



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorías PAA 2025

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 12-08-2025 04:36:07

Al Contestar Cite Este Nr.:2025IE20414 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: Sd:135 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/RUIZ PERILLA DIANA

DESTINO: DIRECCION GENERAL/LOPEZ MORALES OLGA LUCIA/ DIRECCION

ASUNTO: INFORME DE LA EVALUACIÓN SEMESTRAL SOBRE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO A PQRSD, DEFENSOR DE CIUDADANO Y PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL

OBS: PROYECTO / LUIS ANDRES ALVAREZ

FECHA: 12 de Agosto de 2025

PARA: Dra. Olga Lucía López
Directora UAEC

DE: Diana Karina Ruiz Perilla
Jefe Oficina de Control Interno OCI

ASUNTO: Informe de la Evaluación Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social

Respetada Doctora Olga Lucía:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías - PAA que actualmente ejecuta la Oficina de Control Interno, en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la UAEC, se realizó el Informe de Evaluación Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social - primer semestre de 2025.

Se adjunta el informe para su consideración y fines pertinentes.

Cordialmente,

 Firmado digitalmente por DIANA
KARINA RUIZ PERILLA
Fecha: 2025.08.12 16:10:49 -05'00'

DIANA KARINA RUIZ PERILLA
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró: Luis Andrés Álvarez – Contratista OCI



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia **2025**, a continuación, se presentan los resultados del Informe citado dirigido a la directora de la UAECD con copia a las áreas o procesos involucrados

Proceso (s): Relacionamiento Estratégico

NOMBRE DEL INFORME: Informe de Evaluación Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social primer semestre de 2025.

1. OBJETIVO GENERAL:

Verificar que el tratamiento de las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) se realice de acuerdo con las normas legales vigentes, y evaluar el cumplimiento y seguimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano, así como la gestión de los procesos relacionados con la participación ciudadana y el control social.

2. ALCANCE:

Actividades orientadas al fortalecimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas ante la UAECD y en los puntos de atención en donde haga presencia la entidad, correspondiente al primer semestre de 2025. Referido al rol del defensor del ciudadano, todas las actividades desarrolladas por éste en cumplimiento a las funciones establecidas en el Dec. 847 de 2019 así como lo que desde las demás dependencias se ha ejecutado en el marco del plan de participación ciudadana y control social.

3. 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"*.
- 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.
- Ley 2080 de 2021: *"Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"*.
- 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"*
- 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"*

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





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Decreto 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*.
- Decreto 847 de 2019 *"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"*.
- Circular 003 de 2020 de la Subsecretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá *"Actualización manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas"*.
- Acuerdo 004 de 2021 *"Por el cual se determinan las reglas de organización, funcionamiento y estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se deroga el Acuerdo No. 005 de 2020 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 09 de 2016, expedida por la Veeduría Distrital cuyo asunto es *"Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015"*.
- Procedimientos:
 - Procedimiento Atención PQRS - Código: REES-PR-05 – V1
 - Procedimiento de Atención y Radicación de Solicitudes - Código: REES-PR-04 – V2

4. METODOLOGÍA

La evaluación se ejecutó aplicando las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, se incluyó técnicas como observación, revisión documental y de plataformas de seguimiento, entre otras. Para la realización de este ejercicio se tuvo en cuenta: la planeación, ejecución, análisis y verificación de 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 y la Subgerencia Gestión Jurídica, la confrontación de información con base en lo hallado en el portal *"Bogotá te escucha"* y la elaboración y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno.

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Verificación al cumplimiento de la 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"*.

El Decreto 371 de 2010 No 2. *"El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión"*.

El Decreto 371 de 2010. No. 5 *"La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad"*.

Circular 09 de 2016, expedida por la Veeduría Distrital cuyo asunto es *"Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015..."*.

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





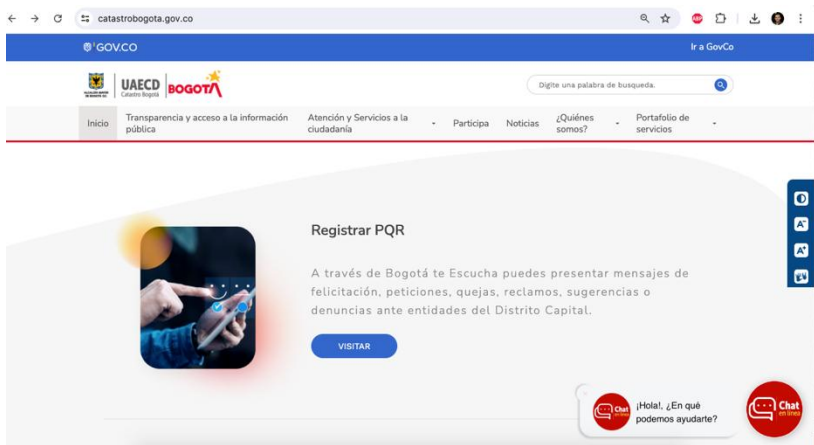
INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Tabla No. 1 Verificación al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</i>	El Acuerdo 004 de 2021 define la estructura funcional y asigna a la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano la responsabilidad de atender y resolver, conforme a los plazos legales y los procedimientos establecidos, las peticiones, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Esta función está expresamente consignada en el artículo 28, numeral 5 del mencionado acuerdo. Se verificó que en Pandora cuenta con los siguientes procedimientos adscritos al proceso “Relacionamiento Estratégico”: - Procedimiento Atención PQRS - Código: REES-PR-05 – V1 - Procedimiento de Atención y Radicación de Solicitudes - Código: REES-PR-04 – V2 Los procedimientos mencionados están articulados con el proceso de Relacionamiento Estratégico, en el cual se definen las condiciones especiales de operación, así como las actividades relacionadas con la recepción, radicación, registro y resolución de las peticiones.
<i>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i>	Se evidenció, tanto en las carpetas digitales como en la página web institucional, que la Oficina de Control Interno ha elaborado y presentado informes semestrales sobre el cumplimiento de la normativa vigente en materia de PQRS. La presentación de dichos informes consistió en la remisión de los resultados a la Dirección, una vez finalizado el informe, y su posterior publicación en el siguiente enlace web: Segundo semestre de 2023: https://catastrobogota.gov.co/control/informe-de-seguimiento-pqrsd-ii-semester-del-2023 Primer semestre de 2024: https://www.catastrobogota.gov.co/control/informe-de-seguimiento-pqrsd-i-semester-de-2024 Segundo semestre de 2025: https://www.catastrobogota.gov.co/control/informe-evaluacion-semestral-sobre-atencion-y-tratamiento-pqrsd-defensor-de-ciudadano-y

