



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
Catastro Distrital

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 08-08-2019 02:06:53

**MEMORANDO**

Al contestar Cite Este Nr.:2019IE13695 O 1 Fol:1 Anex:0

**ORIGEN:** Sd:130 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/NAVAS FLORES JO  
**DESTINO:** DIRECCION GENERAL/LOPEZ MORALES OLGA LUCIA/ DIRE  
**ASUNTO:** INFORME DE EVALUACION A PETICIONES, QUEJAS, RECL  
**OBS:** PROYECTO / ASTRID VILLANUEVA

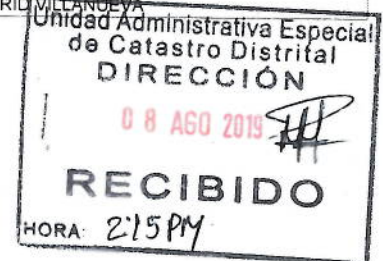
Referencia: Plan Anual de Auditorías de la UAECD vigencia 2019

FECHA: 08 de agosto de 2019

PARA: Olga Lucía López Morales  
Directora Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

DE: Johny Gender Navas Flores  
Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Informe de evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias– primer semestre 2019.



En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la UAECD vigencia 2019, la Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno del Unidad, realizó el informe de la “Evaluación de evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias– primer semestre 2019.”, como parte del proceso misional de la Unidad, el cual se remite para su conocimiento y demás fines pertinentes.

A continuación, relacionamos las principales conclusiones y recomendaciones:

**Conclusiones:**

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2019, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora según lo observado en el presente informe, para lo cual se deberán implementar acciones tendientes a fortalecer el sistema.

Es de resaltar que la Unidad a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRS, sin embargo, a través de las Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se observó que los tiempos de respuesta para los trámites no inmediatos fueron resueltas extemporáneamente, vulnerando lo dispuesto en la Resolución 70 de 2011 de IGAC, artículo 116, situación que se configura como un hecho generador de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de la ciudadanía.

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## MEMORANDO

### Recomendaciones:


- Continuar implementando acciones de mejora y/o correctivas para evitar que se sigan presentando requerimientos con contestaciones por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos en los procedimientos de atención por los diferentes canales y el procedimiento “Voz del Ciudadano” con el fin de que éstos den lugar a la eliminación definitiva de la causa raíz.
- Revisar el cumplimiento de compromisos y lineamientos dados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño con respecto a la gestión de las PQRS.
- Revisar periódicamente la situación de los expedientes de tutela y realizar el reporte efectivo de los mismos.
- Analizar y realizar las modificaciones necesarias para mejorar los tiempos de respuesta en los trámites no inmediatos.
- Establecer estrategias para los atributos de calidad de la Dimensión 3 del MIPG a saber: “La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRS”, y “La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRS y son insumo para la mejora continua en sus procesos.”, dirigidos a cumplir con los principios en que se enmarca el servicio al ciudadano de: información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Cordialmente,

  
**JOHNY GENDER NAVAS FLORES**  
Jefe Oficina Control Interno

Elaboró: Astrid Yasmín Villanueva Calderón – Contratista OCI  
Revisó: Johnny Gender Navas Flores



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. MAYORÍA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</h2>
--	--

Seleccionar tipo de Informe:

Evaluación  Seguimiento  Auditoría de Gestión

### NOMBRE DEL INFORME:

Informe de evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias– primer semestre 2019.

### 1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de la vigencia 2019, se haya efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.

### 2. ALCANCE

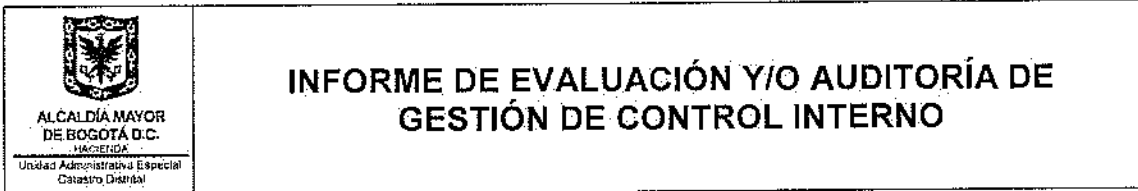
Actividades orientadas al fortalecimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas en la UAECD y en los puntos de atención en donde haga presencia Catastro, en el primer semestre de 2019.

### 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 12°. Funciones de los auditores internos, literal j.
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo." ART. 14, "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones".
- 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", Art. 76: Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- 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 3564 del 31 de diciembre de 2015 "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición (...)",
- 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 3 No. 1 y 3.

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



- 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 Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.
- 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”
- Manual Operativo del Sistema de Gestión MIPG, Dimensión 3 “Gestión con valores para resultados”.
- Procedimiento de la voz del ciudadano código 03-02-PR-09 v.4
- Documento Técnico - Guía Control de Calidad a la Gestión de PQRS y Elaboración de Informes. 03-02-DT-07. V.2.
- La demás normatividad externa e interna aplicable al tema del seguimiento.

#### 4. METODOLOGÍA

Para la ejecución de la evaluación se analizó y verificó la información suministrada por la Gerencia Comercial de Atención al Usuario, la Oficina Asesora Jurídica, la Oficina de Control Interno Disciplinario y, la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos. Así mismo, se realizaron entrevistas con el Profesional y el Técnico de la Gerencia Comercial y Atención al Usuario encargados de ejecutar actividades de control del Procedimiento de la Voz del Ciudadano y la administración interna del SDQS. Finalmente, se realizó revisión en el SDQS de una muestra de los requerimientos atendidos y/o gestionados desde enero 1 al 30 de junio de 2019.

#### 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”.

**Tabla 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>	<p>Se evidenció que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario (GCAU), tiene atribuida la función de conocer y resolver dentro de los términos establecidos en la Ley y los procedimientos constituidos, las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos presentan, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo 004 de 2012, Artículo Décimo Sexto, numeral.7, por el cual determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la UAEC.</p> <p>En la página <a href="http://www.catastrobogota.gov.co">www.catastrobogota.gov.co</a>, en el botón “Atención Usuarios”, ítem Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, <a href="https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-al-usuario/gerencia-comercial-atencion-usuario">https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-al-usuario/gerencia-comercial-atencion-usuario</a>, se observó la publicación.</p>

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
MAYORÍA  
Unidad Administrativa Especial  
Catastro Distrital

## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	<p>de la descripción funcional de la GCAU como oficina encargada de "atender las necesidades de los ciudadanos, brindando bienes y servicios con eficiencia y eficacia. Se encarga entonces de la comercialización de los productos desarrollados por Catastro, además de establecer las condiciones para un servicio al ciudadano efectivo y liderar la continua innovación en los productos que se ofrecen."</p> <p>Adicionalmente, cuenta con los procedimientos: Atención Canal Presencial 03-02-PR-01 V.3, Atención Canal Escrito 03-02-PR-02 V.4, Atención Canal Virtual 03-02-PR-03 V.2, Atención Canal Telefónico 03-02-PR-04 V.6, y la Voz del Ciudadano 03-02-PR-09 V.4, asociados al Proceso Captura de la Información, en los cuales se describe las condiciones especiales de operación y las actividades de recepción, radicación, registro y solución de las peticiones, los cuales se encontraron publicados en el aplicativo ISODOC siguiendo la ruta: <a href="http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistrital/isodoc/inicio.nsf?OpenDatabase">http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistrital/isodoc/inicio.nsf?OpenDatabase</a>.</p>
<p>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.</p>	<p>Se observó que la Oficina de Control Interno, presentó sus informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRSD los resultados fueron publicados en la página web de la entidad <a href="https://www.catastrobogota.gov.co/es/catastro/rendicion-de-cuentas-informes-de-gestion?title=PQRS&amp;field_fecha_de_publicacion_value%5Bvalue%5D%5Bmonth%5D=&amp;field_fecha_de_publicacion_value%5Bvalue%5D%5Byear%5D=&amp;submit-b=Filtrar">https://www.catastrobogota.gov.co/es/catastro/rendicion-de-cuentas-informes-de-gestion?title=PQRS&amp;field_fecha_de_publicacion_value%5Bvalue%5D%5Bmonth%5D=&amp;field_fecha_de_publicacion_value%5Bvalue%5D%5Byear%5D=&amp;submit-b=Filtrar</a>.</p>
<p>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.</p>	<p>Se observó que la página <a href="http://www.catastrobogota.gov.co">www.catastrobogota.gov.co</a> cuenta con dos iconos "Bogotá Te escucha -SDQS Crea tu petición" y "Bogotá Te escucha -SDQS Consulta tu petición" ubicados en primer plano, los cuales permiten la conexión directa con el Sistema Distrital Quejas y Soluciones SDQS- "Bogotá Te escucha", como registro público para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios, el cual dispone de formatos electrónicos que facilitan la presentación y el seguimiento a los requerimientos al otorgar un único número de radicación de petición para su trazabilidad en el sistema.</p>

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base en la información contenida en la página web y el ISODOC de la Unidad.

