

MEMORANDO

Referencia: Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

Fecha: 30 de enero de 2015

Para: Ligia Elvira González Martínez
Gerente Comercial y de Atención al Usuario
Luz Ángela Fonseca Ruiz
Subgerente Administrativa y Financiera (e)

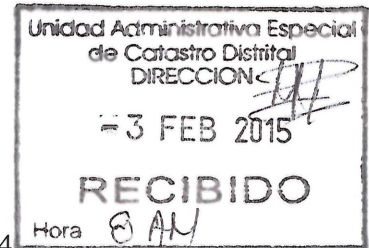
De: Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 30-01-2015 02:52:01

Al Contestar Cite Este Nr.:2015IE762 O 1 Fol: Anex:1

ORIGEN: Origen: Sd:5 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/VILLAMIL MUÑOZ
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/MARULANDA MORALES GUSTAVO
ASUNTO: Asunto: INFORME QUEJAS,SUGERENCIAS Y RECLAMOS VIGILANCIA
OBS: Obs.: INFORME

Asunto: Informe de Quejas, Sugerencias y Reclamos con corte a Diciembre de 2014



Cordial Saludo.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de la UAECD realizó el Informe de Quejas, Sugerencias y Reclamos con corte a diciembre de 2014, cuyo objeto es vigilar que la atención a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, el cual le remito para su conocimiento y fines pertinentes. El informe busca coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno a partir del análisis de las oportunidades de mejora y/o recomendaciones identificadas y continuar aportando al mejoramiento continuo en la Unidad.

En este sentido, agradecemos informar a esta Oficina, a más tardar el viernes 06 Febrero de 2015, mediante correo electrónico dirigido a avillamil@catastrobogota.gov.co y jpgutierrez@catastrobogota.gov.co sobre la formulación de acciones a implementar, así como su registro en el aplicativo ISODOC-SGI; de igual forma se solicita que en los citados correos electrónicos, en caso de no formular las acciones, sean remitidas las respectivas justificaciones que no tendrán acción documentada.

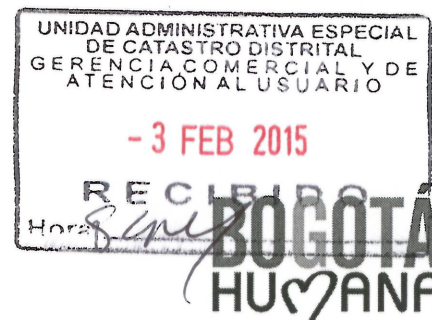
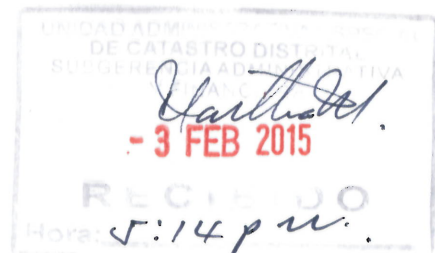
Cordialmente,


ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Lo anunciado en 14 folios.

Copia: Gustavo Adolfo Marulanda Morales
Director UAECD

Elaboró: Juan Pablo Gutiérrez Alzate - Contratista OCI
Revisó: AEVM



Avenida Carrera 30 No. 25-90.
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B. Piso 2.
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H



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

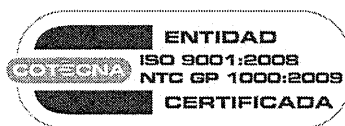
**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL
UAECD**

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS
(Ley 1474 de 2011, Artículo 76)
Con corte a Diciembre de 2014**

Bogotá DC, Enero de 2015

Avenida Carrera 30 No. 25-90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

**BOGOTÁ
HUMANANA**



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

CONTENIDO

	PÁG.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. MARCO NORMATIVO	3
4. METODOLOGÍA	4
5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN	4
CONCLUSIONES	12
RECOMENDACIONES	12

Avenida Carrera 30 No. 25-90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ
HUMANANA



INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS Con corte a Diciembre de 2014

1. OBJETIVO

Vigilar que la atención a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76, Ley 1474 de 2011, “*por la cual se dictan normas orientas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la función pública*”, así como la aplicación de las Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada a los Derechos de Petición, de conformidad con la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.

2. ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias radicadas por todos los canales dispuestos para dicho efecto en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, con corte a Diciembre de 2014, así como las Acciones Constitucionales de Tutela presentadas contra la UAECD en el segundo semestre de 2014.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, Artículo 23.
- Ley 1437 de 2011, “*Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Ley 1474 de 2011, “*Por la cual se dictan normas orientas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la función pública*”.
- Decreto 2591 de 1991, “*Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política*”.
- Resolución 0560 del 22 de mayo de 2012, “*Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital*”.
- Circular Externa No. 001 de 2011, “*Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada a los Derechos de Petición*”.



4. METODOLOGÍA

La Oficina de Control Interno procedió a realizar la solicitud de información a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, la Subgerencia Administrativa y Financiera y a la Oficina Asesora Jurídica, y adelantó análisis, revisión documental, verificación de la información a través de llamadas telefónicas, identificación de las fuentes, visitas a los puestos de trabajo, para lo cual se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas. Así mismo, tomó una muestra selectiva de las solicitudes radicadas a la Entidad para verificarlas en términos de materialidad y oportunidad en la atención.

Una vez analizada la información se procede a presentar el siguiente informe:

5. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

5.1 PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE BUZONES DE SUGERENCIAS

De conformidad con lo establecido en el Protocolo de Atención de Buzones de Sugerencias, “7. Para la atención de los buzones de los pisos 11 y 12 de la Unidad, son administrados por la Subgerencia Administrativa y Financiera y cuenta con su propio instructivo”, la Oficina de Control Interno solicitó a la Subgerencia Administrativa y Financiera información sobre las Peticiones, Quejas y Reclamos radicados en su dependencia, con CORDIS 2015IE321 del 16 de enero de 2015, indicaron que en el lapso objeto de verificación no se presentaron solicitudes de ninguna clase en esa dependencia.

5.2 INFORMES ESTADÍSTICOS MENSUALES

De conformidad con los soportes allegados, se evidenció la radicación de los informes del estado de atención de requerimientos Sistema Distrital de Quejas y Soluciones correspondiente al mes de Diciembre de 2014, dirigido por medio del CORDIS 2015EE167 del 09 de enero de 2015 a la Veedora delegada para la Atención de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital y del CORDIS 2015EE170 del 09 de enero de 2015 a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá DC., en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 y las Circulares 021 de 2001 y 018 de 2009 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

5.3 PROCEDIMIENTO LA VOZ DEL CIUDADANO

Se evidenció que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario de la UAECD tiene documentado y publicado el *Procedimiento de la voz del Ciudadano*, identificado con el código 07-073-PR-155, Versión 7, del 17 de Octubre de 2014 en el Sistema de Gestión Integral ISODOC-SGI, el cual describe las actividades, responsabilidades y condiciones



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

especiales de operación para recibir, atender, tramitar, responder y hacer seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los usuarios, así como para realizar su respectivo análisis y toma de acciones de mejora en los casos que corresponda.

5.4 ACTAS DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS

De conformidad con lo establecido en el “PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO”, el “Buzón de Sugerencias” se entiende como una de las posibilidades que tienen los usuarios para radicar directamente quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones, para lo cual deben diligenciar los formatos que se encuentran en los buzones de sugerencias disponibles en la Unidad y en la RED CADE donde hace presencia la UAECD. Para el efecto se estableció el “PROTOCOLO DE ATENCION BUZONES DE SUGERENCIA”, que determina las condiciones de dicho procedimiento, las cuales se verifica a continuación:

TABLA No. 1 Atención Buzones de Sugerencias de la Red CADE

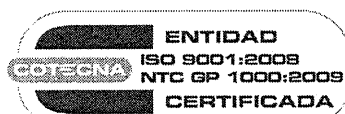
CADE 20 de Julio

CAD	MES	FECHA	No. ACTA
20 de Julio	Diciembre	Viernes, 05 de Diciembre	37
		Sábado, 13 de Diciembre	38
		Viernes, 19 de Diciembre	40 Foliada inadecuadamente
		Martes, 31 de Diciembre	39 Foliada inadecuadamente

CADE Américas

CAD	MES	FECHA	No. ACTA
Américas	Diciembre	Sábado, 06 de diciembre	35
		Sábado, 13 de diciembre	36
		Viernes, 19 de diciembre	37
		No se evidencia Acta Alguna	XXXX