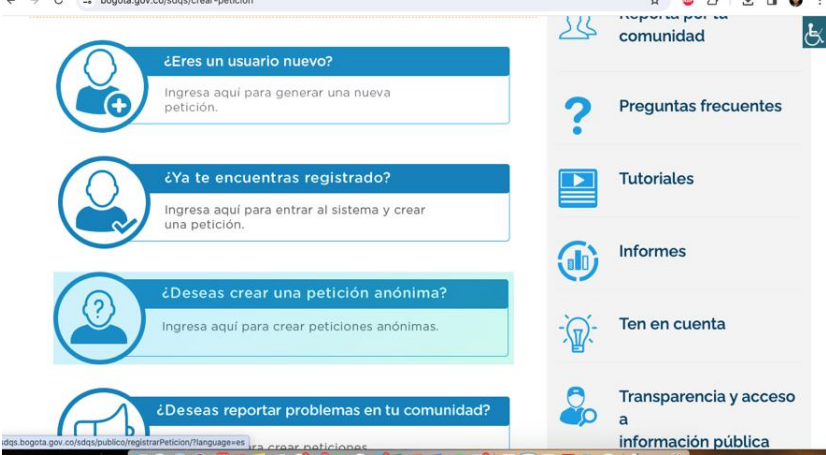


INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</i>	La UAECD cuenta en su página web institucional (www.catastrobogota.gov.co) con un acceso directo al módulo "Bogotá Te Escucha", ubicado en un lugar destacado en la parte central del sitio. Este enlace permite la conexión directa con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – "Bogotá Te Escucha", facilitando a la ciudadanía la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Esta disposición contribuye al cumplimiento de las obligaciones en materia de atención al ciudadano y refuerza el principio de transparencia y acceso a la información. Al ingresar al enlace, se verificó la disponibilidad de un menú desplegable que permite a los usuarios: • Presentar denuncias por actos de corrupción, con la opción de hacerlo de forma anónima. • Registrar peticiones en cualquiera de sus modalidades. • Consultar el estado de las peticiones que se encuentran en trámite. Ver Imágenes No. 1 y 2. Imagen No. 1. Captura pantalla página web UAECD.  Fuente: https://www.catastrobogota.gov.co/ Imagen 2. Opción denuncia actos por corrupción.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	 Fuente: https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetición/?language=es

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base en la información obtenida

La UAECD ha dispuesto herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011. De igual forma, se han habilitado canales específicos para la denuncia de actos de corrupción, permitiendo su presentación tanto de forma nominativa como anónima.

El acceso a estos canales de comunicación web está disponible a través de distintas rutas dentro del portal institucional, todas ellas redirigiendo al sistema "Bogotá Te Escucha", lo cual garantiza una interacción directa y segura con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

Como se mencionó anteriormente, la Oficina de Control Interno realizó un seguimiento semestral al tratamiento de las PQRSD, en el marco de su Plan Anual de Auditorías. Este seguimiento se materializó en la elaboración y publicación periódica de informes, los cuales han servido como insumo técnico para la toma de decisiones por parte de las diferentes dependencias y de la Dirección de la Entidad.

En cuanto al criterio No. 2 del Decreto 371 de 2010, relacionado con el Defensor del Ciudadano, se establece que, para el período de análisis, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital contó con un Defensor del Ciudadano designado a partir del 20 de mayo de 2024, mediante la Resolución 353 de 2024. Esta función fue asignada al jefe de la Oficina de Planeación y Aseguramiento de Procesos, con las responsabilidades definidas en el Decreto Distrital 847 de 2019. El documento correspondiente se encuentra publicado en el siguiente enlace:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=154825&dt=S>

Las actividades orientadas a sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de la gestión de las PQRSD y el rol del Defensor del Ciudadano serán abordadas en el numeral 5.1.3 del presente informe.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Se evidenció que la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano —encargada de establecer el proceso para atender y resolver, de manera objetiva y gratuita, las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía— se encuentra ubicada en la Torre B, segundo piso, contigua al SUPERCADÉ. Asimismo, se identificó la existencia de módulos de atención presencial a la ciudadanía en el primer piso del SUPERCADÉ principal, así como en los SuperCADEs ubicados en 20 de Julio, Américas, Bosa, Manitas y Suba.

5.1.1 Verificación al cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes.

Ley 1474 de 2011, Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".*

La Ley 1755 de 2015, establece en su Artículo 14. *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (...)*

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

Artículo 21. *"funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".*

Decreto 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".*

Artículo 3º - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. *"Numeral 1. La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales". Numeral 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Decreto 491 de 2020: *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”*

“Artículo 59: Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.*

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

Situación evidenciada

A partir de la información enviada por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, para el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, y confrontado con lo hallado en el portal “Bogotá te escucha”, se radicaron 2.763 peticiones ante la UAECD (Derecho de Petición de Interés Particular, Reclamo, Consulta, Solicitud de Acceso a la Información, Derecho de Petición de Interés General, Solicitud de Copia, Queja, Denuncia por Actos de Corrupción, Felicitación y Sugerencia); del análisis estadístico realizado se observó:

Revisados los datos aportados, se encontró que el canal más utilizado por la ciudadanía para radicar sus solicitudes fue la página web, con un total de 2.126 radicaciones, lo que equivale al 76,95% del total de 2.763 solicitudes. En segundo lugar, el correo electrónico (e-mail) fue el medio utilizado para 401 radicaciones, representando el 14,51% del total. El buzón físico recibió 94 solicitudes, lo que corresponde al 3,40% de las radicaciones. Las solicitudes presentadas por escrito sumaron 61, equivalentes al 2,21% del total. Por último, los canales menos utilizados fueron la atención presencial, con 44 radicaciones (1,59%), la atención telefónica con 28 (1,01%) y la videollamada con 9 radicaciones (0,33%).

Estos datos permiten identificar una clara preferencia por los canales virtuales, especialmente la página web institucional, que concentra más de tres cuartas partes de las peticiones presentadas por la ciudadanía, reflejando tanto la eficacia del canal como la apropiación digital por parte de los usuarios.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

5.1.2 PQRSD clasificadas por canal y tipo.

En la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), para el primer semestre de 2025, el tipo de solicitud más recurrente dentro del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) fue el Derecho de Petición de Interés Particular, con un total de 1.477 radicaciones, lo que representa el 53,45% de las 2.763 solicitudes registradas.

En segundo lugar, se ubicaron las Consultas, con 263 solicitudes, equivalentes al 9,52% del total. Las Solicitudes de Acceso a la Información Pública ocuparon el tercer lugar, con 250 registros, representando el 9,05%. Por su parte, los Derechos de Petición de Interés General sumaron 205 radicaciones, equivalentes al 7,42% del total.

Finalmente, se destacan también las Solicitudes de Copia, con 162 casos (5,86%), y los Reclamos, con 160 radicaciones (5,79%). Otros tipos de peticiones como Quejas (69 casos), Sugerencias (58), Felicitaciones (35) y Denuncias por Actos de Corrupción (5) tuvieron una participación porcentual inferior, pero continúan siendo relevantes para el monitoreo de la satisfacción ciudadana y la transparencia institucional.

Al comparar la información consolidada de los períodos correspondientes al segundo semestre de 2024 y al primer semestre de 2025, se evidencia una disminución en el número total de peticiones radicadas ante la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD). Mientras que en el segundo semestre de 2024 se registraron 3.143 solicitudes, para el primer semestre de 2025 esta cifra se redujo a 2.763, lo que representa una disminución del 12,1%.