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## 5.2. PRESENTACIÓN ESTADÍSTICAS PQRS 1ER SEMESTRE 2019.

La Oficina de Control Interno evidenció a través de los reportes enviados mensualmente al correo electrónico de la Gerencia Comercial y Atención al Usuario por el administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha", que durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019 se radicaron 1.460 PQRS en la UAEC. Sin embargo, sumando los resultados mensuales publicados en el módulo de "Transparencia y Acceso a la Inf. Pública", punto 10, Instrumentos de gestión de la información pública, ítem "Informe de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información", se tiene un total de 1.467 PQRS. Esta información fue confrontada junto con la Profesional de la Gerencia Comercial en reunión del día 18 de julio de 2019, en la cual se constató que el número de requerimientos del 1er semestre de 2019 es de 1.460.

Se realizó la verificación de los informes mensuales remitidos a la Veeduría Distrital, encontrándose que están acorde a los lineamientos dados por dicha entidad para su presentación. Cabe mencionar que los lineamientos de la Veeduría fueron modificados para los informes realizados a partir del mes de mayo de 2019.

### 5.2.1. PQRS por canal de radicación

A continuación, en la Tabla 2 se muestra la información presentada por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario en sus informes mensuales y remitidos a la Veeduría Distrital por Canal de radicación y, en la Tabla 3 la revisión realizada por la Oficina de Control Interno.

Tabla 2: PQRS por canal de radicación gestionados de enero a junio de 2019. Informes Gerencia Comercial

CANAL	INFORMES DE GCAU PARA VEEDURÍA						TOTAL 1er sem. 2019
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
WEB	73	95	215	188	105	76	752
E-MAIL	20	23	40	21	55	36	195
BUZON	8	18	35	19	34	44	158
TELEFONO	6	14	35	13	9	0	68
PRESENCIAL	6	5	17	12	5	2	47
ESCRITO	6	1	6	12	5	4	34
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>156</b>	<b>348</b>	<b>265</b>	<b>204</b>	<b>162</b>	<b>1254</b>
<b>TOTAL GESTIONADOS</b>	<b>128</b>	<b>186</b>	<b>405</b>	<b>379</b>	<b>206</b>	<b>163</b>	<b>1467</b>

Fuente: Informes remitidos de la GCAU a la Veeduría Distrital mensualmente.

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</h2>
---	--

Tabla 3. PQRS por canal de radicación gestionados de enero a junio de 2019, de acuerdo con la fecha de registro.

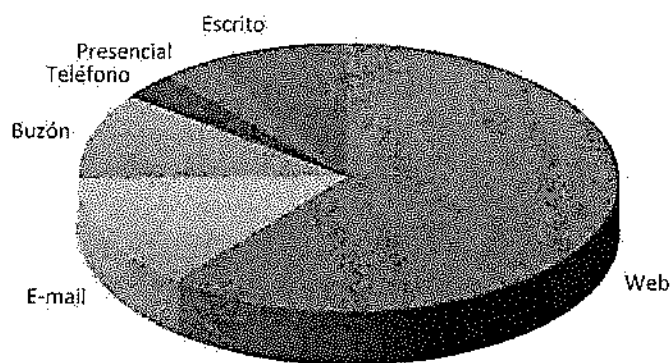
CANAL	REVISIÓN OCI						TOTAL 1er sem 2019	TOTAL 1er sem 2018
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN		
WEB	82	97	235	191	164	116	885	887
E-MAIL	22	24	35	21	62	39	203	175
BUZON	8	14	41	12	34	44	153	77
TELEFONO	6	1	17	12	7	6	49	33
PRESENCIAL	6	5	6	19	6	4	46	47
ESCRITO	9	24	39	15	21	16	124	150
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>165</b>	<b>373</b>	<b>270</b>	<b>294</b>	<b>225</b>	<b>1460</b>	<b>1369</b>

Fuente: Elaboración propia del auditor, tomando como base los reportes mensuales enviado por la administración del SDQS – Bogotá te Escucha.


Tras la revisión realizada con la Profesional de la Gerencia Comercial, se observa una diferencia de 7 requerimientos en el total de gestionados que posiblemente se generaron al momento de aplicar los filtros a los archivos del SDQS.

Por otra parte, se evidencia que los canales más utilizados por la ciudadanía para radicar sus solicitudes fueron la Web con 885 radicaciones, equivalentes al 60%, por e-mail 203 peticiones con un porcentaje del 20% y por buzón de sugerencias ubicado en los Supercades con 153 requerimientos que corresponden al 10 %.

Gráfica 1. Canales de recepción de PQRS.



Fuente: Elaboración propia del auditor, tomando como base los reportes mensuales enviados por la Administración del SDQS – Bogotá te Escucha.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</small>	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b>
--	--

Comparado con el 1er semestre de 2018 se observa que los ciudadanos continúan utilizando con mayor frecuencia la página web para la radicación de sus peticiones y ha disminuido el uso del buzón de sugerencias de los Supercades en aproximadamente un 50%.

### 5.2.2. PQRS por tipo de petición.

A continuación, en la Tabla 4 se muestra la información presentada por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario en sus informes mensuales y remitidos a la Veeduría Distrital discriminado por tipo de petición y, en la Tabla 5 la revisión realizada por la Oficina de Control Interno.

**Tabla 4. PQRS por tipo de radicación gestionados de enero a junio de 2019.**

CANAL	INFORMES DE GCAU PARA VEEDURÍA						TOTAL 1er sem. 2019
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	55	73	177	144	56	38	543
CANAL	INFORMES DE GCAU PARA VEEDURÍA						TOTAL 1er sem. 2019
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
RECLAMO	38	49	81	49	114	76	407
CONSULTA	14	9	29	22	5	12	91
QUEJA	5	6	12	12	9	12	56
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3	7	10	10	3	6	39
FELICITACIÓN	3	6	24	12	11	8	64
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	3	6	10	5	7	32
SOLICITUD DE COPIA	0	0	5	0	0	1	6
SUGERENCIA	0	2	2	0	0	0	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	2	6	1	2	12
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>156</b>	<b>348</b>	<b>265</b>	<b>204</b>	<b>162</b>	<b>1254</b>
<b>TOTAL GESTIONADOS</b>	<b>128</b>	<b>186</b>	<b>405</b>	<b>379</b>	<b>206</b>	<b>163</b>	<b>1467</b>

Fuente: Informes remitidos de la GCAU a la Veeduría Distrital mensualmente.


