UAECD
Catastro Bogotá

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 08/03/2023 11:03:18
Al contestar cite este número: 2023IE4819O1 Folios: 1 Anexos: 1
ORIGEN: Sd:21 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/CORREA RODRIGU
DESTINO: DIRECCION GENERAL/RODRIGUEZ SOSA HENRY
ASUNTO: Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defer
OBS: Plan Anual de Auditorias de la UAECD vigencia 2023.

Memorando

Fecha elaboración: 08 de marzo de 2023

Para: Henry Rodriguez Sosa
Director_General
Liliana Andrea Hernandez Moreno
Jefe Oficina Asesora_Oapap
Mayiver Mendez Saénz
Jefe_Oficina Control Disciplinario Int.
Jose Ignacio Peña Ardila
Subgerente_Subpac
Eugenio Elias Cortes Reyes
Gerente_Gerencia_Ideca

De: Elbi Asaneth Correa Rodriguez
Jefe_Oficina_Oci

Referencia: Plan Anual de Auditorias de la UAECD vigencia 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 -OCI

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: 08/03/2023 11:03:18

Elaboró: John Jeiver Roncancio Vanegas
Revisó: John Jeiver Roncancio Vanegas Funcionario_Oci

Código de verificación: 536696889

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. 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 PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social.

1. OBJETIVO GENERAL: Verificar que el tratamiento a PQRSD 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 segundo semestre de 2022. 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*

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 interéses 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 v1Procedimiento 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 Gerencia Comercial y de 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".*

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".*

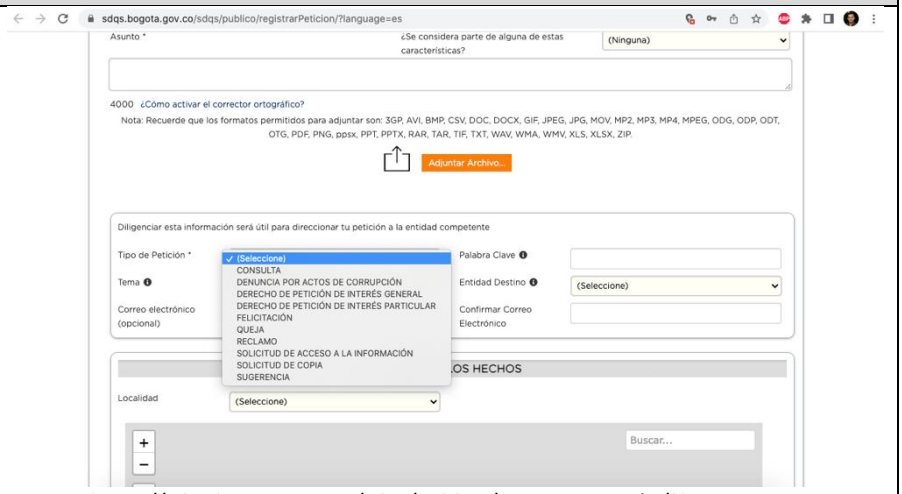
Circular 09 de 2016, expedida por la Veeduría Distrital cuyo asunto es *"Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015…".*

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

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	**Situación evidenciada**
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.	El Acuerdo 004 de 2021 prevé 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 v1Procedimiento 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. Imagen 1. Captura pantalla SGI – Procedimientos.

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	**Situación evidenciada**
	 Fuente: http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistritalNew/isodocNew/consultas.nsf/Principal?OpenFrameSet Los anteriores procedimientos se encuentran asociados al proceso *Participación ciudadana y experiencia del servicio*, 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.
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.	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 PQRSD. 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 2021: https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/archivos/2022IE4154_Informe%20PQRSD%20II%20Sem%202021%20%281%29.pdf
Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los	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

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
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.	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. Con relación a la difusión de los canales de denuncia, al interior de la unidad, resulta oportuno citar lo mencionado en el Informe Semestral del Estado del Sistema de Control Interno correspondiente al segundo semestre 2022, presentado en enero de 2023: *"A pesar de existir a nivel distrital el canal de Bogotá Te Escucha que permite la recepción de denuncias sobre posibles situaciones irregulares y que a través del procedimiento de atención de PQRS se establece el tratamiento de estas, se evidencian debilidades frente a la socialización a los funcionarios de la existencia y funcionamiento de este canal para este tipo de denuncias."* Imagen No. 2. Captura pantalla página web UAECD. Fuente: https://www.catastrobogota.gov.co/ Imagen 3. Opción denuncia actos por corrupción.

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	 Fuente: https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetición/?language=es

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

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, tal y cómo se evidenció en los párrafos precedentes. 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 periódicamente, 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 detallan 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 SUPERCADE, 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.

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 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".*

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

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

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

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

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

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

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

Situación evidenciada

A partir de la información enviada por la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano, en ausencia de nombramiento en forma del responsable de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, *para* el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022, y confrontado con lo hallado en el portal "*Bogotá te escucha*", se radicaron 3.034 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 2.515 radicaciones equivalentes al 83,17%, canal presencial registró 228 radicados que representan el 7,54%, E-mail con 167 radicaciones que corresponden al 5,52%, , vía canal escrito con 70 peticiones correspondientes al 2,31%, telefónicamente o vídeo llamada se presentaron 34 radicaciones que son el 1,12% y a través del buzón 20 solicitudes que representan el 0,66%.

