

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 11/08/2023 14:08:41
Al contestar cite este número: 2023IE1877201 Folios: 1 Anexos: 1
ORIGEN: Sd:92 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/CORREA RODRIGUEZ
DESTINO: DIRECCION GENERAL/RODRIGUEZ SOSA HENRY
ASUNTO: Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defer
OBS: Plan Anual de Auditorías PAA 2023

Memorando

Fecha elaboración: 11 de agosto de 2023

Para: Henry Rodriguez Sosa
Director_General
Jose Ignacio Peña Ardila
Subgerente_Subpac
Eugenio Elias Cortes Reyes
Gerente_Gerencia Ideca
Nidia Constanza Ochoa Mendez
Gerente_Gcau

De: Elbi Asaneth Correa Rodriguez
Jefe_Oficina_Oci

Referencia: Plan Anual de Auditorías PAA 2023

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

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 Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social.

Consecuente con lo anterior, adjunto con el presente le remito para su consideración y demás fines, el Informe Final de dicho seguimiento.

Cordialmente,

ELBI ASANETH CORREA RODRÍGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social.

Memorando

Aprobado digitalmente por:

Elbi Asaneth Correa Rodriguez

Jefe_Oficina_Oci

Fecha y hora: 11/08/2023 14:08:41

Elaboró: Ricardo Andres Paloma Puentes

Revisó: Ricardo Andres Paloma Puentes Funcionario_Oci



Código de verificación: 3742533665



UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia **2023**, 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 Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social.

1. OBJETIVO GENERAL: Verificar que el tratamiento a PQRS se de acuerdo con las normas legales vigentes, así como seguimiento al ejercicio del defensor de ciudadano y procesos de la participación ciudadana y control social.

2. ALCANCE: Actividades orientadas al fortalecimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas ante la UAECD y en los puntos de atención en donde haga presencia la entidad, correspondiente al primer semestre de 2023. Referido al rol del defensor del ciudadano, todas las actividades desarrolladas por éste en cumplimiento a las funciones establecidas en el Dec. 392 de 2015, así como lo que desde las demás dependencias se ha ejecutado en el marco del plan de participación ciudadana y control social.

3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Artículo 12º. Funciones de los auditores internos, literal j."*
- Ley 1755 de 2015 *"Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición..."*,
- Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*.
- Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020.
- Ley 2080 de 2021: *"Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"*.
- Acuerdo 630 de 2015 *"Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"*
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como asunto *"implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos"*
- Decreto 491 de 2020: *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral"*

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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

- Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 392 de 2015: “Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.
- Circular 003 de 2020 de la Subsecretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Actualización manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”.
- Acuerdo 004 de 2021 “Por el cual se determinan las reglas de organización, funcionamiento y estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se deroga el Acuerdo No. 005 de 2020 y se dictan otras disposiciones”.
- Directiva 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.”.
- Circular 09 de 2016, expedida por la Veeduría Distrital cuyo asunto es “Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015”.
- Procedimientos cargados en SGI:
 - PCE-PR-01 v1 Procedimiento Atención Canal Telefónico.
 - PCE-PR-02 v1 Procedimiento Atención Canal Escrito.
 - PCE-PR-03 v1 Procedimiento Atención Canal Presencial.
 - PCE-PR-04 v2 Procedimiento Atención PQRS.
 - PCE-PR-05 v1 Procedimiento Atención Canal Virtual.

4. METODOLOGÍA

La evaluación se ejecutó aplicando las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, se incluyó técnicas como observación, revisión documental y de plataformas de seguimiento, entre otras. Para la realización de este seguimiento se tuvo en cuenta: la planeación, ejecución, análisis y verificación de la información suministrada por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Gerencia IDECA, en lo referido al rol del defensor del ciudadano, 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”.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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

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

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

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

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</i>	La organización funcional que prevé el Acuerdo 004 de 2021, indica que la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano tenga 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. El 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 N° 005 de 2020 y se dictan otras disposiciones”, se refiere a tales funciones en el artículo 28, numeral 5. Se verificó que en aplicativo ISODOC cuenta con los siguientes procedimientos adscritos al “Participación ciudadana y experiencia del servicio”: - PCE-PR-01 v1 Procedimiento Atención Canal Telefónico. - PCE-PR-02 v1 Procedimiento Atención Canal Escrito. - PCE-PR-03 v1 Procedimiento Atención Canal Presencial. - PCE-PR-04 v2 Procedimiento Atención PQRS. - PCE-PR-05 v1 Procedimiento Atención Canal Virtual. Los anteriores procedimientos se encuentran asociados al proceso <i>Participación ciudadana y experiencia del servicio</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/catastrodistrital/isodoc/inicio.nsf?OpenDatabase.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

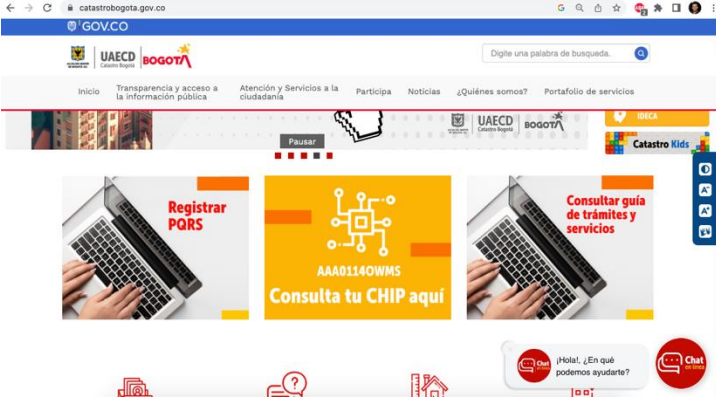
Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i>	Se halló en carpetas digitales y en la página web de la entidad, que la Oficina de Control Interno, ha presentado informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRS. La presentación consistió en la remisión de resultados a la Dirección, previa construcción de informe final, y publicación en enlace web: Primer semestre de 2022: https://www.catastrobogota.gov.co/control/informe-de-seguimiento-las-peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias Segundo semestre de 2022: https://www.catastrobogota.gov.co/control/informedeseguimientopqrs-d-ii-semester-del-2022
<i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</i>	La Unidad cuenta en el enlace web (www.catastrobogota.gov.co) con acceso a “Bogotá Te escucha”, el cual está 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”. Al ingresar, se pudo comprobar que está disponible un menú desplegable en el cual pueden presentarse denuncias de actos de corrupción, inclusive de forma anónima, así como registrar peticiones, en cualquier modalidad, o consultar las que se encuentren en trámite. Ver Imagen No.2 y 3. Imagen No. 1. Captura pantalla página web UAECD.  Fuente: https://www.catastrobogota.gov.co/

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

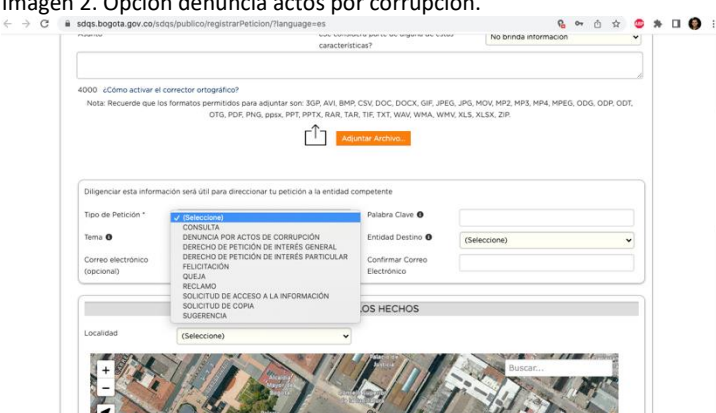
Av. Carrera 30 No. 25 - 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
 Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	Imagen 2. Opción denuncia actos por corrupción.  Fuente: https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/regarPeticion/?language=es

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

Se verificó que la UAECD ofreció las herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos de conformidad la Ley 1474 de 2011. En este mismo sentido, se ofrecieron los medios para la denuncia de actos de corrupción, con titular de denuncia o anónimo si fuera el caso. El acceso a canales de comunicación vía web, se ofrece desde varias rutas del portal web, conduciendo siempre al portal “Bogotá te escucha”.

De otro lado, la Oficina de Control Interno realizó semestralmente, en cumplimiento de su plan anual de auditorías, seguimiento al tratamiento de PQRSD, lo cual se evidenció en la elaboración y publicación regular, cada semestre, del informe de seguimiento, el cual ofreció a las dependencias y Dirección cómo insumo para la toma de decisiones.