**Tabla 5. PQRS por tipo de radicación gestionados de enero a junio de 2019, de acuerdo a la fecha de registro.**

CANAL	REVISIÓN OCI						TOTAL 1er sem 2019	TOTAL 1er sem 2018
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN		
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	65	78	196	148	117	73	677	650
RECLAMO	40	51	83	55	122	86	437	382
CONSULTA	15	10	32	22	10	16	105	110
QUEJA	5	6	12	8	12	15	58	56
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3	8	10	9	7	11	48	78
FELICITACIÓN	3	6	24	12	12	8	65	42

Av. Cra 30 No 25 – 90  
 Código postal: 111311  
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
 Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
 www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



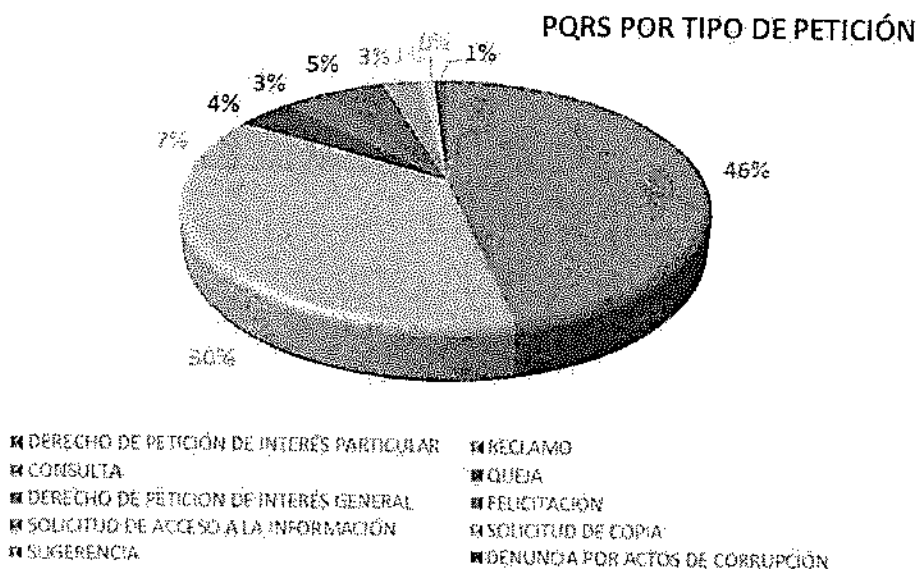
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</h2>
---	--

CANAL	REVISIÓN OCI						TOTAL 1er sem 2019	TOTAL 1er sem 2018
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN		
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	3	6	10	9	10	40	30
SOLICITUD DE COPIA	0	0	5	0	1	4	10	5
SUGERENCIA	0	2	3	0	0	0	5	7
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	1	2	6	4	2	15	9
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>165</b>	<b>373</b>	<b>270</b>	<b>294</b>	<b>225</b>	<b>1460</b>	<b>1369</b>

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

Con respecto a los requerimientos por tipo de petición durante el período auditado, las más frecuentes fueron en su orden se destacaron: a) el derecho de interés particular con 677 peticiones que corresponden al 46 %, b) los reclamos con 437 solicitudes equivalentes al 30%, y c) las consultas con 105 con un 7%.

Gráfica 2. Número de peticiones destacadas por tipología primer semestre 2019.



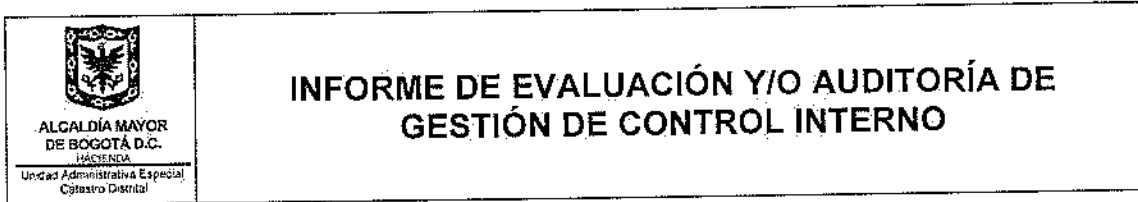
Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha".

Se observa un aumento significativo durante los meses de marzo a mayo de 2019, posiblemente debido a reclamaciones relacionadas con el tema del impuesto predial (revisión de avalúo, trámites moras y prioridades), así mismo aprox. el 10% (154) requerimientos fueron trasladados a otras entidades (Sec. Hacienda, Sec. Planeación, entre otras).

Av. Cra 30 No 25 – 90  
 Código postal: 111311  
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
 Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
 www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

9



### 5.3. VERIFICACIÓN PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL, ÍTEM 7.2. ABRIR BUZÓN DE SUGERENCIAS.

El Procedimiento Atención Canal Presencial, ítem 7.2. Abrir Buzón de Sugerencias, establece que: *“El funcionario de la UAECD encargado del servicio abre los buzones los días viernes o el último día hábil de la semana, en compañía del Coordinador del punto de la RED CADE respectivo. (...) Cuando no se encuentre el Coordinador del punto de la RED CADE, en las fechas indicadas, el funcionario de la UAECD abrirá el buzón y dejará constancia en el Acta de la ausencia del coordinador del punto de servicio.”*

5.3.1. En el transcurso de la evaluación se revisaron las actas semanales de apertura de los buzones de los seis Supercades, actas que van del número 001 al 156, suscritas entre el 4 de enero al 28 de junio de 2019, encontrando las observaciones que se indican en la siguiente tabla:

Tabla 6. Revisión actas de apertura de buzón.

FECHA	No. ACTA	CADE	OBSERVACIÓN
15-feb	00037	CAD	FALTA FIRMA DEL COORDINADOR DEL CADE
07-jun	00137	ENGATIVA	FALTA FIRMA FUNCIONARIO UAECD
14-jun	00144	LAS AMÉRICAS	FALTA FIRMA DEL COORDINADOR DEL CADE
21-jun	00149	ENGATIVA	FALTA FIRMA FUNCIONARIO UAECD

Fuente: Elaboración propia del auditor, con base en las actas de buzones de enero a junio de 2019.

#### Hallazgo

(AC) Durante la evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre 2019, la OCI evidenció que en las actas 37, 137, 144 y 149 falta la firma de uno de los asistentes a la apertura, sin dejar constancia de su no-asistencia, lo cual incumple con lo establecido en el Procedimiento Atención Canal Presencial, ítem 7.2. Abrir Buzón de Sugerencias, actividad 2 *“Diligenciar Acta de Apertura Buzón de Sugerencias”*.

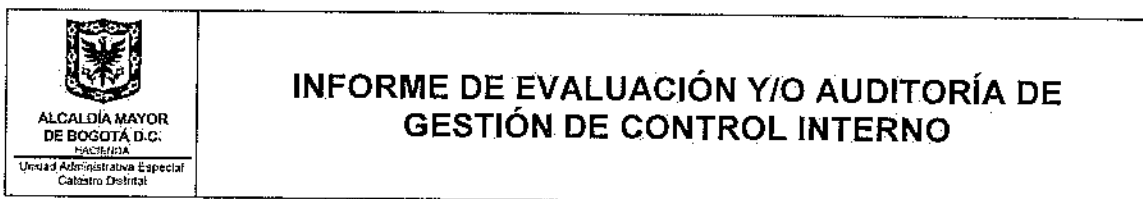
5.3.2. Por otra parte, se evidenció que en las actas Nos. 3, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24 y 30, que van del 04 de enero al 01 de febrero de 2019, se indica que *“No hubo presencia de funcionarios de la UAECD en el Supercade.”* y las actas no tienen firmas. Al indagar con la persona de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario encargado de recopilar las actas de apertura de buzones, indicó que la situación se presenta por la falta de personal al inicio de la vigencia y por lo tanto no se realiza la apertura en todos los casos.

#### Hallazgo

(AC) Durante la evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre 2019, la OCI evidenció que, entre el 04 de enero y el 01 de febrero de 2019, no se dio apertura a los buzones de los Supercades de 20 de Julio (1 vez), Las Américas (5 veces) y Engativá (3 veces), lo cual contraviene lo establecido en el Procedimiento Atención Canal Presencial, ítem 7.2. Abrir Buzón de Sugerencias y lo que podría acarrear incumplimientos en los tiempos de respuesta a los requerimientos allegados por ese canal de comunicación.

