



**UAECD**  
Catastro Bogotá

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 02-03-2022 01:30:43

Al Contestar Cite Este Nr.:2022IE4154 O 1 Fol:1 Anex:0

**ORIGEN:** Sd:15 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/CORREA RODRIGUEZ

**DESTINO:** DIRECCION GENERAL/RODRIGUEZ SOSA HENRY/ DIRECTO

**ASUNTO:** INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES. QUEJAS. R

**OBS:** PROYECTO / LUIS ANDRES ALVAREZ

## MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorias de la UAECD vigencia 2022.

Fecha: marzo 2 de 2022.

PARA: Dr. HENRY RODRÍGUEZ SOSA  
Director General Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD

DE: ELBI ASANETH CORREA RODRÍGUEZ  
Jefe Oficina de Control Interno -OCI

**ASUNTO:** Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre 2021.

Respetado Doctor Rodríguez:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorias PAA que actualmente ejecuta la Oficina de Control Interno -OCI, en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Unidad, se realizó el seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre 2021.

Consecuente con lo anterior, se adjunta el informe Final de dicho seguimiento.

Cordialmente,

ELBI ASANETH CORREA RODRÍGUEZ  
Jefe Oficina de Control Interno -OCI

Anexo: Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre 2021.

Elaboró: Luis Andrés Álvarez Torrado –Contratista OCI

### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)

Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





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

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia **2022**, a continuación, se presentan los resultados del Informe citado dirigido al director de la UAECD con copia a las áreas o procesos involucrados

Proceso (s): Participación ciudadana y experiencia del servicio.

**NOMBRE DEL INFORME:** Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre de 2021

**1. OBJETIVO GENERAL:** Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2021, 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 ante la UAECD y en los puntos de atención en donde haga presencia la entidad, correspondiente al segundo semestre de 2021.

### 3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Artículo 12º. Funciones de los auditores internos, literal j."*
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."*,
- Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.
- Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 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"*
- Decreto 491 de 2020: *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral"*

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
 Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)



 <p><b>UAECD</b> Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA</h2>
---	---

y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”.

- Circular 003 de 2020 de la Subsecretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Actualización manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”.
- Acuerdo 004 de 2021 “Por el cual se determinan las reglas de organización, funcionamiento y estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se deroga el Acuerdo No. 005 de 2020 y se dictan otras disposiciones”.
- Directiva 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica Distrital: “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.”.
- Procedimientos cargados en SGI para el proceso vigente a diciembre 31 de 2021:
  - Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v6.
  - Atención canal escrito: 03-02-PR-02-v7.
  - Atención canal virtual: 03-02-PR-03-v3.
  - Atención canal telefónico: 03-02-PR-04-v10.
  - Voz del ciudadano: 03-02-PR-09-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 y de plataformas de seguimiento, entre otras. Para la realización de este seguimiento se tuvo en cuenta: la planeación, ejecución, análisis y verificación de la información suministrada por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos y la Oficina de Control Interno Disciplinario, la confrontación de información con base en lo hallado en el portal “Bogotá te escucha” y la elaboración y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno.

#### 5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**5.1 Verificación al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

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

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el</i>	La Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano tiene atribuida, en concordancia con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, 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 2021 “Por el cual se determinan las reglas de organización,

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital


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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





**UAECD**  
Catastro Bogotá

## INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<p><i>cumplimiento de la misión de la entidad.</i></p>	<p><i>funcionamiento y estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se deroga el Acuerdo N° 005 de 2020 y se dictan otras disposiciones”, artículo 28, numeral 5.</i></p> <p>Se verificó que en aplicativo ISODOC que para la fecha de corte, diciembre 31 de 2021, se contaba con los siguientes procedimientos adscritos al “Proceso Captura de Información”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v6.</li> <li>• Atención canal escrito: 03-02-PR-02-v7.</li> <li>• Atención canal virtual: 03-02-PR-03-v3.</li> <li>• Atención canal telefónico: 03-02-PR-04-v10.</li> <li>• Voz del ciudadano: 03-02-PR-09-v7.</li> </ul> <p>Imagen 1. Captura pantalla SGI – Procedimientos.</p>  <p>Fuente: <a href="http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistritalNew/isodocNew/consultas.nsf/Principal?OpenFrameSet">http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistritalNew/isodocNew/consultas.nsf/Principal?OpenFrameSet</a></p> <p>Los anteriores procedimientos se encuentran 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: <a href="http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistrital/isodoc/inicio.nsf?OpenDatabase">http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistrital/isodoc/inicio.nsf?OpenDatabase</a>.</p>
<p><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</i></p>	<p>Se encontró en los archivos digitales de la Oficina de Control Interno, y lo publicado vía web, que se presentó informe semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRS, los resultados fueron publicados en la página web de la entidad conforme se fueron elaborando y presentando a la Dirección para conocimiento de la</p>

**Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital**

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
 Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





**UAECD**  
Catastro Bogotá

## INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<p><i>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>ciudadanía: <a href="http://www.catastrobogota.gov.co/control?field_clasificacion_target_id=62&amp;page=1">http://www.catastrobogota.gov.co/control?field_clasificacion_target_id=62&amp;page=1.</a></p>
<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>En la página web de la entidad, <a href="http://www.catastrobogota.gov.co">www.catastrobogota.gov.co</a> se cuenta con el enlace de acceso a “Bogotá Te escucha” ubicado en primer plano, en la parte central, el cual les permite la conexión directa con el Sistema Distrital Quejas y Soluciones SDQS- “Bogotá Te escucha”. Se pudo comprobar que al ingresar al enlace, está disponible menú desplegable en el cual pueden presentarse denuncias de actos de corrupción. Ver Imagen No.2 y 3.</p> <p>Imagen No. 2. Captura pantalla página web UAECD.</p>  <p>Fuente: <a href="https://www.catastrobogota.gov.co/">https://www.catastrobogota.gov.co/</a></p> <p>Imagen 3. Opción denuncia actos por corrupción.</p>  <p>Fuente: <a href="https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion/?language=es">https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion/?language=es</a></p>

**Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital**

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
 Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





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

Una vez realizada la verificación del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, se concluye que la UAECD 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. El acceso a canales de comunicación vía web, se ofrece desde varias rutas del portal web, conduciendo siempre al portal “Bogotá te escucha”.