En cuanto a la tipología de las solicitudes, el Derecho de Petición de Interés Particular se mantuvo como el tipo de petición más recurrente en ambos semestres. No obstante, se destaca un aumento en su participación relativa, pasando del 51,34% en el segundo semestre de 2024 al 53,45% en el primer semestre de 2025, pese a haberse registrado una disminución absoluta de 141 radicaciones. Este comportamiento reafirma el rol de esta figura como principal vía de interacción de la ciudadanía con la entidad para asuntos individuales.

Por su parte, las Consultas y los Reclamos mostraron una tendencia a la baja, tanto en número absoluto como en proporción. En el caso de las Consultas, estas pasaron de representar el 10,47% en 2024 al 9,52% en 2025; mientras que los Reclamos disminuyeron de un 10,37% a un 5,79%, lo cual podría interpretarse como una mejora en la prestación de los servicios o una reducción en los niveles de insatisfacción ciudadana.

Adicionalmente, se observa un leve incremento en la participación de las Solicitudes de Acceso a la Información Pública, que pasaron de representar el 8,28% al 9,05%.

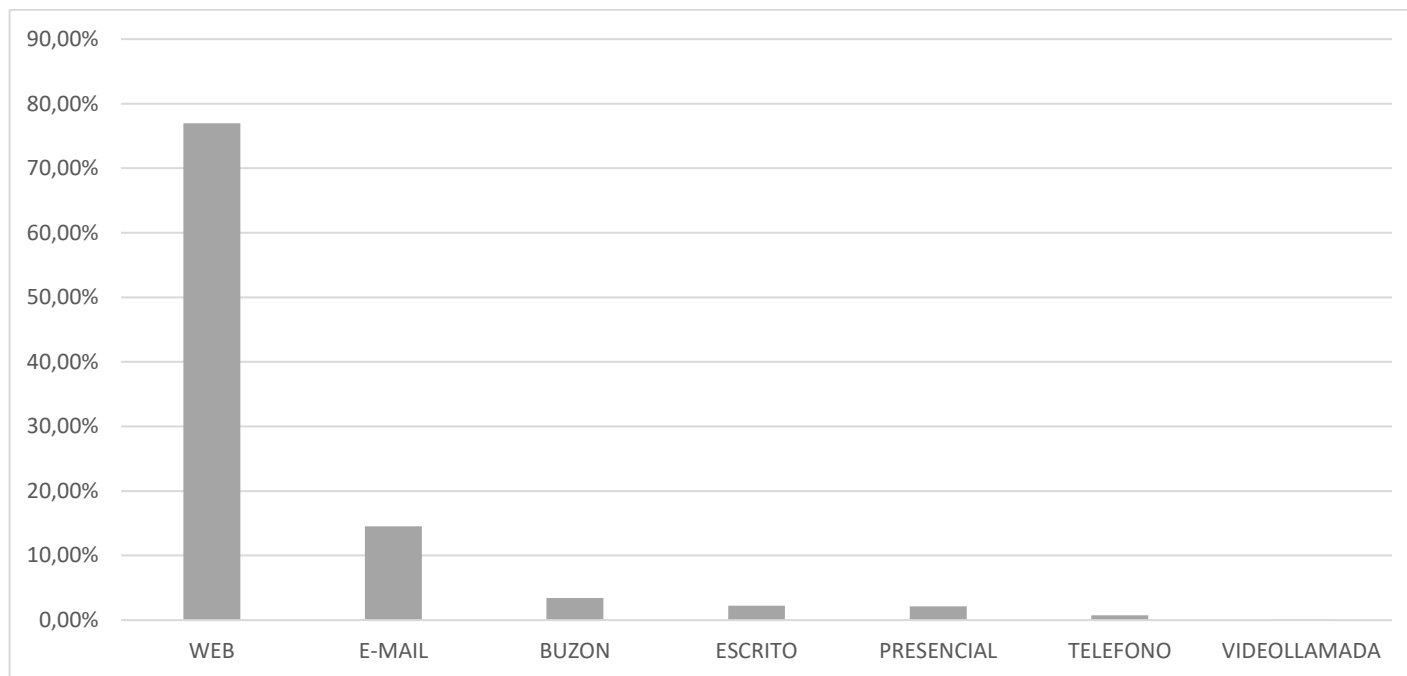
Finalmente, las Solicitudes de Copia pasaron de representar el 7,23% al 5,86%, evidenciando también una tendencia decreciente. En conjunto, estos datos permiten identificar no solo los patrones de uso de los tipos de PQRSD, sino también posibles oportunidades de mejora en términos de orientación, accesibilidad y calidad del servicio.

En los siguientes gráficos y tablas se representan las peticiones clasificadas en canal de recepción y por tipología, esto a partir de la información remitida por la Subgerencia para el periodo comprendido entre enero 1 y junio 30 de 2025.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el primer semestre 2025.



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha".

Tabla 2: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el primer semestre 2025.

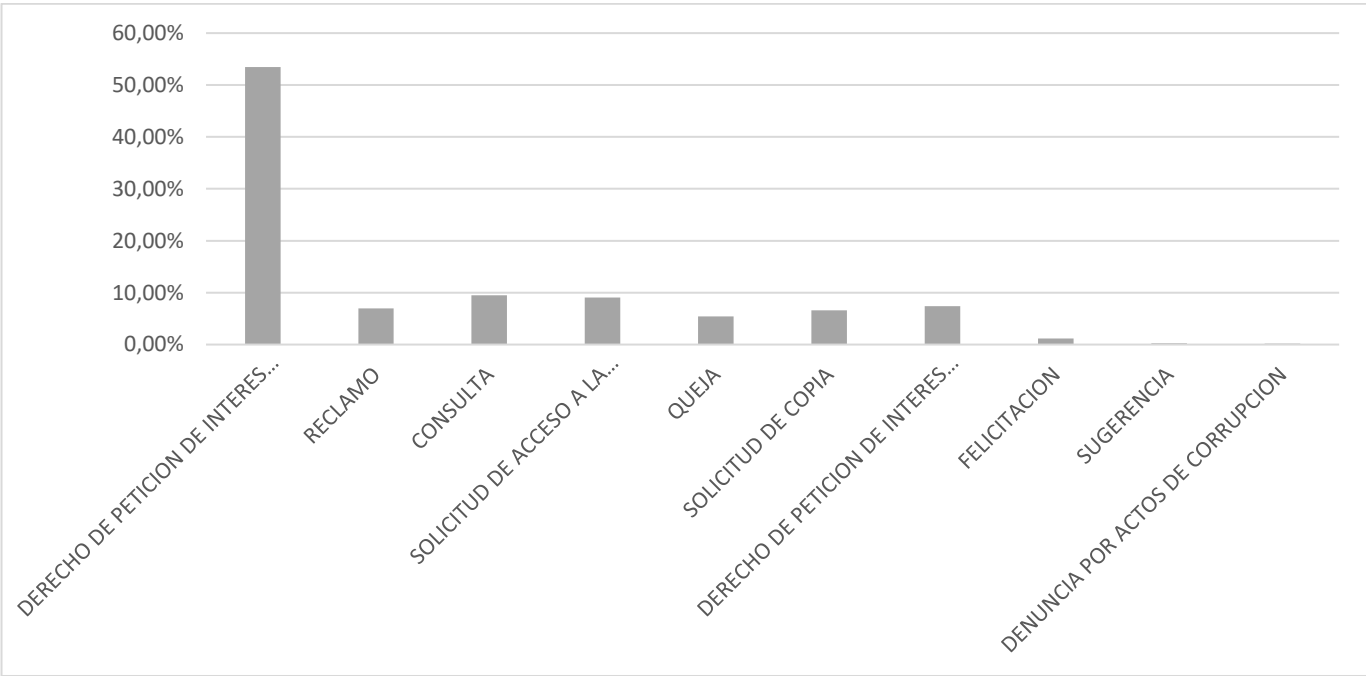
Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Web	2.126	76,95%
Email	401	14,51%
Buzón	94	3,40%
Escrito	61	2,21%
Presencial	59	2,14%
Teléfono	21	0,76%
Videollamada	1	0,04%
Total	2.763	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha".