Avenida Carrera 30 No. 25-90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ
HUMANANA



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

CADE Bosa

CAD	MES	FECHA	No. ACTA
BOSA	Diciembre	Lunes, 01 de Diciembre	35
		Lunes, 15 de Diciembre	37 Foliada Inadecuadamente
		Viernes, 19 de Diciembre	38 Foliada Inadecuadamente
		Lunes, 29 de Diciembre	39 Foliada Inadecuadamente

CADE CAD

CAD	MES	FECHA	No. ACTA
CAD	Diciembre	Viernes, 05 de Diciembre	36
		Lunes, 15 de Diciembre	37
		Viernes, 19 de Diciembre	38
		Lunes, 29 de Diciembre	39

CADE Suba

CAD	MES	FECHA	No. ACTA
Suba	Diciembre	Jueves, 04 de Diciembre	24
		Jueves, 18 de Diciembre	25
		Viernes, 19 de Diciembre	26
		Viernes, 26 de Diciembre	27

De acuerdo a la verificación, y conforme a los soportes suministrados a esta oficina se evidenció:

5.4.1 Que continúa el incumplimiento a la siguiente obligación:

“(…)

2. *Abrir los buzones los días sábados por parte del líder de servicio del punto; acompañado del coordinador del punto de la RED CADE respectivo, **existan o no formatos depositados en los buzones.** (Negrita fuera del texto).*

(…)”.

- Indicar a la OCI ¿Qué acciones han tomado frente al incumplimiento reiterativo por parte de los responsables de la apertura de los buzones en su calidad de superior inmediato?

Avenida Carrera 30 No. 25-90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

5.4.2 Existen inconsistencias como doble numeración y numeración equivocada, lo cual se identificó en las siguientes actas:

Del SuperCADE 20 de Julio:

- o Actas 39 y 40

Del SuperCADE Bosa:

- o Actas 37, 38 y 40

5.4.3 Que se implementó un Cuadro de Verificación de cumplimiento del Protocolo de Apertura de Buzones, en el cual se registran todas las novedades en todos los puntos de atención, la fecha de elaboración de las actas y la remisión a la Gerencia.

5.5 SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

5.5.1 Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano

Dentro del *Procedimiento de la voz del Ciudadano* se encuentra definido un Manual de Operaciones e Indicadores del Observatorio de Gestión y Control de dicho procedimiento. Dentro del mismo, se plantean las siguientes condiciones respecto de la atención de las solicitudes radicadas en la entidad:

"1. ATENDER Y RADICAR LAS SOLICITUDES DENTRO DE LOS TÉRMINOS DISPUESTOS EN EL SGI Y/O DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES.

1.2 Oportunidad en la atención de solicitudes de trámites inmediatos por el canal escrito.

Indicador:1

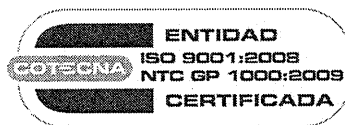


El tiempo promedio de atención de trámites inmediatos por el canal escrito es inferior a 5 días hábiles, en promedio.



El tiempo promedio de atención de trámites inmediatos por el canal escrito es superior a 5 días hábiles, e inferior a 12

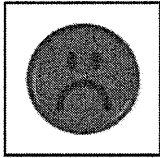
Avenida Carrera 30 No. 25-90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ
HUMANANA

días hábiles, en promedio.

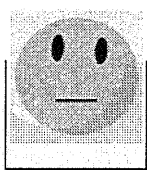


El tiempo promedio de atención de trámites inmediatos por el canal escrito es superior a 12 días hábiles, en promedio.

Evidencias: Sistema CORDIS (Registro de Correspondencia) de la UAECD”.

De conformidad con el reporte del SDQS para el lapso verificado, considerando que se recibieron 41 solicitudes por todas las fuentes, se evidenció que el tiempo promedio de atención de los trámites es de 8,9 días.

Tabla No. 1: Resultados de la verificación de la Oportunidad en la atención de solicitudes de trámites inmediatos por el canal escrito.