Respecto del seguimiento que realiza la Oficina de Control Interno al tratamiento legal de las PQRS, se evidenció la elaboración y publicación regular, cada semestre, del informe de seguimiento, tal y como pudo evidenciarse en la página web.

### 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 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”.*

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”.*

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
 Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)



 <p><b>UAECD</b> Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA</h2>
---	---

*Numeral 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.*

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

*“Artículo 5º: Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*

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

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

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

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

### Situación evidenciada

A partir de la información enviada por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano vía correo electrónico, para el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021, y confrontado con lo hallado en el portal “Bogotá te escucha”, se radicaron 2.062 peticiones ante la UAECD (Derecho de Petición de Interés Particular, Reclamo, Consulta, Solicitud de Acceso a la Información, Derecho de Petición de Interés General, Solicitud de Copia, Queja, Denuncia por Actos de Corrupción, Felicitación y Sugerencia); del análisis estadístico realizado se observó:

Los canales más utilizados por la ciudadanía para radicar sus solicitudes fueron la página web con 1.642 radicaciones equivalentes al 79,6%, E-mail con 290 radicaciones que corresponden al 14,06%, canal escrito registró 69 radicados que representan el 3,34%, vía presencial con 33 peticiones correspondientes al 1,60%, telefónicamente se presentaron 25 radicaciones que son el 1,21% y a través del buzón una solicitud que representan el 0,04%.

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





**UAECD**  
Catastro Bogotá

## INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

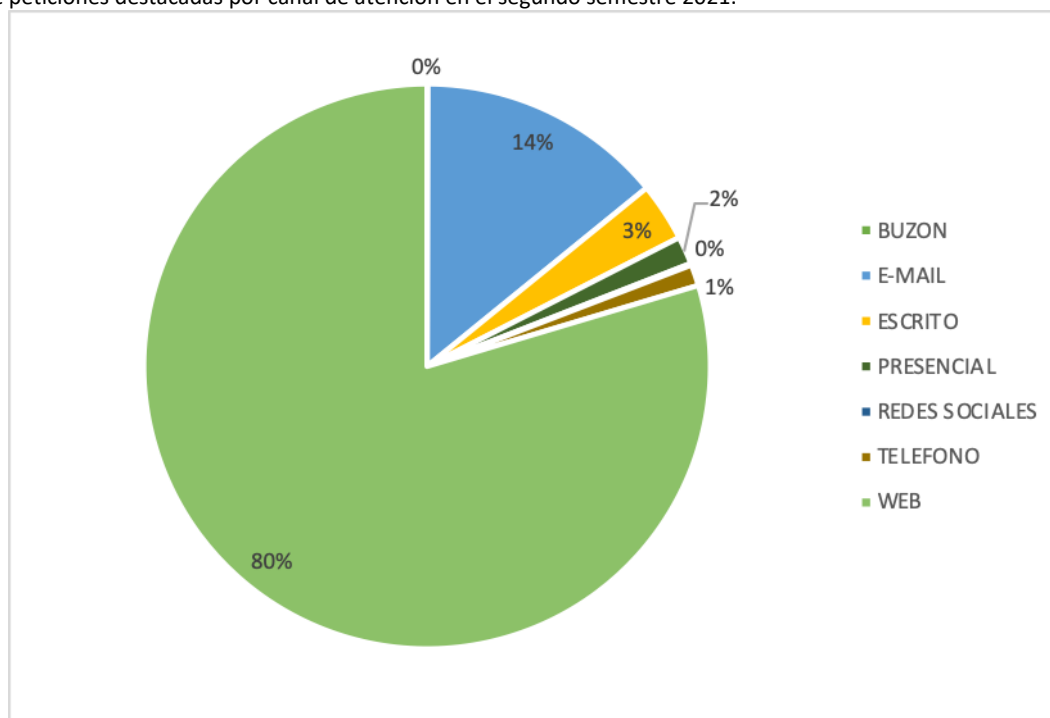
Se procedió a la revisión de las actas de apertura de los buzones de los *Supercades*, suscritas entre el 2 de julio y el 31 de diciembre de 2021. Se encontró la suscripción de las actas de apertura de los buzones de sugerencia los martes o viernes de cada semana siguiendo el consecutivo, registrando, en el caso de el único escrito presentado por dicha vía, el formato diligenciado y el tipo de requerimiento. Se encontró que las actas están debidamente firmadas, con el lleno de requisitos, y puestas a disposición de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano en consonancia con el “*Procedimiento Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v6*” actividades de la 9 a la 10 referidas a la apertura de buzón.