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Gráfica 2: Número de peticiones destacadas por tipología en el primer semestre 2025.



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”.

Tabla 3: Número de peticiones destacadas por tipología en el primer semestre 2025

Tipo de petición	Número de peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	1.477	53,46%
Consulta	263	9,52%
Solicitud de acceso a la información	250	9,05%
Derecho de petición de interés general	205	7,42%
Reclamo	192	6,95%
Solicitud de copia	183	6,62%
Queja	149	5,39%
felicitación	33	1,19%
Sugerencia	6	0,22%
Denuncia por actos de corrupción	5	0,18%
Total	2.763	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”.





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Se procedió a realizar una revisión de las PQRSD según el tipo de petición, en el cual se evidenciaron las siguientes características:

Derechos de Petición de Carácter Particular:

Revisada la información allegada, se concluyó que el grupo temático más representativo corresponde a los Derechos de Petición de Interés Particular, con un total de 1.477 radicaciones, lo que representa el 53,45% del total de solicitudes presentadas entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025. De acuerdo con el Manual de Atención a la Ciudadanía - SAC-M001 - V06 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, este tipo de solicitud se define como la “Solicitud elevada por un(a) ciudadano(a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo”. Este tipo de peticiones estuvo relacionado, principalmente, con trámites como revisión de avalúo, solicitudes de corrección de área, uso o destino, expedición de certificaciones de cabida y linderos, inscripción de dirección en el folio de matrícula inmobiliaria, desenglobes y otros procesos no inmediatos. Estas solicitudes requieren análisis técnico y jurídico por parte de las subgerencias responsables y, en su mayoría, fueron canalizadas a través del portal web institucional.

Consultas:

Las Consultas representaron la segunda categoría más común, con 263 registros, equivalentes al 9,52% del total. Según el Manual de Atención a la Ciudadanía, una consulta es “(...) el derecho que posee todo ciudadano(a) de indagar sobre el estado de gestión de un requerimiento tramitado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)”. En el contexto de la UAECD, estas estuvieron relacionadas con el seguimiento al estado de trámites previamente iniciados, tales como peticiones de modificación de datos catastrales, actualizaciones de información o revisión de solicitudes técnicas. Se evidenció que el 95% de estas consultas fueron radicadas a través del canal web, reflejando la facilidad de acceso a los canales digitales por parte de la ciudadanía.

Solicitudes de Acceso a la Información:

Las Solicitudes de Acceso a la Información Pública se ubicaron en el cuarto lugar entre las tipologías más recurrentes, con 250 peticiones, equivalentes al 9,05% del total. Según la normativa vigente, este tipo de solicitud es definida como una “Petición formulada por los particulares para tener acceso a la información pública, cuyo tiempo legal de respuesta es de 10 días hábiles”. Se identificó como subtema predominante la expedición de certificaciones catastrales, así como solicitudes de información sobre predios, mapas y actos administrativos. Este comportamiento sugiere un creciente interés de la ciudadanía por ejercer su derecho al acceso a la información, en concordancia con los principios de transparencia y publicidad de la gestión pública.

Reclamos:

Durante el período analizado, los Reclamos sumaron 160 casos, representando el 5,79% de las solicitudes radicadas. Estos estuvieron asociados mayoritariamente a trámites no inmediatos adelantados por las subgerencias técnicas de la UAECD, particularmente la Subgerencia de Información Económica y la Subgerencia de Información Física y Jurídica. Se observó que, en algunos casos, el reclamo fue presentado luego de que una solicitud anterior fuese declarada improcedente, por corresponder a un trámite con procedimiento propio. En estas situaciones, los ciudadanos manifestaron su inconformidad



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

por la falta de resolución efectiva oportuna, lo que resalta la importancia de mejorar la comunicación sobre las vías procedimentales existentes y los tiempos de respuesta.

Direccionamiento de Peticiones:

Se verificó que una proporción significativa de las peticiones fue direccionada internamente a diferentes dependencias de la entidad, bien sea por identificación directa del ciudadano al momento de radicar la solicitud, o por decisión de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, en función de la competencia técnica requerida para dar respuesta. Este direccionamiento permitió garantizar una respuesta más precisa, técnica y ajustada a la naturaleza del requerimiento, aunque también implica la necesidad de mejorar el acompañamiento inicial al ciudadano en la correcta clasificación de su solicitud.

Conclusión General:

Con base en la información suministrada por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, proveniente del portal “Bogotá te escucha”, se verificó el cumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) radicadas ante la UAECD durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025.

Del análisis efectuado, se evidenció que la entidad respondió oportunamente la gran mayoría de las solicitudes dentro de los plazos previstos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016. Únicamente se registró una (1) respuesta extemporánea, lo cual representa una mejora significativa frente al segundo semestre de 2024, en el cual se habían identificado cinco (5) respuestas fuera del término legal.

La única solicitud respondida fuera de tiempo en este primer semestre de 2025 estuvo a cargo de la Gerencia de Información Catastral, y corresponde a un caso puntual. Esta mejora evidencia avances en la oportunidad de respuesta y en la eficiencia operativa de los equipos responsables del trámite de las PQRSD, así como un mayor seguimiento a los plazos desde la Subgerencia encargada del sistema.

Aunque el bajo número de casos extemporáneos indica un buen desempeño general, es importante mantener activos los mecanismos de control de términos y fortalecer las alertas internas del sistema para garantizar la sostenibilidad de este resultado positivo. También se sugiere continuar con la retroalimentación a las áreas responsables, en especial aquellas con mayor volumen de radicaciones o requerimientos técnicos, para evitar rezagos en la atención.

Para verificar el cumplimiento de los criterios normativos mencionados, se concluye que, para una población finita de 2.763 requerimientos radicados entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, es necesario seleccionar una muestra de 67 requerimientos. Esta muestra incluyó peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias presentadas en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) a través de los distintos canales de atención habilitados.

Al examinar la muestra, se constató que las peticiones ciudadanas fueron, en su mayoría, atendidas de forma oportuna, proporcionando respuestas parciales o de fondo conforme al objeto de cada solicitud, en concordancia con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, tal como se evidencia en las solicitudes detalladas en la Tabla No. 9 del presente informe.

