



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital

MEMORANDO

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 21-02-2020 04:30:40

Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE2477, O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: Sd:24 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/NAVAS FLORES JO
DESTINO: DIRECCION GENERAL/RODRIGUEZ SOSA HENRY/ DIRECTO
ASUNTO: INFORME DE EVALUACIÓN A LA PETICIONES, QUEJAS.RECL
OBS: PROYECTO / LUIS ANDRES ALVAREZ

Referencia: Plan Anual de Auditoría 2020, Oficina de Control Interno

FECHA: 21 de febrero de 2020

PARA: Henry Rodríguez Sosa
Director UAECD


DE: Johny Gender Navas Flores
Jefe de Oficina de Control Interno

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

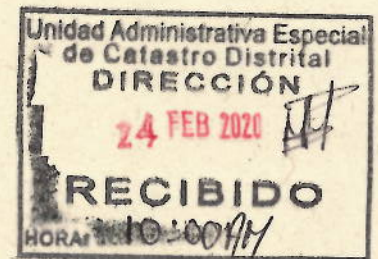
Cordial saludo Dr. Henry Rodríguez:

La Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la UAECD, incluyó en el Plan Anual de Auditoría 2020 de la OCI, el seguimiento de evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre de 2019, producto de este se generó el presente informe, el cual se remite para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,


JOHNY GENDER NAVAS FLORES
Jefe Oficina de Control Interno

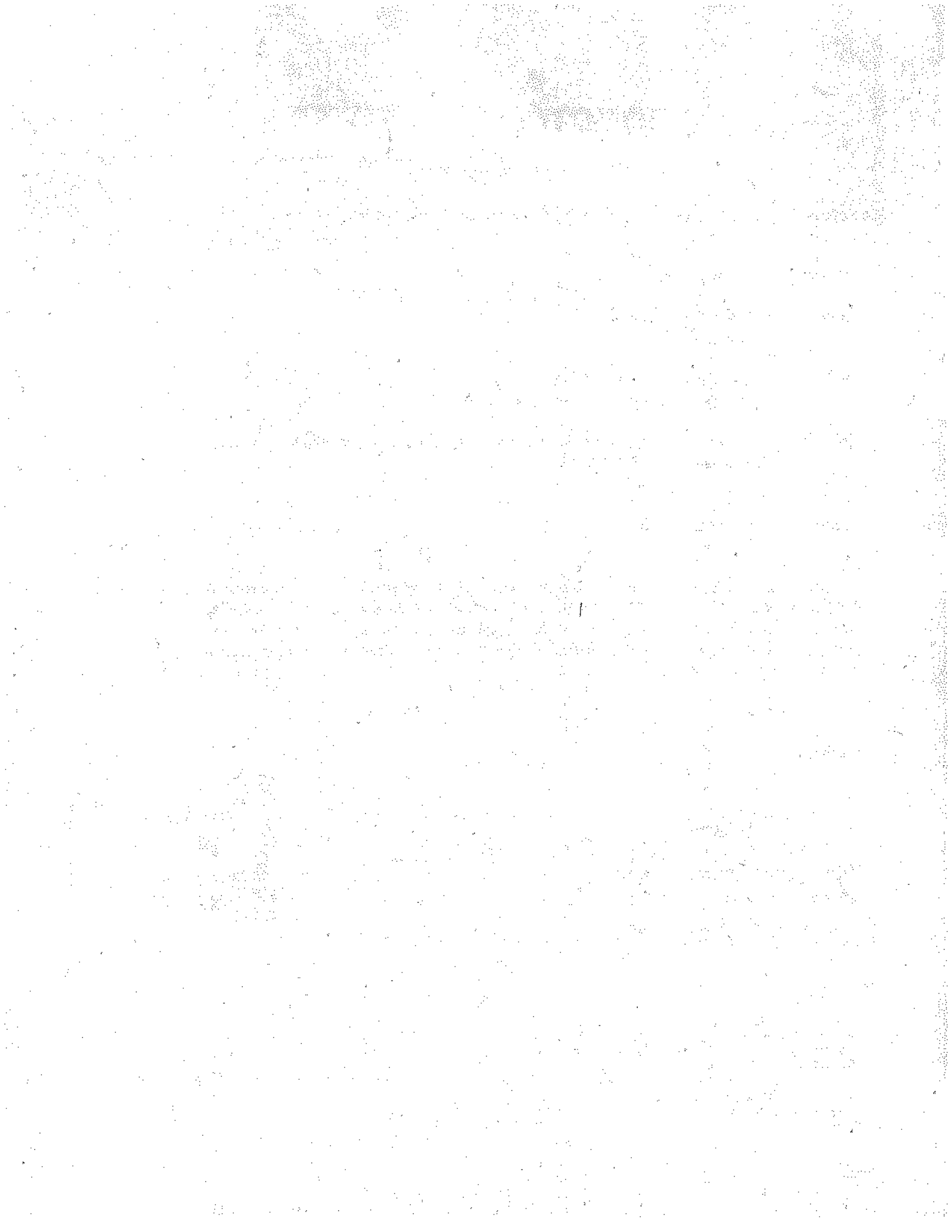
Elaboró: Luis Andres Alvarez – Abogado Contratista OCI
Revisó: JGNF



Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ DC.





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

Seleccionar tipo de Informe:

Evaluación

Seguimiento

Auditoría de Gestión

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2020 a continuación, se presentan los resultados del Informe citado dirigido al director de la UAECD con copia a las áreas o procesos involucrados.

Proceso: Captura de Información.

Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites.

NOMBRE DEL INFORME:

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

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2019, se hayan 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 segundo 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 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

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

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".

- 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.
- 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"
- Procedimiento de la voz del ciudadano código 03-02-PR-09 v.5.
- Procedimiento atención canal presencial: 03-02-PR-01-v3.
- Procedimiento atención canal escrito: 03-02-PR-02-v4.
- Procedimiento atención canal virtual: 03-02-PR-03-v3.
- Procedimiento atención canal telefónico: 03-02-PR-04-v7.

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, visita in situ, entre otras, para la realización de la auditoría se tuvo en cuenta: la planeación, ejecución, análisis y verificación de la información suministrada por la Gerencia Comercial de Atención al Usuario, Oficina Asesora Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, 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".

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

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<p><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>	<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 "Por el cual se determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Catastro</p>

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	<p><i>Distrital y se dictan otras disposiciones”, artículo dieciséis 16, numeral.7.</i></p> <p>Para el conocimiento de la ciudadanía, en la página www.catastrobogota.gov.co, en el botón “Atención Usuarios” (http://www.catastrobogota.gov.co/contacto/gerencia-comercial-y-de-atencion-al-usuario), se observó la publicación 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v3 • Atención canal escrito: 03-02-PR-02-v4 • Atención canal virtual: 03-02-PR-03-v3 • Atención canal telefónico: 03-02-PR-04-v7 • Voz del ciudadano: 03-02-PR-09-v5 <p>Todos los anteriores asociados al <i>Proceso Captura de la Información</i>, 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: http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistritalNew/isodocNew/inicio.nsf?OpendataBase.</p>
<p><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></p>	<p>Se evidencia que la Oficina de Control Interno presentó informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRSD, los resultados fueron publicados en la página web de la entidad: http://www.catastrobogota.gov.co/control?field_clasificacion_target_id=62.</p>

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

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<p><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></p>	<p>Se observó que la página www.catastrobogota.gov.co cuenta con el hipervínculo de acceso a “Bogotá Te escucha” ubicados en primer plano, en la parte superior derecha, el cuales permite la conexión directa con el Sistema Distrital Quejas y Soluciones SDQS- “Bogotá Te escucha”, a través del cual puede presentarse una petición o hacer seguimiento a las que se encuentren en trámite. “Bogotá te escucha” dispone de formatos electrónicos que facilitan la presentación tras un registro, y ofrece la opción de radicación anónima de peticiones.</p>

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

Realizada la verificación al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, se concluye que la entidad ofreció las herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos, así como también las que legalmente se concibieron para la denuncia de actos de corrupción. Respecto de la vigilancia que la Oficina de Control Interno realiza al tratamiento legal de las PQRS, se comprobó la elaboración y publicación de informes, siendo parte de esta obligación la puesta a disposición del presente documento.

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 remititorio al peticionario o*

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

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.

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 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."