### 5.1.1.1 PQRSD clasificadas por canal y tipo.

Respecto de la clasificación por tipo de petición, los más recurrentes durante el período objeto de auditoría en su orden fueron: los derechos de petición de interés particular con 1.124 solicitudes que representaron el 54,51%, seguido de reclamos con 399 equivalentes al 19,35% y las consultas presentadas en 167 ocasiones, es decir, el 8,09%.

En los siguientes gráficos y tablas se representan las peticiones clasificadas en canal de recepción y por tipología, esto a partir de la información remitida por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano para el periodo comprendido entre julio 1 y diciembre 31 de 2021.

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el segundo semestre 2021.



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

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)



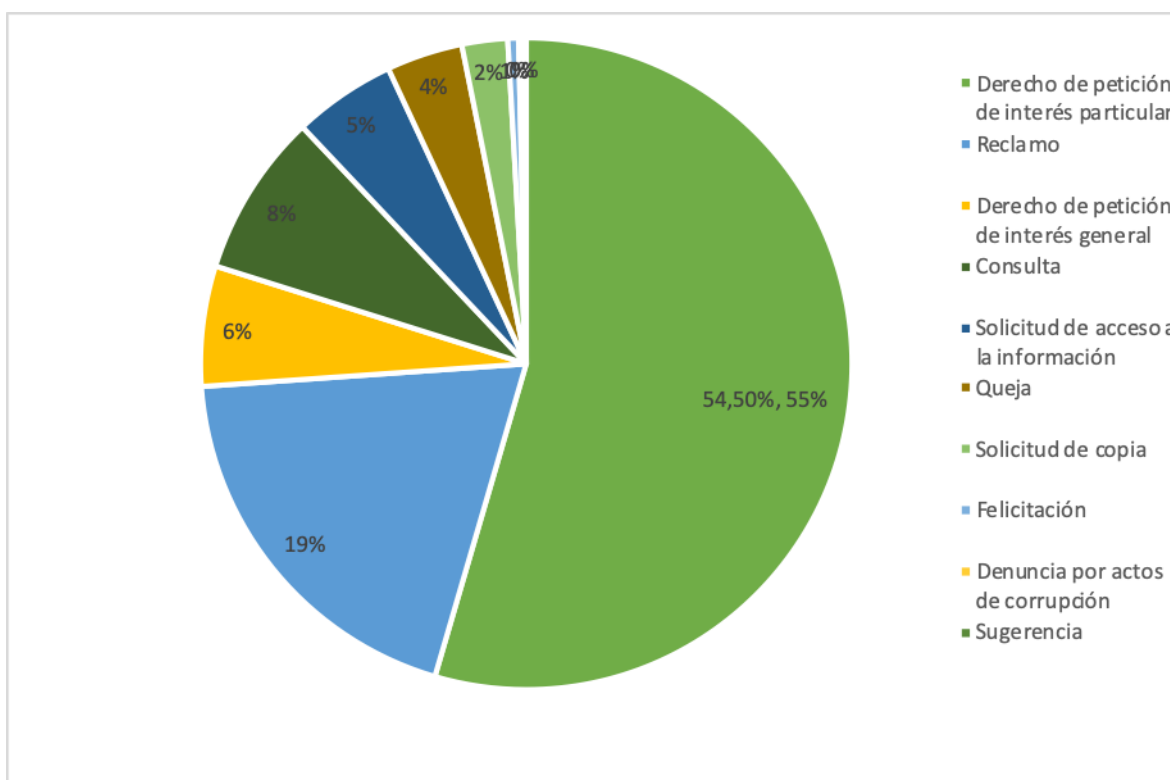


Tabla 2: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el segundo semestre 2021.

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Web	1.642	79,63%
E-mail	290	14,06%
Escrito	69	3,34%
Presencial	33	1,60%
Teléfono	25	1,21%
Redes Sociales	2	0,096%
Buzón	1	0,048%
<b>Total</b>	<b>2.062</b>	<b>100,00%</b>

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 2021.



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**

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
 Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





**UAECD**  
Catastro Bogotá

## INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

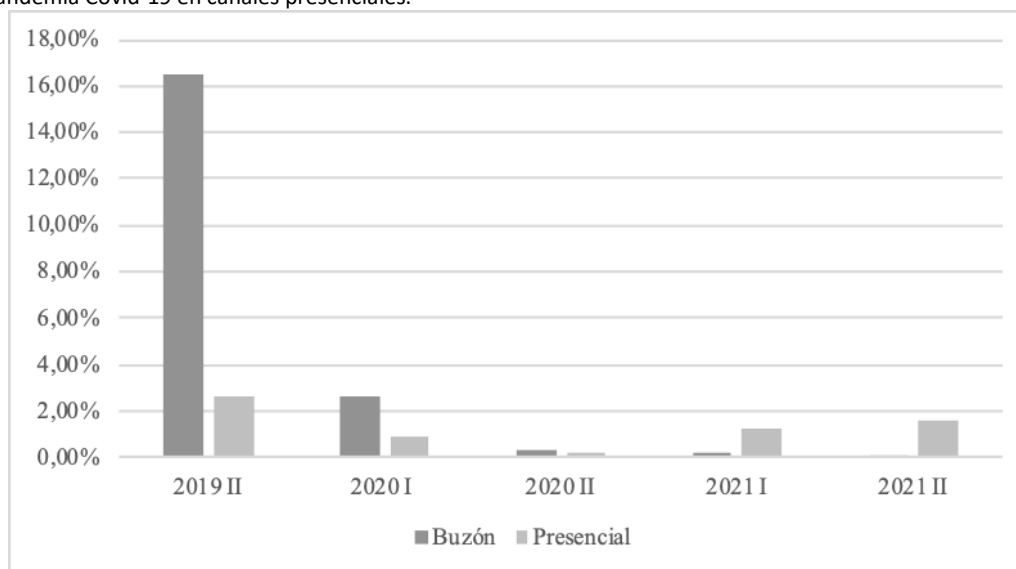
Tabla 3: Número de peticiones destacadas por tipología en el segundo semestre 2021

