuso los artículos 13 y 14 del Decreto 847 de 2019 vigente hasta el 21 de diciembre de 2025, por derogación del Decreto único de gestión pública 640 de 2025 del 22 de diciembre de 2025.

Situación evidenciada

En cumplimiento de la normativa que orienta la interacción efectiva entre los servidores públicos y el Defensor del Ciudadano y las distintas dependencias de la entidad con el propósito de optimizar la solución de requerimientos y mitigar riesgos asociados a la gestión de quejas y solicitudes, se le preguntó al jefe de la Oficina de Planeación y de Aseguramiento de Procesos, quien actualmente ostenta la figura del Defensor del Ciudadano, en virtud de la Resolución 353 de 2024, a través del cordis del 2026IE2023 del 2 de febrero de 2026; ¿Qué mecanismos de interacción efectiva entre el Defensor del Ciudadano y las áreas de la entidad se implementaron en el segundo semestre de la vigencia 2025, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevención de riesgos en el desarrollo de dichos procesos? - respondiendo a través del cordis 2026IE2846 del 10 de febrero de 2026: *“Que el mecanismo de interacción se cristaliza en las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en las cuales se revisa la gestión de las PQRS y demás temas relacionados con el servicio a la ciudadanía”*.

Esta oficina en aras de corroborar las intervenciones del Defensor del Ciudadano en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño evidenció a través de las actas suscritas de los meses de julio a noviembre de 2025, que no existe registro donde el Defensor del Ciudadano haya realizado alguna intervención o exposición de motivos relacionada con su desempeño de acuerdo con las obligaciones asignadas, de conformidad con el artículo 13 parágrafo 3 y artículo 14 del Decreto 847 de 2019. Situación que lleva a **recomendar** 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 Capítulo 3 del Decreto 640 de 2025.

Conforme con lo evidenciado la Oficina de Control Interno con el fin de verificar en los funcionarios y colaboradores de la Unidad, sobre el conocimiento del Defensor del Ciudadano, realizó a través google forms el día 2 de marzo de 2026 una encuesta de 2 preguntas para contestar a través de código QR, en la cual se dejó de presente la aplicación de la Ley 1581 de 2012, para protección de datos. El esquema de las preguntas realizado fue el siguiente:

Preguntas
1. Sabe Ud. ¿En la entidad quién ostenta el rol de defensor del ciudadano ? Si la respuesta es afirmativa, por favor indique el nombre de la persona encargada _____
2. Ante las quejas o solicitudes de difícil solución en su área, ¿ha contado con la intervención o mediación del Defensor del Ciudadano para facilitar la respuesta oportuna y mitigar riesgos asociados?"

Resultados obtenidos:

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.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

<p>¿Sabe usted en la entidad quien ostenta el rol de defensor del ciudadano ? 25 respuestas</p> <table border="1"> <caption>¿Sabe usted en la entidad quien ostenta el rol de defensor del ciudadano ?</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>32%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>68%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	32%	No	68%	<p>Se entrevistaron 25 personas de las cuales el 68% contestó:</p> <p>Que NO conoce en la entidad quien ostenta el rol de defensor del ciudadano lo que corresponde a 17 servidores.</p> <p>El 32 % de los entrevistados contestaron que SI sabe en la entidad quien ostenta el rol de defensor del ciudadano lo que corresponde a 8 servidores.</p>
Respuesta	Porcentaje						
Si	32%						
No	68%						

<p>Si la respuesta fue si, por favor, indique el nombre de la persona encargada. 23 respuestas</p> <table border="1"> <caption>Si la respuesta fue si, por favor, indique el nombre de la persona encargada.</caption> <thead> <tr> <th>Persona Encargada</th> <th>Respuestas</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Buzón de sugerencias</td> <td>1</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>Gerencia Comercial</td> <td>1</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>Gerencia de Tecnología</td> <td>1</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>Gerencia de Atención al Ciudadano</td> <td>1</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>Gerencia de Atención al Usuario</td> <td>1</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>Jefe de Control Interno</td> <td>1</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>2</td> <td>8.7%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>12</td> <td>52.2%</td> </tr> <tr> <td>No antes era la Gerencia de Atención al Ciudadano</td> <td>1</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>No lo sé</td> <td>1</td> <td>4.3%</td> </tr> <tr> <td>Orlando Maya</td> <td>1</td> <td>4.3%</td> </tr> </tbody> </table>	Persona Encargada	Respuestas	Porcentaje	Buzón de sugerencias	1	4.3%	Gerencia Comercial	1	4.3%	Gerencia de Tecnología	1	4.3%	Gerencia de Atención al Ciudadano	1	4.3%	Gerencia de Atención al Usuario	1	4.3%	Jefe de Control Interno	1	4.3%	N/A	2	8.7%	No	12	52.2%	No antes era la Gerencia de Atención al Ciudadano	1	4.3%	No lo sé	1	4.3%	Orlando Maya	1	4.3%	<p>A la afirmación de si sabe quién ostenta el rol del defensor del ciudadano indique el nombre de la persona encargada, se señaló:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El buzón de sugerencias 2. Gerencia y Subgerencia de atención al usuario. 3. Gerencia comercial y de atención al ciudadano 4. Gerencia de Tecnología 5. Jefe de Control Interno 6. N/A 7. No 8. Orlando Maya
Persona Encargada	Respuestas	Porcentaje																																			
Buzón de sugerencias	1	4.3%																																			
Gerencia Comercial	1	4.3%																																			
Gerencia de Tecnología	1	4.3%																																			
Gerencia de Atención al Ciudadano	1	4.3%																																			
Gerencia de Atención al Usuario	1	4.3%																																			
Jefe de Control Interno	1	4.3%																																			
N/A	2	8.7%																																			
No	12	52.2%																																			
No antes era la Gerencia de Atención al Ciudadano	1	4.3%																																			
No lo sé	1	4.3%																																			
Orlando Maya	1	4.3%																																			