Respecto del criterio No. 2 del Decreto 371 de 2010, en lo que guarda relación con el defensor del ciudadano, en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital se designó como Defensor del Ciudadano al Gerente de Infraestructura de Datos Espaciales IDECA, por medio de la resolución 0797 de septiembre 29 de 2020 y se le asignaron las funciones a las que hace referencia el Decreto Distrital 847 de 2019, documentos que están publicados en el enlace:

http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/archivos/noticias/0797_DesignaDefensorCiudadano_Gte%20IDECA.pdf

Respecto de las actividades para concientizar en los funcionarios la importancia de la debida gestión de PQRSD y la gestión del defensor del ciudadano, se tratarán en el numeral 5.1.3 del presente informe

Se evidenció que la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, como encargada de establecer el proceso para conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos, se encuentra ubicada en la Torre B Segundo Piso, contiguo al SUPERCADÉ, y en el primer piso de éste se hallaron módulos de atención presencial a la ciudadanía, así como en los SuperCADE 20 de Julio, Américas, Bosa, Manitas y Suba.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

Decreto 491 de 2020: *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección*

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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

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

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

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

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

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

Situación evidenciada

A partir de la información enviada por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, *para* el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, y confrontado con lo hallado en el portal “*Bogotá te escucha*”, se radicaron 3.680 peticiones ante la UAECD (Derecho de Petición de Interés Particular, Reclamo, Consulta, Solicitud de Acceso a la Información, Derecho de Petición de Interés General, Solicitud de Copia, Queja, Denuncia por Actos de Corrupción, Felicitación y Sugerencia); del análisis estadístico realizado se observó:

Revisados los datos aportados, se encontró que los canales más utilizados por la ciudadanía para radicar sus solicitudes fueron la página web con 2.284 radicaciones equivalentes al 62,07%, canal escrito con 899 radicados que equivalen al 24,43%, canal E-mail con 223 radicaciones que corresponden al 6,06%, a través del buzón con 148 radicados que representaron el 4,02%, canal presencial fueron 76 radicados que equivalen al 2,07%, vía telefónica se recibieron 48 radicados que significaron el 1,30%, por redes sociales y app móvil 1 radicado para cada medio que representaron cada uno el 0,03%.

5.1.1.1 PQRSD clasificadas por canal y tipo.

Los tipos de PQRSD más recurrentes durante el período objeto de auditoría en su orden fueron: los derechos de petición de interés particular con 2.372 solicitudes que representaron el 64,46%, seguido de reclamos con 325 equivalentes al 8,83% y las consultas presentadas en 264 ocasiones, es decir, el 7,17%.

Confrontado con los resultados del periodo de análisis segundo semestre de 2022, se encontró que con relación a los reclamos hay una reducción en la presentación pasando de 473 a 325, es decir, un 6,81% menos aún cuando se presentó un aumento de 646 radicaciones.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



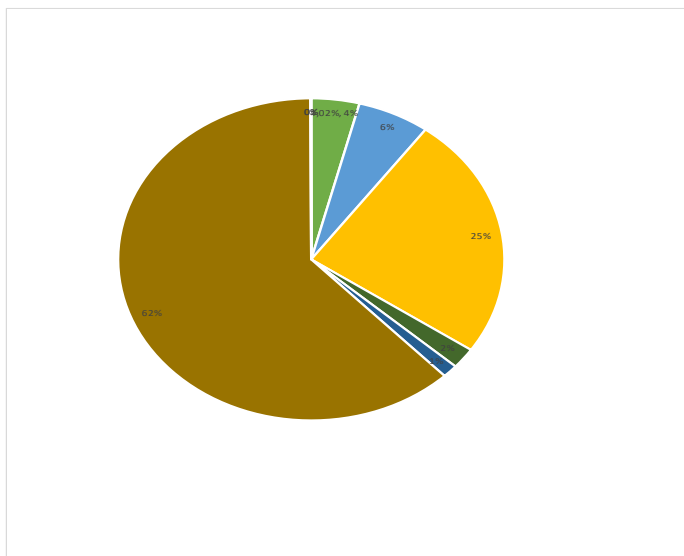


UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

En los siguientes gráficos y tablas se representan las peticiones clasificadas en canal de recepción y por tipología, esto a partir de la información remitida por la Subgerencia para el periodo comprendido entre enero 1 y junio 30 de 2023.

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el primer semestre 2023.



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

Tabla 2: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el primer semestre 2023.

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Web	2.284	62,07%
Escrito	899	24,43%
E-mail	223	6,06%
Buzón	148	4,02%
Presencial	76	2,07%
Teléfono	48	1,30%
Redes sociales	1	0,03%
App móvil	1	0,03%
Total	3.680	100,00%

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co

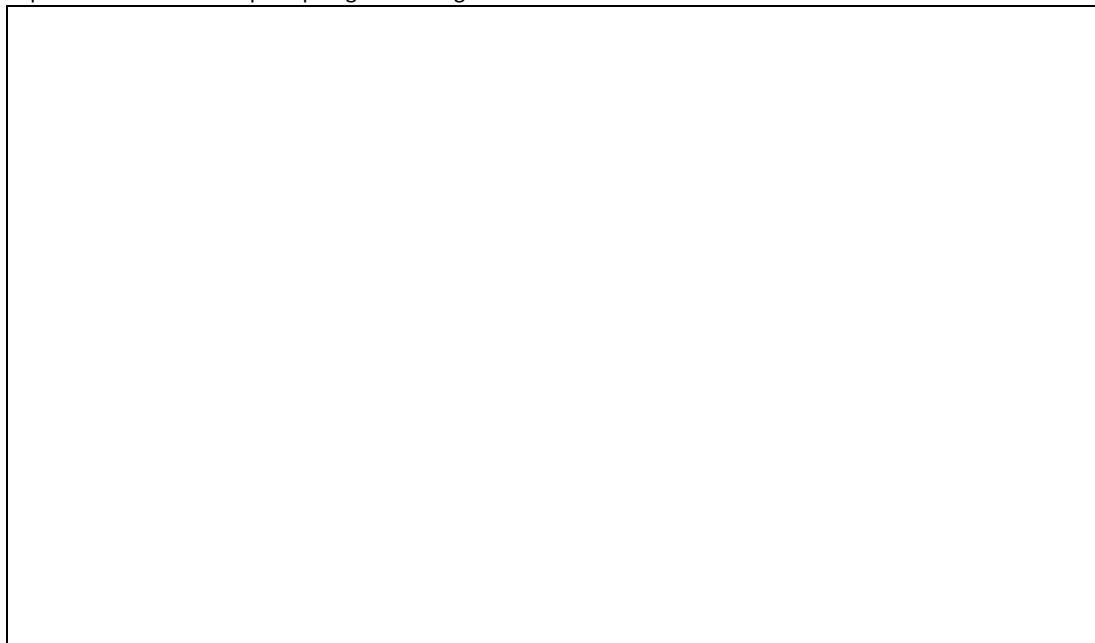




UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Gráfica 2: Número de peticiones destacadas por tipología en el segundo semestre 2022.



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

Tabla 3: Número de peticiones destacadas por tipología en el segundo semestre 2022

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Derecho de petición de interés particular	2372	64,46%
Reclamo	325	8,83%
Consulta	264	7,17%
Solicitud de acceso a la información	229	6,22%
Derecho de petición de interés general	200	5,43%
Queja	132	3,59%
Solicitud de copia	108	2,93%
Felicitación	35	0,95%
Sugerencia	10	0,27%
Denuncia por actos de corrupción	5	0,14%
Total	3.680	100,00%

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

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

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Derechos de petición de carácter particular: revisada la información allegada, pudo concluirse que el grupo temático más grande (64,46%) y de acuerdo con el Manual de Atención a la Ciudadanía - SAC-M001 - V06 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”*. Los derechos de petición de carácter particular corresponden a la clasificación con mayor número de registros en el segundo semestre de 2022, 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, desglobes de predios, inscripción de la dirección en el folio de matrícula inmobiliaria, certificaciones catastrales, entre otros.

Reclamos: se relacionó con solicitudes de trámites no inmediatos, los cuales que tienen un proceso autónomo a cargo de la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica. Se observó así mismo que esta clasificación incluyó 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 improcedente.

