



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorías 2025

Fecha: 11 de marzo de 2025

PARA: Dra. Olga Lucía López Morales
Directora UAEC

DE: Diana Karina Ruiz Perilla
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Evaluación Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social - Segundo semestre de 2024

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 PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social - Segundo semestre de 2024.

Se adjunta el informe para su consideración y fines pertinentes.

Cordialmente,

 Firmado digitalmente
por DIANA KARINA RUIZ
PERILLA
Fecha: 2025.03.11
15:31:38 -05'00'

DIANA KARINA RUIZ PERILLA
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Comité Institucional de Coordinación de Control Interno

Elaboró: Luis Andrés Álvarez – Abogado Contratista OCI
Revisó: Diana Karina Ruiz Perilla-Jefe 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 al director 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 segundo semestre de 2024 **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 segundo semestre de 2024. 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"*
- 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 públicas 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."*

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 seguimiento 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





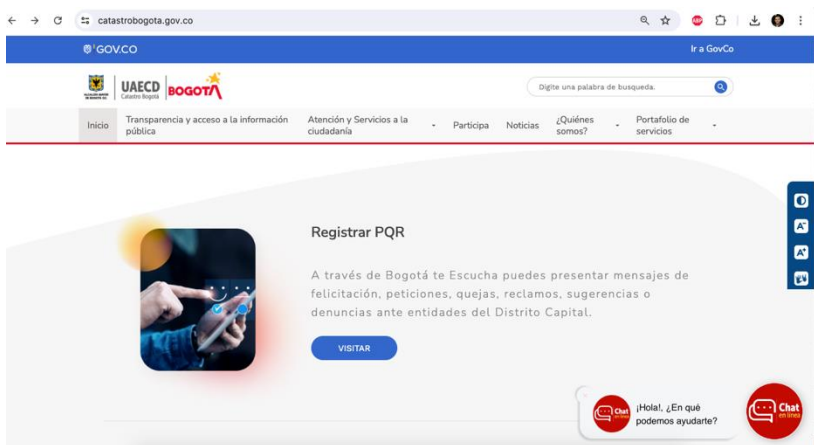
INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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 establece una organización funcional y asigna a la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano la responsabilidad de conocer y resolver, dentro de los plazos legales y los procedimientos establecidos, las peticiones, quejas y reclamos presentados por los ciudadanos, en concordancia con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011. Esta función se encuentra expresamente señalada en el artículo 28, numeral 5 del citado 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 vinculados al proceso de Relacionamiento Estratégico, donde se detallan las condiciones especiales de operación, así como las actividades de recepción, radicación, registro y resolución de 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 identificó en carpetas digitales y en la página web de la entidad que la Oficina de Control Interno ha presentado informes semestrales sobre el cumplimiento de la normativa vigente en materia de PQRS. La presentación de estos informes consistió en la remisión de los resultados a la Dirección, tras la elaboración del informe final, y su publicación en el siguiente enlace web: Primer semestre de 2023: https://www.catastrobogota.gov.co/control/informe-seguimiento-pqrsd-i-semester-2023 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



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 dispone en su página web (www.catastrobogota.gov.co) de un acceso directo a "Bogotá Te Escucha", ubicado en primer plano en la parte central del sitio. Este acceso permite la conexión directa con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) - "Bogotá Te Escucha". Al ingresar, se verificó la disponibilidad de un menú desplegable que permite: • Presentar denuncias sobre actos de corrupción, incluso de manera anónima. • Registrar peticiones en cualquier modalidad. • Consultar el estado de las peticiones en trámite. Ver Imágenes No. 2 y 3. 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 la Ley 1474 de 2011. Asimismo, se han habilitado medios para la denuncia de actos de corrupción, permitiendo su presentación de manera nominativa o anónima.

El acceso a los canales de comunicación vía web está disponible a través de distintas rutas dentro del portal institucional, redirigiendo siempre al sistema **"Bogotá Te Escucha"**.

Por otro lado, como se mencionó anteriormente, la Oficina de Control Interno realizó un seguimiento semestral al tratamiento de PQRSD, en cumplimiento de su plan anual de auditorías. Esto se reflejó en la elaboración y publicación periódica del informe de seguimiento, el cual sirvió como insumo para la toma de decisiones por parte de las dependencias y la Dirección.

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 dirigidas a concientizar a los funcionarios sobre la importancia de la gestión de PQRSD y la labor del Defensor del Ciudadano se abordarán en el numeral 5.1.3 del presente informe.

Se evidenció que la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, responsable de establecer el proceso para conocer y resolver de manera objetiva y gratuita las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos, se encuentra ubicada en la Torre B, segundo piso, contigua al SUPERCADÉ. Además, en el primer piso del SUPERCADÉ se identificaron módulos de atención presencial a la ciudadanía, así como en los SuperCADE de 20 de Julio, Américas, Bosa, Manitas y Suba.