Situación evidenciada

Se evidenció a través de los reportes enviados mensualmente al correo electrónico de la GCAU por el administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS *"Bogotá te escucha"*, y por parte de la GCAU el día 24 de enero de 2020, que del período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019 se radicaron 1.553 peticiones ante la UAECD, en todas sus modalidades; del análisis estadístico realizado se observó:

Los canales más utilizados por la ciudadanía para radicar sus solicitudes fueron la página web con 855 radicaciones equivalentes al 55.05%, buzón de sugerencias ubicado en los *Supercades* con 256 requerimientos que corresponden al 16.48 % y vía correo electrónico se registraron 201 peticiones con un porcentaje del 12.94%.

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 157 al 312, suscritas entre el 5 de julio al 27 de diciembre de 2019, encontrando las observaciones que se indican en la siguiente tabla:


 Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital

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

Tabla 2. Revisión actas de apertura de buzón.

Acta	Fecha	Supercade	Observación
177	26/07/2019	20 de julio	Sin firma funcionario UAECD
256	25/07/2019	Suba	Sin firma coordinador
268	08/11/2019	Suba	Sin firma coordinador
274	15/11/2019	Suba	Sin firma coordinador
287	29/11/2019	Engativá	Sin firma coordinador
299	13/12/2019	Engativá	Sin firma coordinador
301	20/12/2019	CAD	Sin firma coordinador
305	20/12/2019	Engativá	Sin firma coordinador
307	27/12/2019	CAD	Sin firma coordinador
309	27/12/2019	20 de julio	Sin firma coordinador
311	27/12/2019	Engativá	Sin firma coordinador

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

Se observó la suscripción de las actas de apertura de los buzones de sugerencia los viernes o sábado de cada semana siguiendo el consecutivo No. 157 al 312 de fecha 6 de julio al 28 de diciembre de 2019, registrando la cantidad de formatos diligenciados y el tipo de requerimiento; en su mayoría las actas se observaron firmadas por el Coordinador de cada Supercade de la Alcaldía Mayor de Bogotá y un funcionario de la UAECD; pero respecto de las actas 256, 268, 274, 287, 299, 301, 305, 307, 309 y 311 se evidenció que cuentan con firma solamente del funcionario de la UAECD, y no del coordinador del Supercade, registrándose la anotación “*No presente*” de conformidad con lo dispuesto en el Procedimiento atención canal presencial actividad 7.2 abrir buzones de sugerencias ítem 1. Ahora bien, el acta 177 del 26 de julio de 2019 cuenta con la firma del coordinador del Supercade 20 de Julio, pero no con la del funcionario de la UAECD, situación que contraría lo dispuesto en el procedimiento Atención Canal Presencial, ítem 7.2.,

(OM) Se evidenció que el acta 177 del 16 de julio de 2019 no se encontró firmada por el funcionario de la UAECD, y sí por el coordinador del Supercade 20 de Julio, situación podría conllevar al incumplimiento de lo establecido en el procedimiento Atención Canal Presencial, ítem 7.2, el cual señala: “*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.*”.

La Oficina de Control Interno remitió el 14 de febrero del 2020 a las dependencias interesadas el informe preliminar, respecto del cual la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario realizó observaciones el 18 de febrero a la oportunidad de mejora antes descrita, manifestando lo siguiente:

“Este caso del acta no firmada por el funcionario de la UAECD del punto del 20 de julio es atípico en la gestión que realizamos en la apertura de los buzones, una vez se evidenció la falta de firma se requirió a la contratista Martha Garzón para que se subsanara el acta pero ella ya no se encontraba prestando los servicios en la entidad en razón a la cesión de su contrato el día

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co


 ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

23 de julio de 2019. Sin embargo se evidencia que el acta 177 de 2019 tiene la firma del Coordinador del punto quien da fe de la apertura del buzón y de los documentos allí depositados a los cuales se les dio trámite conforme al procedimiento establecido. Ahora bien, teniendo en cuenta que en el año 2019 se suscribieron 312 actas de aperturas de buzón, este caso solo se presentó una vez que no corresponde ni al 0.32% del total se solicita no dejar el registro de esta oportunidad de mejora toda vez que desde la GCAU se impartieron las indicaciones para el control en las actas y en especial que vengan con las firmas correspondientes.”

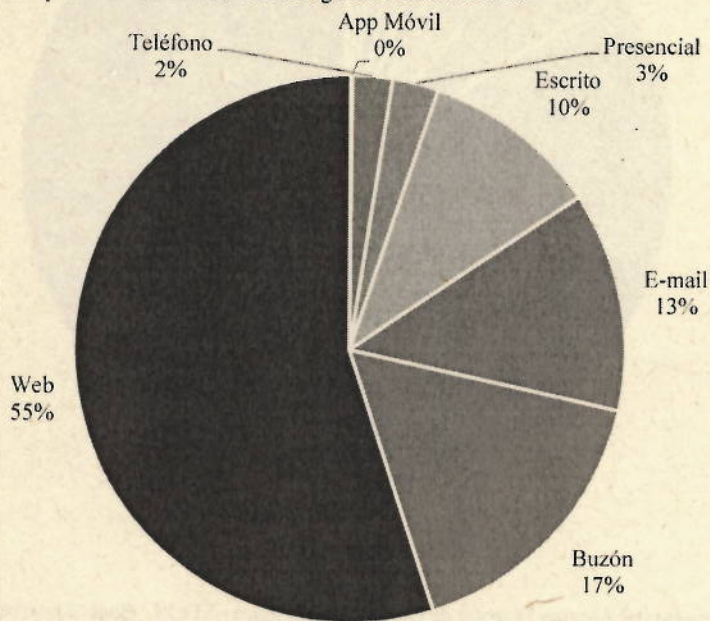
Con base en lo hallado, y teniendo en cuenta lo expresado por la Gerencia, la OCI se mantiene en la decisión de registrar la oportunidad de mejora en los términos originales, toda vez que tiene como objeto evitar la desviación del procedimiento establecido y con ello conminar a la toma de las acciones pertinentes para erradicar lo ocurrido.

5.1.1.1 PQRSD clasificadas por canal y tipo.

Con respecto a los requerimientos por tipo de petición, el más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden fueron, los derechos de petición de interés particular con 720 solicitudes que representaron el 46.69%, seguido de reclamos con 590 equivalentes al 37.41% y las consultas que fueron elevadas en 68 ocasiones, es decir, el 4.88%.

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 GCAU para el periodo comprendido entre julio 1 y diciembre 31 de 2019.

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el segundo semestre 2019.



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



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

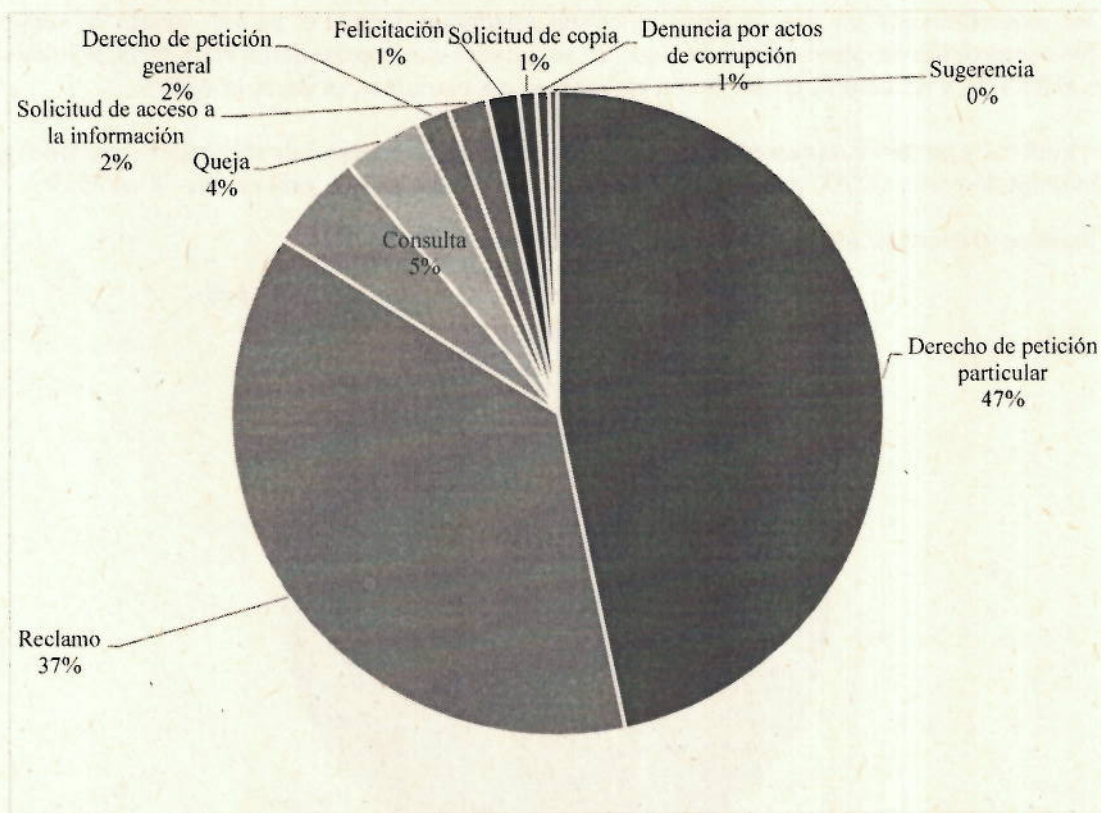
INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Tabla 3: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el segundo semestre 2019