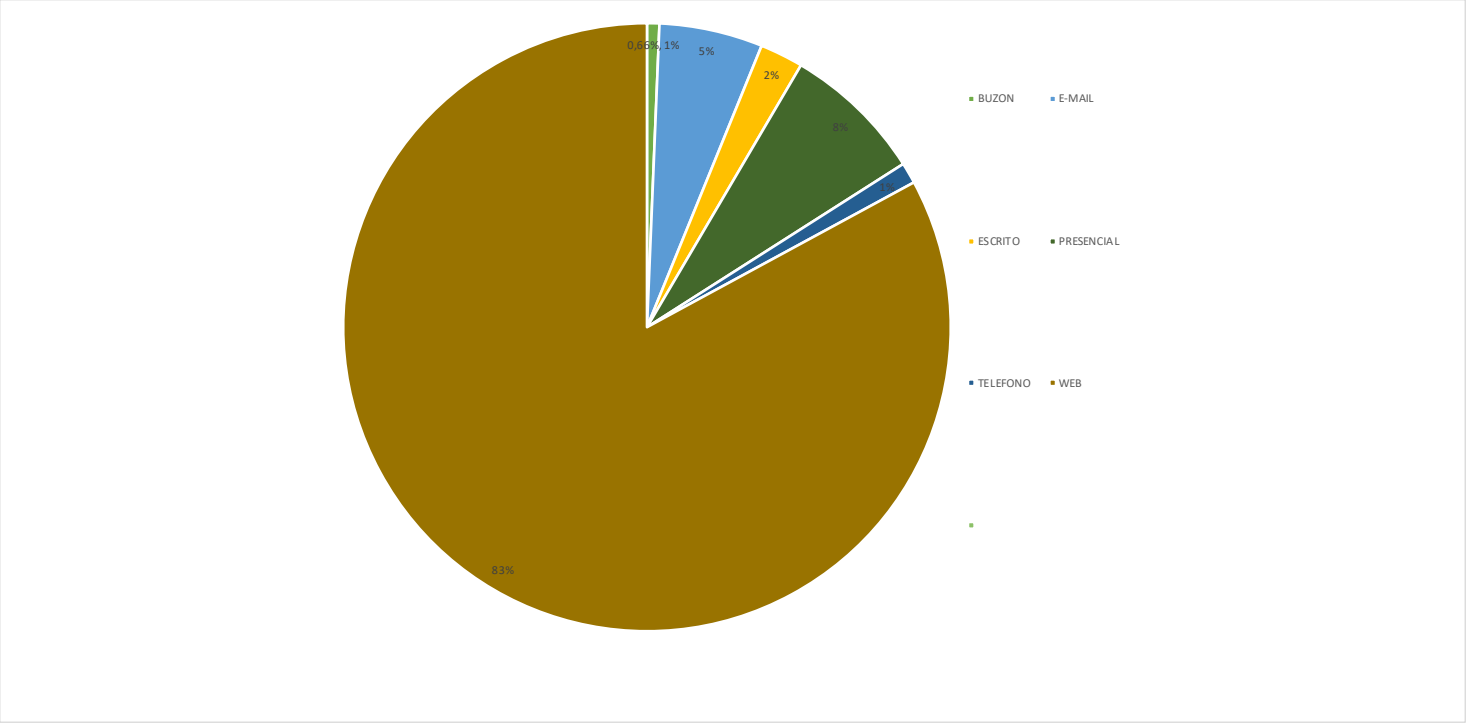
5.1.1.1 PQRSD clasificadas por canal y tipo.

Los tipos de PQRSD más recurrentes durante el período objeto de auditoría en su orden fueron: los derechos de petición de interés particular con 1.763 solicitudes que representaron el 58,30%, seguido de reclamos con 473 equivalentes al 15,64% y las consultas presentadas en 224 ocasiones, es decir, el 7,41%.

Confrontado con los resultados del periodo de análisis primer semestre de 2022, se encontró que con relación a los reclamos hay una reducción en la presentación pasando de 584 a 473, es decir, un 11,39% menos aún cuando se presentó un aumento de 895 radicaciones.

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 Gerencia para el periodo comprendido entre julio 1 y diciembre 31 de 2022.

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por canal de atención 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 2: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el segundo semestre 2022.

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Web	2.515	83,17%
E-mail	167	5,52%
Escrito	70	2,31%
Presencial	228	7,54%
Teléfono	34	1,12%
Buzón	20	0,66%
Total	**3.034**	**100,00%**

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

Gráfica 2: Número de peticiones destacadas por tipología en el segundo semestre 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	1.763	58,30%
Reclamo	473	15,64%
Consulta	224	7,41%
Solicitud de acceso a la información	163	5,37%
Solicitud de copia	136	4,48%
Queja	132	4,34%

Derecho de petición de interés general	104	3,43%
Felicitación	19	0,63%
Sugerencia	14	0,46%
Denuncia por actos de corrupción	6	0,20%
Total	**3.034**	**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:

Reclamos: revisada la información allegada, pudo concluirse que el grupo temático más grande (37,63%) 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.

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

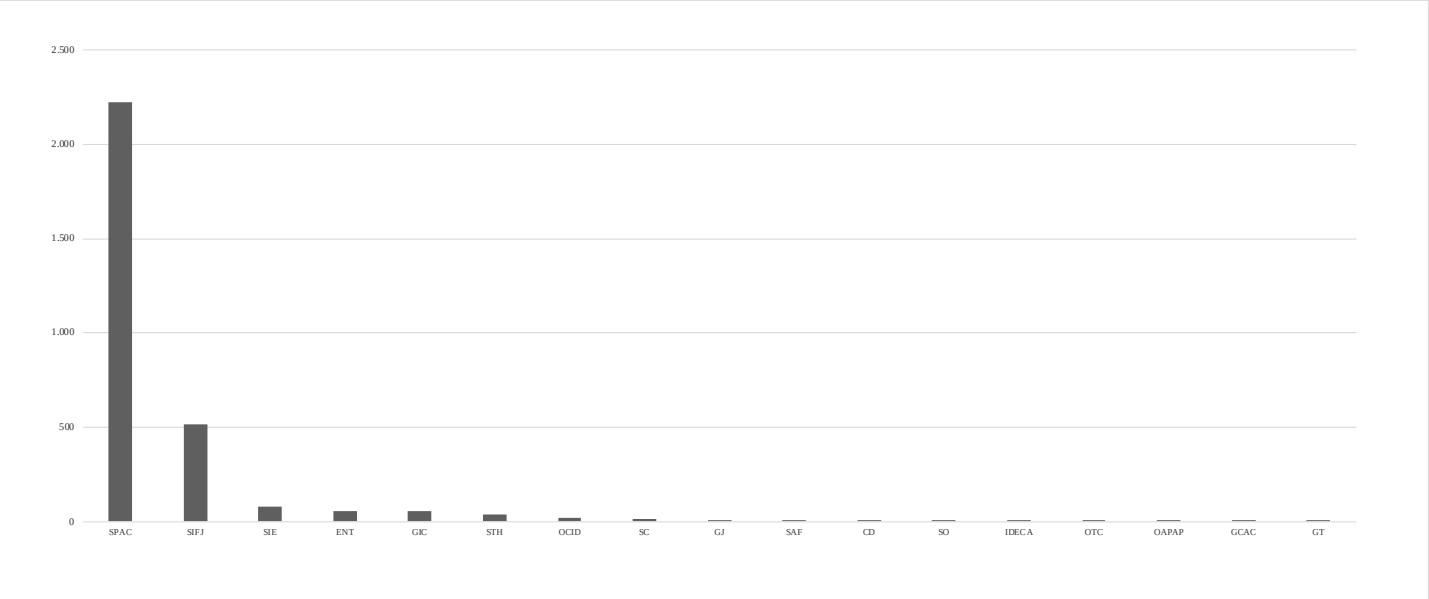
Las consultas son por definición del Manual de Atención a la Ciudadanía son "*(…) el derecho que posee todo ciudadano (a) de indagar sobre el estado de gestión de un requerimiento tramitado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)".* Así las cosas, en el caso concreto, se halló que 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 95,98% 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 19 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 3 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 2.220 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:

Gráfica 4: Requerimientos por dependencia.