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Derecho de petición de interés particular	1124	54,51%
Reclamo	399	19,35%
Consulta	167	8,09%
Derecho de petición de interés general	123	5,96%
Solicitud de acceso a la información	105	5,09%
Queja	78	3,78%
Solicitud de copia	47	2,27%
Felicitación	11	0,533%
Denuncia por actos de corrupción	5	0,242%
Sugerencia	3	0,145%
<b>Total</b>	<b>2.062</b>	<b>100,00%</b>

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

En los informes precedentes, se ha presentado un análisis del impacto de la pandemia generada por el Covid-19, de manera particular en algunos periodos con la incidencia de las medidas de aislamiento social decretadas por el gobierno nacional y local; en esta ocasión, si bien no hubo medidas de aislamiento estrictas, sí resulta evidente que no se ha llegado a niveles de atención pre pandemia. En el informe anterior hubo un aumento en la recepción de PQRSD respecto del periodo 2020-II pero con una continua baja en los canales que requieren presencia de los ciudadanos, y en ésta ocasión, si bien aumentó sensiblemente la presentación de requerimientos vía presencial, en los buzones continúa reduciéndose (16,48% en 2019 II, 2,64% en 2020 I, 0,36% en 2020 II, 0,26% en 2021 I y 0,048% 2021 II). A continuación, se presenta la recepción de PQRSD en canales de atención presencial/buzón para los tres periodos inmediatamente anteriores y el presente:

Grafica 3: Incidencia pandemia Covid-19 en canales presenciales.



### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





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

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

**Reclamos:** pudo establecerse que estuvieron relacionados en su mayoría (66,7%) con solicitudes de trámites no inmediatos que tienen un proceso autónomo a cargo de la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica. Esta tipología también se vio influida por situaciones en las que se había presentado alguna petición, que no fue considerada como tal al tener un procedimiento autónomo, situación que se había informado al peticionario, y el ciudadano consideró presentar el “reclamo” por no resolución de la petición.

**Derechos de petición de carácter particular:** por definición del Manual de Atención a la Ciudadanía - SAC-M001 - V03 de la Alcaldía Mayor son “*Solicitud elevada por un (a) ciudadano (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo*”, y en los casos ingresados a la UAECD se encontró que 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, desenglobes de predios, inscripción de la dirección en el folio de matrícula inmobiliaria, certificaciones catastrales, entre otros.

**Felicitaciones:** son una “*Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública*”; para el periodo de análisis se reportaron 11 radicados, hicieron alusión al servicio brindado en los puntos de atención SuperCADE.

**Consultas:** por definición del Manual de Atención a la Ciudadanía son “*(...) el derecho que posee todo ciudadano (a) de indagar sobre el estado de gestión de un requerimiento tramitado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)*” y las “*Solicitudes de acceso a la información*” se encontró en el análisis que hicieron referencia a trámites catastrales que adelanta la UAECD y a temas del resorte de otras entidades, las cuales fueron trasladadas por competencia.

A partir de la información remitida y lo confrontado en el aplicativo “*Bogotá te escucha*” se encontró que como regla general, en las peticiones especialmente, las respuestas dadas en cada caso estuvieron referidas a orientar a los ciudadanos indicándoles que al tratarse la petición de un trámite especial, autónomo en la entidad, este involucra varias etapas y que esta se resolvía en orden de radicación en cumplimiento de la Resolución 70 de 2011 artículo 122, Resolución 1168 de 2013, Resolución Conjunta 1101 de 2020 Instituto Geográfico Agustín Codazzi y Resolución 1055 de 2012 artículo 15 del IGAC respectivamente. Este tipo de respuesta se encontró acorde a las normas que rigen la petición, toda vez que si bien no se resuelve de fondo la solicitud, se envió respuesta parcial al ciudadano indicando el estado de la solicitud toda vez que la solución de fondo amerita la expedición de un acto administrativo expedido por el área misional.

En algunas ocasiones, se encontró que las peticiones fueron direccionadas a las dependencias de la Unidad bien sea porque el peticionario identificó la oficina por su especialidad, o porque la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, a partir de la entrada en vigencia del acuerdo 004 de 2021, consideró dirigirla a alguna en especial para obtener una respuesta precisa y técnica si se amerita.

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
 Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)