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

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.

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 públicas 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"*



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

“Artículo 5º: 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 julio y el 31 de diciembre de 2024, y confrontado con lo hallado en el portal “Bogotá te escucha”, se radicaron 3.143 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 2.491 radicaciones, lo que equivale al 79,26% del total de 3.143 solicitudes. En segundo lugar, el correo electrónico (e-mail) fue el medio utilizado para 265 radicaciones, representando el 8,43% del total. El buzón físico recibió 161 solicitudes, lo que corresponde al 5,12% de las radicaciones. Las solicitudes presentadas por escrito sumaron 109, equivalentes al 3,47% del total. Por último, la atención presencial fue el canal menos utilizado, con 87 radicaciones, representando el 2,77% de las solicitudes registradas. El canal telefónico recibió 28 radicaciones, con una participación del 0,89%. A través de videollamada, se recibieron 2 radicaciones, equivalentes al 0,06%.

5.1.2 PQRSD clasificadas por canal y tipo.

En la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) para el segundo semestre de 2024, 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 1.618 radicaciones, representando el 51,34% de las 3.143 solicitudes registradas.

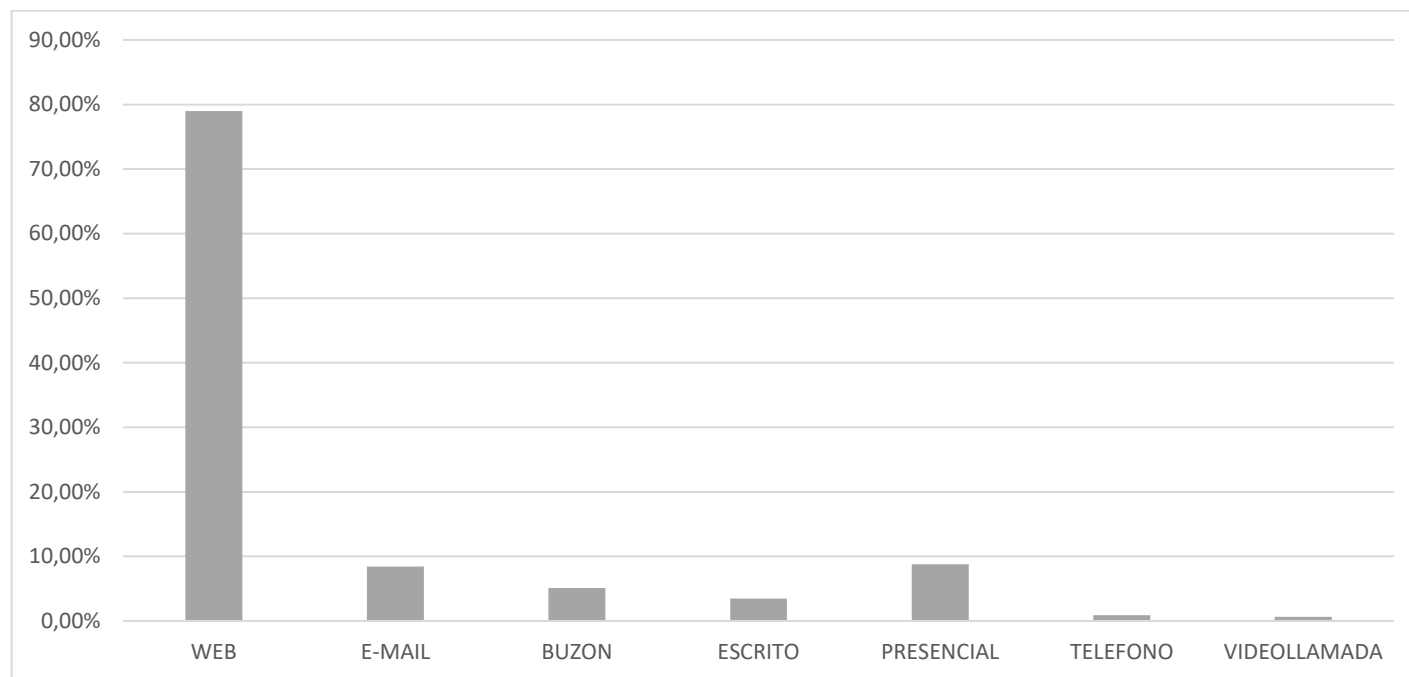
Las Consultas fueron el segundo tipo de petición más común, con 330 solicitudes, lo que equivale al 10,47% del total. De manera similar, los Reclamos representaron 10,34% de las solicitudes, con un total de 326 casos. Por otro lado, las Solicitudes de Acceso a la Información Pública alcanzaron 261 registros, lo que representa el 8,28% de las PQRSD. Finalmente, las Solicitudes de Copia sumaron 228 peticiones, equivalentes al 7,23%.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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 julio 1 y diciembre 31 de 2024.