Av. Cra 30 No 25 - 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 196  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



#### 5.4. 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 remititorio 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"*

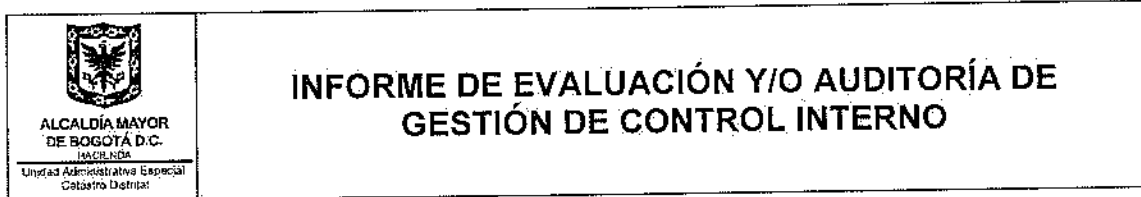
#### Situación evidenciada

Para comprobar el cumplimiento de tales lineamientos se analizaron los archivos remitidos por la administración del sistema "Bogotá te Escucha", de los meses de enero a junio de 2019, se tomaron la fecha de inicio de términos y la fecha de finalización, sin tener en cuenta los días no hábiles, con

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

Q



el fin de determinar el número de días totales de gestión de cada petición. Así, de los 1460 requerimientos recibidos en el 1er semestre de 2019, se obtuvo que dos (2) de éstos estuvieron por fuera de los términos establecidos por la ley (0,13% del total de requerimientos recibidos), los cuales se muestran a continuación:

**Tabla 7. Petición radicada por el SDQS que registra respuesta fuera de término. Máximo 15 días hábiles**

Numero petición	Dependencia	Tema	Subtema	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha finalización	Fecha cierre	Días de gestión
704892019	Subgerencia de Info. Económica	Urbanismo - vivienda	Cambios físicos y jurídicos	Reclamo	2019-03-28	2019-04-29	2019-04-29	21
775552019	Dirección	Urbanismo - vivienda	Avalúo catastral	Derecho de petición de interés general	2019-04-05	2019-05-10	2019-05-10	23

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

### Hallazgo:

(AC) Durante la evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre 2019, la OCI evidenció que las peticiones 704892019 y 775552019 fueron contestadas por fuera de los términos establecidos en la ley, incumpliendo con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, lo que podría conllevar a la presentación de acciones de tutela por parte de los peticionarios contra la Unidad.

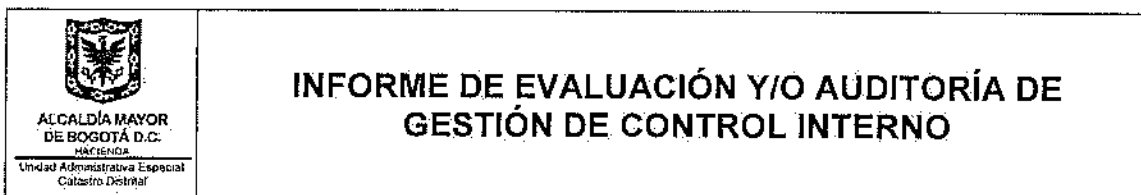
Por otra parte, para verificar el cumplimiento los criterios normativos antes mencionados, se determinó que, para una población finita de 1.460 requerimientos, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, se debería tomar una muestra de 75 requerimientos peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019 por los diferentes canales de atención. Así, al revisar la muestra se observó que las peticiones ciudadanas fueron atendidas con oportunidad, entregando respuestas parciales y de fondo coherentes con el objeto de la petición dentro de los términos de Ley, a excepción de las solicitudes Nos. 704892019 y 775552019 cuyas notificaciones superaron los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, como se indicó en la tabla 7.

Así mismo, con la revisión de la muestra se evidenció que el 24% de las respuestas dadas a los derechos de petición de carácter particular, reclamos y solicitudes de información, se enfocaron a orientar a los usuarios señalando que, al tratarse la petición de un trámite especial, este involucraba una serie de etapas, y que dichos requerimientos se resolvían en orden de radicación en cumplimiento de las Resoluciones Nos. 70 de 2011 artículo 122 y 1055 de 2012 artículo 15 del IGAC. Se remite respuesta parcial al ciudadano indicando el estado de la solicitud, por cuanto la solución de fondo amerita la expedición de un acto administrativo expedido por el área misional.

De acuerdo con el ordenamiento normativo, para que el derecho de petición sea realmente efectivo, se le impone al Estado o a la entidad requerida la obligación expresa de dar una pronta resolución a las solicitudes, es así, que dentro del abundante desarrollo jurisprudencial que ha tenido este

Av. Cra 30 No 25 - 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

derecho, se han destacado los siguientes presupuestos: 1. Oportunidad, 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario,

Ahora bien, teniendo en cuenta que la Corte Constitucional en varias sentencias ha establecido una línea jurisprudencial respecto de la oportunidad para responder peticiones que, por su complejidad resulta imposible resolver en el término de 15 días, ésta ha señalado lo siguiente:

*"g). En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6° del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes."* Sentencia T-377 de 2000, M.P. Alejandro Martínez Caballero.

En este mismo sentido, la ley 1755 de 2015 en su artículo 14 considera una situación excepcional en la que no fuere posible responder en el término legal inicial, caso en el que deberá indicarse al peticionario la situación en el plazo inicial.


Así las cosas, y tras la verificación de 75 peticiones, se observó que en 12 de ellas las respuestas emitidas por la entidad se le informa al ciudadano, de acuerdo con el trámite que se estuviera surtiendo, la etapa en que se encontraba y el procedimiento para lograr su requerimiento toda vez que por la vía del derecho de petición no era viable resolver lo que solicitaban, pues existe un trámite autónomo. Es el caso de las peticiones que a continuación se relacionan:

**Tabla 8. Respuesta parcial de peticiones sin indicación de fecha aproximada de respuesta definitiva.**

Numero petición	Dependencia	Tema	Subtema
76582019	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Urbanismo - vivienda	Revisión de Avalúo
242322019	Subgerencia de Información Física y Jurídica	Urbanismo - vivienda	Trámites, moras, prioridades
553512019	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Urbanismo - vivienda	Revisión de Avalúo
653862019	Subgerencia de Información Económica	Urbanismo - vivienda	Revisión de Avalúo
660612019	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Urbanismo - vivienda	Atención y servicio a la ciudadanía
842712019	Subgerencia de Información Física y Jurídica	Urbanismo - vivienda	Trámites, moras, prioridades
964722019	Subgerencia de Información Física y Jurídica	Urbanismo - vivienda	Revisión de Avalúo
977812019	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Urbanismo - vivienda	Certificaciones Manuales
1033012019	Subgerencia de Información Física y Jurídica	Urbanismo - vivienda	Trámites, moras, prioridades

Av. Cra 30 No 25 – 90  
 Código postal: 111311  
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
 Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE          GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b>
---	---

Numero petición	Dependencia	Tema	Subtema
1033302019	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Urbanismo - vivienda	Trámites, moras, prioridades
1078982019	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Urbanismo - vivienda	Trámites, moras, prioridades
1110612019	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Urbanismo - vivienda	Certificado de cabida y linderos

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

Aunque no es menester de este informe, toda vez que está dirigido al tratamiento que desde la entidad se da a las PQRS, sí lo es resaltar la situación que se presenta en trámites elevados por los ciudadanos, los cuales si bien cuentan con procedimientos y términos autónomos, en la mayoría de los casos se superan los tiempos de respuesta por parte de la UAECD según lo demostrado en el informe de la "Auditoría a la gestión de los trámites de revisión de avalúos, auto avalúos y recursos de reposición" presentado el día 30 de julio de 2019 mediante CORDIS 2019IE13195, según la cual, y con base en una muestra de 42 expedientes correspondientes al 4,81% del total de trámites, el 95,23% de las actuaciones adelantados por la Subgerencia de Información Económica - SIE fueron resueltas extemporáneamente, vulnerando lo dispuesto en la Resolución 70 de 2011 de IGAC, la cual señala lo siguiente en el artículo 116:

*"Las mutaciones de que trata el artículo anterior, se realizarán en un término máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud con los documentos pertinentes o de la información registral."*

Esta situación es un hecho generador de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de la ciudadanía, lo que aumenta constantemente el número de requerimientos a resolver por parte de la Entidad.

#### **Recomendación:**

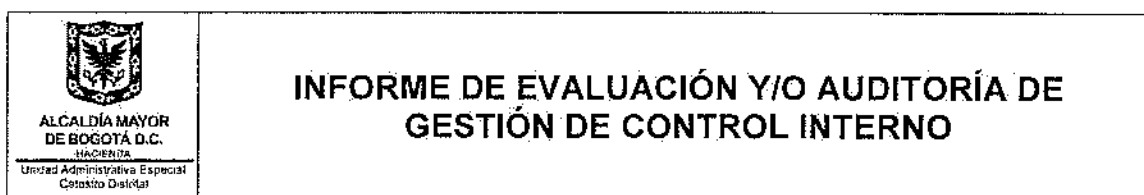
Verificadas las peticiones radicadas por los distintos medios, entre enero 1 y junio 30 de 2019, y en aras de cumplir con los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y ante peticiones que por su complejidad ameritan un término mayor al legalmente establecido, se recomienda explicar detalladamente al ciudadano la situación, en la que se enuncien las razones por las que en primera oportunidad no puede resolverse la petición y en la que se indique el procedimiento a seguir según sea el trámite.