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

Tabla 4: Número de peticiones destacadas por dependencia en el segundo semestre 2022.

Dependencia	Número de requerimientos	Porcentaje de requerimientos
Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano - SPAC	2.220	73,17%
Subgerencia de Información Física y Jurídica - SIFJ	515	16,97%
Subgerencia de Información Económica - SIE	77	2,54%
Entregas	57	1,88%
Gerencia de información catastral - GIC	54	1,78%
Subgerencia de Talento Humano - STH	37	1,22%
Oficina de Control Interno Disciplinario - OCID	22	0,73%
Subgerencia de Contratación - SC	16	0,53%
Gerencia Jurídica – GJ	8	0,26%
Subgerencia Administrativa y Financiera - SAF	8	0,26%
Centro de documentación - CD	8	0,26%
Subgerencia de Operaciones – SO	4	0,13%
IDECA	2	0,07%

Observatorio Técnico Catastral - OTC	2	0,07%
Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos – OAPAP	2	0,07%
Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC	1	0,03%
Gerencia de Tecnología - GT	1	0,03%
	3.034	**100%**

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

Se observa en la anterior clasificación la dependencia denominada "entregas" la cual, consultada la Gerencia, 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 notificacion electronica que llegan por medio de BTE.

Se verificó la información enviada por la Gerencia respecto de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2022, concluyendo que las peticiones fueron atendidas con oportunidad en la mayoría de los casos.

Revisado en documento Excel, que tiene origen en el portal "*Bogotá te escucha*", se halló que en 73 ocasiones se reportó una extensión de los términos de respuesta más allá de lo permitido por la ley, y esto obedeció a diferentes razones, la primera de ellas se registra como cierre por vencimiento de término de ampliación 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 interésado 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.

Respecto de la oportunidad de respuesta, se halló la situación de veinticuatro (24) 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	2344082022	Derecho de petición de interés particular	97	Web	SPAC
2	2479262022	Derecho de petición de interés particular	3	Web	SPAC
3	2497222022	Solicitud de copia	1	Web	SPAC
4	2537122022	Derecho de petición de interés particular	3	Web	SPAC
5	2586102022	Derecho de petición de interés particular	1	Presencial	SPAC
6	2680202022	Derecho de petición de interés particular	15	Web	SPAC
7	2691652022	Reclamo	15	Presencial	GJ
8	2892222022	Derecho de petición de interés particular	5	Escrito	SPAC
9	3074632022	Solicitud de copia	3	Web	SC
10	3124812022	Solicitud de acceso a la información	4	Web	SC
11	3132462022	Solicitud de acceso a la información	3	Web	SC
12	3355652022	Derecho de petición de interés particular	1	Web	SPAC
13	3437422022	Derecho de petición de interés particular	1	Web	SIFJ
14	3490212022	Reclamo	6	Presencial	GJ
15	3523752022	Derecho de petición de interés particular	1	Web	SPAC
16	3646942022	Derecho de petición de interés particular	7	Web	SPAC
17	3648922022	Derecho de petición de interés particular	7	Web	STH
18	3757032022	Derecho de petición de interés particular	1	Web	SAF
19	3778142022	Derecho de petición de interés particular	1	Web	SPAC
20	3801472022	Solicitud de acceso a la información	4	Web	SAF
21	3829522022	Solicitud de acceso a la información	1	Web	STH
22	3854342022	Solicitud de copia	2	Web	SC
23	4113492022	Solicitud de copia	2	Presencial	SPAC
24	4286272022	Derecho de petición de interés particular	1	Web	STH

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

Dentro de los radicados antes mencionados, el No. 2344082022 presentó 97 días de vencimiento, por lo cual se procedió a realizar una verificación del caso en concreto en vista del vencimiento de más de tres meses. Se encontró ingreso de la petición el 21 de junio de 2022 y con fecha de finalización el 5 de diciembre de 2022, en la cual se solicitó *"(…) se realice la revisión y actualización del avalúo catastral del año 2022 del predio identificado con el CHIP (…)".* Realizada la verificación, se encontró que inicialmente la petición ingresó a la Secretaría de Hacienda, en junio de 2022, y fue asignada a la Unidad el 1 de diciembre de 2022, estando vencida y emitiéndose respuesta definitiva el 5 de diciembre de 2022, es decir, el radicado 2344082022

completó 97 días de vencimiento dentro del Sistema de "*Bogotá te Escucha*" y no necesariamente dentro de las competencias que a la Gerencia le corresponden.

(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 disponible a través del sistema "Bogotá te escucha", se encontró que los radicados 2479262022, 2497222022, 2537122022, 2586102022, 2680202022, 2691652022, 2892222022, 3074632022, 3124812022, 3132462022, 3355652022, 3437422022, 3490212022, 3523752022, 3646942022, 3648922022, 3757032022, 3778142022, 3801472022, 3829522022, 3854342022, 4113492022 y 4286272022 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.

A fin de verificar el cumplimiento de los criterios normativos antes mencionados, se concluye que, para una población finita de 3.034 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 julio y el 31 de diciembre de 2022 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.

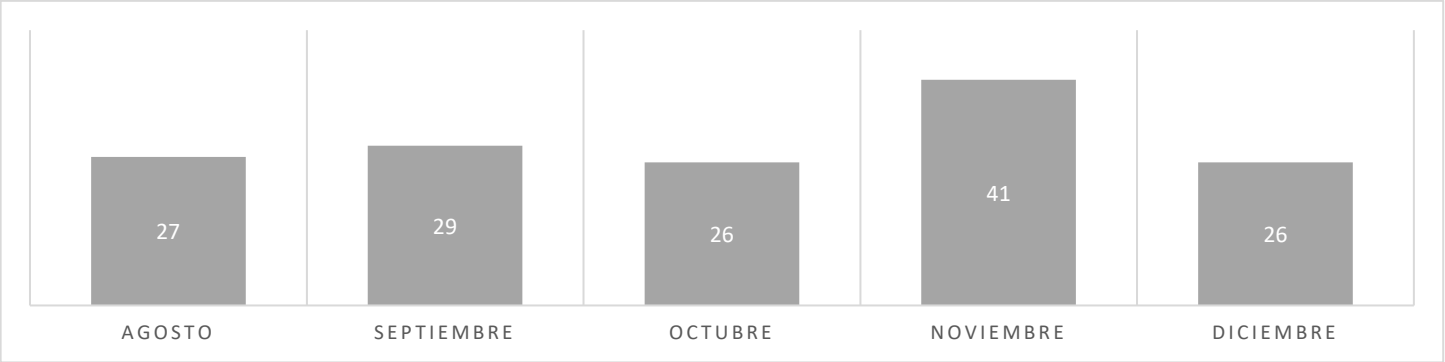
Se evidenció que el 47,2% de las respuestas dadas a los derechos de petición de carácter particular, reclamos y solicitudes de información se enfocaron a orientar a los usuarios señalando que, al tratarse la petición de un trámite especial, este involucraba una serie de etapas, y que dichos requerimientos se resolvían en orden de radicación en cumplimiento de las Resoluciones Nos. 70 de 2011 artículo 122 y 1055 de 2012 artículo 15 del IGAC. 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 dadas 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 agosto 1 y diciembre 31, esto debido a que con ocasión de la"*Auditoría de gestión a los convenios y contratos interadministrativos suscritos para la gestión catastral con enfoque multipropósito",* presentado en noviembre de 2022, se había evaluado el periodo julio de 2022. Encontrándose los siguientes datos:

Santa Rosa de Cabal: Para el periodo agosto a diciembre de 2022 se presentaron un total de 149 PQRSD ante la Unidad, las cuales se clasificaron mensualmente de la siguiente manera:

Gráfica 5: PQRSD Santa Rosa

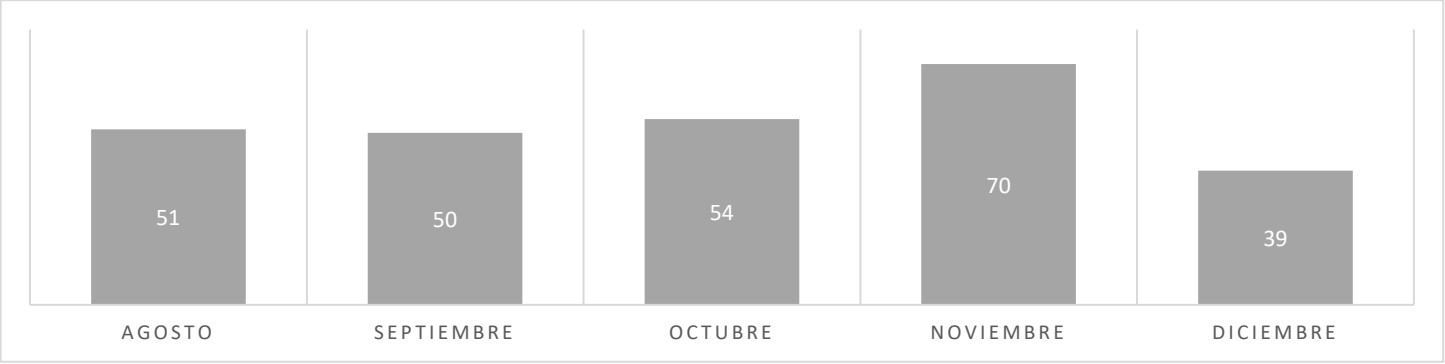


Fuente: información remitida por la GCAC.

De los 149 radicados clasificados como PQRSD, se observó la emisión de respuesta definitiva fuera de los términos legales en 36 ocasiones, representando esto el 24,16%, siendo agosto el periodo en el que en más ocasiones se incumplió lo descrito en la ley 1755 de 2015 con 19 vencidos. Los radicados que se observó fueron resueltos extemporáneamente son: 1392022, 1862022, 2052022, 2062022, 2072022, 2082022, 2092022, 2102022, 2112022, 2122022, 2132022, 2142022, 2152022, 2162022, 2182022, 2192022, 2242022, 2352022, 2382022, 2202022, 2222022, 2292022, 2402022, 2422022, 2492022, 2532022, 2662022, 2672022, 2792022, 2872022, 3002022, 3022022, 3032022, 3042022, 3052022 y 3062022.

Palmira: Para el periodo agosto a diciembre de 2022 se presentaron un total de 266 PQRSD ante la Unidad, siendo el correo electrónico el canal de recepción más común con 203 radicados frente a 63 del presencial/ventanilla. La radicación, mes a mes, de PQRSD tuvo el siguiente comportamiento:

Gráfica 5: PQRSD Palmira



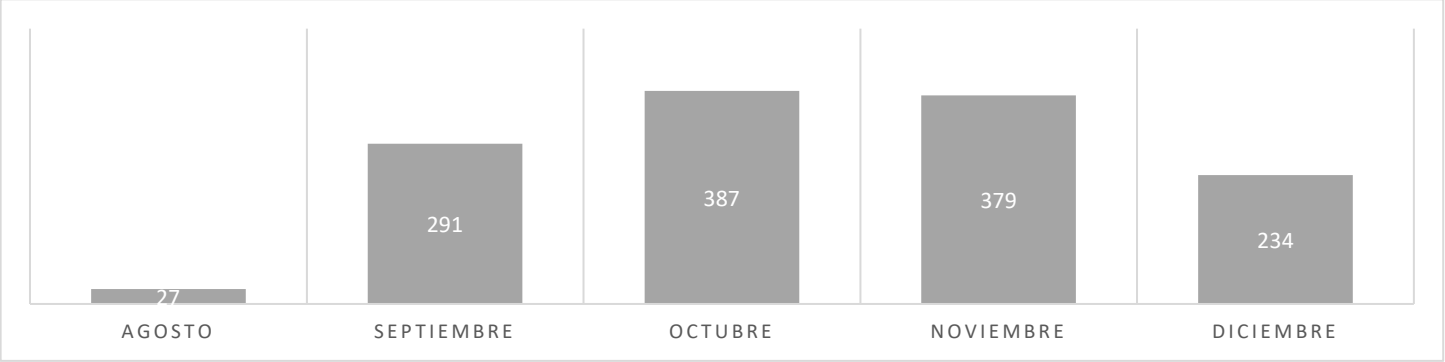
Fuente: información remitida por la GCAC.