Las consultas son 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)”*. Así las cosas, en el caso concreto, se halló que éstas guardan relación con solicitudes de trámite precedente, en las cuales, la ciudadanía requiere información del estado. Vista la información aportada, se encontró que las consultas fueron presentadas vía web en un 96,2% de los casos.

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 35 radicados, los cuales se refirieron a la atención brindada en los puntos de atención SuperCADE, de manera especial, por funcionarios de la entidad. En este caso, sólo en 5 ocasiones se presentó la felicitación por un medio no presencial.

Se encontró que en ocasiones 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.

Se procedió a revisar la distribución de radicados según dependencia, de lo cual se concluye que es la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano la que más requerimientos reporta, con un total de 2.071 equivalentes al 73,41%, seguida de la Subgerencia de Información Física y Jurídica con 515, (17,03%) PQRS a su cargo y la Subgerencia de Información Económica con 77, (2,55%) requerimientos. La distribución se halló en la información aportada, así:

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.catastrobogeta.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogeta.gov.co

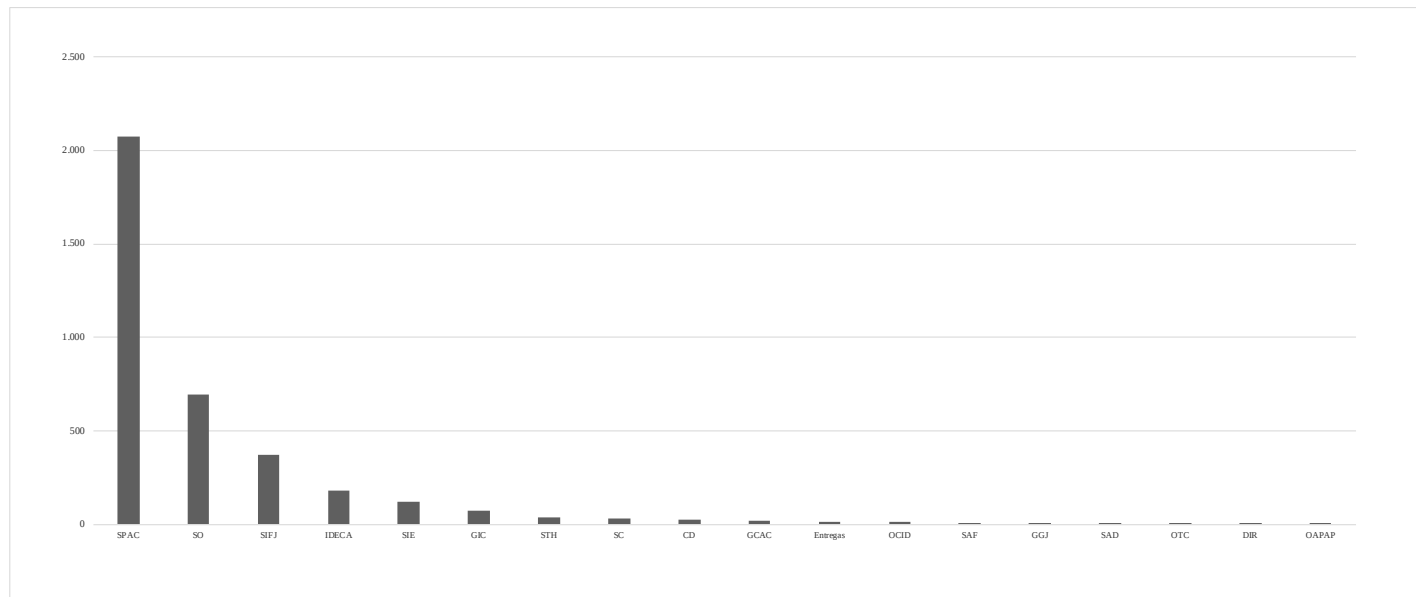




UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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 primer semestre 2023.

Dependencia	Número de requerimientos	Porcentaje de requerimientos
Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano - SPAC	2.071	56,28%
Subgerencia de Operaciones – SO	697	18,94%
Subgerencia de Información Física y Jurídica - SIFJ	373	10,14%
IDECA	183	4,97%
Subgerencia de Información Económica - SIE	122	3,32%
Gerencia de información catastral - GIC	74	2,01%
Subgerencia de Talento Humano - STH	36	0,98%
Subgerencia de Contratación - SC	30	0,82%
Centro de documentación - CD	24	0,65%
Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC	19	0,52%
Entregas	14	0,38%
Oficina de Control Interno Disciplinario - OCID	12	0,33%
Subgerencia Administrativa y Financiera - SAF	9	0,24%
Gerencia de Gestión Jurídica – GGJ	6	0,16%
Subgerencia de Analítica de Datos - SAD	4	0,11%
Observatorio Técnico Catastral - OTC	3	0,08%
Dirección	2	0,05%
Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos – OAPAP	1	0,03%
	3.680	100%

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Al igual que en el informe de seguimiento anterior, se observó la dependencia denominada “entregas” la cual, fue una creación dentro de la clasificación de “Bogotá te escucha” para notificar todos los actos administrativos, es decir, allí se asignan las autorizaciones de notificación electrónica que llegan por medio de BTE.

Se verificó la información enviada por la Subgerencia respecto de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023, concluyendo que las peticiones fueron atendidas con oportunidad en la mayoría de los casos.

A partir de la información allegada por la Subgerencia, la cual tiene origen en el portal “Bogotá te escucha”, se halló que en 44 ocasiones se presentó vencimiento de los términos de respuesta previstos por la ley, y esto obedeció a diferentes razones, la primera de ellas se registra como cierre por vencimiento de término de ampliación 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 se procedió al cierre por no presentarse aclaración o ampliación por parte del ciudadano, presentándose así el fenómeno del desistimiento.

Referido a la oportunidad de respuesta, se halló la situación de treinta y ocho (38) radicaciones 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	67122023	Solicitud de copia	10	Web	CD
2	98712023	Derecho de petición de interés particular	7	E-mail	GIC
3	115172023	Derecho de petición de interés particular	8	Web	SPAC
4	233222023	Solicitud de acceso a la información	3	Web	SC
5	456452023	Derecho de petición de interés particular	48	Web	SPAC
6	611722023	Derecho de petición de interés particular	9	Web	GGJ

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

7	716432023	Derecho de peticion de interes particular	2	E-mail	STH
8	794622023	Reclamo	1	Presencial	GGJ
9	821972023	Derecho de peticion de interes particular	6	Web	SC
10	833082023	Derecho de peticion de interes particular	77	Web	SPAC
11	898222023	Derecho de peticion de interes particular	1	Web	GGJ
12	905372023	Derecho de peticion de interes particular	1	Web	SPAC
13	981432023	Derecho de peticion de interes particular	73	Web	SPAC
14	991412023	Derecho de peticion de interes particular	73	Web	SPAC
15	1053692023	Derecho de peticion de interes particular	9	Telefono	SPAC
16	1071332023	Derecho de peticion de interes particular	3	Web	SIE
17	1072662023	Reclamo	1	Web	SPAC
18	1185082023	Derecho de peticion de interes particular	66	Telefono	SPAC
19	1186172023	Derecho de peticion de interes general	7	Web	SIE
20	1309672023	Derecho de peticion de interes particular	8	Web	SPAC
21	1353932023	Solicitud de acceso a la informacion	10	Web	SPAC
22	1390072023	Derecho de peticion de interes particular	3	E-mail	SPAC
23	1472072023	Reclamo	4	Web	SIFJ
24	1506562023	Derecho de peticion de interes particular	2	Web	SPAC
25	1806502023	Consulta	3	Web	SIFJ
26	1819412023	Derecho de peticion de interes particular	4	Telefono	SPAC
27	1855432023	Queja	14	Web	SPAC
28	1914632023	Derecho de peticion de interes particular	7	Telefono	SIE
29	2010192023	Derecho de peticion de interes particular	6	E-mail	SPAC
30	2045712023	Solicitud de acceso a la informacion	3	Web	OTC
31	2054562023	Reclamo	14	Telefono	SIFJ
32	2140702023	Solicitud de copia	2	Web	CD
33	2148652023	Derecho de peticion de interes particular	4	Escrito	SPAC
34	2259432023	Derecho de peticion de interes particular	14	E-mail	SPAC
35	2274292023	Solicitud de copia	3	Web	CD
36	2290972023	Solicitud de acceso a la informacion	7	Web	SPAC
37	2334892023	Solicitud de copia	1	Web	SPAC
38	2469102023	Derecho de peticion de interes particular	2	E-mail	SPAC

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

A partir de lo hallado, se encontró que los radicados 833082023, 981432023, 991412023 y 1185082023 reportan más de 60 días de vencimiento. Consultada la Subgerencia, y confrontando la información disponible que arroja el Sistema Distrital de

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”, se pudo concluir que esto obedeció a solicitudes de ampliación a los ciudadanos, los cuales a la fecha de corte de la información allegada no se habían cerrado por desistimiento tácito.