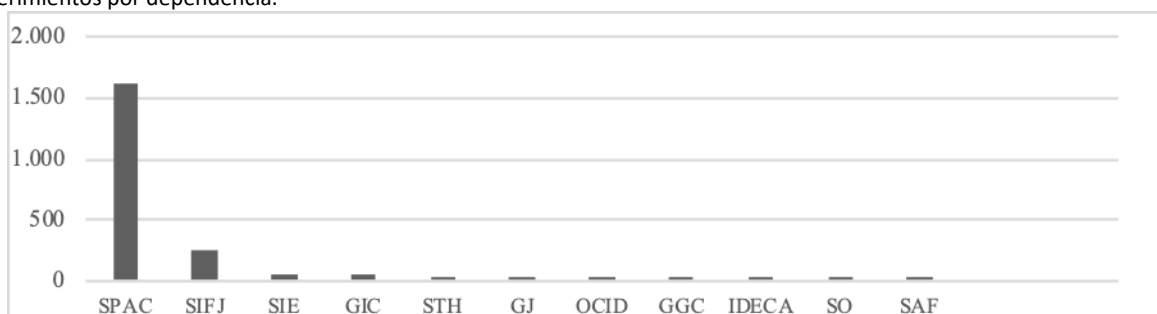


**UAECD**  
Catastro Bogotá

## INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

A partir de la información objeto de análisis, se concluye que es la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano la que más requerimientos reporta, con un total de 1.618 equivalentes al 78,13%, seguida de la Subgerencia de Información Física y Jurídica con 241, (11,64%) PQRS a su cargo y la Subgerencia de Información Económica con 56, (2,70%) requerimientos. Teniendo en cuenta esta discriminación por dependencias, se evidencia la estrecha relación entre éstos y el objeto de peticiones más recurrente, al ser las oficinas que adelantan los trámites de atención no inmediata. En el siguiente gráfico se evidencia lo hallado tras el análisis de la información recibida.

Gráfica 4: Requerimientos por dependencia.



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

Tabla 4: Número de peticiones destacadas por dependencia en el segundo semestre 2021.

Dependencia	Número de requerimientos	Porcentaje de requerimientos
Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano - SPAC	1.618	78,13%
Subgerencia de Información Física y Jurídica - SIFJ	241	11,64%
Subgerencia de Información Económica - SIE	56	2,70%
Gerencia de Información Catastral - GIC	42	2,03%
Subgerencia de Talento Humano - STH	39	1,88%
Gerencia Jurídica - GJ	35	1,69%
Oficina de Control Interno Disciplinario - OCID	12	0,58%
Gerencia de Gestión Corporativa - GGC	8	0,39%
IDECA	5	0,24%
Subgerencia de Operaciones - SO	4	0,19%
Subgerencia Administrativa y Financiera - SAF	2	0,10%
<b>Total</b>	<b>2.062</b>	<b>100%</b>

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

Ahora bien, se verificó la información enviada por la SPAC 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 2021, concluyendo que las peticiones fueron atendidas con oportunidad en la mayoría de los casos.

Se encontró que en 92 ocasiones se reportó una extensión de los términos de respuesta más allá de lo permitido por la ley, y esto obedeció a diferentes razones, la primera de ellas se registra como cierre por vencimiento de término de ampliación

### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





**UAECD**  
Catastro Bogotá

## INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

o aclaración en la petición por parte de los ciudadanos, esto en los casos previstos por la ley según artículo 17 de la ley 1755 de 2015:

*“Artículo 17. (...) cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*

*A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.*

*Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.*

*Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.”*

Así las cosas, se encontró que en 95 ocasiones la SPAC procedió al cierre por no presentarse aclaración o ampliación por parte del ciudadano, presentándose así el fenómeno del desistimiento.

De otro lado, y realizando una verificación a la oportunidad de respuesta, se halló la situación de trece (13) peticiones en las que los tiempos sobrepasaron los términos legales. Al respecto se realizará un análisis a continuación tras la presentación de los casos referidos:

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

Ítem	Número Petición	Tipo De Requerimiento	Días vencimiento	Canal	Dependencia
1	1824802021	Reclamo	3	E-mail	GJ
2	1965032021	Reclamo	1	E-mail	SIFJ
3	1972682021	Derecho de peticion de interes particular	1	Web	SIE
4	2269572021	Derecho de peticion de interes particular	11	Web	SPAC
5	2269582021	Derecho de peticion de interes particular	14	Web	SPAC
6	2269772021	Derecho de peticion de interes particular	11	Web	SPAC
7	2270802021	Derecho de peticion de interes particular	12	Web	SPAC
8	2272592021	Derecho de peticion de interes particular	11	Web	SPAC
9	2273152021	Derecho de peticion de interes particular	14	Web	SPAC
10	2276152021	Derecho de peticion de interes particular	11	Web	SPAC
11	2276182021	Derecho de peticion de interes particular	12	Web	SPAC
12	2286292021	Reclamo	1	E-mail	SIFJ

### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)



 <p><b>UAECD</b> Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA</h2>
---	---

13	2457542021	Solicitud de copia	1	E-mail	SIFJ
----	------------	--------------------	---	--------	------

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

A partir de la verificación realizada a la información aportada, se encontró que, de las 13 radicaciones con días de vencimiento, 8 correspondieron a la SPAC. Revisados los asuntos, el contenido, origen y tema, se encontró que en todos los casos correspondió a derecho de petición de interés particular relacionados con avalúo catastral, y presentados todos por la Sociedad Fondo Inmobiliario S.A. vía web el 9 de julio de 2021. Se encontró así mismo que la SPAC solicitó en todos los casos prórroga del tiempo en virtud del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, encontrándose así en cumplimiento de los términos de ley.

Los radicados 1965032021, 2286292021 y 2457542021 correspondieron a la Subgerencia de Información Física y Jurídica, todos con un día de vencimiento y relacionados con demoras en trámites que adelanta la Unidad (certificación cabida y linderos). El radicado 1972682021 estaba asignado a la Subgerencia de Información Económica y se relacionó con pago por participación en plusvalía. El reclamo con número 1824802021 asignado a la Gerencia Jurídica hizo alusión a demora en trámite de recurso de apelación, emitiéndose respuesta en la que se manifiesta el traslado a dependencia que tramitó inicialmente la solicitud, sin que mediara prórroga.