Del total 266 radicados clasificados como PQRSD, se observó la emisión de respuesta definitiva fuera de los términos legales en 46 ocasiones, representando esto el 17,29%. Los radicados que se observó fueron resueltos por fuera de los términos previstos en la ley 1755 de 2015 son: 2022ER31434, 2022ER12550 , 2022ER37447, 2022ER37448, 2022ER37498, 2022ER37616, 2022ER37649, 2022ER37655, 2022ER37659, 2022ER37895, 2022ER37903, 2022ER38105, 2022ER38109,

2022ER38160, 2022ER38344, 2022ER38417, 2022ER38515, 2022ER38522, 2022ER38590, 2022ER38657, 2022ER38916 2022ER39268, 2022ER39308, 2022ER39588, 2022ER39615, 2022ER39617, 2022ER39620, 2022ER39623, 2022ER39625, 2022ER39637, 2022ER39696, 2022ER39708, 2022ER39788, 2022ER39934, 2022ER40073, 2022ER40197, 2022ER40255, 2022ER40286, 2022ER40296, 2022ER40555, 2022ER40675, 2022ER43125, 2022ER43190, 2022ER43196, 2022ER43279 y 2022ER44730.

Cartagena de Indias: Para el periodo agosto a diciembre de 2022 se presentaron un total de 1.318 PQRSD ante la Unidad, siendo el mes de octubre el periodo en el que más radicados se registraron, con 387, es decir el 29%. El bajo número de PQRSD que se evidenció agosto, obedeció a que sólo hasta el día 26 Atención al Ciudadano asumió la radicación de los requerimientos desde Ventanilla. El comportamiento mensual fue el siguiente:

Gráfica 6: PQRSD Cartagena.



Fuente: información remitida por la GCAC.

Con relación a los radicados a los que se dio respuesta extemporánea, se encontró que esta situación se presentó en el 59,79% de las ocasiones (788 radicados). Dado el alto número de radicaciones vencidas, no se procederá a incuir el número de los radicados, sin embargo, estarán dispuestos para consulta en los archivos de la OCI.

Teniendo en cuenta que en el informe de "*Auditoría de gestión a los convenios y contratos interadministrativos suscritos para la gestión catastral con enfoque multipropósito",* presentado en noviembre de 2022, se formuló oportunidad de mejora en el sentido de de crear un procedimiento estandarizado para la gestión de PQRSD en sus roles como gestor u operador catastral (OPOR-2022-0088), y evidenciandose los mismos hechos generadores para este periodo de análisis, revisado el avance de la OPOR y estando dentro de los términos de cumplimiento, se procederá a incluir su revisión final en el seguimiento correspondiente al primer semestre de 2023.

(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 24,16%, en Palmira el 17,29% y en Cartagena 59,79% 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 244 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito, siendo la Secretaría de Hacienda la receptora en el 46,72% 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 El Decreto 371 No. 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 febrero 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:

- Redes sociales: Publicaciones en la red social Twitter en diciembre 2022: *"Quién es el Defensor del Ciudadano de la UAECD, funciones del defensor y carta del trato digno":*

Imágenes 1: Redes sociales.

Fuente: enlace web, https://twitter.com/CatastroBogota

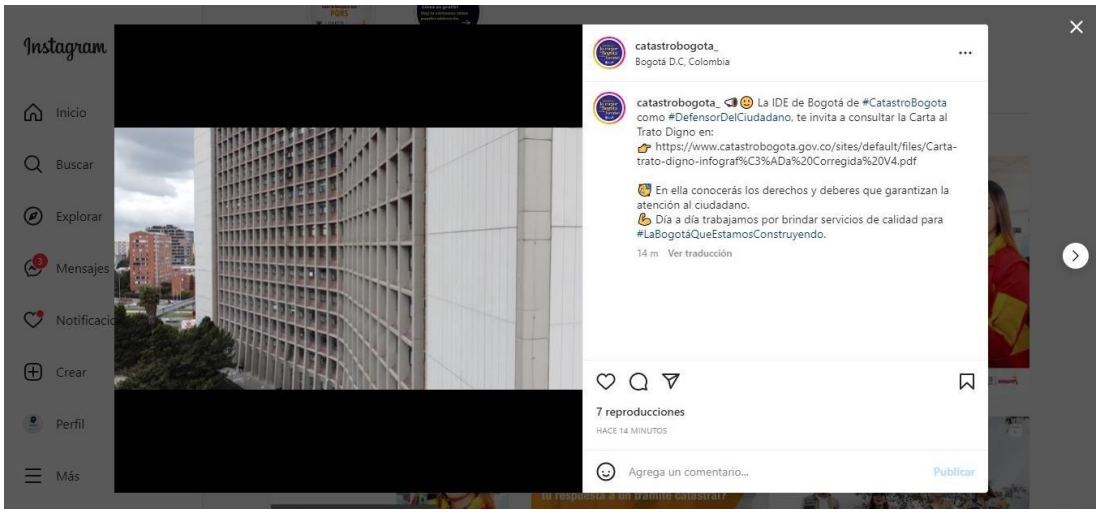
- Publicaciones en la red social Facebook en diciembre 2022: *"Quién es el Defensor del Ciudadano de la UAECD, funciones del defensor y carta del trato digno":*

Imágenes 2: Redes sociales.

Fuente: enlace web Facebook.

- Publicaciones en la red social Instagram: *"Quién es el Defensor del Ciudadano de la UAECD, funciones del defensor y carta del trato digno":*

Imágenes 3: Redes sociales



Fuente: enlace web Instagram.

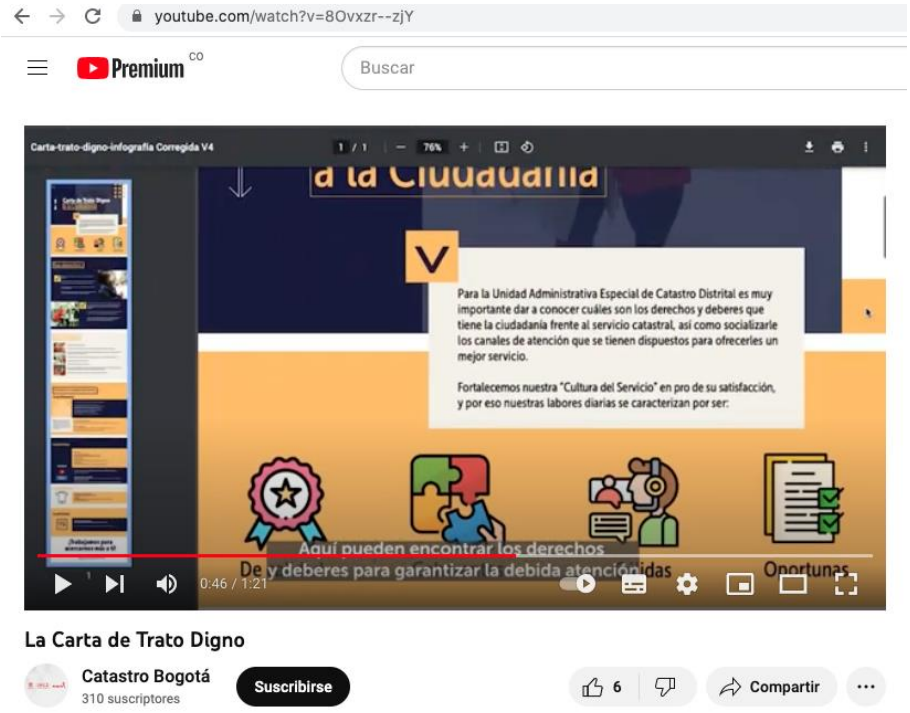
- Página web de la entidad: A partir de la información enviada por la Gerencia IDECA, y confrontado en la página web de la Unidad se halló publicación de “Carta de Trato Digno a la ciudadanía”:

Imágenes 4: Carta trato digno.