Número de Solicitudes	Tiempo promedio de atención de solicitudes	Solicitudes por encima del Promedio	Solicitudes por debajo del Promedio	Calificación
41	8,9	19	22	

Adicionalmente se evidenció que del total de solicitudes radicadas en el lapso objeto de verificación 92,7%, correspondiente a 38 solicitudes fueron atendidas oportunamente, mientras que tres (03), correspondientes al 07,3%, fueron atendidas por fuera de los términos de Ley o están pendientes de respuesta, lo que incumple lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

En este sentido, informar a la Oficina de Control Interno: ¿Qué acciones han implementado para mejorar el promedio de atención de trámites?

Se evidenció que para el mes de Diciembre de 2014 el índice de cumplimiento ascendió a 92,7% respecto de todas las solicitudes radicadas, lo cual refleja un avance de 41,14% respecto del informe del período Enero – Noviembre de 2014, en el cual se identificó un cumplimiento del 51,86%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

5.5.2 Acciones de Tutela presentadas en contra de la UAECD por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

El Decreto 2591 de 1991 reglamenta el artículo 86 de la Constitución Política de Colombia, y entre otras, expresa:

“Artículo 2o. Derechos protegidos por la tutela. La acción de tutela garantiza los derechos constitucionales fundamentales. Cuando una decisión de tutela se refiere a un derecho no señalado expresamente por la Constitución como fundamental, pero cuya naturaleza permita su tutela para casos concretos, la Corte Constitucional le dará prelación en la revisión a esta decisión”.

En ese orden de ideas, y de conformidad con los lineamientos establecidos para la atención de toda clase de peticiones radicadas frente a la Administración, uno de los riesgos inherentes a la Atención al Usuario es el de *incurrir en demoras injustificadas para atender tales requerimientos ciudadanos, así como responder de manera evasiva, oscura, incompleta o no veraz dichas solicitudes.*

De conformidad con el reporte que para el efecto remitiera la Oficina Asesora Jurídica de la UAECD, en el lapso comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de Diciembre de 2014, la Unidad fue accionada en los siguientes casos (en lo relativo al Derecho de Petición):

Tabla No. 2 Acciones de Tutela radicadas contra la UAECD durante el segundo semestre de 2014

NO.	NO. PROCESO	ACTORES
1	2014-00083	51720465 MARTÍNEZ ALEYDA MARINA (2)
2	2014-00087	51856431 VANEGAS ALONSO MARCELA (1)
3	2014-00434	18459785 GRATZ ALBEIRO (1)
4	2014-00574	19401106 PRIETO CORTÉS HELIO RAFICO (1)
5	2014-00639	19328030 GONZALEZ TELLEZ RAFAEL (1)
6	2014-00688	16241338 MINA OROBIO ANGEL (1)
7	2014-00751	19110746 BERNAL MURCIA ADOLFO (1)
8	2014-00757	4947914 ARTUNDUAGA VALENCIANO GILBERTO (1)
9	2014-01056	51848510 TIBOCHA ADILIA (1)
10	2014-01257	31995438 DE LAS LAJAS DELGADO MARIA (1)

En razón a lo anterior esta oficina evidenció:

5.5.2.1 Que la UAECD ha sido accionada en varias ocasiones por haber incurrido en prácticas contrarias a la debida atención al Derecho Fundamental de Petición, lo que la ha hecho sujeto pasivo de sanciones por parte de las autoridades judiciales de la República de Colombia, por el incumplimiento al artículo 23 de la Constitución Política, el 14 de la Ley 1437 de 2011, y los lineamientos que al

Avenida Carrera 30 No. 25-90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

respecto ha fijado la Honorable Corte Constitucional en abundante jurisprudencia¹.

5.5.3 Identificación de los Criterios de Materialidad y Oportunidad

Para identificar la concurrencia del criterio de materialidad, la Oficina de Control Interno tomó un selectivo de diecisiete (17) peticiones radicadas en la Unidad, que corresponden al 41,5% de las solicitudes presentadas en diciembre de 2014, verificando en la Plataforma SDQS el contenido de la solicitud así como la respuesta o respuestas dirigidas a los ciudadanos, como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3: Verificación de la oportunidad y la materialidad en una muestra selectiva