El radicado 456452023 que reporta 48 días de vencimiento y a cargo de la SPAC, se encontró en las observaciones hechas al sistema:

“De acuerdo con la verificación realizada en Bogotá te escucha sobre la petición se evidencia que el 15/03/2023 fue trasladada por la Secretaría Distrital de Hacienda y el mismo día fue cerrada con el evento de ?CERRADO-POR NO COMPETENCIA? donde se indica que no es un tema de competencia de Catastro. Sin embargo el 21/06/2023 vuelven a trasladarnos la petición vencida y no hay una observación clara donde indiquen la razón del por que hacen el traslado a la UAECD tampoco se brinda ningún tipo de respuesta al ciudadano. Reiteramos nuestra observación indicando que la petición no es competencia de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD- ya que la petición está dirigida a la Secretaría Distrital de Hacienda y teniendo en cuenta que es la entidad encargada de reportar a la DIAN la información exógena relacionada a los predios por lo que trasladamos para que emitan respuesta al ciudadano por ser un tema de su competencia.”.

(AC) A partir del “Informe Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social” y con base en la información disponible a través del sistema “Bogotá te escucha”, se encontró que los radicados 67122023, 98712023, 115172023, 233222023, 611722023, 716432023, 794622023, 821972023, 898222023, 905372023, 1053692023, 1071332023, 1072662023, 1186172023, 1309672023, 1353932023, 1390072023, 1472072023, 1506562023, 1806502023, 1819412023, 1855432023, 1914632023, 2010192023, 2045712023, 2054562023, 2140702023, 2148652023, 2259432023, 2274292023, 2290972023, 2334892023 y 2469102023 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.

Remitido el informe preliminar a la SUPAC, y dentro del término para allegar respuestas u observaciones, ésta mediante correo electrónico del 4 de agosto de 2023 expresó:

“En relación al hallazgo No 1 una vez revisados los términos de respuesta de las 33 peticiones, se encontró que 4 de ellas (794622023, 898222023, 905372023 Y 1072662023) fueron respondidas dentro de los términos de acuerdo con la tipología, lo que reduciría a 29 peticiones por fuera de términos, es importante mencionar que durante el periodo auditado se recibieron a través del sistema Bogotá Te Escucha 3680 peticiones de tal manera que los vencimientos identificados corresponden al 0.78%, por lo anterior sugerimos en lo posible sea manejado como una observación o recomendación, toda vez que desde la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano se viene implementando actividades de seguimiento permanente en donde se alertan a las demás dependencias sobre los próximos vencimientos con miras a dar a dar atención oportuna o los requerimientos.

Es de aclarar que en la actualidad se encuentra en curso en PANDORA una acción de mejora relacionada con la no conformidad 2023-004, por el incumplimiento del indicador de oportunidad asociado las PQRS y su vencimiento es el 31 de agosto.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

A continuación, se adjunta la relación de peticiones revisadas en la cual se puede verificar en la última columna la fecha del envío del alertamiento”.

En vista de lo anterior, la OCI toma nota de la corrección en el número de peticiones respondidas por fuera del término, y verifica que los radicados 794622023, 898222023, 905372023 y 1072662023 por su tipología sí fueron contestados oportunamente, resultando de esto que en 29 ocasiones se dio respuesta por fuera de lo estipulado por la ley 1755 de 2015. Ahora bien, respecto de la solicitud de considerar lo hallado como oportunidad de mejora o recomendación, teniendo en cuenta que está en curso la NC-2023-004, dentro de la cual vienen ejecutándose las ACT-2022-012, 013 y 014, con un avance promedio del 89,74% y fecha de finalización agosto 31 de 2023, se procederá a eliminar el hallazgo formulado en el informe preliminar y se incluye la siguiente recomendación:

Recomendación: Evidenciada la respuesta extemporánea de 29 PQRSD radicados en el primer semestre de 2023, encontrándose en ejecución la NC-2023-004 que trata la situación de respuesta por fuera de término de los radicados, y encontrándose la misma situación para el periodo de análisis; se recomienda revisar la eficacia de las actividades formuladas, los puntos de control y dirigir esfuerzos para eliminar el hecho generador.

A fin de verificar el cumplimiento de los criterios normativos antes mencionados, se concluye que, para una población finita de 3.680 requerimientos, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, se debería tomar una muestra de 180 requerimientos peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023 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. 9.

Se evidenció que el 56,26% 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 involucra 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. En tales casos, y acorde con las normas que rigen el tema, se encontró que 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.

5.1.1.2 Atención PQRSD en los territorios en dónde se presta servicio como Gestor Catastral

La UAECD en ejecución de los contratos/convenios en los que presta sus servicios como gestor catastral, ha dado tratamiento a PQRSD con ocasión de las obligaciones derivadas de los instrumentos jurídicos suscritos. Así las cosas, se procedió a solicitar información referente dentro de los contratos/convenios firmados con los municipios de Santa Rosa de Cabal (Convenio Interadministrativo 031-2021), Palmira (Contrato Interadministrativo MP-385-2021) y Cartagena de Indias (Contrato Administrativo No. 059-2021), para el periodo comprendido entre enero 1 y junio 30 de 2023. Encontrándose los siguientes datos:

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Santa Rosa de Cabal: Para el primer semestre de 2023 se presentaron un total de 453 PQRSD ante la Unidad, las cuales se clasificaron por tipología de la siguiente manera:

Gráfica 5: PQRSD Santa Rosa

Tipo De Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho De Petición De Interés General	2	0,44%
Derecho De Petición De Interés Particular	159	35,10%
Queja	3	0,66%
Reclamo	6	1,32%
Solicitud De Acceso A La Información	283	62,47%
Total	453	100,00%

Fuente: información remitida por la SUPAC.

De los 453 radicados clasificados como PQRSD, se observó la emisión de respuesta definitiva fuera de los términos legales en 18 ocasiones, representando esto el 3,97%. Los radicados que se observó fueron resueltos extemporáneamente son: 42023,72023, 82023, 92023, 102023, 112023, 132023, 562023, 572023, 582023, 672023, 792023, 962023, 1402023, 3252023, 3262023, 3272023 y 3282023.

Palmira: Para el primer semestre de 2023 se presentaron un total de 1.177 PQRSD ante la Unidad, las cuales se clasificaron por tipología de la siguiente manera:

Gráfica 5: PQRSD Palmira

Tipo De Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho De Petición De Interés General	1.177	100%
Total	1.177	100%

Fuente: información remitida por la SUPAC.

Del total 1.177 radicados clasificados como PQRSD, se observó la emisión de respuesta definitiva fuera de los términos legales en 589 ocasiones, representando esto el 50,04%. Los radicados que se observó fueron resueltos por fuera de los términos previstos en la ley 1755 de 2015, dado el alto número, podrán observarse en el documento enviado por la Supac vía correo electrónico y hace parte de los papeles de trabajo del presente seguimiento.

Ahora bien, vista la clasificación por tipología en los documentos aportados, se observa que todas las radicaciones fueron registradas como “Derecho De Petición De Interés General”, situación llamativa teniendo en cuenta el comportamiento de las PQRSD en Bogotá y los demás municipios, debiendo ofrecerse una distribución de los radicados acorde con lo solicitado por los peticionarios, sobretodo si se tiene en cuenta que el tratamiento es diferente en términos legales.

(AC) A partir del “Informe Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social”, en el cual se realizó revisión a las PQRSD presentadas en el municipio de Palmira, se encontró en la información aportada una única clasificación por tipología “Derecho De Petición De Interés General”,

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

debiendo acatarse a la clasificación de tipologías que define el Manual de Atención a la Ciudadanía - SAC-M001 - V06 de la Alcaldía Mayor, y lo que demanda la ley 1755 de 2015 en términos de las modalidades de peticiones.

Remitido el informe preliminar para observaciones por parte de la SUPAC, mediante correo electrónico del 4 de agosto de 2023 expresó:

“Frente a este punto es importante señalar que los contratos de catastro multipropósito en territorio fueron suscritos previamente a la creación de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (Acuerdo 004 de 2021), de tal manera que han sido los equipos jurídicos de los territorios los responsables de realizar la clasificación y gestionar su respuesta, no obstante desde la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano, se han brindado los lineamientos para la correcta gestión de las PQRS.