Adicionalmente, respecto de las peticiones que se dirigen a la demora en la resolución de trámites iniciados por los ciudadanos, debería la entidad advertir a la ciudadanía de las razones por las que sus solicitudes no son resueltas con prontitud, es decir, poniendo de presente hechos circunstanciales como actualización catastral, número de requerimientos o priorización de trámites.

Av. Cra 30 No 25 – 90  
 Código postal: 111311  
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
 Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
 MEJOR  
 PARA TODOS**





### 5.5. 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 remititorio 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

Se evidenció a través de los reportes de las PQRS generados por el administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”, que se radicaron 154 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito equivalente al 10,5 % frente al total de las peticiones (1.460) radicadas en el primer semestre de la vigencia 2019. Las entidades a las que se les trasladó con mayor frecuencia fueron las Secretarías Distrital de Hacienda, Planeación, Gobierno e IDU.

Frente al cumplimiento de los términos señalados para remitir la petición a la entidad competente, se evidenció que tres (3) de las peticiones fueron direccionadas por fuera de los términos de ley, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9. Petición radicada por el SDQS trasladado después de 5 días hábiles

Numero petición	Dependencia	Tema	Subtema	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha finalización	Fecha cierre	Días de gestión
974392019	GCAU	Urbanismo - vivienda	Traslado a Entidades	Derecho de petición de interés particular	2019-04-30	2019-05-08	2019-05-23	6
1059062019	GCAU	Urbanismo - vivienda	Traslado a Entidades	Derecho de petición de interés particular	2019-05-09	2019-05-17	2019-05-28	7
1235442019	Subgerencia de Info. Económica	Urbanismo - vivienda	Traslado a Entidades	Derecho de petición de interés particular	2019-05-28	2019-06-06	2019-06-12	7

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

#### Hallazgo:

(AC) Durante la evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre 2019, la OCI evidenció 3 peticiones trasladadas por no competencia después de los 5 días establecidos para tal fin, lo que contraviene lo establecido en la Ley 1755 de 2015, artículo 21 y que podría conllevar incumplimiento en los tiempos de respuesta a los requerimientos, por lo tanto, la Entidad debe evaluar la eficacia de los controles establecidos para evitar este tipo de situaciones.



## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

### 5.6. VERIFICACIÓN ACTIVIDADES PROCEDIMIENTO VOZ DEL CIUDADANO, código 03-02-PR-09 v.4

En entrevista con la Profesional y el Técnico de Atención al Ciudadano, se verificó la ejecución de las actividades descritas en el Procedimiento la Voz del Ciudadano, en especial las de control, así:

- *Actividad 5 Validar los requerimientos recibidos:* el Técnico de la GCAU designado para esta labor, revisa en el SDQS el requerimiento, e independiente del tipo de solicitud que el peticionario haya indicado, éste se reclasifica de acuerdo a lo que el requerimiento en sí indique (si es necesario). Prueba de ello el auditor observó en los reportes mensuales del SDQS requerimientos que iniciaron con una tipología y al momento de ser asignados o trasladados la misma fue modificada.
- *Actividad 16 Verificar que las PQRS se encuentren cerradas:* una vez a la semana el Técnico de la GCAU, revisa el estado de las PQRS (estado, fecha de vencimiento, etc.) y ejecuta la *Actividad 18 Enviar correo electrónico a las dependencias con PQRS en trámite*, el cual es remitido a los jefes de las áreas y los responsables del SDQS en cada una de las mismas, para indicarles, en especial, los requerimientos que están cerca de su fecha de vencimiento.
- *Actividad 19 Realizar seguimiento e informes de los PQRS:* la Profesional de la GCAU designada para la labor, realiza mensualmente los informes que se envían a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, a la Veeduría y los que se presentan al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los dos primeros se hacen de acuerdo con las instrucciones dadas por las Entidades para su elaboración y el interno, de acuerdo con los lineamientos dados por la Gerencia Comercial y Atención al Usuario. Prueba de lo anterior, se observaron correos electrónicos cruzados entre la Profesional y la Gerente de la GCAU sobre los informes mensuales; así mismo, se evidenciaron las presentaciones realizadas al Comité Institucional y los soportes de la publicación de los informes en el portal de la Veeduría Distrital dentro de los términos establecidos.

En conclusión, los controles aplicados para lograr que los requerimientos se contesten dentro de los términos de ley fueron efectivos en un 99,58%, teniendo en cuenta que 6 de los 1.460 requerimientos radicados en el 1er semestre de 2019 estuvieron por fuera de los términos (1 reclamo, 1 derechos de petición y 4 por traslado a otras entidades).

### 5.7. SEGUIMIENTO ACCIONES DE MEJORA.

Una vez verificado el ISODOC se encontró finalizada sin cerrar la PDA-2018-352 que se muestra a continuación:

Av. Cra 30 No 25 – 90  
 Código postal: 111311  
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
 Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
[www.catastro bogota.gov.co](http://www.catastro bogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
 MEJOR  
 PARA TODOS**

*A*





Tabla 10. PDA's registradas en ISODOC

Origen	Número de Plan	Proceso/Área	Descripción	Fecha Inicial	Fecha Final	Estado
SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	PDA-2018-352	CAPTURA DE INFORMACIÓN / GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO	A partir del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre 2018, se evidenció que indicador "atención de requerimientos recibidos por Cordis y SDQDS" (SIC) no permite identificar de manera precisa si el objetivo planteado en el indicador "Identificar la cantidad de peticiones que se responda oportunamente durante el mes" se cumpla para las PQRS atendidas por el SDQS, incumpliendo los términos generales establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en el que se establece que la Dimensión Evaluación de Resultados se debe apreciar en dos momentos: "a través del seguimiento a la gestión institucional, y en la evaluación propiamente de los resultados obtenidos. Tanto el seguimiento como la evaluación exigen contar con indicadores para monitorear y medir el desempeño de las entidades. Estos indicadores se diseñan en la dimensión de Dirección Estratégica y Planeación, y dada la importancia que tienen, deben enfocarse en los criterios, directrices y normas que orientan la gestión, y en los productos, resultados e impactos derivados de esta" y en lo establecido en el "Procedimiento Gestión de Indicadores" código 14-01-PR-05 v.3, Condiciones Especiales de Operación No. 3.6 "Cuando no se logró alcanzar la meta establecida para el indicador, el responsable del proceso deberá establecer las acciones de mejora correspondientes, de acuerdo con el procedimiento Acciones de Mejora.	22/08/2018	27/12/2018	Finalizado

Con respecto a la PDA-2018-352, en el ISODOC se registra como finalizada el 24 de diciembre de 2018 y como evidencia se encuentra una propuesta de indicadores para remplazar indicador "atención de requerimientos recibidos por Cordis y SDQDS", cumpliendo así la actividad ACT-2018-853 "Proponer fórmula de indicador", sin embargo al revisar los indicadores del proceso de Captura de Información, no se evidencia en la vigencia 2019 ninguno de los indicadores propuestos y además se encuentra inactivo el indicador de la vigencia 2018 "atención de requerimientos recibidos por Cordis y SDQDS".

Al indagar con la referente de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, indicó que, teniendo en cuenta las nuevas dinámicas o lineamientos de la Entidad con respecto a los indicadores y riesgos por proceso, el Subproceso Conservación Catastral y Atención de Trámites, al que está asignado el trámite de PQRS, no tiene diseñados indicadores ni riesgos para la presente vigencia. El manejo de los posibles riesgos se realiza a través de los controles establecidos en cada uno de los procedimientos, adicional a las alarmas que el SDQS tiene diseñadas para el vencimiento de los términos de los requerimientos; así mismo, el control de las estadísticas mensuales de las PQRS se realiza en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

**5.8. VERIFICACIÓN CUMPLIMIENTO DIRECTIVA 015 DE 2015 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**, cuyo asunto es "Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción".