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Web	855	55,05%
Buzón	256	16,48%
E-mail	201	12,94%
Escrito	161	10,37%
Presencial	42	2,70%
Teléfono	37	2,38%
App Móvil	1	0,06%
Total	1,553	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 2019



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

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
 Tel: 2347600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



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

Tabla 4: Número de peticiones destacadas por tipología en el segundo semestre 2019

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Derecho de petición de interés particular	720	46,69%
Reclamo	590	37,41%
Consulta	68	4,88%
Queja	61	3,90%
Derecho de petición de interés general	30	1,70%
Solicitud de acceso a la información	29	1,94%
Felicitación	25	1,58%
Solicitud copia	13	0,85%
Denuncia por actos de corrupción	11	0,64%
Sugerencia	6	0,42%
Total	1.553	100,00%

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

Respecto de la clasificación por tipología, los "reclamos" estuvieron relacionados en su mayoría con solicitudes de trámites no inmediatos (revisión de avalúos, rectificación de nomenclatura, certificación de cabida y linderos, incorporación, rectificación de cavidad y linderos entre otros) a cargo de la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica, arguyendo no haber obtenido respuesta dentro de los términos de ley.

Los "derechos de petición de carácter particular" estuvieron relacionados con trámites no inmediatos como revisión de avalúo, aclaración y corrección de área, corrección de uso y destino, certificaciones de cabida y linderos, desglobes de predios, inscripción de la dirección en el folio de matrícula inmobiliaria, certificaciones catastrales, entre otros.

Las "Felicitaciones" hicieron alusión al servicio brindado en los puntos de atención SuperCADE, Planoteca y canal telefónico.

Las "Consultas" y las "Solicitudes de información" hicieron referencia a trámites catastrales que adelanta la UAECD y a temas del resorte de otras entidades, las cuales fueron trasladadas por competencia.

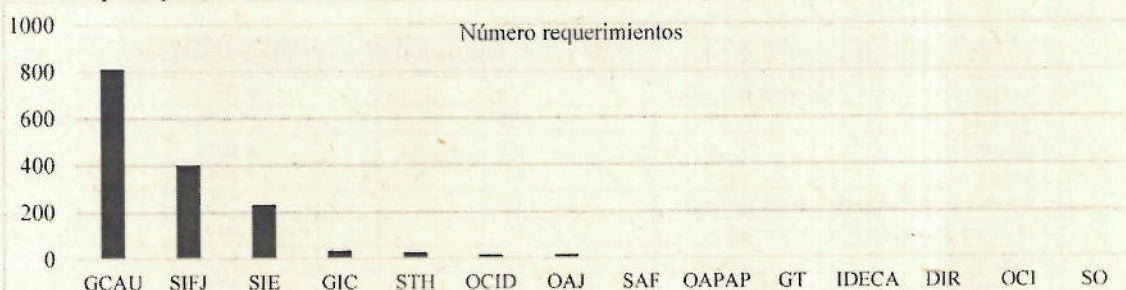
Se evidenció que la respuesta dada a los derechos de petición de carácter particular, reclamos y solicitudes de información en su gran mayoría se enfocaron a orientar a los usuarios señalando que al tratarse la petición de un trámite especial este involucraba varias etapas y que esta se resolvía en orden de radicación en cumplimiento de la Resolución 70 de 2011 artículo 122 y la Resolución 1055 de 2012 artículo 15 del IGAC respectivamente. 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, es decir, que por vía de petición no se resuelve de fondo lo requerido.

Durante el periodo de análisis, los requerimientos presentados ante la entidad tuvieron como destino las dependencias que hacen parte de ésta, bien sea porque el ciudadano identificó la oficina por su especialidad, o porque la GCAU consideró redireccionarla para obtener una respuesta precisa. Tras la revisión de la información enviada por la Gerencia, se concluye que es ésta misma dependencia la que más requerimientos reporta como suyos, con un total de 812 equivalentes al 52,29%, seguida de la Subgerencia de Información Física y Jurídica con 401 PQRS a su cargo y la Subgerencia de Información Económica con 233 requerimientos. De otro lado, se comprobó que el Observatorio Técnico Catastral, la Gerencia de Gestión Corporativa y las Subgerencias de Infraestructura Tecnológica y de Ingeniería de Software no reportaron requerimientos. En el siguiente gráfico se evidenciará lo hallado tras el análisis de la información recibida.



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

Gráfica 3: Requerimientos por dependencia



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

Tabla 5: Número de peticiones destacadas por dependencia en el segundo semestre 2019

Dependencia	Número de requerimientos	Porcentaje de requerimientos
Gerencia Comercial y de Atención al Usuario - GCAU	812	52.29%
Subgerencia de Información Física y Jurídica – SIFJ	401	25.82%
Subgerencia de Información Económica – SIE	233	15.00%
Gerencia de Información Catastral – GIC	33	2.12%
Subgerencia de Talento Humano – STH	26	1.67%
Oficina de Control Interno Disciplinario – OCID	15	0.97%
Oficina Asesora Jurídica – OAJ	14	0.90%
Subgerencia Administrativa y Financiera – SAF	5	0.32%
Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos - OAPAP	5	0.32%
Gerencia de Tecnología – GT	3	0.19%
Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital - IDECA	2	0.13%
Dirección	2	0.13%
Oficina de Control Interno – OCI	1	0.06%
Subgerencia de Operaciones – SO	1	0.06%
Total	1.553	100%

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

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 desarrollo jurisprudencial que ha tenido este derecho, se han señalado algunos requisitos. En este sentido, la sentencia T-377 de 2.000, en la cual el doctor Alejandro Martínez Caballero fue el Magistrado Ponente, señaló:

"(...) c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición."

Para evidenciar el cumplimiento de tales lineamientos, se verificó la información enviada por la GCAU respecto de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, observando que las peticiones ciudadanas fueron atendidas con oportunidad, a excepción

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





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

de las solicitudes No. 1021582019, 1022972019, 1392732019 y 1404632019, cuyas notificaciones superaron los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6. Petición radicada por el SDQS que registra respuesta fuera de término

Número Petición	Tipo De Requerimiento	Días De Respuesta	Canal	Dependencia
1021582019	Derecho de petición de interés particular	52	E-MAIL	GCAU
1022972019	Derecho de petición de interés particular	52	E-MAIL	GCAU
1392732019	Consulta	20	WEB	GCAU
1404632019	Reclamo	19	BUZON	GCAU

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

Respecto de los requerimientos citados en la anterior tabla, se indagó con la GCAU la razón por la que se dio respuesta por fuera de los términos legales, y se concluyó lo siguiente:

Petición identificada con el No. 1021582019; es un derecho de petición de interés particular radicado el 6 de mayo de 2019 presentado ante la Defensoría del Ciudadano del Concejo de Bogotá, en el cual, involucra además de la UAECD a otras 7 entidades del Distrito, en donde el ciudadano manifiesta:

"¿Por qué me cobran valorizaciones por las obras que se realizan a metros cuadras y barrios si mi predio esta perdiendo valor catastral y comercial (según las palabras de su funcionario)? - solicito toda información relevante y competente con trazos cívicos y direcciones en la cuales pudiera haber algún proyecto urbano que afecte mi predio. - solicito toda la información relevante y competente de todos los contratos de mantenimiento y de construcción actuales con trazos cívicos direcciones los cuales están ejecutando alrededor de mi predio cronograma pues durante muchos años se han solicitado arreglos y mejoras y a la fecha no nos atendido dizque porque es por agotamiento presupuestal. - ¿se me informe al detalle y con mapas cuales son los proyectos de mantenimiento y de construcción a futuro que alrededor de mi predio y mi barrio ustedes realizaran pues tememos porque muchos ingenieros catastrales e ingenieros topógrafos están tomando medidas y nos están desinformando sobre lo que ustedes ordenaran en obras! la claridad y transparencia de la información es importante y relevante para mí y mis derechos fundamentales."