Por otro lado desde la Gerencia y Subgerencia se evidencio la necesidad de proveer de herramientas a los territorios para facilitar el control de los términos y la correcta tipificación de las peticiones, para lo cual se adoptó la propuesta de equipos de trabajo liderada por funcionarios de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (gestor de PQRS), ya que la herramienta el CORDIS no permitía la tipificación, ni el determinar los términos de las peticiones, en tal sentido se sugiere trasladar a los delegados en cada uno de los territorio esta observación.

Es importante mencionar que dentro del proceso de implementación del proyecto ganador, la Dirección solicitó que en el comité de gestión y desempeño se presentaran los avances de la implementación de la herramienta, actividad que se viene desarrollando por parte de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano.”

Teniendo en cuenta lo expresado, la OCI mantiene la Acción Correctiva toda vez que en efecto debe implementarse una clasificación a los radicados presentados para dar cumplimiento a la ley 1755 de 2015 en términos de las modalidades de peticiones, esto en los municipios en los que la Unidad preste servicios como gestor catastral, para la ejecución de los convenios y/o contratos vigentes, así como para los futuros negocios jurídicos. De esta clasificación se desprenden términos de respuesta y un correcto seguimiento a las PQRS presentadas por los ciudadanos, reduciendo la probabilidad de respuesta extemporánea o sirviendo de insumo para la clasificación de tipos de radicaciones y la toma de decisiones por parte de la Dirección.

Cartagena de Indias: Para el primer semestre de 2023 se presentaron un total de 3.482 PQRS ante la Unidad, las cuales se clasificaron por tipología de la siguiente manera:

Gráfica 6: PQRS Cartagena.

Tipo De Petición	Cantidad	Porcentaje
Derecho De Peticion	2493	71,60%
Oficio	299	5,89%
Solicitud De Informacion	690	19,82%
Total General	3.482	100%

Fuente: información remitida por la GCAC.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Con relación a los radicados a los que se dio respuesta extemporánea, se encontró que esta situación se presentó en el 56,32% de las ocasiones (1.961 radicados). Dado el alto número de radicaciones vencidas, no se procederá a incluir el número de los radicados, sin embargo, estarán dispuestos para consulta en los archivos de la OCI.

(AC) A partir del “Informe Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social”, y con base en la información enviada del tratamiento que se da a PQRSD en los municipios en los que la Unidad presta servicios de gestor catastral, se evidenció que en Santa Rosa de Cabal el 3,97%, en Palmira el 50,04% y en Cartagena 56,32% de los radicados 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.

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 remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente*”.

Situación evidenciada

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 163 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito, siendo la Secretaría de Hacienda la receptora en el 54,12% de los casos.

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 Revisión informe de monitoreo de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio:

En el marco del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio realizó monitoreo a los canales de atención presencial, telefónico y virtual los días 15, 16 de mayo y 2 de junio de 2023, generándose de esto un informe que fue allegado a la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano el 6 de junio de 2023 mediante radicado 2023ER16237.

Del informe se puede concluir que la atención en los canales telefónico y virtual consiguió el cumplimiento de todos los criterios asignados para la evaluación, y respecto del canal presencial en la mayoría de estos, quedando con cumplimiento parcial 2 criterios y 1 incumplido, de los 17 evaluados.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

El propósito de la evaluación es la formulación de un plan de mejoramiento con las acciones preventivas y correctivas que permitan alcanzar el 100% de cumplimiento de la calidad en el servicio del punto de atención evaluado. Al respecto, se pudo verificar en el aplicativo Pandora la formulación de NC-2023-024 descrita como *“SECRETARIA GENERAL - INFORME DE MONITOREO CANALES I - En el monitoreo realizado (Técnica de cliente incógnito) se evidenciaron varias actitudes del servidor de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, contrarias al Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, versión 2, como no portar el carné en lugar visible, no confirmar con la ciudadanía si la información recibida es clara y si el trámite o servicio fue atendido en su totalidad, ante una solicitud no brindar solución clara y de fondo.”* y con tres acciones a adelantar, estando todas en ejecución y con fecha prevista de finalización el 8 de septiembre de 2023, por lo cual se incluirá su revisión en el seguimiento correspondiente al segundo semestre de 2023.

5.1.4 El Decreto 371 de 2010 Artículo 3 Numeral. 4 *“El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”.*

Situación evidenciada:

Según información suministrada por el Gerente de Infraestructura de Datos Espaciales IDECA, quien funge como defensor del ciudadano, mediante memorando 2023IE2317 de julio 7 de 2023, se reportó que como mecanismos de interacción para lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pudieran generarse en desarrollo del proceso de las PQRS, se utilizaron diferentes medios de difusión de la información:

- Facebook Live de Diálogo Ciudadano *“Catastro tiene mucho que contar”* realizado el miércoles 28 de junio, al cual se puede acceder en el enlace: https://www.facebook.com/CatastroBogota/videos/1902883606759856/?extid=CL-UNK-UNK-UNK-IO5_GK0T-GK1C&mibextid=2Rb1fB&ref=sharing.

Imagen No. 1



Fuente: Enlace, https://www.facebook.com/CatastroBogota/videos/1902883606759856/?extid=CL-UNK-UNK-UNK-IO5_GK0T-GK1C&mibextid=2Rb1fB&ref=sharing.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Rendición de cuentas con “*Ciudadanos del futuro*”, en la cual se realizó reunión presencial en la Gerencia de Gestión Corporativa de la Unidad, de la cual se realizó video y se incluyeron preguntas de la figura del defensor del ciudadano. El producto se indicó que está en proceso de edición y será socializado una vez culmine el proceso.

Imagen No. 2



Fuente: Memorando 2023EE15498 del 7 de julio de 2023.

- Se informó por parte de la Gerencia que se solicitó la creación de buzón para la interacción con la ciudadanía por parte del Gerente/Defensor del Ciudadano. Se procedió a la activación de correo institucional con el fin de dar alcance a solicitudes del tema Defensor del Ciudadano de la UAECD:
defensorciudadanoUAECD@catastrobogota.gov.co.
- Publicación de la “Carta de trato digno a la ciudadanía” en el enlace:
<https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/Carta-trato-digno-infografía Corregida V4.pdf>



- Publicación en red social Twitter de piezas publicitarias y documentos que ilustran rol del defensor del ciudadano y carta del trato digno:

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



	INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA
---	---

Imagen No. 3



Fuente: Memorando 2023EE15498 del 7 de julio de 2023.

Imagen No. 4



Fuente: Memorando 2023EE15498 del 7 de julio de 2023.

Recomendación: Si bien hay cumplimiento de los criterios, se evidencia que las medidas de difusión de la información aportadas tuvieron lugar en el último mes del semestre, pudiendo distribuirse durante la vigencia para lograr un mayor alcance, así como la formulación de medidas que permitan retroalimentación que contribuya a ampliar la difusión, y con ello, la participación ciudadana.

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
 Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





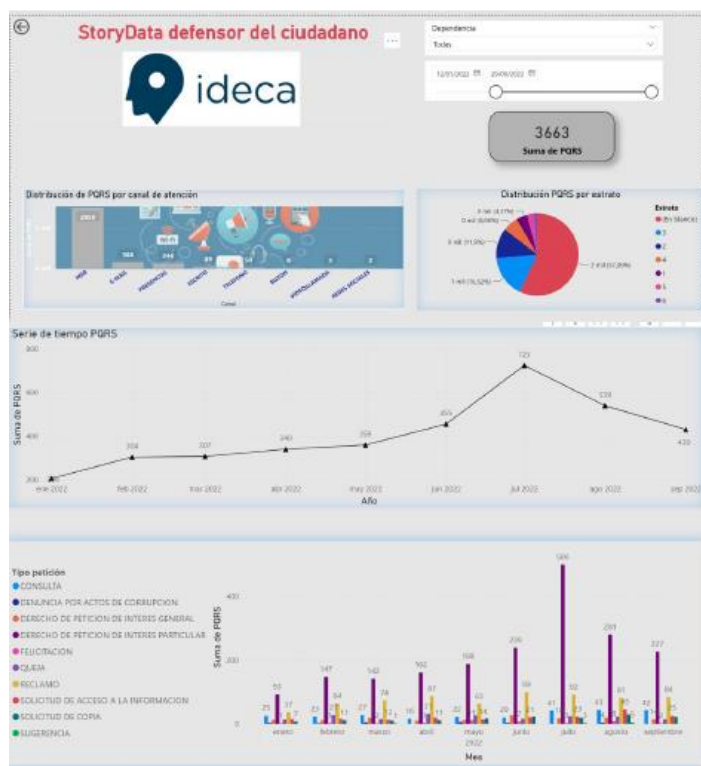
UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