SDQS	Radicación	Respuesta	Días para la Respuesta	Respuesta Oportuna		Respuesta de Fondo		Observaciones
				Sí	No	Sí	No	
630032014	23/12/2014	08/01/2014	14	x		x		
576432014	15/12/2014	26/12/2014	9	x		x		
629942014	16/12/2014 ²	31/12/2014 ³	15	x		x		
659842014	22/12/2014	29/12/2014	7	x			x	Frente a la queja por la no atención de su solicitud, se indica al ciudadano que no hay servicio al usuario en un lapso de tiempo en el cual ya debía haberse dado la respuesta a la solicitud inicial.
637712014	30/12/2014	31/12/2014	1	x		x		
632912014	29/12/2014	29/12/2014	1	x			x	Frente a la queja por la no atención de su solicitud, se indica al ciudadano que no hay servicio al usuario en un lapso de tiempo en el cual ya debía haberse dado la respuesta a la solicitud inicial.
659912014	26/12/2014	26/12/2014	1	x			x	El ciudadano reitera una solicitud anterior, la respuesta indica que se va a responder y no se indica el plazo en días. No hay más información.

¹ Sentencias T-172 de 2013, T-441 de 2013, C-818 de 2011, T-630 de 2002, entre otras.

² La fecha de radicación reportada no corresponde con la fecha en la que efectivamente se radicó la solicitud en el SDQS asignado a la Oficina de Control Interno.

³ La fecha de respuesta reportada no corresponde con la fecha en la que efectivamente se profirió la respuesta por medio del SDQS asignado a la Oficina de Control Interno, a la cuenta de correo electrónico indicada en la solicitud y a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario de la Unidad.

Avenida Carrera 30 No. 25-90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

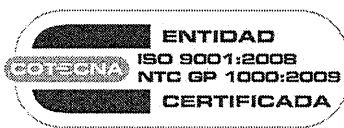
SDQS	Radicación	Respuesta	Días para la Respuesta	Respuesta Oportuna	Respuesta de Fondo	Observaciones
662292014	22/12/2014	26/12/2014	4	x	x	
613262014	24/12/2014	02/01/2015	8	x	x	
575482014	03/12/2014	06/01/2014	28	x	x	
670772014	24/12/2014	26/12/2014	2	x	x	
671662014	24/12/2014	26/12/2014	2	x	x	
681142014	30/12/2014	31/12/2014	1	x	x	
656452014	22/12/2014	13/01/2015	22	x	x	
631952014	17/12/2016	26/12/2014	9	x	x	Respuesta parcial en lo que corresponde a la UAECD
582522014	04/12/2014	26/01/2015	22	x	x	
638972014	17/12/2014	18/12/2014	1	x	x	

En razón a lo anterior esta oficina evidenció:

5.5.3.1 Que la Unidad expidió la Resolución No. 1663 del 2 de diciembre de 2014, Acto Administrativo mediante el cual se ordena el cierre temporal del Sistema Integral de Información Catastral, en consecuencia se suspendió la recepción de solicitudes que dependen de dicho sistema, entre otras, por las siguientes consideraciones:

“Que la UAECD ha venido adelantando las actividades correspondientes a la actualización de la formación del catastro de una parte de Bogotá D.C., en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 14 de 1983, su Decreto Reglamentario 3496 de 1983 y la Resolución No. 70 de 2011 expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi.

Avenida Carrera 30 No. 25-90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H





Que los avalúos catastrales resultantes del proceso de actualización entrarán en vigencia el 01 de enero de 2015.

Que los avalúos catastrales de conservación se les debe aplicar el Índice de Valoración Inmobiliaria Urbana y Rural (IVIUR) para el año 2015, en observancia de lo ordenado por la Ley 610 de 2000.

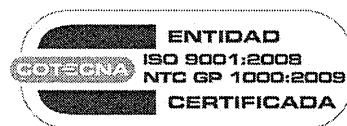
Que, como resultado, se hace necesario cerrar temporalmente el Sistema Integrado de Información Catastral (SIIC) con el fin de que sea posible llevar a cabo una serie de procesos informáticos que tienen por objeto consolidar la base catastral de datos de tal manera que ésta recoja los resultados de la actualización y aplicación del IVIUR a los avalúos de conservación.

Que, como consecuencia de lo anterior, todos los trámites y solicitudes que dependen de la utilización del Sistema Integrado de Información Catastral (SIIC) deben quedar suspendidos hasta la fecha de reapertura de éste, por cuanto la UAECDD, ante la circunstancia anteriormente descrita, no queda en condiciones apropiadas para dar respuesta a los trámites en curso”.