En el trámite se evidencia que la UAECD dio respuesta a través de la Subgerencia de Información Económica el 21 de mayo de 2019, es decir, 11 días hábiles tras la radicación y de esta manera se cumple con lo establecido legalmente. El reporte que genera "Bogotá te escucha", que indica 52 días para la respuesta, resulta de la posterior reasignación por parte de la Unidad de Mantenimiento Vial el día 22 de julio de 2019, habiéndose dado respuesta definitiva en lo que a la entidad le compete desde el 21 de mayo.

Petición identificada con el No. 1022972019; es un derecho de petición de interés particular presentado el 6 de mayo de 2019 presentado ante la Defensoría del Ciudadano del Concejo de Bogotá, en el cual, involucra además de la UAECD a otras 7 entidades del distrito entre las que están la Personería de Bogotá y la Veeduría de Bogotá, en la cual el ciudadano manifestó:

"Solicitud aclaración complemento e información al director técnico de proyectos del IDU de manera atenta y según traslado vía electrónica desde la unidad administrativa especial de catastro distrital? UAECD a ustedes el día 15 de abril de los corrientes en donde solo respondieron los ítems 6 y 7 de mi petición a catastro manifestó que me ha quedado clara toda la"

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
 Tel: 2347600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

parte normativa por ustedes informada y las instituciones responsables para la ejecución en rehabilitación y mantenimiento de las vías de mi barrio los Álamos localidad 10 de Engativá. (...)."

En el trámite se evidencia que la UAECD dio respuesta a través de la Subgerencia de Información Económica el 21 de mayo de 2019, es decir, 11 días hábiles tras la radicación, cumpliéndose así el término legal para dar respuesta al derecho de petición. El reporte que genera "*Bogotá te escucha*", que indica 52 días para la respuesta, resulta de la posterior reasignación por parte de la Unidad de Mantenimiento Vial el día 22 de julio de 2019, pudiéndose comprobar que en lo que compete a la Unidad se dio respuesta desde el 21 de mayo de 2019.

Requerimiento identificado con el No. 1392732019: es una consulta presentada el 12 de junio de 2019 vía web ante la unidad, la cual tuvo por objeto:

"Solicitud de cita para el trámite 93357381 del presente año en la cual se evalúe el estado del trámite y porque no se ha dado respuesta".

Al realizar una verificación, se evidencia que la UAECD requiere al ciudadano el mismo día de su presentación con el ánimo que éste amplíe la información suministrada, y ante la no respuesta por parte de éste, se cierra el trámite 20 días después de su radicación.

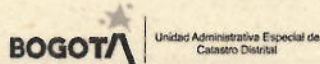
Requerimiento identificado con el No. 1404632019: es un reclamo presentado el 13 de mayo de 2019 vía buzón ante la unidad, el cual tuvo por objeto:

"Reclamo sobre radicado".

Tras consulta con la GCAU, se evidenció que la UAECD requiere al ciudadano el 13 de mayo de 2019 el ánimo que éste amplíe la información suministrada respecto del radicado al que se refiere, y ante la no respuesta por parte del ciudadano, se cierra el trámite 19 días después de su radicación.

Por otra parte, para verificar el cumplimiento los criterios normativos antes mencionados, se determinó que, para una población finita de 1.553 requerimientos, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, se debería tomar una muestra de 160 requerimientos peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de julio al 31 de diciembre 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 antes citadas, cuyas notificaciones superaron los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, como se indicó en la tabla 6.

Así mismo, con la revisión de la muestra se evidenció que el 26% 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.



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

5.1.2 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 remitario 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 160 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito equivalente al 10,30 % frente al total de las peticiones (1,553) radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2019. Las entidades con mayor número de traslados efectuados se realizaron a la Secretaria de Gobierno con 31 solicitudes, Secretaría Distrital de Hacienda con 26, Secretaría Distrital de Planeación con 20 y el Instituto de Desarrollo Urbano con 12 traslados.

Frente al cumplimiento de los términos señalados para remitir la petición a la entidad competente, se evidenció que las peticiones fueron direccionadas dentro de los términos legales, e igualmente se dio respuesta definitiva al ciudadano dentro del periodo que contempla la ley 1755 de 2015. Es así como se evidenció que la solicitud que más tiempo tardó en dar respuesta definitiva fue la radicada con el número 2334942019, sobre la cual transcurrieron once (11) días desde la presentación en la Unidad y remisión de la respuesta desde la entidad a la que se trasladó.

5.1.3 Verificación cumplimiento Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo asunto hace referencia a *“directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”*.

Situación evidenciada

Tabla No. 7. 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><i>“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”</i>.</p>	<p>Se evidenció que la entidad cumple el lineamiento establecido al observarse en el <i>“Procedimiento de la voz del ciudadano”</i> código 03-02PR-09 v. 4, condiciones especiales de operación numeral 3.3 <i>“Las denuncias por actos de corrupción u otras 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”</i>.</p>

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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

Adicionalmente se observó a través del SDQS que las denuncias radicadas por los ciudadanos se direccionaron a la Oficina de Control disciplinario.

2. Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS

“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”.

Se observó que en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 015 de 2015, la Oficina de Control Disciplinario, presentó mediante memorando 2019EE57612 del 15/10/19 informe de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción presentadas en la entidad; registrando bajo los lineamientos establecidos cuatro (4) casos. Respecto de los casos señalados, se identificó lo siguiente:

SDQS	Fecha Rad.	Anónimo	Expediente
1096402019	13/05/2019	Sí	025/2019
1648082019	11/07/2019	Sí	033/2019
2141692019	05/09/2019	No	045/2019
2191612019	09/09/2019	No	047/2019

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

Adicionalmente, la Oficina de Control Disciplinario (OCD) mediante correo electrónico del 5 de febrero de 2019, informó a esta Oficina que durante el segundo semestre del 2019, se reportaron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones quince (15) denuncias por posibles actos de corrupción, de las cuales diez (10) fueron remitidas a otra entidades al carecer la Unidad de competencia, dos (2) resuelven solicitudes dentro de expedientes y tres (3) dieron lugar a apertura de proceso disciplinario. Ahora bien, si se tiene en cuenta la información enviada por al GCAU, en la que se reportan once (11) denuncias por posibles actos de corrupción, evidenciamos una diferencia frente a lo informado por la OCD, al respecto, y tras indagar con la Gerencia, se estableció que las peticiones identificadas con los números 1804082019, 1804112019, 1936232019 y 2732132019 fueron clasificadas en la tipología “Denuncia por actos de corrupción” tras valoración hecha por la GCAU, pues todas salvo la identificada con el número 2732132019, fueron catalogadas inicialmente como “Queja” por el usuario y la última como “Derecho de petición con interés particular”.

Durante el periodo de análisis, y tras los requerimientos hechos por los ciudadanos y que fueron clasificados como “Denuncia por actos de corrupción”, la OCD dio apertura a tres expedientes, sobre los cuales se evidenció lo siguiente:

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



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

Tabla 8: Denuncias radicadas en la Unidad y que dieron lugar a apertura de expediente – II Sem. 2019

No. Radicado y expediente	Asunto	Estado
1648082019/ Exp.033/2019	Presunta mora dentro de un trámite catastral.	Archivo definitivo
2141692019/ Exp. 045/2019	Presunta confabulación de funcionarios de Catastro en contra de una ciudadana.	Archivo definitivo
2191612019/ Exp. 047/2019	Queja por demora en gestión de una petición.	Indagación preliminar

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

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

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico del 4 de febrero de 2020, reportó que durante el segundo semestre de la vigencia 2019, la Unidad fue accionada con 60 tutelas por la presunta violación al derecho de petición los cuales hacían referencia a solicitudes catalogadas en la Unidad como trámites no inmediatos, entre los que se menciona: rectificación de uso de predio, suspensión revocatoria de resoluciones y actuaciones relacionadas con avalúo catastral entre otras. A partir de la información enviada por la Oficina Asesora Jurídica, que tiene como fundamento el reporte del aplicativo *SIPROJ*, se concluye que 32 de las acciones de tutela presentadas fallaron a favor en primera o segunda instancia con sentencia ejecutoriada y 14 tienen fallo favorable para la Unidad, pero aún se encuentran pendientes de una eventual selección para ser remitidas a la Corte Constitucional.