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el segundo semestre 2024.



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 2024.

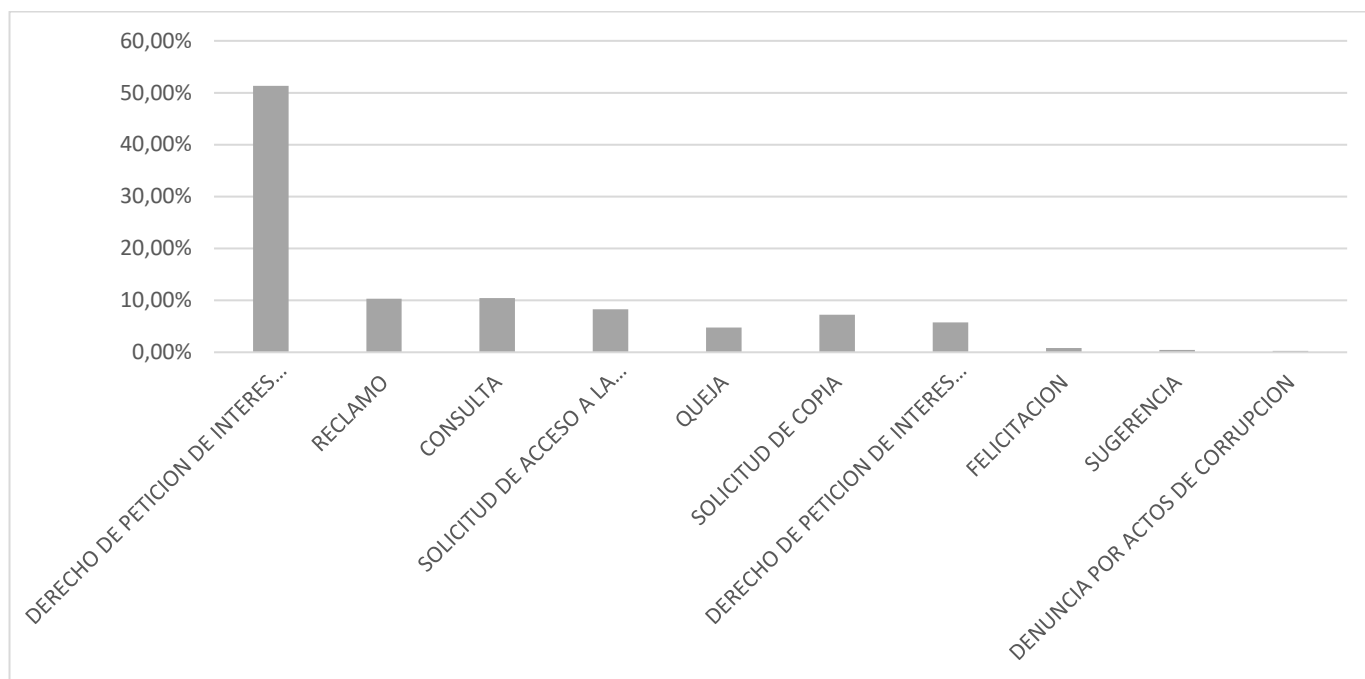
Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Web	2.491	79,26%
Email	265	8,43%
Buzón	161	5,12%
Escrito	109	3,47%
Presencial	87	2,77%
Telefono	28	0,89%
Videollamada	2	0,06%
Total	3.143	100,00%

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

Gráfica 2: Número de peticiones destacadas por tipología en el segundo semestre 2023.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA



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 segundo semestre 2024

Canal de atención	Número de solicitudes	% solicitudes
Derecho de peticion de interes particular	1.618	51.32%
Consulta	330	10.47%
Reclamo	326	10.34%
Solicitud de acceso a la informacion	261	8,28%
Solicitud de copia	228	7,23%
Derecho de peticion de interes general	181	5,74%
Queja	151	4,79%
Felicitación	26	0.82%
Sugerencia	14	0,44%
Denuncia por actos de corrupcion	8	0,25%
Total	3.143	100,00%

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

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:



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Revisada la información allegada, se concluyó que el grupo temático más grande corresponde a los derechos de petición de carácter particular, representando el 51,34% del total. De acuerdo con el Manual de Atención a la Ciudadanía - SAC-M001 - V06 de la Alcaldía Mayor, este tipo de peticiones se definen como “Solicitud elevada por un (a) ciudadano (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo”. Esta categoría fue la de mayor número de registros en el segundo semestre de 2024 y estuvo relacionada principalmente con trámites no inmediatos, como la revisión de avalúo, aclaraciones y correcciones de áreas, corrección de uso y destino, certificaciones de cabida y linderos, desglobo de predios, inscripción de dirección en el folio de matrícula inmobiliaria y certificaciones catastrales.