No obstante lo anterior, en el caso concreto se evidenció que aunque el SIIC tuvo que ser cerrado temporalmente las solicitudes 659842014 del 22 de diciembre de 2014 y 632912014 del 29 de diciembre de 2014, correspondían a quejas sobre solicitudes que ya debían haber sido atendidas, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con los lineamientos establecidos en la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial, respecto de los criterios de Oportunidad y Materialidad.

5.5.3.2 Que la entidad aplica parcialmente lo establecido en el Parágrafo único del artículo 14 del CPACA, que concede, excepcionalmente y con el lleno de unos requisitos específicos, un plazo más amplio a la Administración para la atención de las Quejas, Sugerencias y Reclamos de la ciudadanía. Por cuanto se evidenció una respuesta que no es de fondo ante la reiteración de solicitud No. 659912014 del 26 de diciembre de 2014, como se puede evidenciar en los anexos disponibles en el Aplicativo SDQS, donde se indica haciendo referencia a lo establecido en la Resolución 1055 de 2012 que modifica la Resolución 70 de 2011 del IGAC que “El trámite y decisión de las solicitudes, se deberá efectuar respetando el orden de radicación, de acuerdo con el tipo de mutación o trámite al que correspondan...”⁴ sin embargo no se indica la fecha para la atención de la solicitud inicialmente planteada.

⁴ SDQS 659912014
Avenida Carrera 30 No. 25-90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195





CONCLUSIONES

Los resultados de la revisión documental realizada en este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, se refieren sólo a los documentos examinados y no se hacen extensibles a otros soportes.

RECOMENDACIONES

- AC 5.4.1 Cumplir con lo establecido en el PROTOCOLO DE ATENCION BUZONES DE SUGERENCIA, e identificar los mecanismos que le permitan a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario la verificación del cumplimiento, por parte de los responsables.
- AC 5.4.2 Se reitera el establecimiento de los mecanismos de verificación y control para efectuar la foliación adecuada de las Actas de los Buzones.
- AC 5.5.1 Implementar las medidas necesarias para mejorar la calificación obtenida en la verificación de la Oportunidad en la atención de solicitudes de trámites inmediatos por el canal escrito, de acuerdo a los criterio definidos en el documento Operaciones e Indicadores del Observatorio de Gestión y Control del *Procedimiento de la Voz del Ciudadano*.
- AC 5.5.2.1 Identificar las causas que dieron origen a las Acciones de Tutela radicadas en contra de la entidad y establecer un plan de trabajo para dar solución de fondo a estas situaciones, así como para prevenir su incidencia en el futuro.
- AC 5.5.3.1 Implementar acciones que permitan atender con oportunidad y y en términos de materialidad las solicitudes que se radican en la Unidad.
- AC 5.5.3.2 Implementar lo establecido en el Parágrafo único del artículo 14 del CPACA, que concede, excepcionalmente y con el lleno de unos requisitos específicos, un plazo más amplio a la Administración para la atención de las Quejas, Sugerencias y Reclamos de la ciudadanía, sin que el plazo indicado exceda el doble del inicialmente previsto en la Ley.
- Implementar las acciones de mejora para subsanar las observaciones contenidas en éste informe, de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento de Acciones de Mejora, Código 14-143-PR-84 del Proceso Medición, Análisis y Mejora.



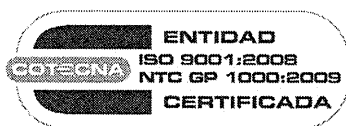
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

En este sentido, agradecemos informar a más tardar el viernes 06 Febrero de 2015, mediante correo electrónico dirigido a avillamil@catastrobogota.gov.co y pgutierrez@catastrobogota.gov.co sobre la formulación de acciones a implementar, así como su registro en el aplicativo ISODOC-SGI; de igual forma se solicita que en los citados correos electrónicos, en caso de no formular las acciones, sean remitidas las respectivas justificaciones que no tendrán acción documentada.

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Juan Pablo Gutiérrez Alzate - Contratista OCI J.P.
Revisó: AEVM

Avenida Carrera 30 No. 25-90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Código Postal: 111311
Conmutador 2347600
www.catastrobogota.gov.co
Información: Línea 195



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ
HUMANANA