<p>Ante las quejas o solicitudes de difícil solución en su área ¿ha contado con la intervención o mediación del Defensor del ciudadano para facilitar la respuesta oportuna y mitigar riesgos asociados? 25 respuestas</p> <table border="1"> <caption>Ante las quejas o solicitudes de difícil solución en su área ¿ha contado con la intervención o mediación del Defensor del ciudadano para facilitar la respuesta oportuna y mitigar riesgos asociados?</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Si	8%	No	92%	<p>¿A los 25 entrevistados se les preguntó que si han contado con la intervención o mediación del Defensor del Ciudadano ante quejas o solicitudes de difícil solución en su área?</p> <p>Arrojando que el 92% de los entrevistados no ha contado con la intervención o mediación del Defensor del Ciudadano para facilitar la respuesta oportuna y mitigar riesgos asociados, lo que corresponde a 23 servidores; y solo el 8% si ha obtenido intervención o mediación del Defensor del Ciudadano lo que corresponde a 2 servidores.</p>
Respuesta	Porcentaje						
Si	8%						
No	92%						

Fuente: Propia de la evaluación efectuada 2 de marzo de 2026

Tras la aplicación del instrumento de medición a 25 colaboradores, se evidenció por parte de esta oficina un **desconocimiento del 96%** sobre la identidad y funciones del Defensor del Ciudadano. Esto representa un riesgo de posible incumplimiento del Decreto 847 de 2019 (Derogado por el Decreto Único del Sector Gestión Pública_ 640 de 2025) el cual exige que esta figura sea promotor activo de la mediación y garantía de derechos. De acuerdo con la situación

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.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

evidenciada esta oficina **recomienda** fortalecer la gobernanza y visibilidad del Defensor del Ciudadano como garante de derechos, mediador y agente de mejora, como vocero y promotor de derechos de los funcionarios y la ciudadanía, entre otros.

De otra parte, en el mismo cordis del 2026IE2023 del 2 de febrero de 2026, se solicitó allegar el informe de gestión del II semestre 2025 del Defensor de la Ciudadanía de la UAECD. A lo cual se respondió: “Que el informe fue elaborado y remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital el viernes 30 de enero de 2026, y que dicho informe se encuentra publicado en el sitio web de la UAECD en la dirección: <https://www.catastrobogota.gov.co/atencion-y-servicios-a-laciudadania/defensor-del-ciudad>, documento que fue consultado por esta oficina evidenciando, entre otras las siguientes acciones emprendidas:

Tabla No. 6 Relación de las acciones adelantadas por el Defensor del ciudadano corte diciembre 2025

Función del defensor del ciudadano	Avances presentados
Seguimiento a los productos del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	Realizó un diálogo ciudadano, en el que se socializó el tema de actualización catastral colaborativa con la comunidad. Con el seguimiento a la herramienta Agéndate a un clic es posible identificar el tipo de población atendida y de esta manera poder generar estrategias de atención al interior de la entidad, de otra parte, con la herramienta se brinda una alternativa para que los ciudadanos accedan de una manera más sencilla y ágil a los trámites que brinda la entidad.
Implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.	Elaboración de la caracterización de los grupos de valor para la vigencia 2025. Se lideró desde la UAECD dos ferias de servicio dirigidas a personas con discapacidad y población prioritaria, en las cuales, se contó con la participación de otras entidades, se atendieron aproximadamente 300 personas, quienes recibieron orientación y atención relacionada con los trámites y servicios de la entidad; brindando alternativas de acceso a los servicios requeridos por el ciudadano.
Presupuesto asignado y ejecución en metas de relacionamiento con la ciudadanía.	Monto asignado para la vigencia 2025: \$917 millones COP. Monto ejecutado con corte al 30 de junio de 2025: \$905 millones COP (98,63 % de ejecución).
Lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos	Con las revisiones y mediciones de calidad implementadas a las respuestas escritas para los ciudadanos en la GCAC y SPAC, se logró avanzar de un 56.25% a un 74.14% de claridad, calidad, coherencia y oportunidad, lo cual evidencia la mejora en la aplicación del lenguaje claro
Promoción de canales de denuncia y protección al denunciante (Directiva 005 de 2023).	Se fortaleció la gestión de denuncias por hechos de corrupciones recibidas a través de los canales institucionales y el botón de denuncias en la página web, en cumplimiento de las directrices de la Directiva 005 de 2023 por parte de la Oficina de Control Disciplinario Interno de la UAECD.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA</h2>
---	---