La Gerencia IDECA informó a la Oficina de Control Interno con ocasión del informe precedente, de la creación de una herramienta de gestión de la información a través de BigQuery, almacén de datos sin servidor administrado por Google, en una primera etapa, para seguir con la herramienta Power BI que ha permitido la creación de un tablero control que se ha nutrido con la información de *"Bogotá te escucha"*. En esta ocasión, y producto del avance en la puesta en marcha del aplicativo, la Gerencia indica que se ha buscado garantizar la pertinencia de la información, y para esto se está construyendo la canalización de datos del GCP de Google con las bases estructuradas donde encuentra la información del SIIC, para ello se ha gestionado: el túnel o canal de conexión entre la nube y el servidor mediante la configuración de una VPN; y se está evaluando el uso de data fusión o desarrollo alterno usando Big Query para la creación de la ETL. Se indicó también que se busca que la herramienta permita a la entidad tener mayor control y automatización del Servicio, de tal forma que se facilite el seguimiento del tiempo de atención de los trámites.

La versión inicial fue mejorada con el fin que el Defensor del Ciudadano de la Unidad Administrativa Distrital (UAECD) pueda tener mejores visualizaciones sobre lo que manifiesta el ciudadano en el Sistema Bogotá te Escucha de competencia para la UAECD. En tal sentido, esta versión corresponde a un análisis de textos que busca entender el lenguaje que utiliza el ciudadano.

Imágenes 5: Tablero de control.



Fuente: información enviada por gerente IDECA.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Recomendación: A partir de la información que se ha recolectado desde la puesta en marcha del tablero de control desarrollado por IDECA, se recomienda la generación de documentos de análisis que permitan la formulación de actividades de mejora o que sirvan de insumo para la toma de decisiones tanto a nivel gerencial, como defensor del ciudadano, o directivo.

5.1.5 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.	
<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> <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>	Se evidenció que la entidad cumple el lineamiento establecido al observarse que en el <i>“PCE-PR-04 v2 Procedimiento Atención PQRS”</i>, condiciones especiales de operación numeral 3.2 <i>“Las denuncias por actos de corrupción u otros recibidas por los diferentes canales de atención deberán ser ingresadas directamente al SDQS e informar al usuario el número de radicada. Estos requerimientos son direccionados y atendidos por el procedimiento de Gestión Disciplinaria”</i>. Adicionalmente se observó a través del sistema <i>“Bogotá te escucha”</i> que las denuncias radicadas por los ciudadanos se direccionaron a la Oficina de Control disciplinario.
<i>“1. Estandarización de canales para la recepción de las denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses: En cada página web de las entidades del distrito se dispondrá de un botón visible para que los ciudadanos puedan presentar las denuncias por posibles actos de corrupción, y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, en donde encontrarán información guía sobre cuáles son actos de corrupción.”</i>	Revisada la página web de la entidad, se encontró botón visible que conduce al canal de denuncias por corrupción, ajustándose esto a lo demandado en el criterio 1 de la Directiva 001 de 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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA



Así mismo, se procedió a revisar dentro de los procesos gestión del talento humano y gestión contractual, la existencia de formatos anexos al procedimiento, en los que servidores o contratistas se obliguen a guardar la confidencialidad de los procesos a los que tengan acceso; en este sentido, se hallaron los documentos: GCO-01-FR-01 Compromiso de Confidencialidad para el manejo Y buen uso de la información, dentro de la gestión contractual, y GTH-01-FR-03 Compromiso de confidencialidad para el manejo y buen uso de la información y la tecnología de la UAECB.

2. Envío del informe semestral a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital

“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.”.

Se observó que en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 001 de 2021, la Oficina de Control Disciplinario, presentó mediante memorando 2023EE16923 del 14 de abril de 2023 informe de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción presentadas en la entidad.

Fuente: Elaboración propia con base en la información entregada 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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Ahora bien, consultada la Oficina de Control Interno Disciplinario, se informó que durante el primer semestre de 2023 se dio apertura a cuatro (4) procesos por presunta falta disciplinaria con origen en denuncias hechas por la ciudadanía a través de los canales de atención.

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

No.Expediente	Asunto	Estado de las actuaciones
008-2023	Presunto Conflicto de intereses	Auto de indagación previa No. 030 de 6 de febrero de 2023
009-2023	Presunta conducta de servidores Públicos que exijan: “comisiones”, “coimas” o “sobornos”.	Auto de indagación previa No. 056 de 24 de febrero de 2023
011-2023	Presunta obtención de documento público falso.	Auto de archivo No. 073 de 16 de marzo de 2023
019-2023	Presuntotráfico de influencias de particular	Auto de indagación previa No. 116 de 29 de mayo de 2023

Fuente: información remitida por la OCID.

(OM) A partir del “Informe Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social”, y con el propósito de mejorar en el criterio “14.3 La entidad cuenta con canales de información internos para la denuncia anónima o confidencial de posibles situaciones irregulares y se cuenta con mecanismos específicos para su manejo, de manera tal que generen la confianza para utilizarlos” de la evaluación del Estado del Sistema de Control Interno, resulta oportuno establecer mecanismos de difusión interna de los mecanismos para la denuncia anónima o confidencial de posibles situaciones irregulares o presuntos hechos de corrupción.

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

Verificada la información en SIPROJ se encontró que la Unidad fue accionada con 638 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 halló a partir de la información allegada, que, de las 638 tutelas relacionadas anteriormente, en 107 casos se falló desfavorablemente como última instancia, ordenándole a la Entidad a la respuesta de fondo de la petición presentada, en 50 casos se halla en proceso de resolución, en 18 casos en reparto, en 278 casos se falló favorablemente en primera instancia, en 175 se falló favorablemente en segunda instancia y en 10 casos pendiente de ejecutoria del último fallo.

La defensa de la Unidad, vistos los casos, estuvo dirigida 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. Por lo anterior, se argumentó que no son susceptibles de accionarse vía tutela, toda vez que no son derechos fundamentales de los que se trata. De otra parte, se comprobó que las acciones se resolvieron en favor de la entidad, tanto en primera

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

como en segunda instancia, tuvieron lugar porque el juez de conocimiento pudo 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, se evidenció que en cumplimiento de la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, publicó los formatos del periodo de enero a junio de 2023 en los tiempos que a continuación se describen:

Tabla 8: Publicación informes a Veeduría Distrital.

Periodo del informe	Fecha de publicación
Enero	13/01/2023
Febrero	15/02/2023
Marzo	15/03/2023
Abril	11/04/2023
Mayo	03/05/2023
Junio	14/06/2023

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

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

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

Según el “PCE-PR-04 v2 Procedimiento Atención PQRS” en las condiciones especiales de operación, se establece en el numeral 3.7: *Se presentará al Comité Directivo de la Entidad informe de los requerimientos por PQRS por tipo de solicitud para facilitar la toma de decisiones.*

Situación evidenciada

Se pudo comprobar que la Gerencia Comercial de Atención al Ciudadano presentó el estado mensual de las PQRS al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Las reuniones del Comité ocurrieron entre el 18 de enero y el 27 de junio de 2023.

Tabla 9: Presentación estado PQRS al Comité Directivo.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Periodo informe	Número de acta	Fecha del acta
Diciembre	01	18/01/23
Enero	03	27/02/23
Febrero	04	29/03/23
Marzo	05	20/04/23
Abril	06	29/05/23
Mayo	07	27/06/23

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 PQRSD para los periodos de análisis, tras lo cual se hace presentación de clasificación por tipo, tipología, tema, gestión por dependencias y análisis de los municipios en dónde la Unidad presta servicios.

Criterio

5.2.4 El Decreto 371 de 2010. Artículo 4. “2) Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.” No. 3 “Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite”. No. 5 “Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión”. No. 6 “Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad”.