Fuente: enlace web, https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/Carta-trato-digno-infograf%C3%ADa%20Corregida%20V4.pdf

- Youtube: se halló vídeo publicado el 14 de diciembre en el que se difunde la información de La Carta de Trato Digno.

Imágenes 5: Redes sociales.



Fuente: enlace web, https://www.youtube.com/watch?v=8Ovxzr--zjY

- Correo electrónico institucional**:** el equipo de comunicaciones de la Unidad difundió mediante correo electrónico a toda la entidad información relacionada con el rol del defensor del ciudadano y la carta de trato digno el 15 de diciembre de 2022.

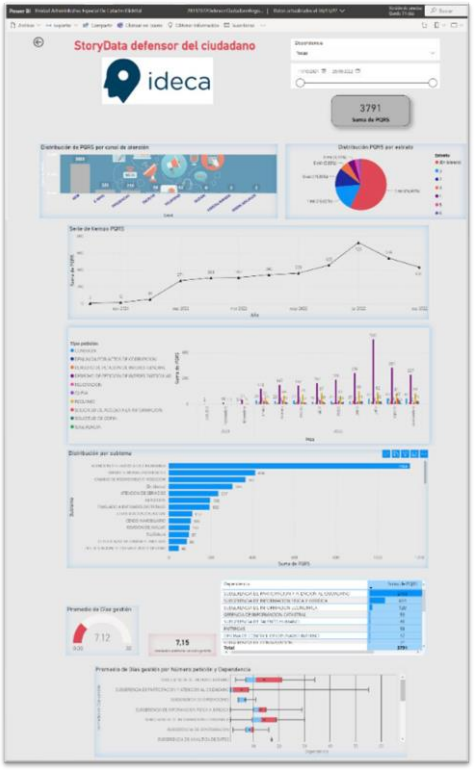
Imágenes 6: Correo electrónico.

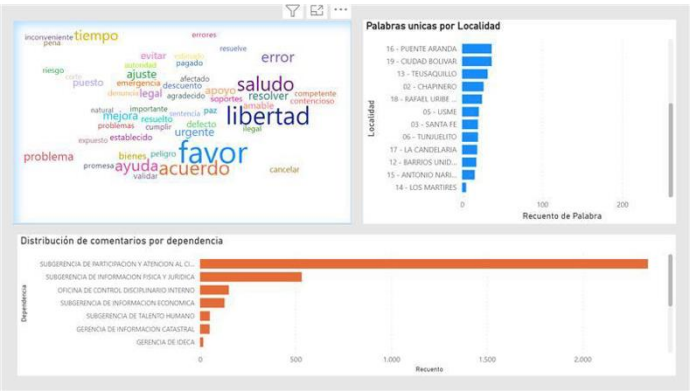
Fuente: Correo electrónico.

Recomendación: Si bien hay cumplimiento de los criterios, se evidencia que las medidas de difusión de la información aportadas tuvieron lugar en diciembre de 2022, puediendo 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.

La Gerencia IDECA informó a la Oficina de Control Interno de una serie de actividades que ha desarrollado con el propósito de recopilar información de manera efectiva, cuyo insumo son los datos de "*Bogotá te escucha",* de manera tal que se pueda hacer un mejor seguimiento referente al servicio a la ciudadanía. En primer lugar, la Gerencia informó inicialmente 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",* y que en la etapa en la que se encontró al momento de elaboración de este informe, está dispuesta para uso interno y que servirá para la toma de decisiones, pudiendo encontrarse información clasificada en localidades, dependencia, días promedio de gestión, tipología y lo que constituye un desarrollo novedoso, permitirá al tomador de decisiones (Defensor del Ciudadano) evaluar tendencias en el lenguaje usado por el ciudadano en el marco de tonos positivos y negativos frente a la entidad.

Imágenes 7: Tablero de control.





Fuente: información enviada por gerente IDECA.

El desarrollo e implementación efectivo del tablero de control, permitirá al Defensor del Ciudadano y la Gerencia Comercial de Atención al Ciudadano/Subgerencia de Atención y Participación Ciudadana la toma de decisiones efectivas que garanticen los derechos de los ciudadanos y con ello la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Coincidiendo esto con el tercero de los componentes que demanda la Circular 005 de 2022 de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, en la cual, se tiene como objetivo generar información, datos y estadísticas de tipo descriptivo, predictivo y prospectivo, así como con la recomendación general dada que señala *"Se recomienda utilizar herramientas informáticas y software para generar tableros de control que faciliten la visualización de los datos."*.

5.1.4 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 interéses 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.	
"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. *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.* *"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*	Se evidenció que la entidad cumple el lineamiento establecido al observarse que en el *"PCE-PR-04 v2 Procedimiento Atención PQRS"*, condiciones especiales de operación numeral 3.2 *"Las denuncias por actos de corrupción u otros recibidas por los diferentes canales de atención deberán ser ingresadas directamente al SDQS e informar al usuario el número de radicada. Estos requerimientos son direccionados y atendidos por el procedimiento de Gestión Disciplinaria"*. Adicionalmente se observó a través del sistema *"Bogotá te escucha"* que las denuncias radicadas por los ciudadanos se direccionaron a la Oficina de Control disciplinario. 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:

encontrarán información guía sobre cuáles son actos de corrupción."	 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 UAECD.
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 2022EE78126 del 14 de octubre de 2022 informe de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción presentadas en la entidad; registrando que bajo los lineamientos establecidos, esto es "(…) *posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses*", la recepción de ocho casos de presunta corrupción, esto para los radicados No. 1814382022, 1817482022, 1872002022, 1879332022, 2236012022, 2335182022, 2963442022 y 3085042022.