**(Acción Correctiva) AC** A partir del Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre de 2021, y con base en la información disponible a través del sistema "Bogotá te escucha", se encontró que los radicados 1965032021, 2286292021, 2457542021 (SIFJ), 1972682021 (SIE) y 1824802021 (GJ) fueron respondidos extemporáneamente por parte de las áreas respectivas, conllevando esto al incumplimiento de lo estipulado en el artículo 14 " *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*" de la Ley 1755 de 2015, no habiendo documentos que soporten la solicitud de ampliación de término o de información por parte del peticionario.

Con el propósito de verificar el cumplimiento de los criterios normativos antes mencionados, se concluye que, para una población finita de 2.062 requerimientos, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, se debería tomar una muestra de 150 requerimientos peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021 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, con el caso particular de las solicitudes relacionadas en la Tabla No. 5.

Así mismo, con la revisión de la muestra se evidenció que el 41,2% 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.

### 5.1.2 Traslado de peticiones según competencia

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





**UAECD**  
Catastro Bogotá

## INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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

### Situación evidenciada

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 208 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito .

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.

**5.1.3 Verificación cumplimiento Directiva 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica Distrital**, cuyo asunto hace referencia a *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.”.*

### Situación evidenciada

Tabla No. 6. Verificación cumplimiento Directiva 001 de 2021.

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>“2. Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.</i></p> <p><i>Las entidades que reciban denuncias por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán ser registradas, sin excepción, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha”, independientemente del canal de recepción, y clasificadas por el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”, el cual la direccionará de forma automática a la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces en dicha entidad u organismo distrital.”.</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. 7, 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> Adicionalmente se observó a través del SDQS que las denuncias radicadas por los ciudadanos se direccionaron a la Oficina de Control disciplinario.</p>

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)



 <p><b>UAECD</b> Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA</h2>
---	---

<p>2. Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS</p>	
<p><i>“Las Oficinas de Control interno Disciplinario o quien haga sus veces en cada entidad u organismo distrital, deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, un informe acerca de las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, tramitados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, así como las acciones adelantadas en cada caso. Este reporte se deberá enviar semestralmente, antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año, y deberá contener los campos establecidos en la matriz adjunta a esta directiva como anexo (Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información), guardando en todo caso la reserva de la actuación disciplinaria y salvaguardando la información personal de los quejosos e investigados acorde a la ley de protección de datos personales.”.</i></p>	<p>Se observó que en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 001 de 2021, la Oficina de Control Disciplinario, presentó mediante memorando 2021EE40443 del 13 de octubre de 2021 informe de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción presentadas en la entidad; registrando que bajo los lineamientos establecidos, esto es “(...) posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses”, la recepción de cuatro casos de presunta corrupción, esto para los radicados No. 1322822021, 1323102021, 2389602021 y 2527482021.</p>

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

Adicionalmente, con base en la información enviada por la GCAU, se evidenció que durante el primer semestre del 2021 se reportaron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones cinco (5) denuncias por posibles actos de corrupción, de las cuales tres dieron lugar a apertura de expediente.

Tabla No. 7. Procesos Disciplinarios con origen en SDQS.

No. Proceso	Asunto	Estado Actual
021/2021	El ciudadano denuncia presuntos actos de corrupción al interior de la UAECD relacionados con solicitud de dineros para la gestión de trámites de plusvalía	Terminación del procedimiento en Indagación Preliminar.
030/2021	Presuntas irregularidades en la provisión de cargos de servidores.	Auto Inhibitorio.
029/2021	Presuntas irregularidades en la información registrada del predio "El Nacedero" solicitando reconstrucción de las diligencias.	Auto de Apertura Indagación Preliminar.

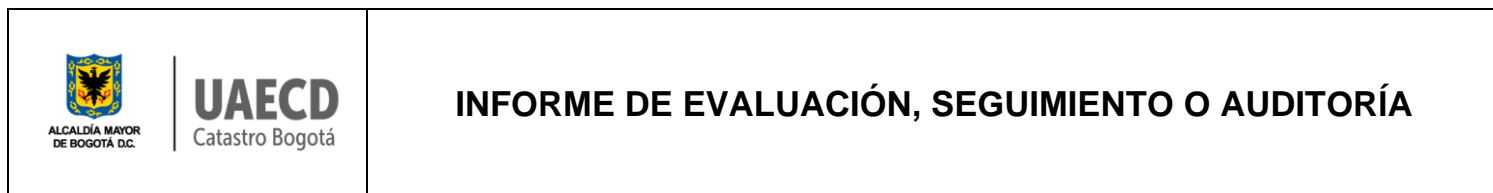
Fuente: información remitida por la OCID.

### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
 Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)







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

Solicitada la información a la Subgerencia Jurídica se evidenció que la Unidad fue accionada con 82 tutelas, por la presunta violación al derecho de petición, en algunos casos coincidiendo con otras presuntas vulneraciones a derechos, los cuales hacían referencia en su mayoría 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.

Se encontró dentro de esta información que 53 fueron falladas a favor de la Unidad en primera instancia, en 4 ocasiones en segunda instancia, en seis de los casos reportados se registra que aún está en trámite la resolución de la acción de tutela, en uno se encontró que están en cumplimiento del fallo de tutela y en dieciocho casos más que la Unidad fue desvinculada por providencia judicial.

A partir de lo hallado vía Siproj, se encontró que la defensa se orientó a exponerle 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 1149 de 2021 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 comprobó 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, es decir la remisión efectiva de la respuesta a la petición, por la falta de legitimación por pasiva de la entidad, entre otros.