Se evidenció que la defensa de la entidad se orientó a explicar al juez de conocimiento que los trámites presentados por los accionantes hacen referencia a solicitudes 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 adelantar varias etapas que son explicadas de acuerdo con el trámite solicitado.

De otra parte, se evidenció que las acciones se resolvieron en favor de la entidad por parte de los jueces de conocimiento al comprobar carencia actual de objeto por hecho superado, por la falta de legitimación por pasiva de la entidad, entre otros.

Del total de acciones constitucionales interpuestas en contra de la Unidad durante el periodo comprendido entre julio 1 y diciembre 31 de 2019, se tomó una muestra de 10 procesos, equivalentes al 16.67%, con criterios aleatorios esto con el fin de verificar el estado de estos y formular recomendaciones. La muestra estuvo compuesta por los siguientes expedientes:

Tabla 9: Selectivo sentencias de tutela.

No. Proceso	Entidades accionadas	Pretensión	Fallo F/C	Observaciones
2019-00267	UAECD	<i>"Solicita se tutele el derecho fundamental de petición ya que no se encuentra de acuerdo con la asignación de la nomenclatura del predio de su propiedad."</i>	F	Fallo favorable en segunda instancia por el Juzgado 31 - Administrativo Sección Tercera al considerarse que: <i>"(...) procede concluir que la satisfacción del derecho de petición de la actora tuvo lugar antes de la interposición de la acción de tutela"</i> :
2019-00303	UAECD	<i>"Solicita el accionante a través de su apoderado judicial en su escrito de amparo constitucional, se tutele"</i>	F	Sentencia ejecutoriada en primera instancia emitida por el Juzgado 32 - Administrativo Sección Tercera al considerarse hecho superado.



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

		<i>su derecho fundamental de petición, presuntamente vulnerado por la entidad accionada con ocasión de la interposición de recurso de reposición. Asegura que a la fecha de presentación de su demanda de tutela no ha recibido respuesta de fondo al recurso de reposición formulado por su representado, tal y como lo ordenan los principios de eficacia y celeridad procesal.”</i>		
2019-00473	UAECD – EAAB – CODENSA	<i>“En reiteradas ocasiones ha solicitado que autorice la instalación de servicios públicos la cual se han negado, en el inmueble ubicado en la Cra 53c 128a 65 Prado veraniego”.</i>	F	Sentencia ejecutoriada en primera instancia emitida por Juzgado 34 Civil del Circuito de Oralidad de Bogotá al considerarse improcedente, y en la cual la entidad solicita la desvinculación como defensa.
2019-00535	UAECD	<i>“De acuerdo as todo lo expuesto, solicito comedidamente al despacho a su digno cargo, la protección de mis derechos fundamentales de petición, a la igualdad y a la propiedad privada ordene a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, realizar un nuevo avalúo a los predios ya citados donde se tenga en cuenta la valorización actual de las propiedades del sector. Al mismo tiempo informo al despacho a su digno cargo que dichos lotes no se han podido vender por la falencia presentada en los avalúos actuales o sea años 2018 y 2019”.</i>	F	Fallo favorable en segunda instancia del Juzgado 39 Laboral del Circuito De Bogotá, en el que confirma sentencia inicial al declarar la pretensión como improcedente, pues en palabras del juzgado “(...) se observa que, existe un trámite idóneo para obtener lo pretendido por la parte actora”.
2019-01212	UAECD	<i>“En su escrito, la accionante, Bethy Vaca Villalobos, solicita que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, en adelante UAECD, de respuesta al derecho de petición radicado ante la entidad el 23 de julio de 2019, en relación con el predio ubicado en la Kr 11 95 43 ap 504 de la ciudad de Bogotá.”</i>	F	Sentencia de primera instancia emitida por el Juzgado 56 Civil Municipal Oralidad de Bogotá, ejecutoriada, que resulta favorable para la entidad al considerarse como hecho superado la pretensión de la accionante, esto mediante Res. 121581 del 15 de noviembre de 2019.

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co

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

2019-02088	SDH UAECD	- <i>"Solicita la parte accionante en su escrito de amparo constitucional que se tutele el derecho fundamental de PETICIÓN, en razón a que el 25 de enero de 2019, mediante oficio con radicado ER-1418, solicitó que "... el bien inmueble de la Junta de Acción Comunal del barrio "El Guavio" ubicado en la carrera 5 este n.º 4 B - 52 sea reclasificado y se le comience a cobrar el impuesto predial, sin que hasta la fecha se le haya dado respuesta".</i>	F	Fallo favorable y ejecutoriado emitido en primera instancia por el Juzgado 16 - Pequeñas causas y competencia múltiple, en el cual, se considera como hecho superado la pretensión alegada por el accionante.
2019-00148	SDH UAECD	- <i>"Solicita le den respuesta de fondo a su derecho de petición donde solicitaba la unificación de las cédulas catastrales"</i>	F	En primera instancia el Juzgado 43 Penal del Circuito con Función de Conocimiento de Bogotá negó la acción de tutela por falta de legitimación en la causa por activa, esto al no acreditarse mediante certificado de existencia y representación legal la calidad en la que actúa el accionante.
2019-01372	UAECD	<i>"Solicita el accionante se tutele el derecho de petición en contra de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital teniendo en cuenta que el 20 de marzo de 2019 solicitó revisión del avalúo catastral, sin que hasta el momento se haya dado respuesta."</i>	F	El Juzgado 60 de Pequeñas Causas y Competencia Múltiple de Bogotá dicta sentencia en favor de la entidad negando las pretensiones del accionante, esto al considerarse como hecho superado la presunta vulneración del derecho fundamental a la petición.
2019-00142	UAECD	<i>"Refiere el accionante que el día 17 de julio de 2019, requirió a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, solicitando la actualización catastral del inmueble identificado con chip: AAA0241FLYN y a la fecha no ha recibido respuesta a su petición. Pretende mediante la acción de tutela que el juez constitucional ordene a la accionada dar respuesta de fondo a lo solicitado."</i>	F	El Juzgado 55 Penal Municipal con Función de Control de Garantías de Bogotá emite sentencia el 18 de septiembre de 2019 en la que declara improcedente la acción de tutela.
2019-02113	UAECD	<i>"Solicita el accionante en su escrito de amparo constitucional, se tutele su derecho fundamental de petición presuntamente vulnerados por esta entidad, en razón a que el día 09 de</i>	F	Sentencia favorable en primera instancia emitida por el Juzgado 69 Civil Municipal de Bogotá por considerarse como hecho superado lo descrito por el accionante.




 Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital

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

septiembre de 2019 solicitó el inicio de la actuación administrativa de certificación de cabida y linderos para el predio ubicado (...) del cual a la fecha no ha recibido respuesta alguna.”

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base revisión a los procesos a cargo de la OAJ.

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

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

Circular conjunta 06 – 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, que tiene como asunto “implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”, dispuso: “(...) se ha diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia. En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte...”

Situación evidenciada

A partir de la información enviada por la GCAU, se evidenció que la gerencia en cumplimiento de la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, publicó los formatos del periodo de julio a noviembre de 2019 en los tiempos que a continuación se describen:

Tabla 9: Publicación informes a Veeduría Distrital.

Periodo del informe	Fecha de publicación
Julio	15/08/2019
Agosto	09/09/2019
Septiembre	17/10/2019
Octubre	19/11/2019
Noviembre	12/12/2020

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

De la tabla anterior se concluye que 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.

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.

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

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

Según el "Procedimiento de la Voz del Ciudadano" Código 03-02-PR-09-v5 del 26 de noviembre de 2019 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 sea requeridos y los previstos en la normatividad vigente. 3.7 Mensualmente se presentará al Comité Directivo de la Entidad, informe de los requerimientos de PQRS por tipo de solicitud para la toma de decisiones".