Reclamos:

Los reclamos estuvieron vinculados con solicitudes de trámites no inmediatos, los cuales tienen un proceso autónomo a cargo de la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica. Además, se observó que esta clasificación incluyó situaciones en las que se había presentado alguna petición que no fue considerada como tal debido a tener un procedimiento específico. En estos casos, se había informado al peticionario sobre la improcedencia de su solicitud, quien posteriormente optó por presentar un reclamo argumentando la falta de resolución de su petición inicial.

Consultas:

Según el Manual de Atención a la Ciudadanía, una consulta se define como “(...) 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, se encontró que las consultas estuvieron principalmente relacionadas con solicitudes de trámites previos, en los que la ciudadanía requería información sobre el estado de sus solicitudes en curso. Se verificó que el 95% de estas consultas fueron radicadas a través de la página web.

Solicitudes de Acceso a la Información

Las solicitudes de acceso a la información fueron la cuarta tipología con mayor cantidad de radicaciones, representando el 8,28% del total. Este tipo de solicitud se define como una “Petición formulada por los particulares para tener acceso a la información pública (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente: 10 días hábiles)”. El subtema más recurrente dentro de esta categoría fue la solicitud de certificación catastral.

Direccionamiento de Peticiones

Se encontró que, en ocasiones, las peticiones fueron direccionadas a diferentes dependencias de la UAECD. Este direccionamiento pudo darse porque el peticionario identificó una oficina específica por su especialidad, o porque la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano determinó que la petición debía remitirse a una dependencia específica para obtener una respuesta precisa y técnica.

Tras la verificación de la información remitida por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano sobre las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, se concluyó que la mayoría de las solicitudes fueron atendidas con oportunidad y eficiencia. Lo evidenciado permite fortalecer la capacidad de respuesta de la entidad y optimizar los procesos de atención a la ciudadanía.

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

Con base en la información suministrada por la Subgerencia, proveniente del portal "*Bogotá te escucha*", se identificó inicialmente que en cinco ocasiones se excedieron los plazos legales de respuesta. Esto ocurrió por diversas razones, siendo la principal el cierre por vencimiento del término de ampliación o aclaración solicitado por los ciudadanos, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

No obstante, tras el análisis de la información allegada, se determinó que en dos de los casos inicialmente reportados como radicados vencidos, en realidad se configuró un desistimiento tácito por parte de los ciudadanos. En consecuencia, la relación de peticiones cuya respuesta fue emitida de manera extemporánea es la siguiente:

Tabla 5. Petición radicada por el SDQS que registra respuesta fuera de término

Ítem	Número Petición	Tipo De Requerimiento	Días vencimiento
1	3211412024	Derecho de petición de interés particular	18
2	3477192024	Derecho de petición de interés general	5
3	3855422024	Derecho de petición de interés particular	5

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

Para verificar el cumplimiento de los criterios normativos mencionados, se concluye que, para una población finita de 3.143 requerimientos, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, es necesario seleccionar una muestra de 67 requerimientos. Esta muestra incluye peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias presentadas en la UAECD entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, canalizadas a través de los distintos medios de atención. Al examinarla, se constató que las peticiones ciudadanas fueron atendidas de forma oportuna, proporcionando respuestas parciales y de fondo que se ajustaron al objeto de cada solicitud, conforme a lo estipulado en la Ley, tal como se evidencia en las solicitudes detalladas en la Tabla No. 9.

Se observó que el 72% de las respuestas emitidas para los derechos de petición de carácter particular, reclamos y solicitudes de información se orientaron a informar a los usuarios que, al tratarse de un trámite especial, el proceso involucraba diversas etapas y que la resolución de dichos requerimientos se efectuaba siguiendo el orden de radicación, de acuerdo con las Resoluciones No. 70 de 2011 (artículo 122) y 1055 de 2012 (artículo 15) del IGAC. En estos casos, conforme a la normativa vigente, se remitía una respuesta parcial al ciudadano, en la que se indicaba el estado de su solicitud, ya que la solución de fondo requería la emisión de un acto administrativo por parte del área misional.

(OM) A partir del "*Informe de Evaluación Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social.*" y con base en la información disponible a través del sistema "*Bogotá te escucha*", se encontró que los radicados 3211412024, 3477192024 y 3855422024 fueron respondidos extemporáneamente por parte de las áreas respectivas, situación que podría conllevar al incumplimiento de lo estipulado en el artículo 14 "*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*" de la Ley 1755 de 2015, no habiendo documentos que soporten la solicitud de ampliación de término o de información por parte del peticionario.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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 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”.*

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 remitirá la petición a la autoridad competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario. En caso de no existir una autoridad competente para resolver la petición, se comunicará 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”, se radicaron 338 peticiones en la Unidad que correspondían a la competencia de otras entidades del Distrito. La Secretaría de Hacienda recibió el 15,01% de estos casos, seguida por la Secretaría Distrital de Planeación con el 7,7%. Se verificó que el trámite de remisión de estas peticiones se realizó dentro de los términos legales establecidos, garantizando el cumplimiento de la normativa en materia de direccionamiento de solicitudes a las autoridades competentes.