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Cobertura Distrital</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</h2>
--	--

### Situación evidenciada

Tabla 11. Verificación cumplimiento Directiva 015 de 2015

1. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.	
<p>"b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente".</p>	<p>Se evidenció que la entidad cumple el lineamiento establecido al observarse en el "Procedimiento de la voz del ciudadano" código 03-02PR-09 v. 4, condiciones especiales de operación numeral 3.3 "Las denuncias por actos de corrupción u otros recibidas por los diferentes canales de atención deberán ser ingresadas directamente al SDQS e informar al usuario el número de radicada. Estos requerimientos son direccionados y atendidos por el procedimiento de Gestión Disciplinaria". Adicionalmente se observó a través del SDQS que las denuncias radicadas por los ciudadanos se direccionaron a la Oficina de Control Disciplinario.</p>
2. Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS	
<p>"Con el fin de garantizar el cumplimiento de la presente directiva, las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de cada una de las entidades distritales deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General un breve informe acerca de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción que llegan a través del SDQS y las acciones adelantadas sobre las mismas. Este reporte se enviará semestralmente antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año".</p>	<p>Se observó que en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 015 de 2015, la Oficina de Control Disciplinario, presentó mediante comunicación radicada 2019EE15153 del 12-04-19 el informe de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción presentadas en la Unidad del 15 de octubre de 2018 al 15 de abril de 2019; registrando bajo los lineamientos establecidos siete (7) casos (verificados en el SDQS por la OCI durante el presente seguimiento), de los cuales tres (3) fueron trasladados a otras Entidades por competencia. De los restantes 4: los Nos. 2523112018 y 2985432018 fueron archivados en la etapa de indagación por carecer de fundamento táctico y probatorio. Los Nos. 2606222018 y 223342019 se encuentra en etapa de indagación solicitando medios de prueba.</p>

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

Adicionalmente, a través de la revisión al SDQS y entrevistado el Profesional de la Oficina de Control Disciplinario (OCD), se verificó que, durante el primer semestre del 2019, se recibieron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 15 denuncias por posibles actos de corrupción, de los cuales once (11) fueron trasladados por no competencia, uno (1) no fue remitido a la Oficina de Control Disciplinario y a tres (3) se les dio trámite, así:

Tabla 12. Denuncias radicadas en la Unidad en el primer semestre de la vigencia 2019, por posibles actos de corrupción


Radicado	Asunto	Estado	Observaciones OCI
369682019	"Buenas tardes señores catastro distrital quiero interponer una denuncia por una situación que se está presentando con la constructora Apiros Deco y el conjunto residencial Flamencos 2, el cual quieren cambiar el uso del suelo con motivos de quitarnos la licencia de vivienda de interés (...)"	Solucionado - Por traslado	Trasladado por competencia a la Secretaría de Planeación
524042019	"Documentos y todos los papeles sobre licencias de construcción y montaje de parqueadero si estarán completos (...)"	Solucionado - Por traslado	Trasladado por competencia a la Secretaría de Gobierno
549742019	"Denuncio vivienda ubicada en la calle 66 #105c34 que es la dirección correcta de esta denuncia, por que el sistema no permite registrar la"	Solucionado - Por	La queja no fue allegada a la OCD, fue solucionada

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B-Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>HACIENDA</small> Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	<b>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</b>
--	--

Radicado	Asunto	Estado	Observaciones OCI
1211652019	gente no paga nada (...) "Robo de información al realizar el pago de impuesto de vehículo el día 23 de mayo del 2019 realice el pago del impuesto de vehículo, dos horas después de eso recibo una llamada del departamento de seguridad de Bancolombia alertándome de un intento de fraude, confidencialmente el intento de fraude se realiza después de utilizar mi tarjeta en la pagina de <a href="https://sdqs.bogota.gov.co/">https://sdqs.bogota.gov.co/</a> pagando el impuesto de vehículo, espero que sea de la importancia necesaria y se tomen los correctivos. Gracias"	Cerrado - Por no competenci a	Trasladado a Secretaría de Hacienda, sin embargo, ya tenían el requerimiento radicado.
1498612019	"Tengo amplia información de los actos delincuenciales de Rigoberto Sánchez y Paola Andrea Cuervo tramitadores denunciados por estafa falsedad de libranzas, se que tienen dinero y documentos de varios asociados retenidos desde hace varios años con los que se han enriquecido ilícitamente asociado a lavado activos son pensionados sus víctimas como los amenazan aun en los mismos juzgados y fiscalías y demás delitos porque engañan y timan a las autoridades hasta los tienen comprados"	Solucionado - Por asignación	Se verificó al interior de la Entidad y ninguna de las personas mencionadas ha prestado sus servicios a la UAECD, en planía o como contratista. Sin embargo, a través del radicado 2019EE33132 del 8/07/2019 se remitió la petición a la Superintendencia de Economía Solidaria, cuya copia se adjunta.
1498632019	"Proceso penal 110016000050201328758 fiscal 239 en espera respuesta del tribunal Bogotá no quieren entender que hay un documento falso montado crédito pagado a un tercero tramitador que falsifica libranzas precluir este proceso sin solicitarle a ese tipo presentación del soporte en original tiene dinero y demás soportes retenidos de asociados sus fraudes como engaña esos ilegales que dicen pertenecer a una comunidad evangélica para ocultar sus fraudes pasar desapercibidos no les va a funcionar son Rigoberto Sánchez Vásquez y Paola Andrea Cuervo el agente del ministerio público se dejó creer sus engaños lo tienen ya de su lado como lo saben hacer ellos comprando conciencias si se atrevieron a acusar a la asociada demandante de extorsionista para tratar de salvarse deben ser judicializados"	Solucionado - Por asignación	

Fuente: Elaboración propia del auditor con base en el reporte del SQDS y de la Oficina de Control Disciplinario.

## 5.9. ACCIONES DE TUTELA INTERPUESTAS POR PRESUNTA VULNERACIÓN AL DERECHO DE PETICIÓN

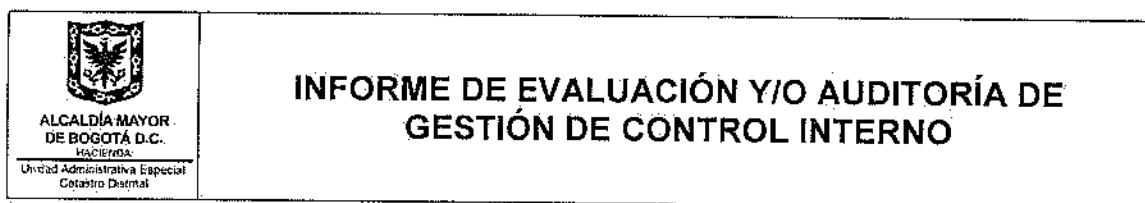
La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico del 5 de julio de 2019, reportó que durante el primer semestre de la vigencia 2019, la Unidad fue accionada en 54 ocasiones vía tutela por la presunta violación al derecho de petición (Art. 23 de la Constitución Política), de los cuales en 5 casos los accionantes pretendían se tutelara otros derechos fundamentales además de la petición, en la mayoría de ellos el derecho al debido proceso. Las tutelas se referían a solicitudes catalogadas en la Unidad como trámites no inmediatos o que tienen un tratamiento especial, entre los que se menciona: rectificación de uso de predio, suspensión revocatoria de resoluciones y actuaciones relacionadas con avalúo catastral entre otras.

De las 54 acciones constitucionales interpuestas, se registraron 25 tutelas con fallo a favor en primera instancia (ejecutoriados) y 2 fallos a favor en segunda instancia (ejecutoriados), 21 catalogados como "terminados" (ejecutoriados), expedientes restantes se registran como "auto que no selecciona revisión" (1), "comunicación de la sentencia" (1) y telegrama de la sentencia (4).

En los 54 casos la argumentación dirigida al juez de conocimiento se centró exponer que las solicitudes a que hacen referencia los accionantes son de carácter especial, regidos por normas jurídicas específicas como las Resoluciones 070 de 2011 y 1055 de 2012 del IGAC entre otras, y sobre las cuales se requiere

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



agotar el trámite administrativo correspondiente, excluyendo así a la tutela como el mecanismo para atender los requerimientos. Adicionalmente se advirtió al juez que de acceder a tales pretensiones se estaría frente a una inseguridad jurídica que haría inoficiosos los trámites especiales para las pretensiones ciudadanas, además de la congestión judicial que ello generaría en perjuicio de los administrados.