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





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Se observó que el 82% de las respuestas emitidas para derechos de petición de carácter particular, reclamos y solicitudes de información tuvieron como finalidad informar al usuario que, al tratarse de un trámite especial, el proceso involucraba diversas etapas técnicas y administrativas, y que la atención definitiva se realizaba siguiendo el orden de radicación. En estos casos, y conforme a la normativa vigente, se emitía una respuesta parcial, explicando el estado actual del trámite y remitiendo al ciudadano al procedimiento correspondiente.

Estas actuaciones se fundamentan en lo dispuesto por las Resoluciones No. 070 de 2011 (artículo 122) y 1055 de 2012 (artículo 15) del Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), que establecen los lineamientos aplicables a trámites catastrales de carácter técnico, cuya resolución requiere la expedición de actos administrativos por parte de las áreas misionales competentes.

5.1.3 Traslado de peticiones según competencia

La Ley 1755 de 2015 establece en el artículo 21. *“funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.*

Situación evidenciada

Cuando una autoridad recibe una petición sobre la cual no tiene competencia, debe informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción si la solicitud fue presentada por escrito. En dicho plazo, la entidad debe remitir la petición a la autoridad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario. En caso de no existir una autoridad competente para resolver la petición, se debe comunicar dicha situación al solicitante. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por parte de la entidad competente.

De acuerdo con los reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025 se radicaron 255 peticiones ante la UAECD que correspondían a la competencia de otras entidades del Distrito. Entre estas, la entidad que recibió el mayor número de remisiones fue la Secretaría Distrital de Hacienda, con el 20,39% de los casos, seguida por la Secretaría Distrital de Planeación, con un 11,37%. Otras entidades receptoras incluyeron la Superintendencia de Notariado y Registro, el IDU, la Secretaría Jurídica Distrital, entre otras.

Se verificó que el trámite de remisión de estas peticiones se realizó dentro de los términos legales establecidos, garantizando así el cumplimiento de los principios de coordinación, eficacia y oportunidad, conforme a lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 y las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Este adecuado direccionamiento permite asegurar que las solicitudes ciudadanas sean atendidas por la autoridad competente y evita dilaciones indebidas en la respuesta.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

5.1.4 El Decreto 371 No. 4 *“El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”.*

Situación evidenciada:

En cumplimiento de la normativa que orienta la interacción efectiva entre los servidores públicos, 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 revisó la información remitida por el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, quien actualmente desempeña el rol de Defensor del Ciudadano, en virtud de la Resolución 353 de 2024.

Durante el primer semestre de 2025, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) implementó y mantuvo mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias responsables de la atención de PQRSD y el Defensor del Ciudadano, en cumplimiento del enfoque de gestión centrada en el ciudadano. Según consta en el memorando 2025IE16943 del 7 de julio de 2025, emitido por la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, se llevaron a cabo varias acciones orientadas a garantizar una articulación fluida y preventiva en la atención de requerimientos ciudadanos.

Entre las principales acciones se destacan: la entrega del informe semestral del Defensor del Ciudadano a la Secretaría General (en cumplimiento del Manual Operativo adoptado mediante la Resolución 216 de 2024), el seguimiento mensual a la gestión de PQRSD a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y las reuniones quincenales de seguimiento directivo en las que se abordan los temas relacionados con el relacionamiento estratégico con la ciudadanía. Además, se realiza periódicamente el seguimiento a peticiones con alertas dentro del sistema “Bogotá Te Escucha”, y se mantiene actualizado el micrositio del Defensor del Ciudadano en la página web institucional, como canal de consulta y orientación para los ciudadanos.

Estas acciones permiten concluir que la UAECD ha fortalecido los canales internos de coordinación y control entre las áreas misionales, el Defensor del Ciudadano y los comités directivos, lo cual redundará en una atención más eficaz, transparente y con capacidad preventiva frente a los riesgos de gestión ciudadana.

5.1.5 Verificación cumplimiento Directiva 005 de 2023 de la Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital, cuyo asunto hace referencia a *“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.”.*

Situación evidenciada

Tabla No. 6. Verificación cumplimiento Directiva 005 de 2023.

1. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.	
2.2. Registro de la petición <i>Si la entidad distrital, recibe una petición por cualquiera de los medios de interacción ciudadana diferentes al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” en la que se describan hechos asociados a</i>	Se verificó que la entidad da cumplimiento al lineamiento establecido en el documento REES-PR-05 – V1 “Procedimiento Atención PQRS”, específicamente en el numeral 3.2, relativo a las condiciones especiales de operación, el cual establece que:





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberá registrarla 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 o quien haga sus veces en dicha entidad u organismo distrital.

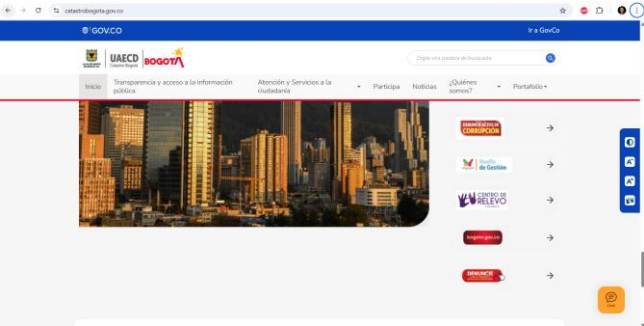
Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- a) En los casos en los cuales se registre una solicitud en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, con una clasificación diferente a “Denuncia por actos de corrupción”, y el funcionario encargado de éste advierta que se trata de un posible acto de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, la reclasificará, marcando el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”, para que se redirija automáticamente a la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces en la entidad u organismo distrital correspondiente.
- b) Cuando se reciba una denuncia por posibles actos de corrupción a través de la Línea 195, se adelantará el registro del caso en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” para el direccionamiento a la entidad competente; sólo en el caso en que no fuese posible establecer la competencia, se adelantará el registro de dicho Sistema por el tipo de petición queja, con el fin de que se dirija al usuario de la Central de Peticiones administrado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., quien realizará la validación de la petición y llevará a cabo la adecuada tipificación.
- c) 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.”

“Las denuncias por actos de corrupción u otros recibidas a través de los diferentes canales de atención deben ser ingresadas directamente al SDQS e informarse al usuario el número de radicación. Estos requerimientos son direccionados y atendidos mediante el procedimiento de Gestión Disciplinaria”.

En concordancia con lo anterior, se evidenció que las denuncias radicadas por los ciudadanos a través del sistema “Bogotá Te Escucha” fueron oportunamente remitidas a la Oficina de Control Disciplinario, garantizando su adecuada gestión conforme a los procedimientos internos definidos.

Adicionalmente, al revisar la página web institucional, se identificó 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.



Fuente: Elaboración propia con base en la información entregada por la OCID.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Ahora bien, consultada la Oficina de Control Interno Disciplinario, se informó mediante memorando No. 2025IE16530 del 2 de julio de 2025 que durante el primer semestre de 2025 se dio apertura a un proceso disciplinario con ocasión de denuncias por presuntos actos de corrupción. Con los detalles que se observan a continuación.

Tabla No. 7. Procesos disciplinarios por presuntos actos de corrupción.