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

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

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

#### Situación evidenciada:

Con base en la información remitida por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, se evidenció que 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 diciembre de 2021 en los tiempos que a continuación se describen:

Tabla 7: Publicación informes a Veeduría Distrital.

Periodo del informe	Fecha de publicación
Julio	13/08/2021

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
 Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)



 <p><b>UAECD</b> Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA</h2>
---	---

Agosto	17/09/2021
Septiembre	19/10/2021
Octubre	22/11/2021
Noviembre	17/12/2021
Diciembre	18/01/2022

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

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.

Los informes que mensualmente se envían a Veeduría tienen distribución de la siguiente manera: clasificación 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 análisis.

### 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-v7 en las condiciones especiales de operación, se establece en el numeral 3.7: *Se presentará al Comité Directivo de la Entidad informe de los requerimientos por PQRS por tipo de solicitud para facilitar la toma de decisiones.*

#### Situación evidenciada

Se pudo comprobar que la Gerencia Comercial de Atención al Usuario en 4 de las 5 sesiones que tuvieron lugar en el segundo semestre de 2021 presentó el estado mensual de las PQRS al Comité Directivo, quedando a cargo de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano lo correspondiente a noviembre de 2021 en la sesión del 30 de diciembre. Las reuniones del Comité ocurrieron entre el 26 de agosto y el 30 de diciembre de 2021.

Tabla 10: Presentación estado PQRS al Comité Directivo.

Periodo informe	Número de acta	Fecha del acta
Junio y julio 2021	09	28/08/21
Agosto 2021	10	28/09/21
Septiembre 2021	11	21/10/21
Octubre 2021	12-2	20/11/21
Noviembre 2021	13	30/12/21

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

Se verificó que en las citadas actas se hace presentación del estado de las PQRS para los periodos de análisis, tras lo cual se hace análisis por parte de la Gerente Comercial y de Atención al Usuario hasta el acta 12-2, toda vez que el informe presentado en el acta 13 correspondió a la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano.

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





**UAECD**  
Catastro Bogotá

## INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

### 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 UAECD ([www.catastrobogota.gov.co](http://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](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, se halló en la página web de la entidad documentos en formato Excel que incluyen aspectos como: total de peticiones mensuales recibidas, canales de interacción, tipología o modalidades, subtemas más reiterados, total peticiones traslados 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 análisis. 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.

En lo relacionado con la correcta publicación, se encontró en la información enviada por la GCAU o SPAC, según el periodo, el soporte de publicación de los informes en las fechas descritas a continuación. Se adjunta imagen que da cuenta de la puesta a disposición al público de los informes correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2021:

Tabla 11: Publicación informes en la página de la UAECD.

Periodo del informe	Fecha de publicación
Julio	19/08/2021
Agosto	20/09/2021
Septiembre	21/10/2021
Octubre	23/11/2021
Noviembre	20/12/2021
Diciembre	24/01/2022

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

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





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

#### 5.3.1 Verificación del riesgo establecido.

Teniendo en cuenta el cambio en la cadena de valor, en el cual el proceso denominado “Participación ciudadana y experiencia del servicio” entró en vigencia el 22 de febrero de 2022, pero para la fecha de corte del presente informe el proceso vigente para la materia de análisis era el de “Captura de Información”, se procedió a verificar el mapa de riesgos de éste último para la vigencia 2021, en el cual se valoraron nuevamente los riesgos identificados y las acciones del plan de tratamiento, encontrándose publicado en el aplicativo ISODOC-SGI. Se identificaron tres riesgos zona de riesgo residual “Extremo”: “Trámites de información física y jurídica no atendidos con la capacidad operativa”, “Trámites de información económica no atendidos con la capacidad operativa” y “Trámites de información geográfica no atendidos de acuerdo con la capacidad operativa”. Un riesgo en zona residual “Moderado”: *Predios programados desactualizados e Inconsistencia en los cálculos para los trámites de plusvalía.*

Según seguimiento al plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR, correspondiente al 4º trimestre de 2020 del Proceso Captura de Información, se evidenció que no hubo materialización de riesgos.

Respecto de los riesgos de corrupción, se registra uno calificado como “Alto”: *Posible obtención de beneficios propios o de particulares a través del uso, disposición o manipulación de información de los predios o de la adulteración de documentos.* Según seguimiento plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR del cuarto trimestre de 2021, no reportó materialización de los riesgos y se programaron tres acciones con un porcentaje de avance del 100%:

- “(…) 1. Realizar los procesos de inducción y entrenamiento al puesto de trabajo al personal que ingrese producto de concursos y encargos.  
2. Documentación y socialización de los nuevos documentos y/o mejora de los existentes.  
3. Realizar análisis, si se presenta, de las comunicaciones relacionadas con conflictos de interés, con el fin de establecer acciones para su tratamiento.

Ahora bien, con relación a los riesgos de seguridad digital, se identificaron cuatro: “Pérdida de Confidencialidad e Integridad Trámites No Inmediatos - Información Análoga” (moderado), “Pérdida de Confidencialidad e Integridad Trámites No Inmediatos - Información Digital / Electrónica” (bajo), “Pérdida de Disponibilidad Trámites No Inmediatos - Información Digital / Electrónica” (alto) y “Pérdida de Disponibilidad FilseServer SIE” (moderado). Sobre éstos, se formularon seis acciones con un 100% de avance con corte al IV trimestre, y sin materialización.