Situación evidenciada

La Gerencia Comercial de Atención al Usuario presentó durante el segundo semestre de la vigencia 2019 el estado mensual de las PQRS al Comité Directivo, como se evidenció en las actas realizadas entre el 12 de julio y el 17 de diciembre de 2019:

Tabla 10: Presentación estado mensual al Comité Directivo.

Periodo informe	Número de acta	Fecha del acta
Junio	22	12/07/2019
Julio	23	14/08/2019
Agosto	25	13/09/2019
Septiembre	27	10/10/2019
Octubre	28	08/11/2019
Noviembre	30	17/12/2019

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

Al realizar un análisis de las actas en las que se presentó informe mensual de PQRS, además la respectiva presentación estadística mensual, se evidencia un elemento común y es la presentación de reclamos ante la UAECD por la no respuesta en las radicaciones de trámite a cargo de la Subgerencia de Información Física y Jurídica, y la Subgerencia de Información Económica.

En el acta No. 22 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD), se puso de presente la situación en la que una ciudadana informa de la visita por parte de reconocedores que fue anunciada por un funcionario de la entidad, y no por parte de alguno de los subgerentes. Al respecto, la entonces directora Olga Lucía López solicita la revisión del caso y recuerda que cualquier comunicación a la ciudadanía deberá ir firmada por los gerentes o subgerentes según sea el caso.

Respecto del aumento en las peticiones que se evidenció en el mes de julio de 2019, la GCAU en el acta No. 23 del CIGD manifestó como una posible causa del crecimiento el reclamo por la ausencia de respuesta a los radicados hechos ante Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica; y además de esto, y porque para la fecha aún estaba habilitado el canal "Contáctenos" de la entidad, que, a diferencia de la Secretaría Distrital de Hacienda, fue suspendido. Con relación a este último punto, se solicitó la verificación de la viabilidad jurídica de cerrar dicho canal, ante lo cual en el acta No. 25 se toma la decisión y se establece como único medio de recepción el sistema "Bogotá te escucha".

5.2.3 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*”, lo siguiente: “*(...) 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 la UAEDC (www.catastrobogota.gov.co) en el vínculo de Transparencia y Acceso a la información pública, numeral “10. Instrumentos de gestión de la información pública” (https://www.catastrobogota.gov.co/instrumentos-de-gestion?field_clasificacion_target_id=76), la publicación en el componente “*Informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información*” lo siguiente:

- Además del informe estadístico mensual, para los meses de julio y agosto, se halló en la página web de la entidad documentos en formato PDF que incluye aspectos como: total de peticiones mensuales recibidas, canales de interacción, tipología o modalidades, subtemas más reiterados, total peticiones trasladados por no competencia, subtemas veedurías ciudadanas, peticiones cerradas del periodo actual y periodos anteriores, tiempo promedio de respuesta, participación por localidades, participación por estrato, tipo de peticionario o requirente, calidad del requirente y conclusiones y recomendaciones. En estos informes se evidenció el cumplimiento de lo estipulado en la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 respecto del contenido del informe.
- Los informes del periodo comprendido entre septiembre y diciembre de 2019, están discriminados entre informe estadístico mensual e informe mensual PQRS. Sobre este último, el formato de presentación cambió respecto de los meses anteriores, toda vez que se utilizó documento Excel, que, si bien incluye la misma discriminación hecha en los meses precedentes, en este periodo no se hizo un análisis del tema, tal y como demanda la Resolución 3564 de 2015, situación que sí se presentaba en el acápite de “*Conclusiones y recomendaciones*” contenida anteriormente.

El anexo 1 de la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, en el aparte que desarrolla los instrumentos de gestión de información pública con fundamento en la ley 1712 de 2014, indica la obligatoriedad de publicar 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. Al realizar una revisión de lo publicado por la GCAU en la página web de la entidad, se evidenció que para los meses entre septiembre y diciembre los informes publicados no contienen análisis de los datos presentados para el periodo.

(AC) Se evidenció que si bien se ha cumplido con la obligación de publicar informe mensual del estado de PQRS en la página web de la entidad, este resulta incompleto, toda vez que no ofrece análisis para el periodo de septiembre a diciembre de 2019, incumpliendo parcialmente 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, que respecto de los requisitos de informe mensual indica que debe ser: “*(...) un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la*

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastrolinea.catastrobogota.gov.co



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

información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema”, situación que conlleva a la incorrecta publicación de informes con el lleno de requisitos legales.

La Oficina de Control Interno remitió el 14 de febrero del 2020 a las dependencias interesadas el informe preliminar, respecto del cual la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario realizó observaciones el 18 de febrero a la acción correctiva antes descrita, manifestando lo siguiente:

“Por instrucciones de la Veeduría Distrital (se adjunta instructivo) desde el mes de septiembre de 2019 la presentación del informe de PQRS mensual cambio en razón a que ya no se realiza informe en Word (después convertido en PDF), ahora el reporte enviado por la Secretaría General a las diferentes entidades se sube al aplicativo desarrollado en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y desde allí se genera las gráficas y tablas requeridas en el numeral 10.10 del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015, una vez subido el reporte los usuarios de las entidades realizan el análisis del mismo, análisis que se realizaron en el momento de publicación del reporte y aprobados por la mencionada entidad (...) Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto y que el análisis se realizó en su momento para los meses de Septiembre a Diciembre de 2019, consideramos que esto no es una acción correctiva porque como se evidencia en los otros informes cumplimos con el requisito del análisis, esta circunstancia en los meses septiembre a diciembre se da por el cambio en la presentación del informe y se omitió por error involuntario en la publicación del link de transparencia de la página web de la UAECD, pero el mismo si se realizó para los entes de control como se evidencia en las imágenes, por lo tanto consideramos que es una oportunidad de mejora para continuar dando cumplimiento con lo normado.”

Respecto de la solicitud de la Gerencia, en la que manifiesta que debería formularse la acción como oportunidad de mejora y no como acción correctiva, la Oficina de Control Interno resalta que 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 refieren a la publicación de informes en la ruta de “Transparencia y acceso a la información pública” de la entidad, y no respecto de la publicación en el aplicativo de la Veeduría Distrital, los cuales sí contienen análisis, a diferencia de lo hallado en la página web de la unidad, de ahí que se evidencie la incorrecta publicación de informes con el lleno de requisitos legales a la luz de lo dispuesto por la citada resolución. Así las cosas, y materializado el incumplimiento, la OCI mantiene la acción correctiva en los términos originales.

5.3 Verificación de la eficacia y efectividad de los controles del riesgo.

5.3.1 Verificación del riesgo establecido.

Se evidenció que en el mapa de riesgos del Proceso Captura de Información vigencia 2019, se valoraron nuevamente los riesgos identificados y las acciones del plan de tratamiento, encontrándose publicado en el aplicativo ISODOC-SGI. Se identificaron cinco riesgos zona de riesgo residual “Alto”: “Predios programados desactualizados”, “Trámites de información física y jurídica no atendidos con la capacidad operativa”, “Trámites de información económica no atendidos con la capacidad operativa”, “Trámites de información geográfica no atendidos de acuerdo con la capacidad operativa” e “Inconsistencia en los cálculos para los trámites de plusvalía”. Dos riesgos en zona residual “Extremo”: “Inconsistencia en los valores catastrales fijados en el proceso de actualización en más del 5% de los predios de acuerdo con lo permitido por la Resolución 1008 de 2012 del IGAC” e “Inconsistencia en los valores catastrales fijados en el proceso de conservación”. Según seguimiento plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR, correspondiente al 4º trimestre de 2019 del Proceso Captura de Información, respecto del riesgo “Trámites de información física y jurídica no atendidos con la capacidad operativa” se describió como una situación que evidencia su materialización “3.322 trámites que quedaron vigentes vencidos en la SIFJ que no fueron atendidos con la capacidad operativa.”, escenario que coincide con la temática de mayor presencia en las quejas que presentan los ciudadanos en contra de la

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

entidad o que es el objeto de las peticiones radicadas, hecho también generador de las acciones de tutela en las mayoritariamente los jueces indican que existe un procedimiento autónomo. Con relación a las acciones programadas se reporta la ejecución del 100%.