No. proceso	Hechos presuntos	Estado actual
018/2025	El requerimiento o la aceptación, directa o indirecta, por un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otro beneficio para sí mismo o para otra persona o entidad a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas	Auto de apertura de indagación previa No.104 del 2/04/2025

Fuente: Elaboración propia con base en la información entregada por la OCID.

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

Durante el primer semestre de 2025, se registraron 198 acciones de tutela interpuestas por la ciudadanía contra la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), principalmente por presunta vulneración del derecho de petición. Este hecho refleja la expectativa de los ciudadanos de obtener respuestas oportunas y claras a sus solicitudes ante la entidad.

Los asuntos más comunes en estas tutelas están relacionados con trámites técnicos no inmediatos, como certificados de cabida y linderos, titularidad de inmuebles, revisión de avalúo catastral y solicitudes de información. La clasificación de varios casos bajo la categoría "otro" también sugiere una amplia variedad de temas que los ciudadanos consideran no resueltos satisfactoriamente.

En cuanto a la primera instancia judicial, se evidenció que el 86% de las tutelas (172 casos) fueron resueltas con fallo favorable a la entidad, lo que indica que, en la mayoría de los casos, la UAECD actuó conforme a la normativa o ya había dado respuesta al requerimiento del ciudadano al momento del fallo. Sin embargo, se registraron también 9 casos con fallo desfavorable, 15 permanecían pendientes y 2 fueron clasificados como desistimiento, es decir, el ciudadano retiró la acción judicial.

Estos resultados sugieren que, aunque el desempeño institucional ha sido mayormente adecuado, aún existen oportunidades de mejora en la comunicación con el ciudadano, en la agilidad de la respuesta a las peticiones, y en la orientación sobre los tiempos y etapas de cada trámite.

El fortalecimiento de la atención al ciudadano no solo contribuiría a reducir la cantidad de tutelas interpuestas, sino que también reforzaría la confianza de la ciudadanía en la gestión pública y en el acceso a sus derechos por vías administrativas ordinarias.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

5.2 Verificación al cumplimiento de informes mensuales del estado de las PQRS de la UAECD:

5.2.1 Informe mensual del estado de las PQRS 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...”

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, se realizó la publicación de los formatos correspondientes al período comprendido entre enero y junio de 2025, de acuerdo con los parámetros y plazos exigidos por dicha normativa.

En particular, se verificó que la publicación del informe mensual de quejas y reclamos se efectuó dentro del término de los 15 días hábiles siguientes al cierre de cada mes, tal como lo exige la Circular mencionada. Esta práctica permite dar cumplimiento al principio de transparencia, fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas y facilitar el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía y los organismos de control.

La disponibilidad oportuna de esta información en el portal institucional de la entidad contribuye a una gestión más abierta y facilita la evaluación continua del comportamiento y tratamiento de las PQRS por parte de la UAECD.

Tabla 8: Publicación informes a Veeduría Distrital.

Periodo del informe	Fecha de publicación
Enero	15/02/2025
Febrero	10/03/2025
Marzo	21/04/2025
Abril	16/05/2025
Mayo	16/06/2025
Junio	16/07/2025

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base en la información remitida por la SUPAC.

5.2.2 Informe mensual del estado de las PQRS reportada al Comité Directivo

Según el “REES-PR-05 – V1Procedimiento Atención PQRS” en las condiciones especiales de operación, se establece en el numeral 3.7: *Se presentará al Comité Directivo de la Entidad informe de los requerimientos por PQRS por tipo de solicitud para facilitar la 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.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Situación evidenciada

De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.7 del Procedimiento de Atención de PQRS, relacionado con las condiciones especiales de operación, se indica que debe presentarse al Comité Directivo de la Entidad un informe consolidado de los requerimientos recibidos, clasificados por tipo de solicitud, con el propósito de facilitar el análisis y apoyar la toma de decisiones institucionales.

Durante el primer semestre de 2025, en el marco de las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la UAECD, se evidenció la inclusión sistemática del seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el desarrollo de las sesiones, conforme a lo establecido en la normatividad vigente y al enfoque de mejora continua de la atención ciudadana.

En la sesión correspondiente al mes de marzo de 2025 (Acta N.º 3), se presentó el informe del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, con corte a los meses de enero y febrero. En dicho espacio, se reportaron indicadores clave sobre el número de radicaciones, cierres y solicitudes en trámite. Además, se destacó que no se presentaron peticiones vencidas entre octubre de 2024 y febrero de 2025, lo cual fue valorado como un avance en la oportunidad de respuesta. También se mencionó el seguimiento a las solicitudes próximas a vencer, promoviendo una gestión preventiva de los plazos de atención.

En la sesión del mes de abril (Acta N.º 4), se desarrolló el punto de “Seguimiento CORDIS PQRS UAECD”, donde se reiteró la importancia de dar trámite oportuno a los requerimientos ciudadanos. Se presentaron indicadores de oportunidad del sistema “Bogotá te escucha”, con datos comprendidos entre diciembre de 2024 y febrero de 2025, y se anunció la publicación del reporte correspondiente a marzo. Además, se revisó el reporte de PQRS con corte al 24 de abril, identificando las solicitudes próximas a vencerse, lo cual permitió a las áreas responsables anticiparse a potenciales riesgos de incumplimiento de términos.

Finalmente, en la sesión de mayo (Acta N.º 5), aunque el seguimiento a las PQRSD no fue detallado en cifras, se mantuvo dentro del orden del día el punto “Seguimiento CORDIS, PQRS”, lo cual demuestra la inclusión continua de este componente en la agenda institucional y su integración con los demás mecanismos de control interno y evaluación de gestión.

Criterio

5.2.4 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”.

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



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

La Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, en su calidad de Defensor del Ciudadano, informó a la Oficina de Control Interno el desarrollo de diversas actividades en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 847 de 2019 y en articulación con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.

En primer lugar, se reportó el cumplimiento del 100 % de los compromisos establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, incluyendo la ejecución total de la estrategia de servicio al ciudadano y del plan de participación ciudadana de la vigencia 2024. Asimismo, se elaboraron los instrumentos correspondientes para el año 2025, se consolidó el informe del sondeo de satisfacción de los canales de atención y se completó la caracterización de los grupos de valor con los que interactúa la entidad.

En materia de enfoque diferencial y lenguaje claro, se desarrollaron procesos de formación dirigidos a los servidores públicos en temas como atención al derecho de petición, uso del lenguaje claro, enfoque de género, diversidad sexual, lengua de señas y política pública LGBTIQ, entre otros, con el propósito de fortalecer una atención más accesible, inclusiva y orientada a los derechos.

También se promovió el uso de los canales institucionales dispuestos para la gestión de denuncias por presuntos actos de corrupción, conforme a lo establecido en la Directiva Conjunta 005 de 2023. En este marco, se destacó el cumplimiento de la Oficina de Control Disciplinario Interno, que remitió los informes trimestrales correspondientes.

Para mejorar la gestión de las peticiones ciudadanas, indicó que se presentaron informes mensuales consolidados de PQRS, acompañados de análisis estadísticos que permitieron identificar oportunidades de mejora en los tiempos de respuesta. Igualmente, se recomendó la formulación de indicadores para medir la efectividad del Plan de Participación Ciudadana, y se sugirió programar con antelación los espacios virtuales de interacción, como los Facebook Live.