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 dependencias de la entidad, con el propósito de mejorar la solución de requerimientos y mitigar riesgos en la gestión de quejas y solicitudes, con base en lo remitido por el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos quien funge como defensor del ciudadano con ocasión de la Resolución 353 de 2024, en memorando del 10 de febrero de 2025 se hallaron las acciones implementadas por esta oficina, las cuales han sido documentadas del presente seguimiento.

La Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos ha remitido información sobre las estrategias implementadas para mejorar la atención a la ciudadanía y la interacción entre las distintas dependencias responsables de los procesos misionales. Dentro de los avances documentados, se destacan:

Optimización de los canales de atención

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

- Se ha fortalecido la disponibilidad de la página web institucional (<https://www.catastrobogota.gov.co>) para la gestión de trámites de forma virtual, incluyendo la radicación de solicitudes, consulta de estado y acceso a información sobre cambios en la dinámica urbana.
- Implementación de la Tienda Virtual, permitiendo la compra de manzanas catastrales y certificados catastrales sin necesidad de desplazamiento, reduciendo el tiempo de respuesta y optimizando el acceso a los servicios.
- Socialización de los canales de atención en las redes sociales y medios de comunicación oficiales, con el fin de garantizar que la ciudadanía conozca las opciones de contacto con la entidad.

Ampliación del horario de atención y divulgación de la medida

- Con el objetivo de mejorar la disponibilidad del servicio, la entidad amplió su atención a los días sábados, permitiendo un mayor acceso por parte de la ciudadanía.
- Esta medida fue divulgada en un medio de comunicación nacional (El Tiempo) para garantizar el conocimiento de la ciudadanía y fortalecer la comunicación institucional.

Publicación de la Carta de Trato Digno

- En la sección de "Atención y Servicio" del portal web institucional, se mantiene disponible la Carta de Trato Digno, documento en el que se exponen los derechos y deberes de los ciudadanos en su relación con la entidad.
- Esta iniciativa responde a la necesidad de fortalecer la confianza de los ciudadanos en la entidad y establecer lineamientos claros para la interacción con los servidores públicos.

Fortalecimiento de la capacitación del talento humano

- En el Plan Institucional de Capacitación (PIC) 2024, se han incluido estrategias para mejorar la competencia y cualificación del personal en la atención a la ciudadanía.
- Las capacitaciones incluyen formación en habilidades blandas, enfoques diferenciales y servicio al ciudadano, con el objetivo de reducir la alta rotación de personal y garantizar una atención más eficiente y empática.
- Este componente se encuentra alineado con el plan anticorrupción y de servicio a la ciudadanía, asegurando que la formación del talento humano contribuya a la mejora continua de los procesos de atención.

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 cumple con el lineamiento establecido en el “REES-PR-05 – V1 Procedimiento Atención PQRS”, específicamente en el numeral 3.2 sobre 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 este sentido, se evidenció que, a través del sistema "Bogotá te escucha", las denuncias radicadas por los ciudadanos fueron debidamente remitidas a la Oficina de Control Disciplinario, garantizando su debido trámite conforme a los procedimientos internos.

Adicionalmente, al revisar la página web de la entidad, se identificó la existencia de un botón visible que direcciona al canal de denuncias por corrupción, en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 005 de 2023, lo que fortalece la accesibilidad y transparencia en la recepción 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

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Ahora bien, consultada la Oficina de Control Interno Disciplinario, se informó que durante el segundo semestre de 2024 no se dio apertura a ningún proceso disciplinario con ocasión de denuncias por presuntos actos de corrupción.

Este resultado sugiere que, en el período analizado, no se identificaron elementos suficientes para iniciar investigaciones formales o que las denuncias recibidas no cumplieran con los requisitos para dar lugar a la apertura de procesos disciplinarios. Es fundamental continuar con el fortalecimiento de los mecanismos de prevención, detección y gestión de riesgos asociados a la corrupción, promoviendo una mayor cultura de denuncia y transparencia dentro de la entidad.

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

No. proceso	Hechos presuntos	Estado actual
048/2024	Queja anónima por presuntos actos de corrupción	Auto Inhibitorio No. 308 de 3/12/2024
050/2024	Queja presentada por ciudadana por presuntos actos de corrupción	Auto Inhibitorio No.327 del 23/11/2023

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

Tras verificar la información en SIPROJ, se encontró que la Unidad fue accionada en 223 tutelas por presunta vulneración del derecho de petición, algunas de ellas vinculadas también a otras posibles afectaciones de derechos. La mayoría de estas tutelas correspondían a solicitudes clasificadas por la Unidad como trámites no inmediatos, entre los cuales se incluyen: rectificación de uso de predio, suspensión o revocatoria de resoluciones y actuaciones relacionadas con avalúo catastral, entre otros.