De otra parte, se evidenció que las acciones se resolvieron en favor de la entidad por las siguientes razones: al comprobar la carencia actual de objeto por hecho superado, por la falta de legitimación por pasiva de la entidad, o porque se ha logrado esclarecer que existe un trámite administrativo especial que da respuesta a la solicitud ciudadana.

### Situación evidenciada

Ahora bien, del total de acciones constitucionales interpuestas en contra de la Unidad durante el periodo comprendido entre enero 1 y junio 30 de 2019, se tomó una muestra de 10 expedientes con criterios aleatorios esto con el fin de verificar el estado de los procesos y formular recomendaciones. La muestra estuvo compuesta por los siguientes expedientes:

**Tabla 13. Revisión acciones de tutela 1er semestre 2019.**

Proceso	ID	Entidades afectadas	Pretensiones	Observaciones
2019-00001	589940	SECR. HAC. -- UAECAS	DEBIDO PROCESO (2)	
2019-00004	590151	SECR. HAC. -- UAECAS	PETICIÓN (1)	
2019-00024	593742	SEDPLAN -- UAECAS	PETICIÓN (1)	
2019-00043	594993	SECR. HAC. -- UAECAS	PETICIÓN (1)	Expediente que a pesar de tener telegrama de la decisión no cuenta con copia de la sentencia.
2019-00075	590873	SECR. HAC. -- UAECAS	PETICIÓN (1)	Expediente que a pesar de tener telegrama de la decisión no cuenta con copia de la sentencia, y adicionalmente no existe claridad de la exclusión de la Unidad en la parte resolutive.
2019-00148	591714	SEC. GOB.-SEC. PLAN-UAECD	PETICIÓN (2)	
2019-00310	596014	C.V.P. -- UAECAS	DEBIDO PROCESO (3)	
2019-00429	599443	UAECAS	PETICIÓN (1)	Expediente que a pesar de tener telegrama de la decisión no cuenta con copia de la sentencia.
2019-00663	596972	SECR. HAC. -- UAECD	PETICIÓN (1)	Reposa en el expediente sentencia de segunda instancia, aunque en el SIPROJ reporta como primera instancia.
2019-00797	599473	UAECAS	PETICIÓN (1)	Expediente que a pesar de tener telegrama de la decisión no cuenta con copia de la sentencia.

Fuente: Elaboración propia del auditor con base en el reporte del SIPROJ y la Oficina Asesora Jurídica.

Dentro la citada muestra se encuentran tres situaciones que merecen comentarios de la OCI. En primer lugar, los procesos 2019-0004, 2019-00429 y 2019-00797 no cuentan con la sentencia de tutela que resuelve la pretensión dentro del expediente, y se conoce del estado de estos a través del telegrama que notifica la decisión, ignorando así por completo la parte considerativa del respectivo juzgado.

En segundo lugar el proceso 2019-00075 reúne las mismas características de los anteriormente citados, no hay copia de la sentencia que resuelve la tutela en el expediente, pero en este caso si bien la UAECD es

Av. Cra 30 No 25 – 90.  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



accionada junto a otras entidades, en el telegrama de notificación que transcribe la parte resolutive de la sentencia, no hay obligación alguna para la Unidad así como tampoco exclusión de la misma, situación que no puede aclararse al revisar el expediente toda vez que no reposa en él copia de la providencia judicial.

En último lugar el reporte emitido por la Oficina Asesora Jurídica, que se nutre del Sistema de Información de Procesos Judiciales del Distrito Capital, indica que el proceso 2019-00663 registra se resolvió en primera instancia, y al verificar el expediente físico reposa en él sentencia del juez de segunda instancia.

### Hallazgo:

(OM) Durante la evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre 2019, tras la verificación de la muestra seleccionada, y frente a las observaciones realizadas en la Tabla 13, Revisión acciones de tutela 1er semestre 2019, se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica que, en aras de la transparencia y eficacia, se realicen controles periódicos a los expedientes físicos para comprobar la coincidencia con los reportes hechos al aplicativo SIPROJ. Adicionalmente, que todas las actuaciones cuenten con la totalidad de documentos que permitan determinar claramente el estado real de las acciones de tutela interpuestas, pues como se evidencia, hay carencia de documentos que lleven a un análisis efectivo y real de cada caso.

## 5.10. VERIFICACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE INFORMES MENSUALES DEL ESTADO DE LAS PQRS DE LA UAEC

### 5.10.1 Informe mensual del estado de las PQRS reportado a la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría

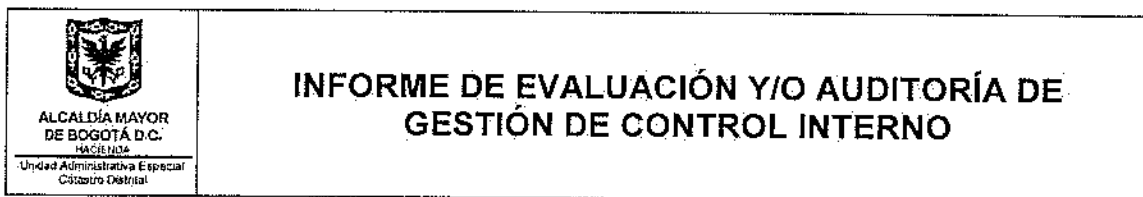
Circular conjunta 06 – 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como *asunto* "implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos", dispuso: "... se ha diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser 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...". Así mismo, en el Procedimiento de la Voz del Ciudadano, código 03-02-PR-09 v.4 del 23 de octubre de 2018 en las condiciones especiales de operación, se establece en el numeral 3.6 "El servidor público de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario elaborará el informe de atención de PQRS, para remitir (subir a la plataforma) de la Veeduría Distrital y/o presentar los informes que sean requeridos y los previstos en la normatividad vigente."

### Situación evidenciada

Se evidenció que la GCAU en cumplimiento de la Circular conjunta No. 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, y al Procedimiento de la Voz del Ciudadano, código 03-

Av. Gra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



02-PR-09 v.4 publicó en los formatos y tiempos establecidos los informes del estado de las PQRSD de los meses de enero a junio de 2019 de la UAECD.

Esta situación se verificó a través de los pantallazos del registro en la Red Distrital de Quejas y Reclamos, allegados por la Profesional de la Gerencia Comercial y Atención al Usuario encargada de la publicación de los informes en el portal mencionado de la Veeduría Distrital.

### 5.10.2 Informe mensual del estado de las PQRS reportada al Comité Directivo

Según el "Procedimiento de la Voz del Ciudadano" Código 03-02-PR-09 v.4 del 23 de octubre de 2018 en las condiciones especiales de operación, se establece en el numeral 3.7 "Mensualmente se presentará al Comité Directivo de la Entidad, informe de los requerimientos de PQRS por tipo de solicitud para facilitar la toma de decisiones".

#### Situación evidenciada

La Gerencia Comercial de Atención al Usuario presentó durante el primer semestre de la vigencia 2019 el estado mensual de las PQRSD al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, como se evidenció en las actas realizadas entre el 22 de febrero y el 12 de julio de 2019, en las cuales se hizo relevancia a las siguientes situaciones:

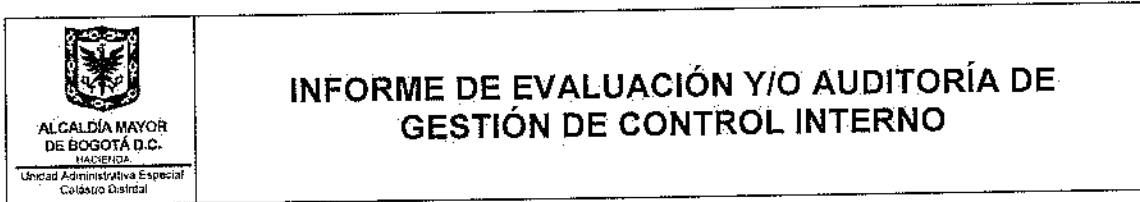
- En el Acta 15 del 22 de febrero, se observa que, al igual que para el 2º semestre de 2018, la Directora solicitó nuevamente "(...) realizar un análisis detallado de la causa raíz y las acciones que se tomarán para subsanarlas, además tiempo de trámite.". Como atención a su solicitud, en el Acta 18 del 12 de abril, la Gerente Comercial y de Atención al Usuario, presenta las acciones que se deben implementar para dar respuesta oportuna a las PQRS: "- Se recomienda a las dependencias tener más de dos funcionarios tramitando las peticiones en el SDQS "Bogotá te Escucha". Las siguientes áreas sólo cuentan con un funcionario: Dirección, Observatorio Técnico Catastral, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario, Subgerencia Administrativa y Financiera y, Subgerencia de Información Económica; las Subgerencias de Ingeniería de Software y de Infraestructura Tecnológica y, la Oficina Asesora de Comunicaciones no cuentan con usuarios en el sistema. - Semanalmente la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario envía a las dependencias alertas de las peticiones que están por vencer para que se cumpla con la respuesta en los términos de ley."