Desde los cuatro escenarios de interacción definidos por el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, se reportó el seguimiento a la accesibilidad web, la publicación mensual de estadísticas de atención, la actualización de trámites en el sistema SUIT, la realización del evento virtual “Avances hacia un Catastro Inteligente” y la construcción participativa del Plan de Participación Ciudadana con aportes de los grupos de valor.

En cuanto a la divulgación de derechos y deberes de la ciudadanía, se informó sobre la publicación de una pieza periodística en *El Tiempo*, en el marco de la ampliación del horario de atención a los días sábado. Se destacó, además, el fortalecimiento de los canales digitales de atención y la disponibilidad de herramientas como Catastro en Línea, Tienda Virtual, Agenda a un clic, Chat web y el registro de PQRS en el portal institucional. También se reportó la publicación y mantenimiento de la Carta de Trato Digno.

Adicionalmente, se indicó que el Plan Institucional de Capacitación incluyó contenidos relacionados con el servicio a la ciudadanía, la lucha contra la corrupción, el enfoque diferencial y el fortalecimiento de habilidades blandas, considerando las debilidades identificadas en el diagnóstico institucional respecto a la rotación del personal y la insuficiencia de formación especializada.

Finalmente, se informó el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites, en cumplimiento del Decreto 088 de 2022 del MinTIC. Esta estrategia fue formulada, documentada y articulada con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), orientándose a la mejora continua de los procedimientos internos y al fortalecimiento del acceso digital a los servicios de la entidad.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

5.3 Verificación de condiciones de accesibilidad según NTC 6047:2013 en el punto de atención SuperCADE Av. Carrera 30

En el marco del enfoque de prevención y seguimiento al proceso de atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, se incorporó un componente de análisis técnico orientado a la verificación de condiciones de accesibilidad, en concordancia con los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047:2013, la cual establece los requisitos mínimos que deben cumplir los espacios físicos destinados a la atención al ciudadano en entidades del sector público. Este análisis se centró en el punto de atención de la UAECD ubicado en el SuperCADE de la Avenida Carrera 30, un espacio de atención presencial administrado directamente por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, lo cual implica que muchas de las condiciones locativas e infraestructurales observadas están bajo su gestión operativa.

La verificación fue realizada a través de una visita técnica adelantada por personal de la Oficina de Control Interno de la UAECD, con el acompañamiento del administrador del punto SuperCADE y una funcionaria de la Subgerencia de Participación en la Atención al Ciudadano, como parte de un ejercicio preventivo y de fortalecimiento del enfoque diferencial en la atención. Durante la visita, se aplicó una lista de chequeo construida con base en los criterios técnicos definidos por la NTC 6047:2013, que permitió evaluar aspectos clave como el acceso físico, la señalización visual y táctil, la circulación interna, la adecuación de mobiliario, los servicios sanitarios accesibles, la existencia de ayudas técnicas, medios de comunicación visual y auditiva, y la atención diferenciada a personas con discapacidad o movilidad reducida.

El resultado de la verificación muestra que, de un total de 45 ítems evaluados, 35 presentan cumplimiento total, 5 presentan cumplimiento parcial y 5 no cumplen con los estándares establecidos en la norma. Entre los aspectos que cumplen adecuadamente se destacan: accesos sin torniquetes, rutas de circulación con medidas reglamentarias, señalización en la mayoría de los módulos, espacios reservados y adecuados para personas en sillas de ruedas, así como la disponibilidad de personal con conocimientos en lengua de señas colombiana. No obstante, también se identificaron condiciones que aún requieren fortalecimiento, tales como la ausencia de señalización podotáctil, la falta de documentos informativos en braille, limitaciones en la disponibilidad de ayudas auditivas fuera del lobby de atención y mobiliario parcialmente no conforme con lo establecido por la norma (por ejemplo, sillas sin apoyabrazos o mesas con alturas no reglamentarias en algunos puntos).

Este ejercicio se contempla como un acompañamiento preventivo y no contempla la formulación de hallazgos, acciones correctivas u oportunidades de mejora, sino que se incorpora al presente informe en calidad de diagnóstico, con el fin de aportar insumos objetivos que puedan ser tenidos en cuenta en futuros procesos de planeación, coordinación interinstitucional o adecuación progresiva de espacios de atención. Adicionalmente, se deja constancia de que la lista de chequeo utilizada para esta verificación hará parte de los papeles de trabajo del seguimiento PQRSD y para referencia de los responsables del proceso.

5.4 Verificación de la eficacia de los controles del riesgo.

5.4.1 Verificación del riesgo establecido.

Se procedió a verificar el mapa de riesgos para la vigencia 2025 del Proceso Relacionamiento Estratégico, en el cual se valoraron los riesgos identificados y las acciones del plan de tratamiento. Respecto de los riesgos de gestión se identificaron ocho con la siguiente calificación:

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





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

1. Posibilidad de afectación reputacional por Afectación a la imagen institucional e Inconformidad de los ciudadanos sobre la información entregada o no entregada debido a Divulgación de información inoportuna, incorrecta, incompleta o inadecuada. Alto.
2. Posibilidad de afectación reputacional por incumplimiento de indicadores y afectación a la imagen institucional debido a Incumplimiento al plan de comunicaciones al final de la vigencia Moderado.
3. Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad del usuario frente a la atención recibida debido a incumplimiento de la oportunidad en la atención de solicitudes que se reciben por los canales de atención. Alto.
4. Posibilidad de afectación reputacional por reprocesos debido a inconsistencia en las raditaciones de los trámites catastrales solicitados. Alto.
5. Posibilidad de afectación reputacional por desconocimiento por parte de los usuarios del resultado del trámite catastral debido a incumplimiento en la gestión de notificación electrónica. Alto.
6. Posibilidad de afectación reputacional por aumento en los tiempos de respuesta al ciudadano y posibles hallazgos, investigaciones y sanciones debido a 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 el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha a través del sistema Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor. Alto.
7. Posibilidad de afectación reputacional por desconocimiento de los grupos de valor de la gestión misional debido a incumplimiento de las actividades del Plan de participación ciudadana. Moderado.
8. Posibilidad de afectación económica y reputacional por deficiencia en la consecución de recursos debido a Incumplimiento en la meta de recaudo programado. Moderado.

Según seguimiento al plan de tratamiento o manejo de riesgos de gestión – PMR, correspondiente al segundo trimestre de 2025 del Proceso Relacionamiento estratégico, se reportó que no hubo materialización de riesgos.