Situación evidenciada:

Dada la fecha de corte del presente informe, en lo relacionado con la audiencia de rendición de cuentas, ésta no ha tenido lugar para presentar lo referente al primer semestre de 2023, estando programada para el 26 de julio de 2023. Adicionalmente, se documentó a partir de la información recibida por la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, que se utilizaron otros mecanismos de rendición de cuentas para dar a conocer a nivel del Distrito Capital a los Usuarios y Grupos de Valor, los resultados del Censo Inmobiliario de Bogotá, D.C., para el 2022, a través de los siguientes espacios:

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co

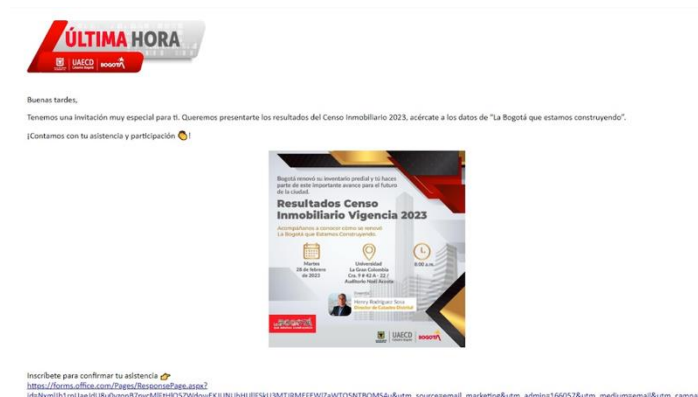
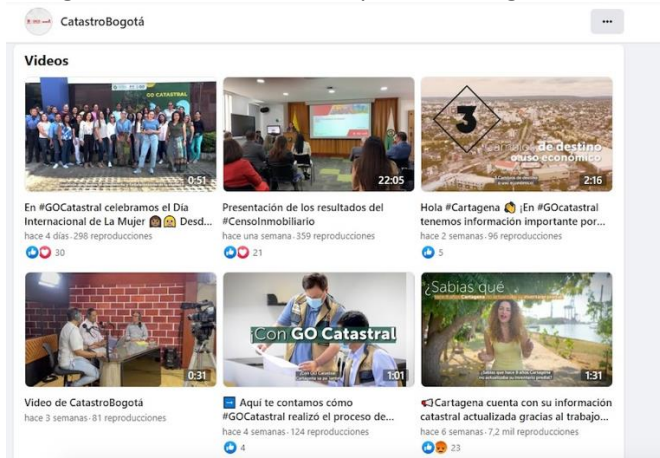




UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- El 28 de febrero se desarrolló un dialogo ciudadano con el propósito de entregar los resultados del Censo Inmobiliario, se divulgaron los resultados para la vigencia 2023.



- El 28 de junio se desarrolló un diálogo ciudadano abarcando temas como los trámites y servicios, actividades de IDECA y del Observatorio Técnico Catastral.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA



Recomendación: En cuanto a la diseño e implementación de estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades; se recomienda la generación de más espacios y con una distribución a lo largo del semestre, de manera tal que constituyan insumo para la mejora de las mismas, y con ella, lograr llegar a la ciudadanía de manera efectiva.

5.3 Seguimiento al plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2023.

5.3.1 Estructuración o formulación del plan:

El documento “Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2023” está a su vez dividido en actividades, para el caso de la primera y segunda en diez y la tercera en cuatro. Estas actividades cuentan con objetivos, metas, productos/entregables, responsable, fechas de inicio y terminación y un apartado para el seguimiento. Revisadas las actividades, se hallaron unas encaminadas al diagnóstico y evaluación de los grupos de valor a los que está dirigido el plan, así como la participación en los espacios de propuestos por la comunidad, la rendición de cuentas habitual y un enfoque especial a la labor que desarrolla IDECA dentro de la misionalidad de la Unidad.

5.3.2 Ejecución del plan:

Actividad	Fecha de Inicio	Fecha de Terminación	Producto/Evidencia	Responsable
-----------	-----------------	----------------------	--------------------	-------------

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



 UAECD Catastro Bogotá	INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA
--	---

14 actividades	10 de enero	15 de diciembre	Metodología para la caracterización de usuarios, Caracterización de usuarios actualizada, Caracterizaciones de usuarios de los territorios, Herramienta autodiagnóstico realizada, Documento Diagnóstico, Plan de participación divulgado, Actividad de socialización desarrolladas, Eventos de participación, Video diseñado y publicado, Rendición de Cuentas, Encuestas realizadas en cada actividad, Documento de análisis, Publicaciones por espacio de participación ciudadana, Documento de buenas prácticas.	GCAC / SUPAC
----------------	-------------	-----------------	--	--------------

Teniendo en cuenta que dentro del informe de “*Seguimiento a los Planes y Proyectos de la Unidad, con corte a 31 de marzo de 2023*” se hizo análisis de lo correspondiente al primer trimestre de 2023, se procederá a incluir seguimiento de lo correspondiente al segundo trimestre de 2023. Se encontró que la actividad No. 6 “*Gestionar la capacitación al Equipo de Trabajo de participación ciudadana. (Veeduría Distrital y/o IDPAC)*” con planeación de ejecución al 100% en el mes de junio de 2023, siendo responsables Subgerencia de Talento Humano, la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano, la Subgerencia Participación Ciudadana y Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, se reporta el cumplimiento de la misma desde febrero de 2023 y respecto de la actividad No. 12 “*Realizar presentación de resultados obtenidos en el CENSO, en los principales sectores que presentaron cambios en los avalúos*”, que tiene prevista fecha de finalización el 30 de junio de 2023, reportó su cumplimiento en mayo. Las demás actividades se encontraron en cumplimiento y ajustadas a las fechas de finalización.

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

5.4.1 Verificación del riesgo establecido.

Se procedió a verificar el mapa de riesgos para la vigencia 2023, en el cual se valoraron los riesgos identificados y las acciones del plan de tratamiento. Respecto de los riesgos de gestión se identificaron cuatro con la siguiente calificación:

1. Posibilidad de afectación Reputacional por *Inconformidad con la atención *Aumento de las solicitudes-reclamos de los usuarios-ciudadanos, debido a Incumplimiento en la atención de las solicitudes que se reciben por los canales de atención: Muy alto.
2. Posibilidad de afectación Reputacional por *Desconocimiento por parte de los usuarios del resultado del trámite Catastral *Incumplimiento normativo, debido a Incumplimiento en los términos de ley para realizar la notificación: Muy alto.
3. Posibilidad de afectación Reputacional por *Desinformación de los ciudadanos para la gestión de sus trámites y la labor misional de la Unidad. *Hallazgos administrativos e incumplimiento contractual, debido a Incumplimiento del Plan de participación ciudadana y rendición de cuentas: Bajo.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

4. Posibilidad de afectación Reputacional por *Aumento en los tiempos de respuesta al ciudadano. *Posible daño jurídico o económico para el ciudadano., debido a Inconsistencia en la radicación de los trámites solicitados por los ciudadanos: Muy alto.

Según seguimiento al plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR, correspondiente al primer trimestre de 2023 del Proceso Participación Ciudadana y experiencia del Servicio, se reportó que no hubo materialización de riesgos para ninguno de los riesgos contemplados en el mapa vigente en la verificación.

Ahora bien, con lo evidenciado en los criterios precedentes, se encontró la emisión de respuesta a PQRSD por fuera de los términos previstos por la ley, con lo cual se materializa el riesgo de gestión No. 4 *“Posibilidad de afectación Reputacional por *Aumento en los tiempos de respuesta al ciudadano. *Posible daño jurídico o económico para el ciudadano., debido a Inconsistencia en la radicación de los trámites solicitados por los ciudadanos”*.

(AC) A partir del *“Informe Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social”*, y evidenciada la emisión extemporánea de PQRSD en Bogotá y los municipios en los que la UAECD presta sus servicios como gestor catastral, se encontró la materialización del riesgo de gestión No. 4 *“Posibilidad de afectación Reputacional por *Aumento en los tiempos de respuesta al ciudadano. *Posible daño jurídico o económico para el ciudadano., debido a Inconsistencia en la radicación de los trámites solicitados por los ciudadanos”*.