Sin embargo, a la fecha las áreas de Dirección, Gestión Corporativa, Observatorio Técnico Catastral, Subgerencia Administrativa y Financiera, Subgerencia de Información Económica y la Oficina de Control Interno Disciplinario tienen registrado un solo usuario en el SDQS.

- Así mismo, en el Acta 19 del 10 de mayo de 2019, la Gerente Comercial y de Atención al Usuario informa "(...) De otro lado, presenta los reclamos por demora en respuesta de trámites no inmediatos, los cuales durante dicho mes corresponden a 59 reclamos, 29 de la Subgerencia

Av. Cra 30 No.25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



de Información Física y Jurídica, 29 en la Subgerencia de Información Económica y 1 de la Gerencia de Información Catastral. De dichos reclamos, el 32% han sido contestadas y 68% pendientes de respuesta; de esto la Subgerencia de Información Económica ha contestado 4 (14%) y 25 (86%) se encuentran pendiente de respuesta, el tiempo promedio de respuesta fue de 287 días. Por su lado, la Subgerencia de Información Física y Jurídica ha contestado 15 (52%), mientras que tiene pendiente de contestar 14 reclamos (48%) con un tiempo promedio de respuesta de 129 días.

Frente a este tema la Dra. Olga Lucía López, solicita que se implementen planes de contingencia que permitan mejorar los tiempos de respuestas y atender las solicitudes de los usuarios."

- Igualmente, en el Acta 20 del 12 de junio de 2019, con respecto a las estadísticas correspondientes a los reclamos realizados por demora en la respuesta de los trámites no inmediatos, se menciona que "(...) Frente a este tema, la Dra. Olga Lucía López menciona que es prioridad atender estos requerimientos y que el objetivo, teniendo en cuenta que este es el último año de gestión, es entregar a la nueva administración los trámites y requerimientos al día, por lo tanto se deben revisar las estrategias a implementar para atenderlos, en el caso que se requiera reprogramar las vacaciones de los funcionarios de las áreas misionales, es necesario que estén bien justificadas las necesidades del servicio por la cual serían reprogramadas dichas vacaciones."
- Finalmente, en el Acta 21 del 12 de julio de 2019, en el cual se presentan las estadísticas de PQRS del mes de junio de 2019, con respecto a los reclamos realizados por demora en la respuesta de los trámites no inmediatos, "(...) La Dra. Olga Lucía López menciona que, si bien se ha mejorado en los tiempos de respuesta, se debe continuar con la implementación de medidas que nos permitan responder de manera oportuna los requerimientos de los ciudadanos. De igual forma, solicita que todas los requerimientos relacionados con información de avalúos deben ser revisados con la Subgerencia de Información Económica para validar la consistencia de la información suministrada."

Se observa de manera constante la recomendación de la Directora para mejorar los tiempos de respuesta de los trámites no inmediatos, sin embargo no se evidencia que se haya informado en el Comité Institucional sobre los "(...) planes de contingencia que permitan mejorar los tiempos de respuestas y atender las solicitudes de los usuarios (...) requeridos en la reunión del 10 de mayo de 2019.

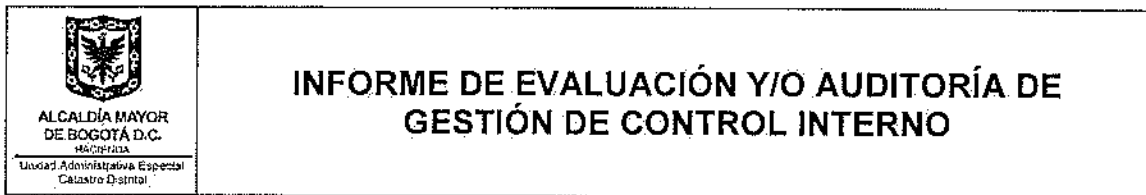
### Recomendación:

(OM) Incluir en el ítem *COMPROMISOS* del Acta de Reunión del Comité Institucional los referentes al tema de las PQRS, con el fin de realizar seguimiento en el siguiente Comité y tomar las acciones que sean requeridas para el cumplimiento de las determinaciones tomadas en el mismo.

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





### 5.10.3 Informe mensual del estado de las PQRS publicados en la página Web

Según lo establecido en la 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", articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 "Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015", se estableció que los sujetos obligados deben publicar en la página principal en la sección "Transparencia y acceso a la información pública" "...un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema ..."

#### Situación evidenciada

Se evidenció en la página web de Catastro [www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co) en el vínculo de Transparencia y Acceso a la información pública <https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion/informe-de-solicitudes>, la publicación en el componente "Informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información" los informes del estado de las PQRS de los meses de enero a junio de 2019, y el informe mensual estadístico, en formato en Excel, de la relación de las solicitudes señalando fecha de recibo y cierre, tipo de requerimiento, canal de recepción, entre otros, como el análisis del comportamiento de las PQRS de cada mes.

## 6. CONCLUSIONES

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2019, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora según lo observado en el presente informe, para lo cual se deberán implementar acciones tendientes a fortalecer el sistema.

Es de resaltar que la Unidad a través de sus diferentes dependencias, ha reforzado las estrategias para responder de manera oportuna y sustancial las PQRS, sin embargo, a través de las Actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño se observó que los tiempos de respuesta para los trámites no inmediatos fueron resueltas extemporáneamente, vulnerando lo dispuesto en la Resolución 70 de 2011 de IGAC, artículo 116, situación que se configura como un hecho generador de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de la ciudadanía.

Los resultados presentados en este informe se refieren sólo a los documentos examinados por la auditora y no se hacen extensibles a otros soportes.

Av. Cra 30 No 25 – 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA  
Unidad Administrativa Especial  
Catastro Distrital

## INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

### 7. RECOMENDACIÓN

- Continuar implementando acciones de mejora y/o correctivas para evitar que se sigan presentando requerimientos con contestaciones por fuera de los términos de Ley. Se hace necesario que los líderes de proceso revisen nuevamente los controles establecidos en los procedimientos de atención por los diferentes canales y el procedimiento "Voz del Ciudadano" con el fin de que éstos den lugar a la eliminación definitiva de la causa raíz.
- Revisar el cumplimiento de compromisos y lineamientos dados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño con respecto a la gestión de las PQRS.
- Revisar periódicamente la situación de los expedientes de tutela y realizar el reporte efectivo de los mismos.
- Analizar y realizar las modificaciones necesarias para mejorar los tiempos de respuesta en los trámites no inmediatos.
- Establecer estrategias para los atributos de calidad de la Dimensión 3 del MIPG a saber: *"La entidad establece mecanismos de fácil acceso y comprensibles para que los grupos de valor presenten sus PQRS"*, y *"La entidad responde de manera clara, pertinente y oportuna, las PQRS y son insuño para la mejora continua en sus procesos."*, dirigidos a cumplir con los principio en que se enmarca el servicio al ciudadano de: información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Para los hallazgos evidenciados en esta evaluación, se procederá a realizar el registro de las acciones correctivas y oportunidades de mejora en el ISODOC para que procedan a realizar el análisis de causas e implementación de acciones acorde con lo indicado en el Procedimiento Acciones de Mejora, código 14-01-PR-02 v2.

**JOHNY GENDER NAVAS FLOREZ**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró y verificó: Astrid Villanueva - Contratista

Luis Andrés Alvarez - Contratista

Revisó: JGNF

Av. Cra 30 No 25 - 90  
Código postal: 111311  
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**