Del análisis de la información recibida, se determinó que, de las 223 tutelas mencionadas, 155 fueron resueltas con fallo favorable a la entidad en última instancia, 29 tuvieron un resultado desfavorable y 39 aún estaban pendientes de decisión definitiva al momento de la consulta.

En los casos revisados, la defensa de la Unidad se enfocó en argumentar ante el juez que las solicitudes presentadas por los accionantes correspondían a trámites de carácter especial, regulados por normativas específicas como las Resoluciones 1149 de 2021 y 1055 de 2012 del IGAC, entre otras. Estas disposiciones establecen el cumplimiento de varias etapas procesales, lo que impide que sean objeto de acción de tutela, dado que no involucran derechos fundamentales. Además, se evidenció que las decisiones favorables a la entidad, tanto en primera como en segunda instancia, se fundamentaron en la verificación de la carencia actual de objeto por hecho superado, es decir, la efectiva remisión de la respuesta a la petición, la falta de legitimación por pasiva de la entidad, entre otros factores.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Respecto de lo anterior, y con ocasión de la remisión del informe preliminar a las dependencias correspondientes, la Subgerente de Gestión Jurídica mediante memorando 2025IE5244 del 6 de marzo de 2024, (respuesta extemporánea) allegó observaciones, y manifestó:

“En el numeral 5.1.6, referente a las acciones de tutela interpuestas por presunta vulneración del derecho de petición, se informó un total de 223 tutelas. Sin embargo, según el seguimiento interno de la Subgerencia de Gestión Jurídica, la cifra registrada es de 198.”

Se realizó la consulta con la dependencia correspondiente y, tras contrastar la información, se confirmó que la Oficina de Control Interno utilizó como insumo el memorando y anexos remitidos el 7 de febrero de 2025 con radicado 2025IE2636. La diferencia radica en que el número 223 hace referencia a acciones de tutela por presunta vulneración del derecho de petición en Bogotá y en los territorios donde la UAECD tiene presencia en el marco del catastro multipropósito, mientras que el número 198 corresponde únicamente a los radicados en el Distrito Capital.

Adicionalmente, la Subgerencia de Gestión Jurídica mencionó:

“Políticas de Prevención del Daño Antijurídico (PPDA): El comité de conciliación aprobó la PPDA, Acuerdo 001 de 2023, que contempla las siguientes directrices, entre otros en materia de derecho de petición:

- *Responder de manera clara, precisa y congruente a los derechos de petición interpuestos por ciudadanos, organismos de control y entidades del orden Distrital y Nacional, dentro de los plazos establecidos por la ley.*
- *Fortalecer la calidad y fundamentación de las respuestas a derechos de petición, conforme a los lineamientos y protocolos institucionales.*
- *Priorizar la atención y respuesta de derechos de petición presentados por sujetos de especial protección.*
- *Fomentar la colaboración armónica entre las dependencias para asegurar respuestas oportunas y fundamentadas.*
- *Capacitar a contratistas y servidores públicos encargados de responder y tramitar derechos de petición.*
- *Ajuste tecnológico de la herramienta que controla la correspondencia de la UAECD.”*

Lo anterior se transcribe a efectos registro y aclaración de lo expresado por la dependencia con ocasión del informe preliminar.

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 Secretaria 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, se evidenció que, en cumplimiento de la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, se publicaron los formatos correspondientes al período de julio a diciembre de 2024 dentro de los plazos que se detallan a continuación:

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 8: Publicación informes a Veeduría Distrital.

Periodo del informe	Fecha de publicación
Julio	15/08/2024
Agosto	16/09/2024
Septiembre	07/10/2024
Octubre	15/11/2024
Noviembre	16/12/2024
Diciembre	15/01/2025

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

La publicación del informe mensual de quejas y reclamos, en cumplimiento a la Circular Conjunta 006, se hizo en el término de los 15 días hábiles tras el cierre del mes.

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.*

Situación evidenciada

De acuerdo con el Procedimiento Atención PQRS, en su numeral 3.7 sobre condiciones especiales de operación, se establece que se debe presentar al Comité Directivo de la Entidad un informe de los requerimientos de PQRS, clasificados por tipo de solicitud, con el fin de facilitar la toma de decisiones.

En cumplimiento de esta disposición, se verificó que la Gerencia Comercial de Atención al Ciudadano presentó el estado de las PQRS al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, con corte al 30 de noviembre de 2024, mediante el Acta No. 12 del 23 de diciembre de 2024. En dicha acta, se evidencia la presentación del estado de las PQRS correspondientes a los periodos de análisis, incluyendo la clasificación por tipo, tipología, tema, gestión y estado de los requerimientos vencidos.