Función del defensor del ciudadano	Avances presentados
Formulación recomendación es para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas	Entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025, la UAECD gestionó un total de 3.078 peticiones ciudadanas a través de los canales institucionales, con una tasa de respuesta oportuna del 92%. El Defensor de la ciudadanía formuló la recomendación de entrega reporte de PQRSD próximos a vencer, como alerta para dar respuesta oportuna en el comité de cada mes.

Fuente: Informe del Defensor de la ciudadanía _ segundo semestre 2025

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

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”. 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, de acuerdo con el Plan de Participación, se registró que en la vigencia 2025, 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.

Adicionalmente, 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 la vigencia 2025, se registraron los siguientes eventos:

- Audiencia pública de rendición de cuentas el 24 de abril de 2025, en el salón Índigo del Movistar Arena en el marco de la feria de servicios del Sector Hacienda. La audiencia contó con la participación de la Directora de la UAECD, representantes de los grupos de valor, la Veeduría, la Contraloría Distrital, entre otros. En esta audiencia de rendición de cuentas, se expusieron los resultados y logros de la gestión adelantada durante la vigencia 2024. Ejercicio consignado en el informe de evaluación anual de la estrategia de rendición de cuentas y transmitido a través de Youtube y retransmitida a través de las redes sociales de la UAECD.

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.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Desarrolló ocho (8) espacios de diálogo ciudadanos para establecer canales de comunicación y estrategias de actualización catastral colaborativa con la ciudadanía, entre las memorias publicadas se encuentran los diálogos ciudadanos con la localidad de Usme, San Cristóbal, Ciudad Bolívar, Fontibón, Kennedy, Engativá y Usaquén.

Las iniciativas implementadas evidencian la transformación del ciudadano de un receptor pasivo a un actor activo en la gestión pública, lo que permite que la ciudadanía valide o rectifique información de los predios, asegurando que los datos reflejen la realidad del territorio. De otra parte, al informar y poner a consideración de la gente los proyectos de actualización, la entidad se somete al escrutinio público, permitiendo que se evalúe la eficiencia y equidad de sus acciones.

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

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" al corte de diciembre de 2025, 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. 7 Relación de controles asociados al riesgo relacionado con la atención de las PQRSD de la UAECD

Tipo	Riesgos	Controles
Riesgo de gestión (RG)	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	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
		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 diciembre de 2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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 5 de la tabla 7 del informe, 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 registran las actividades adelantadas. Las cuales estuvieron relacionadas con socializar tips sobre la gestión de PQRSD de forma trimestral.

De acuerdo con el seguimiento al Plan de Manejo de Riesgos correspondiente al segundo semestre de 2025, 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.

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 julio al 31 de diciembre de 2025, 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 siguientes 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 y del alcance definido, sin que se presentaran limitaciones a la información requerida a excepción de la completitud de las actas del Comité de Gestión y Desempeño de los meses de diciembre 2025 y enero 2026, que reportaban la información del mes de noviembre y diciembre 2025.

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.

RECOMENDACIONES

- Generar un informe consolidado del estado de requerimientos ciudadanos por período, el cual contemple la totalidad de las solicitudes ciudadanas recibidas en la UAECD.
- Culminar por parte del Secretario Técnico del Comité Institucional de Gestión y Desempeño el registro de las actas que dan cuenta de la gestión adelantada al corte de diciembre de 2025 y establecer puntos de control efectivos que den lugar a la suscripción y aprobación oportuna de las actas en la sesión siguiente a su ejecución.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Fortalecer los mecanismos de gestión y seguimiento de las solicitudes recibidas, de manera que, en los casos de falta de competencia, se garantice la remisión formal de la petición a la entidad correspondiente mediante el respectivo oficio remisorio, evitando el cierre del trámite sin que se haya efectuado dicho traslado.
- Generar respuestas a peticiones ciudadanas que contengan información suficiente y clara cuando se trate de trámites señalar con precisión el proceso que requiere y su término.
- Documentar los resultados de las acciones planteadas o emprendidas para fortalecer la calidad de la atención a los grupos de valor conforme con la medición de satisfacción de los usuarios atendidos por la UAECD y comunicarlas a la Alta Dirección.
- 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 Capítulo 3 del Decreto 640 de 2025.
- Fortalecer la gobernanza y visibilidad del Defensor del Ciudadano como garante de derechos, mediador y agente de mejora, como vocero y promotor de derechos de los funcionarios y la ciudadanía, conforme a los resultados presentados de la encuesta en el presente informe.

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

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.1