Respecto de los riesgos de corrupción, se registra uno y calificado como "alto": "Posible falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad, en beneficio propio o de particulares y/o adulteración de documentos, en beneficio propio o de particulares". Según seguimiento plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR del cuarto trimestre de 2019, no reportó materialización de los riesgos y se programaron tres acciones con un porcentaje de avance del 100%:

- (...)
1. Realizar mensualmente seguimiento a las radicaciones que presentan mayor número de días en la entidad (rezago) para cada una de las dependencias de la GIC.
 2. Realizar control de calidad a las respuestas emitidas por los funcionarios a fin de validar que la misma esté acorde con lo solicitado y con los soportes allegados.
 3. Realizar acciones de seguimiento y control con el personal para favorecer la respuesta oportuna al usuario."

5.3.2 Verificación de la efectividad de los controles.

Se verificó la efectividad de los controles estandarizados de los procedimientos que hacen parte del Proceso Captura de Información según lo establecido en el "Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v3)". De lo cual se observó:

Tabla No. 11 Efectividad Controles

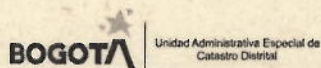
CONTROL (PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL 03-02-PR-01- v3.)	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 1. Revisar que los computadores y/o aplicativos de información estén funcionando para la atención a los usuarios.	NO	Analizados los criterios de evaluación para la mitigación de los riesgos, se observó incumplimiento, toda vez que, si bien existe procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones, no se prevé registro de evidencia de lo enunciado la actividad.
Actividad 6. Verificar la calidad en la que actúa el usuario.	NO	Analizados los criterios de evaluación para la mitigación de los riesgos, se observó incumplimiento, toda vez que, si bien existe procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones, no se prevé registro de evidencia de lo enunciado la actividad.
Actividad 8. Identificar el tipo de solicitud o trámite.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 16. Confirmar que la atención haya resuelto la solicitud.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
ABRIR BUZONES DE SUGERENCIA		
Actividad 5. Verificar el cumplimiento en la apertura y envío de buzones de sugerencia.	SÍ	Analizados los criterios de evaluación para la mitigación de los riesgos, se evidencia el efectivo cumplimiento al hallar, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de encontrarse observaciones o desviaciones.

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.





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

CONTROL (PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO 03-02-PR-02-v4.)	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 1. Recibir físicamente los oficios y verificar que coincidan con los descritos en la "Planilla correspondencia externa recibida por entregar - Cere".	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.
Actividad 4. Verificar que los oficios recibidos físicamente estén asignados a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.
Actividad 6. Leer y clasificar los oficios de acuerdo al tipo de solicitud.	NO	Analizados los criterios de evaluación para la mitigación de los riesgos, se observó incumplimiento, toda vez que, si bien existe procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones, no se prevé registro de evidencia de lo enunciado la actividad.
Actividad 16. Recibir correo y revisar los oficios de respuesta y recibir carpetas con radicaciones según corresponda.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.
Actividad 24. Organizar los oficios para enviar a correspondencia (deshoje).	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.
Actividad 29. Entregar formato diligenciado con los oficios de respuesta al proceso Gestión Documental (Correspondencia).	SÍ	Se evidenció el efectivo cumplimiento pudiéndose comprobar, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.
Actividad 31. Recibir memorando con los oficios devueltos por correspondencia.	SÍ	Se comprobó el efectivo cumplimiento pudiéndose evidenciar, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.

CONTROL (PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL 03-02-PR-03-v3.)	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 2. Confirmar que todas las solicitudes fueron atendidas.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.

CONTROL (PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO 03-02-PR-04- v7.)	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 1. Ingresar y verificar el funcionamiento del computador y los aplicativos necesarios para la atención telefónica.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.
Actividad 17. Confirmar que la respuesta haya resuelto la solicitud.	SÍ	Se comprobó el efectivo cumplimiento pudiéndose evidenciar, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
 Tel: 2347600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.


 Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital

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

CONTROL (PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO 03-02-PR-09-v5.)	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 1. Verificar que el aplicativo Bogotá te escucha – SDQS esté en funcionamiento.	NO	Analizados los criterios de evaluación para la mitigación de los riesgos, se observó incumplimiento, toda vez que, si bien existe procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones, no se prevé registro de evidencia de lo enunciado la actividad.
Actividad 5. Validar los requerimientos recibidos.	NO	Verificados los criterios de evaluación para la mitigación de los riesgos, se observó incumplimiento, toda vez que, si bien existe identificación de responsable, no se prevé registro de evidencia de lo enunciado la actividad.
Actividad 16. Verificar que las PQRS se encuentren cerradas.	NO	Analizados los criterios de evaluación para la mitigación de los riesgos, se observó incumplimiento, toda vez que, si bien existe identificación de responsable, no se prevé registro de evidencia de lo enunciado la actividad.
Actividad 20. Revisar y aprobar el informe.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, entre otras cosas, 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 que reposan en el SGI.

(OM) Revisada la efectividad de los controles estandarizados a los procedimientos del Proceso Captura de Información, concretamente de los procedimientos de la voz del ciudadano con código 03-02-PR-09 v.5, la atención canal presencial con código 03-02-PR-01-v3, la atención canal escrito con código 03-02-PR-02-v4, atención canal virtual con código 03-02-PR-03-v3 y de atención canal telefónico: de código 03-02-PR-04-v7; se evidenció que los controles no son efectivos en un 31.58%, lo que podría incumplir lo dispuesto en el “Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v3)”. Por tal motivo se requiere que los controles sean revisados y documentados con el propósito de cumplir con los criterios de análisis y evaluación de mitigación de los riesgos.

La Oficina de Control Interno remitió el 14 de febrero del 2020 a las dependencias interesadas el informe preliminar, respecto del cual la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario realizó observaciones el 18 de febrero a la oportunidad de mejora antes descrita, manifestando lo siguiente:

“Es preciso señalar que la Oficina de Control Interno no solicitó a la GCAU las evidencias a los controles indicados en ningún procedimiento señalado en el hallazgo, por tal motivo se anexa las evidencias de los controles realizados en el procedimiento de la voz del ciudadano 03-02-PR-09 v.5, así: (...) Consideramos pertinente conocer cuál fue el mecanismo para determinar la efectividad de los controles por parte de la Oficina de Control Interno, toda vez que como se indica anteriormente no se solicitaron las evidencias de los puntos de control documentados en los procedimientos de canal presencial, canal escrito, canal virtual y canal telefónico, para concluir que no se cumple con el 31.58% de los control; ahora bien como lo muestra el informe en la tabla 11 “Efectividad de Controles” los Canales Virtual y Canal Telefónico CUMPLEN, por tal motivo no deben estar relacionados en la descripción del hallazgo y solicitamos sean evaluadas las evidencias indicadas para la validación de la acción de mejora indicada.”

Al respecto, y con el propósito de aclarar las razones para la formulación de la Oportunidad de Mejora, debe resaltarse que ésta se dirige a la efectividad de los controles establecidos en los procedimientos señalados, es decir, las actividades que en el SGI se establecieron como de control. Al realizar la revisión de cada una de ellas, para los procedimientos involucrados, se sometió a los criterios que el “Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v3)” señala, el cual está cimentado en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” del Departamento Administrativo de Función Pública, esto es, que las actividades formuladas como de control cumplan con seis criterios, a saber: 1. Debe tener definido el

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co


 ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

responsable de llevar a cabo la actividad de control, 2. Debe tener una periodicidad definida para su ejecución, 3. Debe indicar cuál es el propósito del control, 4. Debe establecer el cómo se realiza la actividad de control, 5. Debe indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control y 6. Debe dejar evidencia de la ejecución del control. Así las cosas, tras someter cada una de las actividades a la evaluación de cumplimiento de tales criterios, se evidenció que los controles no son efectivos en un 31.58% (6 de las 19 actividades de control).

En consecuencia, y teniendo en cuenta lo expresado por la GCAU, la OCI mantiene la oportunidad de mejora en los términos originales y procederá a su registro.

5.4 Realizar seguimiento a resultados de informes anteriores.

Procedimiento de acciones de mejora código 14-01-PR-02 v.2, actividad 12. Verificar y cerrar acción *“Se revisa el cumplimiento del plan de acción definido realizando un análisis de la correspondencia entre el análisis de causas y la definición del plan de acción definido, para asegurar que la causa raíz de la no conformidad real o potencial identificada inicialmente se eliminó o mitigó satisfactoriamente según lo planificado”*.

5.4.1 Verificación de las PDA's.

Situación evidenciada

Tabla No. 12 Estado de la PDA's.