#### 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 (DIE-PR-05-v1)”, toda vez que era el proceso vigente a la fecha de corte del presente informe. De lo cual se observó:

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)




 <p><b>UAECD</b> Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA</h2>
---	---

Tabla No. 12 Efectividad Controles

CONTROL (PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL 03-02-PR-01-v6.)	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 6. Confirmar que la atención haya resuelto la solicitud y finalizar la atención.	Sí	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 9. Verificar el cumplimiento en la apertura y elaboración de actas.	Sí	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.

CONTROL (PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO 03-02-PR-02-v7)	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 4. Recibir, leer y analizar solicitudes para dar respuesta.	Sí	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 7. Revisar los oficios de respuesta.	Sí	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, 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.)	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 2. Confirmar que todas las solicitudes fueron atendidas.	Sí	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, 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 TELFÓNICO 03-02-PR-04-v9.)	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 17. Confirmar que la respuesta haya resuelto la solicitud.	Sí	Se comprobó el efectivo cumplimiento pudiéndose evidenciar los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.

CONTROL (PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO 03-02-PR-09-v7.)	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 9. Verificar que las PQRS se encuentren cerradas.	Sí	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.

### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
 Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)



 <p><b>UAECD</b> Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA</h2>
---	---

CONTROL (PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO 03-02-PR-09-v7.)	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 12. Analizar la información y tomar decisiones.	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.

Así las cosas, tras someter cada una de las actividades a la evaluación de cumplimiento de los criterios establecidos en el *Procedimiento gestión de riesgos (DIE-PR-05-v1)*, se evidenció que los controles son efectivos en un 100%.

### Hallazgos

**(AC)** A partir del Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre de 2021, y con base en la información disponible a través del sistema “Bogotá te escucha”, se encontró que los radicados 1965032021, 2286292021, 2457542021 (SIFJ), 1972682021 (SIE) y 1824802021 (GJ) fueron respondidos extemporáneamente por parte de las áreas respectivas, conllevando esto al incumplimiento de lo estipulado en el artículo 14 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*” de la Ley 1755 de 2015, no habiendo documentos que soporten la solicitud de ampliación de término o de información por parte del peticionario.

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	A partir del Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre de 2021, y con base en la información disponible a través del sistema “Bogotá te escucha”, se encontró que los radicados 1965032021, 2286292021, 2457542021 (SIFJ), 1972682021 (SIE) y 1824802021 (GJ) fueron respondidos extemporáneamente por parte de las áreas respectivas, conllevando esto al incumplimiento de lo estipulado en el artículo 14 “ <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i> ” de la Ley 1755 de 2015, no habiendo documentos que soporten la solicitud de ampliación de término o de información por parte del peticionario.	X		Ley 1755 de 2015	Subgerencia de Participación y Atención Ciudadano	BTE

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)





### 6. DEBILIDADES:

Se encontró que la demora en la atención de trámites no inmediatos como revisión de avalúo, aclaración y corrección de área, corrección de uso y destino, certificaciones de cabida y linderos, desenglobes de predios, inscripción de la dirección en el folio de matrícula inmobiliaria, certificaciones catastrales; son el hecho generador de buena parte de las PQRSD radicadas en la Unidad.

### 7. CONCLUSIONES

Se concluye que la Unidad, en cumplimiento a la normatividad, ofreció a la ciudadanía las herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos. También se evidenció que se facilitó a la ciudadanía las herramientas para la denuncia de eventuales actos de corrupción a cargo de la Oficina de Control Interno Disciplinario, así como la remisión de información para el seguimiento de tales hechos.

La GCAU y la SPAC dieron cumplimiento al reporte de informes a la Veeduría Distrital en el desarrollo de su función de control preventivo, esto de manera oportuna.

Se verificó el reporte efectivo del estado de PQRSD en el aplicativo “Bogotá te escucha” que sirve a la ciudadanía para verificar el estado de sus trámites.

Se evidenció el cumplimiento de reporte de información según la Directiva 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica Distrital por parte de la OCID, así como la gestión por parte de ésta de las denuncias por presuntos hechos de corrupción.

Se encontró que las dependencias involucradas en la generación de informes de PQRSD, la GCAU y SPAC según el periodo, presentaron a las dependencias la información de seguimiento al tratamiento de requerimiento de manera periódica.

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

### 8. RECOMENDACIONES

- Realizar seguimiento e implementar acciones para evitar que se presenten requerimientos con contestaciones por fuera de los términos de Ley, en especial los referidos a trámites no inmediatos, toda vez que se ha identificado que son los más recurrentes y son el objeto de la Acción Correctiva formulada en este informe.
- Analizar y realizar las modificaciones necesarias para mejorar los tiempos de respuesta en los trámites no inmediatos.

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)  
 Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)



 <p><b>UAECD</b> Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA</h2>
---	---

- Incluir en la generación de los nuevos procedimientos los avances logrados en los informes precedentes, toda vez que se evidenció la inclusión de las recomendaciones dadas para la mejora en cumplimiento de los criterios establecidos en el *Procedimiento gestión de riesgos (DIE-PR-05-v1)*.



**ELBI ASANETH CORREA RODRIGUEZ**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Elaboró: Luis Andrés Álvarez – Abogado Contratista OCI.

Revisó: Walter Álvarez – Ingeniero Contratista OCI.

**Copia:** SPAC, OAPAP y OCID.

#### Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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](http://www.catastrobogota.gov.co)

Trámites en línea: [catastroenlinea.catastrobogota.gov.co](http://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co)