Respecto de los riesgos de corrupción, se registraron tres catalogados como “alto”, “moderado” y “alto” respectivamente:

1. Posibilidad de recibir una dádiva o beneficio a nombre propio o de un particular por publicar y/u omitir información generando afectación en la imagen, reputación y la prestación de los servicios de la entidad.
2. Posibilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de particulares en la radicación de los trámites
3. Posibilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros en la entrega de productos por venta directa

De acuerdo con el seguimiento al Plan de Manejo de Riesgos de Corrupción (PMR) correspondiente al segundo trimestre de 2025, no se reportó la materialización de riesgos asociados a esta tipología durante el periodo evaluado. En el marco de dicho



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

seguimiento, se identificó que fueron programadas cinco acciones específicas de tratamiento, las cuales registraron un avance del 100% en su ejecución durante el trimestre y/o vigencia

5.4.2 Verificación de la efectividad de los controles.

Se verificó la efectividad de los controles estandarizados de los procedimientos que hacen parte del Proceso Relacionamiento Estratégico. De lo cual se observó:

Tabla No. 16. Efectividad Controles

CONTROL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS – REES-PR-05 v1	EFICACIA SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 2. ¿El servidor cuenta con capacitación en manejo de PQRS? No, continúa con la actividad 3 Si, continúa con la actividad 4 ©Actividad de control de primera línea de defensa que tiene como propósito confirmar que los servidores que atiendan las PQRS cuenten con los conocimientos necesarios para atender las peticiones.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 5. ¿Sistemas de información en funcionamiento? Si, continua con la actividad 6 No, Informa y solicita soporte a través de la mesa de servicio o correo electrónico del administrador del sistema de información que presenta inconvenientes. Fin © Actividad de control de primera línea de defensa que tiene como propósito verificar el funcionamiento de las herramientas necesarias para la atención de las PQRS.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento de los lineamientos establecidos, evidenciándose los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones. Este cumplimiento se enmarca en los criterios establecidos por la Función Pública, asegurando la aplicación de los principios de eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión institucional
Actividad 20. ¿Las peticiones son gestionadas en los términos de ley? Si, continua con la actividad 21 No, Se establecen compromisos y continua con la actividad 16(C) Actividad de control de segunda línea de defensa que tiene como propósito garantizar que los PQRS se respondan en los plazos indicados por la normatividad vigente y se encuentren cerradas en el aplicativo.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 22. ¿Se cumple con las metas e indicadores propuestos? Si, continúa con la actividad 23 No, Se generan estrategias y se consignan en el aplicativo	SÍ	Se constató el cumplimiento efectivo de los lineamientos establecidos, evidenciándose registros de

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





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

CONTROL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS – REES-PR-05 v1	EFICACIA SI/NO	OBSERVACIONES OCI
diseñado para tal fin de acuerdo con el Instructivo de acciones y oportunidades de mejora.21 © Actividad de control de segunda línea de defensa que se establece con el fin de evaluar periódicamente el cumplimiento de la gestión de las PQRS en la entidad		seguimiento al control y la aplicación del procedimiento correspondiente en caso de identificarse observaciones o desviaciones. Este cumplimiento se encuentra alineado con los criterios definidos por la Función Pública, garantizando la aplicación de los principios de eficacia, eficiencia y transparencia en la gestión institucional.
Actividad 25. ¿Contiene datos personales o información protegida? Si, Continúa con la actividad 23 No, continua con la actividad 26 (C) Actividad de control de primera línea de defensa que se establece con el fin de verificar si deben realizarse ajustes y que garantice el cumplimiento de lo señalado en la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales.	Sí	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.

Fuente: Se obtiene a partir del análisis a los procedimientos publicados.

6. CONCLUSIONES

- La Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (SUPAC) cumplió con el reporte oportuno de los informes requeridos por la Veeduría Distrital, en el marco de su función de control preventivo, lo cual contribuye al fortalecimiento de la transparencia institucional y al adecuado seguimiento de la gestión de las PQRS.
- Se verificó que la información registrada en el aplicativo “Bogotá te escucha” refleja de manera oportuna el estado de las PQRS, permitiendo a la ciudadanía hacer seguimiento en tiempo real a sus solicitudes. Esta práctica fortalece la confianza ciudadana y consolida los mecanismos de rendición de cuentas.
- La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) dispone de canales institucionales accesibles para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, promoviendo una participación ciudadana activa y efectiva. En particular, los mecanismos habilitados para la denuncia de actos de corrupción son gestionados por la Oficina de Control Interno Disciplinario (OCID), lo que garantiza su trámite conforme a la normativa vigente.
- Se constató que los procedimientos establecidos para la atención de requerimientos ciudadanos están alineados con los principios de eficacia, eficiencia y transparencia, asegurando el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas aplicables, así como una adecuada gestión administrativa.

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





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Se evidenció la articulación del seguimiento a las PQRS con los espacios de mejora institucional, como las reuniones quincenales de seguimiento directivo, en los cuales se revisan indicadores de oportunidad, alertas tempranas y requerimientos próximos a vencer. Esta articulación contribuye a que la gestión de peticiones ciudadanas no se limite a un trámite operativo, sino que se integre al análisis estratégico de riesgos y desempeño institucional, en coherencia con los principios del MIPG.

Nota: Los resultados presentados en este informe se basan únicamente en los documentos examinados por el auditor y no se extienden a otros soportes o evidencias no revisadas en el marco de la auditoría.

7. RECOMENDACIONES

- Si bien se ha cumplido con la presentación del informe de PQRS ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), se sugiere continuar desarrollando mecanismos y estrategias de abordaje frente a la gestión de las PQRS considerando el diagnóstico desarrollado por la Gerencia de Gestión Corporativa sobre la actividad de Gestión de Correspondencia que involucra aspectos relevantes para el tratamiento de PQRS, así como la Política de Prevención de Daño Antijurídico vigente sobre la materia, valorando su eficacia y socializando también sus resultados en el CIGD.
- Se recomienda institucionalizar espacios mensuales de revisión entre la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, el Defensor del Ciudadano y las áreas con mayor volumen de radicaciones, con el fin de identificar patrones repetitivos en las solicitudes y generar acciones correctivas o informativas.
- Ampliar la divulgación del micrositio del Defensor del Ciudadano: aunque el micrositio se encuentra actualizado, es recomendable intensificar su promoción mediante los canales digitales y presenciales de la entidad, para que los ciudadanos reconozcan este mecanismo como una vía efectiva de orientación y garantía de derechos.
- Se recomienda fortalecer de manera continua los mecanismos de difusión, monitoreo y control sobre los canales institucionales de atención y denuncia, con el propósito de mantener y seguir mejorando los niveles de oportunidad y cumplimiento en la respuesta a las PQRS. Esta acción debe articularse con las estrategias establecidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública, así como con los lineamientos de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, promoviendo una gestión más accesible, proactiva y orientada al ciudadano.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA**

- Teniendo en cuenta que el punto de atención de la UAECD ubicado en el SuperCADE de la Avenida Carrera 30 se encuentra bajo la administración de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y considerando los resultados obtenidos en la verificación de condiciones de accesibilidad aplicando los criterios de la Norma Técnica Colombiana NTC 6047:2013, se recomienda abrir un canal de coordinación técnica y operativa con dicha entidad, con el fin de socializar las observaciones diagnósticas y evaluar de manera conjunta posibles acciones de mejora progresiva en aspectos locativos y de accesibilidad física y comunicacional.

DIANA KARINA RUIZ PERILLA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luis Andrés Álvarez – Abogado Contratista OCI.

Revisó: Luis Orlando Barrera Cepeda – Ing. Sistemas Contratista OCI

Copia: SUPAC, OAPAP, OCID.**Anexo:** Lista de Chequeo de Verificación NTC 6047:2013