Verificación de acciones	Observaciones
PDA-2019-529 (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 <i>“Diligenciar Acta de Apertura Buzón de Sugerencias”</i> .	Estado actual: cerrado. Fecha de finalización: 31/12/2019 Se registró en el ISODOC la ACT-2019-1310 <i>“La líder del canal escrito, enviará correo electrónico a los funcionarios de los puntos de atención, para recordar el estricto cumplimiento al procedimiento del Canal Presencial, en especial las actividades de la apertura de buzones de sugerencia.”</i> . Se evidencia que el 17 de octubre de 2019 se ejecuta la tarea con la siguiente descripción: <i>“Se envió correo solicitando el cumplimiento del procedimiento de Atención Canal Presencial, en especial lo relacionado con la apertura y diligenciamiento del acta. - 100%”</i> . Se adjunta anexo como evidencia del envío del correo electrónico. El 16 de diciembre de 2019 se cierra la PDA con el comentario: <i>“Se observó gestión por parte de la Gerencia Comercial con el fin de eliminar la causa del hallazgo.”</i> .
PDA-2019-530 (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 Supercaedes de 20 de Julio (1 vez), Las Américas	Estado actual: cerrado. Fecha de finalización: 31/12/2019 Se registró en el ISODOC la ACT-2019-1311 <i>“Enviar memorando al profesional encargado de coordinación de los buzones, con instrucciones para apoyar la labor de la apertura de buzones de sugerencia cuando se requiera. Este campo es obligatorio.”</i> .





Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital

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

<p>(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.</p>	<p>Se evidencia que el 29 de octubre de 2019 se ejecuta la tarea con la siguiente descripción: <i>"Se envió memorando a Ignacio Peña, para que coordine lo correspondiente, y dar cumplimiento al procedimiento"</i>.</p> <p>Se adjunta memorando del 18 de octubre de 2019 como evidencia de la ejecución.</p> <p>El 12 de diciembre de 2019 se cierra la PDA con el comentario: <i>"Se da cierre por cuanto la actividad planteada elimina la causa principal del hallazgo."</i></p>
<p>PDA-2019-531</p> <p>(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.</p>	<p>Estado actual: finalizado. Fecha de finalización: 31/12/2019</p> <p>Se registró en el ISODOC la ACT-2019-1330 <i>"Elaborar un procedimiento de seguimiento a la gestión de trámites en el cual se establezca la planeación y actividades a realizar tendientes a reducir los tiempos de respuesta. Vale la pena resaltar que esta actividad hace parte del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá producto de la auditoría PAD 2019 – 46, y en la cual se establece esta acción en cabeza de la Gerencia de Información Catastral con la participación de la Subgerencia de Información Económica (hallazgos 3.2.1 – 3.2.2)."</i></p> <p>Se evidencia que el 13 de diciembre de 2019 se anota la siguiente descripción: <i>"Teniendo en cuenta que la actividad propuesta no estaba alineada con el origen de la acción correctiva, se cierra y genera una nueva que efectivamente elimine el origen del hallazgo. -"</i></p> <p>Se registró en el ISODOC la ACT-2019-1346 <i>"Incluir dentro de la concertación del plan de trabajo de un profesional de la SIE una actividad de seguimiento a los PQRS y los trámites que se deriven de el"</i>.</p> <p>Se evidencia que el 16 de diciembre de 2019 se ejecuta la tarea con la siguiente descripción: <i>"Con el fin de generar el seguimiento y control para una oportuna respuesta y con calidad, se concertó dentro del plan de trabajo de la funcionaria Gisselt Torres el producto entregable No.4 - Realizar seguimiento a todos los trámites y respuestas relacionadas con PQRS de revisiones de avalúo y autoavalúo y entregar un (1) reporte mensual y/o a solicitud del Subgerente y/o profesional líder de revisión de avalúos. - 100%"</i>.</p> <p>Se adjunta documento de evaluación de gestión como evidencia de la ejecución.</p>
<p>PDA-2019-532</p> <p>(AC) Durante la evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre 2019, la OCI evidenció</p>	<p>Estado actual: cerrado. Fecha de finalización: 31/12/2019</p> <p>Se registró en el ISODOC la ACT-2019-1312 <i>"Los funcionarios en los puntos de atención, subirán directamente las PQRS de los buzones"</i></p>

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

<p>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.</p>	<p><i>de sugerencia, para mejorar los tiempos de atención de las mismas.”.</i></p> <p>Se evidencia que el 20 de noviembre de 2019 se anota la siguiente descripción: <i>“Se cierra para poder reasignarla. - 100%”.</i></p> <p>Se registró en el ISODOC la ACT-2019-1336 <i>“Los funcionarios en los puntos de atención, subirán directamente las PQRS de los buzones de sugerencia, para mejorar los tiempos de atención de las mismas”.</i></p> <p>Se evidencia que el 20 de noviembre de 2019 se ejecuta la tarea con la siguiente descripción: <i>“Los funcionarios en los puntos de atención registran las PQRS recibidas por los buzones, al aplicativo Bogotá Te Escucha. Se anexa archivo con los registros de peticiones de la RED CADE - 100%”.</i></p> <p>El 22 de enero de 2020 se cierra la PDA con el comentario: <i>“Se verifica la eficacia de las acciones y se determina el cierre de la PDA.”.</i></p>
---	---

Fuente: ISODOC

6. CONCLUSIONES

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo 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.

Realizada la verificación al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, se concluye que la entidad ofreció las herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos, así como también las que legalmente se concibieron para la denuncia de actos de corrupción. Respecto de la vigilancia que la Oficina de Control Interno realiza al tratamiento legal de las PQRS, se comprobó la elaboración y publicación de informes, siendo parte de esta obligación la puesta a disposición del presente documento.

También es importante resaltar que, para el periodo analizado, se evidenció el cumplimiento del término legal para dar respuesta a las peticiones que allegan los ciudadanos, esto en desarrollo de los derechos fundamentales que a éstos les asiste.

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

(OM) Se evidenció que el acta 177 del 16 de julio de 2019 no se encontró firmada por el funcionario de la UAECD, y sí por el coordinador del Supercade 20 de Julio, situación podría conllevar al incumplimiento de lo establecido en el procedimiento Atención Canal Presencial, ítem 7.2, el cual señala: *“El funcionario de la UAECD encargado del servicio abre los buzones los días viernes o el último día hábil*



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

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.”.

(AC) Se evidenció que si bien se ha cumplido con la obligación de publicar informe mensual del estado de PQRS en la página web de la entidad, este resulta incompleto, toda vez que no ofrece análisis para el periodo de septiembre a diciembre de 2019, incumpliendo parcialmente 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, que respecto de los requisitos de informe mensual indica que debe ser: “(...) 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 que conlleva a la incorrecta publicación de informes con el lleno de requisitos legales.

(OM) Revisada la efectividad de los controles estandarizados a los procedimientos del Proceso Captura de Información, concretamente de los procedimientos de la voz del ciudadano con código 03-02-PR-09 v.5, la atención canal presencial con código 03-02-PR-01-v3, la atención canal escrito con código 03-02-PR-02-v4, atención canal virtual con código 03-02-PR-03-v3 y de atención canal telefónico: de código 03-02-PR-04-v7; se evidenció que los controles no son efectivos en un 31.58%, lo que podría incumplir lo dispuesto en el “Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v3)”. Por tal motivo se requiere que los controles sean revisados y documentados con el propósito de cumplir con los criterios de análisis y evaluación de mitigación de los riesgos.

7. 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.
- Revisar el cumplimiento de compromisos y lineamientos dados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño con respecto a la gestión de las PQRS.
- 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,

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



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


economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

- Realizar revisión periódica de las actas de apertura de los buzones instalados en la red cede, esto con el fin de identificar a tiempo las eventuales desviaciones en el procedimiento establecido para ello.
- Considerar o evaluar la implementación de un formato de informe que satisfaga las exigencias de la Resolución 3564 de 2015 emitida por el Ministerio de Tecnologías de la Información, en cuanto al contenido, es decir, que se incluyan 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


JOHNY GENDER NAVAS FLORES
Jefe Oficina de Control Interno

ELABORÓ Y VERIFICÓ:
LUIS ANDRÉS ÁLVAREZ TORRADO 
Auditor Contratista – OCI

Copia: Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Planeación y Aseguramiento de Procesos.

 **Revisó:** Walter Hember Álvarez Bustos - Auditor Contratista – OCI