Recomendación:

Junto al cumplimiento de la presentación del informe, 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.

Criterio



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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:

La Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos documentó a través de la información recibida, respecto del criterio precedente, la siguiente información:

- Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía
 - Acceso a información pública: Monitoreo de accesibilidad web y publicación mensual de estadísticas de atención de PQRS aportando evidencias de su seguimiento.
 - Acceso a bienes y servicios: Actualización de trámites en la plataforma SUIT.
 - Petición y rendición de cuentas:
 - Diálogo ciudadano realizado el 18 de diciembre a través de Facebook Live: “Avances hacia un Catastro Inteligente”.



- Elaboración de un informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 2024.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Documento aportado por la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos en el que se identifica que la Unidad tiene como objetivo analizar el cumplimiento de la estrategia implementada, en concordancia con la normativa vigente, particularmente la Ley 1757 de 2015 y el Manual Único de Rendición de Cuentas V.2. A través de este ejercicio, se busca verificar la aplicación de los elementos esenciales de rendición de cuentas y su impacto en la transparencia institucional.

La estrategia de rendición de cuentas de la UAECD según el documento aportado se estructuró en tres elementos fundamentales. En primer lugar, la información, que permitió la difusión de datos clave sobre el Censo Inmobiliario 2024, mediante el sitio web de la entidad y redes sociales. Además, se elaboró un documento técnico dirigido al Concejo de Bogotá, gremios de la construcción y universidades, con el propósito de garantizar un acceso amplio y claro a la información.

En segundo lugar, el diálogo, que se desarrolló a través de diversos espacios de interacción con la ciudadanía, destacando la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, realizada el 29 de abril de 2024 y transmitida en Facebook Live. Durante este evento, se expusieron los principales resultados del Censo Inmobiliario 2024, facilitando la comunicación directa entre la entidad y los ciudadanos.

El tercer elemento, la responsabilidad, se enfocó en la promoción de una cultura de rendición de cuentas dentro de la entidad, mediante el establecimiento de controles internos y mecanismos que garanticen la transparencia en la gestión.

Como resultado de esta estrategia, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas obtuvo 488 reproducciones en Facebook, lo que refleja un nivel de interés y participación ciudadana. Además, se identificó la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y mejorar la accesibilidad del lenguaje utilizado en estos espacios.

En cuanto a las recomendaciones, se sugiere continuar ampliando los espacios de diálogo con la ciudadanía y garantizar un lenguaje más claro en futuras audiencias. Asimismo, para la vigencia 2024-2027, se deberá cumplir con los lineamientos establecidos en la Circular No. 004 de 2024, expedida por la Veeduría Distrital, la cual proporciona directrices técnicas y metodológicas para optimizar la rendición de cuentas en el Distrito.

- Participación ciudadana:
 - Construcción del plan de participación ciudadana con aportes y sugerencias de los principales grupos de valor de la UAECD.
- La UAECD implementó según la información suministrada y contrastada, procesos para asegurar la defensa de los derechos ciudadanos y mejorar la experiencia de servicio. En este marco, se han establecido los siguientes procedimientos:
 - Atención y Radicación de Solicitudes (PCE-PR-14 / REES-PR-04)
 - Atención a PQRS (PCE-PR-04 / REES-PR-05)

Estos procedimientos garantizan que los funcionarios puedan gestionar eficientemente todo tipo de requerimientos.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Canales Tecnológicos para la Atención Ciudadana: A través del portal de Catastro Bogotá, se han habilitado distintos canales para la recepción y atención de solicitudes, entre ellos:
 - Catastro en línea
 - Agenda a un clic
 - Tienda virtual
 - Registro de PQRS
 - Consulta de trámites y servicios
 - Chat web

En cumplimiento del mandato establecido en el numeral 2, del artículo 4º del Decreto 371 de 2010, referente al diseño e implementación de estrategias de información para garantizar que la comunidad usuaria conozca los propósitos y objetivos de la entidad, la UAECD ha desarrollado diversas iniciativas orientadas a fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública. Esto se evidencia en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el monitoreo de la accesibilidad web, la publicación mensual de estadísticas de atención de PQRS, así como la actualización de trámites en la plataforma SUIT.

En concordancia con el numeral 3, que dispone la realización de audiencias públicas en proyectos que impacten derechos colectivos o cuando así lo solicite un grupo representativo de ciudadanos, la UAECD llevó a cabo el Diálogo Ciudadano "Avances hacia un Catastro Inteligente" el 18 de diciembre, transmitido en Facebook Live, y la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas el 29 de abril de 2024. Estos espacios permitieron a la ciudadanía conocer de primera mano la gestión de la entidad, facilitando el ejercicio del control social y el fortalecimiento del diálogo institucional.