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

Ahora bien, consultada la Oficina de Control Interno Disciplinario, se informó que durante el segundo semestre de 2022 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. Proceso	No. Queja	Asunto	Estado Actual
035/2022	2236012022	Presunta falsedad documental	Auto de Archivo No. 224 de 15/09/2022
040/2022	2335182022	presuntas Irregularidades en la contratacion administrativa	Auto de archivo No. 322 de 22/12/2022
046/2022	2963442022	Presunta falsedad en documento publico	Auto de archivo No. 250 de 4/10/2022
047/2022	3085042022	Mora en la tramitación de una actuación administrativa.	Auto de archivo No.013 del 20/01/2023

Fuente: información remitida por la OCID.

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

Verificada la información en SIPROJ y partir de la información remitida por la Subgerencia de Gestión Jurídica, se encontró que la Unidad fue accionada con 533 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.

Del total de acciones presentadas en contra de la Unidad, 166 se instauraron en Bogotá, las demás se clasificaron de la siguiente manera a partir del trabajo que se desarrolla en los territorios en dónde se es gestor catastral: 323 en Cartagena, 36 en Palmira y 8 en Santa Rosa de Cabal.

Se encontró dentro de esta información que 399 fueron falladas a favor de la Unidad en última instancia, en 5 se presentó el fenómeno del desistimiento, en 100 se falló en contra y en 29 casos reportados se registra que aún está en trámite la resolución de la acción de tutela.

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 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 Secretaria 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 Gerencia, 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 agosto de 2022 a enero de 2023 en los tiempos que a continuación se describen:

Tabla 8: Publicación informes a Veeduría Distrital.

Periodo del informe	Fecha de publicación
Agosto	11/08/2022
Septiembre	08/09/2022
Octubre	13/10/2022
Noviembre	15/11/2022
Diciembre	15/12/2022
Enero	13/01/2023

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 Directivo. Las reuniones del Comité ocurrieron entre el 26 de julio y el 29 de diciembre de 2022.

Tabla 9: Presentación estado PQRSD al Comité Directivo.

Periodo informe	Número de acta	Fecha del acta
Junio	07	26/07/22

Julio - Agosto	08	02/09/22
Septiembre	09	19/10/22
Octubre	10	23/11/22
Noviembre	11	29/12/22

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 análisis por parte de la Gerente Comercial y de Atención al Usuario, realizando una clasificación por tipo, tipología, tema, gestión por dependencias y análisis de los municipios en dónde la Unidad presta servicios.

5.2.3 Estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014:

Según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 1519 del agosto 24 de 2020 "*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos."*, se estableció que los sujetos obligados deben *"(…) publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros."* dentro del "Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía".

Situación evidenciada

Se procedió a realizar una revisión del "*Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía*", al cual se accede desde la página web de la entidad en la parte superior derecha, encontrando una clasificación de canales de recepción de radicados de la siguiente manera:

Imágenes 8: Atención y servicios a la ciudadanía.

Fuente: página web entidad.

Al ingresar a cada uno de ellos, se encontró una descripción general de las características del canal, sin hallarse procedimientos o lineamientos que rigen la atención, así como tampoco plazos de respuesta o mecanismos de consulta del estado de las PQRSD.

Imágenes 9: Procedimientos publicados.

Fuente: página web entidad.

En vista de lo anterior, se está incumpliendo lo referido en la Resolución 1519 del agosto 24 de 2020, la cual en el anexo 2 "Estándares de Publicación y Divulgación de Información", numeral 2.4.3 Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía señala: *"Las entidades deberán publicar los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, incluyendo los plazos de respuesta, mecanismos de consulta del estado de la PQRSD, entre otros.".*

(AC) A partir del *"Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social",* no se encontró que dentro del módulo "*Atención y Servicios a la Ciudadanía*" de la página web de la entidad se hayan puesto a disposición de la ciudadanía los procedimientos o lineamientos para la recepción, radicación, trámite y remisión de respuesta de todo tipo de PQRSD, tal y como lo demanda la Resolución 1519 del agosto 24 de 2020, numeral 2.4.3 del anexo 2 "Estándares de Publicación y Divulgación de Información".

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:

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, entregó balance del trabajo realizado por la entidad durante la vigencia 2022, esto en el marco de la audiencia de rendición de cuentas del Sector Hacienda. La rendición de cuentas del sector se realizó el 19 de julio de 2022, respecto del primer semestre, y el 1 de diciembre con el balance de la anualidad.

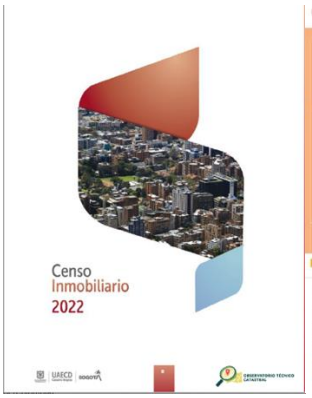
Imágenes 10: Rendición de cuentas.

Fuente: redes sociales Facebook, Youtube de la unidad.

Adicionalmente, se documentó a partir de la información recibida por la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, que se utilizaron otros mecanismos diferentes a la 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:

- Diálogo ciudadano: Actualización Catastral en Bogotá. 27 de abril 2022. 10:00 am.
- Comunicación de resultados del Censo Inmobiliario. Documento Técnico entregado al Concejo Municipal de Bogotá.
- Se publicó la información en los diferentes canales de comunicación externa con los que cuenta la entidad. (página web y redes sociales)
  Fechas por canales:
  - Instagram: 8 de abril
  - Twitter: 5, 7 y 8 de abril.

Imágenes 11: Redes sociales.



Criterio:

5.2.5 El Decreto 371 de 2010 , Artículo 5 No. 2. *"El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional*" y No. 10. *"La inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados".*

La Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de procesos, respecto de los criterios precedentes, manifestó que en la vigencia 2022 se ejecutó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que representó la estrategia de lucha contra la corrupción de la entidad, incluyendose iniciativas en cada uno de sus seis componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: Se documentó la actualización de la Política y metodología de riesgos de la entidad de acuerdo con la última versión de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, v.5, del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como la actualización de los mapas de riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información de acuerdo con la nueva cadena de valor de la entidad y la nueva metodología, los cuales tienen seguimiento trimestral.