Enviado el informe preliminar para observaciones por parte de la Subgerencia, se recibe correo electrónico del 4 de agosto de 2023 en el que se indica:

*“El riesgo planteado desde la SUPAC y que se reporta de manera trimestral para el proceso de PCE hace referencia a las radicaciones de trámites catastrales que se realizan en el SIIC, por tal motivo, corresponde a las posibles inconsistencias en la radicación de trámites generadas desde la SUPAC, las cuales son identificadas por las áreas de estudio (GIC, SIE, SIFJ), que a su vez generan devoluciones para la corrección en el sistema o complemento de los requisitos, por lo tanto, el indicador del riesgo se encuentra planteado de la siguiente manera: (Radicaciones devueltas por inconsistencias/total de radicaciones realizadas)*100. De acuerdo con lo anterior, consideramos que la no conformidad para este caso no procede, teniendo en cuenta que el riesgo no se encuentra relacionado con la gestión u oportunidad de las PQRS que se reciben en la entidad.”*

En vista de lo anterior, la OCI corrige el hallazgo, teniendo en cuenta que para el periodo primer semestre de 2023 se dio respuesta por fuera del término legal previsto en 29 ocasiones, materializándose el riesgo de gestión No. 1 *“Posibilidad de afectación Reputacional por *Inconformidad con la atención *Aumento de las solicitudes-reclamos de los usuarios-ciudadanos , debido a Incumplimiento en la atención de las solicitudes que se reciben por los canales de atención”*, habiéndose citado erróneamente el riesgo No. 4 en el informe preliminar. Así las cosas, la redacción del hallazgo será:

(AC) A partir del *“Informe Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social”*, y evidenciada la emisión extemporánea de PQRSD en Bogotá y los municipios en los que la UAECD presta sus servicios como gestor catastral, se encontró la materialización del riesgo de gestión No. 1 *“Posibilidad*

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

*de afectación Reputacional por *Inconformidad con la atención *Aumento de las solicitudes-reclamos de los usuarios-ciudadanos, debido a Incumplimiento en la atención de las solicitudes que se reciben por los canales de atención”.*

Recomendación: Dada la recurrencia en la expedición de respuesta a PQRSD por fuera de los términos que prevé la ley 1755 de 2015, se recomienda la revisión en las actividades definidas como de control, de manera tal que se formulen acciones que reduzcan o eliminen la ocurrencia de tal situación.

Respecto de los riesgos de corrupción, se registró uno calificado como “Alto”: *Posibilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de particulares en la radicación de los trámites.* Según seguimiento plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR del primer trimestre de 2023, no reportó materialización de riesgos y se programaron cuatro acciones con un porcentaje de avance del 100% para el trimestre.

Ahora bien, en el mapa de riesgos para la vigencia 2023, se incluyó “Asociación Riesgos de Corrupción a Trámites UAEC D”, los cuales están todos asociados al proceso Participación Ciudadana y experiencia del Servicio, evidenciándose así mismos trámites en los que la relaciona el proceso de gestión catastral. La enunciación de 14 trámites se relacionó con el riesgo por corrupción *“Posibilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de particulares en la radicación de los trámites. Posibilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de particulares para incidir en la gestión de los trámites y su respuesta.”*. Los trámites asociados son: Rectificación de áreas y linderos, Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro, Autoestimación del avalúo catastral, Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble, Revisión de avalúo catastral de un predio, Rectificaciones de la información catastral, Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal, Asignación de nomenclatura, Englobe o desenglobe de dos o más predios, Certificado de cabida y linderos Bogotá D.C., Incorporación, actualización, corrección y modificación cartográfica de levantamientos topográficos, y como consultas de información: Certificado catastral y Certificado de inscripción en el censo catastral Bogotá D.C.

5.4.2 Verificación de la efectividad de los controles.

Se verificó la efectividad de los controles estandarizados de los procedimientos que hacen parte del Proceso Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio según lo establecido en el “Procedimiento gestión de riesgos (DIE-PR-05-v2)”. De lo cual se observó:

Tabla No. 16. Efectividad Controles

CONTROL PCE-PR-03 V1 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL	EFFECTIVO 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.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

CONTROL PCE-PR-02 V1 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO.	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 5. 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 PCE-PR-05 V1 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	EFFECTIVO 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 PCE-PR-01 V1 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 14. 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 PCE-PR-04 V2 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS.	EFFECTIVO 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.
Actividad 11. Revisar 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.
Actividad 14. Analizar la información y tomar decisiones.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.

Fuente: Se obtiene a partir del análisis a los procedimientos que reposan en el SGI.

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.catastrobogeta.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogeta.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Hallazgos:

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	A partir del “Informe Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social”, en el cual se realizó revisión a las PQRS presentadas en el municipio de Palmira, se encontró en la información aportada una única clasificación por tipología “Derecho De Petición De Interés General”, debiendo acatarse a la clasificación de tipologías que define el Manual de Atención a la Ciudadanía - SAC-M001 - V06 de la Alcaldía Mayor, y lo que demanda la ley 1755 de 2015 en términos de las modalidades de peticiones.	X		Manual de Atención a la Ciudadanía - SAC-M001 - V06 de la Alcaldía Mayor, y ley 1755 de 2015	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Información enviada por la Subgerencia.
2	A partir del “Informe Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social”, y con base en la información enviada del tratamiento que se da a PQRS en los municipios en los que la Unidad presta servicios de gestor catastral, se evidenció que en Santa Rosa de Cabal el 3,97%, en Palmira el 50,04% y en Cartagena 56,32% de los radicados 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.	X		Artículo 14, Ley 1755 de 2015	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Información enviada por la Subgerencia.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



 UAECD Catastro Bogotá	INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA
---	---

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
3	A partir del “Informe Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social”, y con el propósito de mejorar en el criterio “14.3 La entidad cuenta con canales de información internos para la denuncia anónima o confidencial de posibles situaciones irregulares y se cuenta con mecanismos específicos para su manejo, de manera tal que generen la confianza para utilizarlos” de la evaluación del Estado del Sistema de Control Interno, resulta oportuno establecer mecanismos de difusión interna de los mecanismos para la denuncia anónima o confidencial de posibles situaciones irregulares o presuntos hechos de corrupción.		X	Decreto 221 de 2023	Oficina de Control Interno Disciplinario	
4	A partir del “Informe Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social”, y evidenciada la emisión extemporánea de PQRSD en Bogotá y los municipios en los que la UAECD presta sus servicios como gestor catastral, se encontró la materialización del riesgo de gestión No. 1 “Posibilidad de afectación Reputacional por *Inconformidad con la atención *Aumento de las solicitudes-reclamos de los usuarios-ciudadanos , debido a Incumplimiento en la atención de las solicitudes que se reciben por los canales de atención”.	X		Mapa de riesgos institucional	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Relación PQRSD BTE

6. CONCLUSIONES

Se concluye que la UAECD ofrece a la ciudadanía las herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos. Así mismo se encontró el acceso a canales 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 SUPAC dio cumplimiento al reporte oportuno de informes a la Veeduría Distrital en el desarrollo de su función de control preventivo.

Se evidenció 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.

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
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Se verificó 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.

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

7. RECOMENDACIONES

- Si bien hay cumplimiento de los criterios del decreto 371 de 2010, se evidencia que las medidas de difusión de la información aportadas tuvieron lugar en el último mes del semestre, pudiendo distribuirse durante la vigencia para lograr un mayor alcance, así como la formulación de medidas que permitan retroalimentación que contribuya a ampliar la difusión, y con ello, la participación ciudadana.
- Evidenciada la respuesta extemporánea de 29 PQRSD radicados en el primer semestre de 2023, encontrándose en ejecución la NC-2023-004 que trata la situación de respuesta por fuera de término de los radicados, y encontrándose la misma situación para el periodo de análisis; se recomienda revisar la eficacia de las actividades formuladas, los puntos de control y dirigir esfuerzos para eliminar el hecho generador.
- A partir de la información que se ha recolectado desde la puesta en marcha del tablero de control desarrollado por IDECA, se recomienda la generación de documentos de análisis que permitan la formulación de actividades de mejora o que sirvan de insumo para la toma de decisiones tanto a nivel gerencial, como defensor del ciudadano, o directivo.
- En cuanto a la diseño e implementación de estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades; se recomienda la generación de más espacios y con una distribución a lo largo del semestre, de manera tal que constituyan insumo para la mejora de las mismas, y con ella, lograr llegar a la ciudadanía de manera efectiva.

Asaneth Correa Rodriguez

ELBI ASANETH CORREA RODRIGUEZ

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luis Andrés Álvarez – Abogado Contratista OCI.

Revisó: Astrid Sarmiento – Profesional Especializado OCI.

Copia: SUPAC, OAPAP, OCID, IDECA.

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.catastrobogeta.gov.co

Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogeta.gov.co