Adicionalmente, dando cumplimiento al numeral 5, la OAPAP acreditó que ha trabajado en la documentación de las intervenciones ciudadanas con el fin de consolidar una memoria histórica que permita evaluar el impacto de las mismas en la mejora de la gestión. En este contexto, la elaboración del informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 2024 constituyó un ejercicio fundamental para el análisis del cumplimiento de los compromisos adquiridos y la identificación de oportunidades de mejora.

Finalmente, en cumplimiento del numeral 6, que establece la obligación de promover la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad, la UAECD ha implementado múltiples canales tecnológicos para la atención ciudadana. A través del portal de Catastro Bogotá, los ciudadanos tienen acceso a plataformas como Catastro en línea, Agenda a un Clic, Tienda Virtual, Registro de PQRS, Consulta de trámites y servicios y Chat Web, facilitando el acceso a la información y la gestión de solicitudes de manera ágil y transparente.

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 Relacionamento Estratégico, en el cual se valoraron los riesgos identificados y las acciones del plan de tratamiento. Respecto de los riesgos de gestión se identificaron seis con la siguiente calificación:

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



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- 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
- 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
- 4. Posibilidad de afectación reputacional por reprocesos debido a inconsistencia en las raditaciones de los trámites catastrales solicitados
- 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
- 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 de el sistema Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor
- 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

Según seguimiento al plan de tratamiento o manejo de riesgos de gestión – PMR, correspondiente al cuarto trimestre de 2024 del Proceso Relacionamiento estratégico, se reportó que no hubo materialización de un riesgo.

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

Según seguimiento plan de tratamiento o manejo de riesgos de Corrupción – PMR del cuarto trimestre de 2024, no reportó materialización de riesgos y se programaron cuatros acciones con un porcentaje de avance del 100% para el trimestre/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	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	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

CONTROL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	EFICACIA SI/NO	OBSERVACIONES OCI
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.		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 dentro de 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, continua con la actividad 23 No, Se generan estrategias y se consignan en el aplicativo 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	SÍ	Se constató el cumplimiento efectivo de los lineamientos establecidos, evidenciándose registros de 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.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

CONTROL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	EFICACIA SI/NO	OBSERVACIONES OCI
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 se 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.

Hallazgos:



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	OM: A partir del “Informe de Evaluación Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social.” y con base en la información disponible a través del sistema “Bogotá te escucha”, se encontró que los radicados 3211412024, 3477192024 y 3855422024 fueron respondidos extemporáneamente por parte de las áreas respectivas, situación que podría conllevar al incumplimiento de lo estipulado en el artículo 14 “ <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i> ” de la Ley 1755 de 2015, no habiendo documentos que soporten la solicitud de ampliación de término o de información por parte del peticionario.		X	El artículo 14 “ <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i> ” de la Ley 1755 de 2015	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Información enviada por la Subgerencia mediante memorando 2025IE2582.

6. CONCLUSIONES

- La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) proporciona a la ciudadanía herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos, garantizando canales accesibles para la participación ciudadana y la mejora continua de sus servicios. Asimismo, se ha habilitado el acceso a mecanismos específicos para la denuncia de actos de corrupción, los cuales son gestionados por la Oficina de Control Interno Disciplinario (OCID), asegurando la remisión y el seguimiento adecuado de estos casos conforme a la normativa vigente.
- La Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (SUPAC) cumplió con el reporte oportuno de informes a la Veeduría Distrital, en el marco de su función de control preventivo, contribuyendo a la transparencia y seguimiento institucional.
- Se evidenció el reporte efectivo del estado de las PQRSD en el aplicativo "Bogotá te escucha", permitiendo a la ciudadanía realizar el seguimiento a sus solicitudes, fortaleciendo la confianza en la gestión institucional y la rendición de cuentas.
- Adicionalmente, se observó que los procedimientos implementados están alineados con los principios de eficacia, eficiencia y transparencia, asegurando el cumplimiento de las disposiciones normativas aplicables y la adecuada gestión de los requerimientos ciudadanos.

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

- Asimismo, se destaca la completitud de la información remitida por la Oficina Asesora de Planeación y Atención de Procesos (OAPAP), lo que facilitó el análisis de la información y permitió realizar una evaluación objetiva sobre el cumplimiento de los lineamientos normativos y operativos.

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 PQRSD 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 continuar fortaleciendo los mecanismos de difusión y control de los canales de atención y denuncia, con el fin de mantener y continuar mejorando la tendencia en la respuesta a PQRS en cuanto a oportunidad y cumplimiento, lo anterior en conjunto con las acciones del Programa de Transparencia y Ética Pública, la Política de Desempeño de Participación Ciudadana.

DIANA KARINA RUIZ PERILLA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luis Andrés Álvarez – Abogado Contratista OCI.

Revisó: Myriam Tovar Losada Profesional Especializado OCI

Copia: SUPAC, OAPAP, OCID.