2. Racionalización de Trámites: Se ejecutó una estrategia que incluyó el "*Certificado catastral*" y el "*Certificado de inscripción en el censo catastral Bogotá D.C.*", con una racionalización normativa en cumplimiento del Decreto Ley 2106 de 2019 art.6., los cuales se manifestó que fueron eliminados como trámite para pasar a ser "*Consultas de acceso a la información pública*", puediendo a partir del cambio ser consultados/descargados de forma gratuita, inmediata y automática, una vez el ciudadano se registre y/o autentique en Catastro en Línea -CEL.
3. Rendición de cuentas: a partir de la publicación de información de interés para el ciudadano, capacitaciones temáticas, la rendición de cuentas de forma articulada con el sector y diálogos ciudadanos trimestrales.
4. Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía: Ejecutando actividades como el seguimiento a los canales de atención y las respuestas a la ciudadanía, capacitaciones en temas de servicio, reconocimientos al servicio, mediciones de satisfacción, entre otros.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: verificación y seguimiento continuo a la publicación de información de la sección de transparencia de la página web en el marco de la Ley de transparencia.
6. Iniciativas adicionales: se incluyó la ejecución actividades específicas sobre gestión de integridad, conflictos de interés y prevención de la corrupción, en coordinación con la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Subgerencia de Talento Humano.

Se señaló por parte de la OAPAP que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra integrado como uno de los indicadores del Plan Estratégico Institucional, en el Objetivo Estratégico 1 y cuyos resultados se detallan en el Informe de Gestión 2022 publicado por la entidad. https://www.catastrobogota.gov.co/control/informe-de-gestion-2022-uaecd

Referido al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, este se halló disponible para consulta en la sección de transparencia de la página web, en donde pueden ser consultados los documentos de formulación y seguimiento.
https://www.catastrobogota.gov.co/planeacion/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-de-catastro-2022

En cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, la OAPAP para la vigencia de 2022, publicó en la intranet y en la página web de la entidad el Plan de Acción Institucional PAI, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Plan Anual de Adquisiciones, el Plan Operativo Anual de Inversiones y de los proyectos de inversión, así como la ejecución y/o modificaciones a los mismos; y en cumplimiento del Decreto 612 de 2018, en el Marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se publicaron los siguientes planes:

- Plan Institucional de Archivos de la Entidad -PINAR.
- Plan Anual de Adquisiciones.
- Plan Anual de Vacantes.
- Plan de Tratamiento de riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Plan de Seguridad y Privacidad de la Información.
- Plan Institucional de Capacitación.
- Plan de Incentivos Institucionales.
- Plan de Previsión de Recursos Humanos.
- Plan Estratégico de Talento Humano.

- Plan Anual de Inversiones.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones PETI

Con relación al Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, para la vigencia 2022 se formuló dicho documento el cual incluyó 22 actividades a cargo de diferentes dependencias, las cuales en su totalidad alcanzaron en promedio un 96,52% de ejecución. Revisado el detalle en la ejecución, se encontraron periodos en los que el cargue de información fue extemporánea o en los que hubo reprogramación de la meta mensual.

Para el periodo de análisis, se encontró "*Documento Caracterización de Usuarios 2022*", el cual, provee información útil para la difusión de información a la ciudadanía, cuyo insumo son encuestas hechas en los diferentes canales de atención. Así las cosas, y acogiendo las conclusiones y recomendaciones del citado documento respecto de *"(…) seguir fomentando el uso de los canales virtuales, a través de las piezas publicitarias compartidas desde la página web de la entidad y las redes sociales",* resulta necesario el fortalecimiento de los medios de difusión a partir de la caracterización, toda vez que resulta escaso el alcance de la información difundida.

Para la vigencia 2023 se creó el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, con 24 actividades y dividido en 3 estrategias "Diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad", "Ejecución del Plan de participación" y "Evaluación de Resultados". Dentro del plan se encontraron actividades dirigidas al rol que desempeña la unidad en los territorios, estableciéndose a su vez responsables y fechas de programación.

Recomendación: Utilizando como insumo documentos de caracterización de usuarios, y visto que en el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2023 se incluyen actividades de caracterización, se recomienda enfocar de manera eficiente la participación activa de los grupos de valor identificados en los diferentes procesos relacionados con el ciclo de la gestión pública. No centradas únicamente en la difusión de información.

- Gestión.
- Corrupción.
- Tramites.
- Seguridad y privacidad.

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

1.3.1 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 tramite 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.

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 cuarto trimestre de 2022 del Proceso Participación Ciudadana y experiencia del Servicio, se evidenció que no hubo materialización de riesgos para ninguno de los 3 riesgos contemplados en el mapa vigente en la verificación.

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 cuarto trimestre de 2022, no reportó materialización de riesgos y se programaron cuatros 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 UAECD*", los cuales están todos asociados al proceso Participación Ciudadana y experiencia del Servicio, evidenciándose así mismo 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.

5.3.2 Verificación de la efectividad de los controles.

Se verificó la efectividad de los controles estandarizados de los procedimientos que hacen parte del Proceso 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	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 6. Confirmar que la atención haya resuelto la solicitud y finalizar la atención.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 9. Verificar el cumplimiento en la apertura y elaboración de actas.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.

CONTROL PCE-PR-02 V1 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO.	EFECTIVO 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	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 2. Confirmar que todas las solicitudes fueron atendidas.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.

CONTROL PCE-PR-01 V1 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	EFECTIVO 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.	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 9. Verificar que las PQRS se encuentren cerradas.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.

CONTROL PCE-PR-04 V2 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS.	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
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.

Así las cosas, tras someter cada una de las actividades a la evaluación de cumplimiento de los criterios establecidos en el *Procedimiento gestión de riesgos (DIE-PR-05-v2),* se evidenció que los controles están correctamente diseñados.

(OM) A partir del *"Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social",* se evidenció que si bien los controles asociados a los procedimientos del Proceso Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio están correctamente diseñados, deben ser objeto de revisión en cuanto a su eficacia, dado que se presentó la situación en la que para los municipios en los que se presta el servicio como gestor catastral se dio respuesta extemporánea a un alto número de PQRSD (Santa Rosa de Cabal el 24,16%, en Palmira el 17,29% y en Cartagena 59,79%), contraviniendo esto las actividades definidas como de control para los procedimientos revisados.

6. CONCLUSIONES

La Unidad, en cumplimiento legal, 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.

El defensor del ciudadano viene desarrollando una herramienta que resultará de utilidad para la toma de decisiones en desarrollo de su rol, así como para la Dirección.

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

- Continuar con el seguimiento e implementación de acciones para evitar que se presenten requerimientos con contestaciones por fuera de los términos de Ley, en especial los referidos a trámites no inmediatos, toda vez que se ha identificado que son los más recurrentes.

- Analizar y realizar las modificaciones necesarias para mejorar los tiempos de respuesta en los trámites no inmediatos.

- 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 diciembre de 2022, puediendo 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.

- Utilizando como insumo documentos de caracterización de usuarios, y visto que en el Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2023 se incluyen actividades de caracterización, se recomienda enfocar de manera eficiente la participación activa de los grupos de valor identificados en los diferentes procesos relacionados con el ciclo de la gestión pública. No centradas únicamente en la difusión de información.

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.*