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

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 31-07-2017 03:56:45
Al Contestar Cite Este Nr.:2017IE9629 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: Origen: Sd:3 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/VILLAMIL MUÑ
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/PUENTES RIAÑO CLAUDIA CI
ASUNTO: Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES. QUEJAS. REC
OBS: Obs.: COMUINICACION

MEMORANDO

Referencia: Programa Anual de Auditoria 2017, Oficina de Control Interno

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
DIRECCIÓN
31 JUL 2017
RECIBIDO
HORA: 5pm

Fecha: 31 de julio de 2017

PARA: Claudia Puentes Riaño
Director UAECD

DE: Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Seguimiento de PQRS – Primer Semestre -Vigencia 2017.

Cordial Saludo Dra. Claudia:

Para su conocimiento y fines que considere pertinentes, se remite el informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del período comprendido entre el 1 de enero al 31 de julio de 2017, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo a partir de la identificación de oportunidades de mejora y/o recomendaciones.

Agradecemos remitir las observaciones respecto a los resultados del presente informe, a más tardar el 8 de agosto de 2017 a los correos elrodriguez@catastrobogota.gov.co y avillamil@catastrobogota.gov.co. Si transcurrida esta fecha no se ha recibido observación alguna, se procederá a registrar las acciones correspondientes en el aplicativo ISODOC, para que el responsable del proceso realice el análisis de causas, determine y ejecute el plan de acción que elimine la causa raíz de la situación evidenciada, para su posterior seguimiento y verificación por parte del equipo auditor de esta Oficina.

Cordialmente

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Copia:

Ligia Elvira Gonzalez Martinez – Gerente de Comercialización y Atención al Usuario
Cesar Norberto Albarracín Ochoa – Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Eliana López R.
Revisó: Alexandra Yomayuza C.

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

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

NOMBRE DEL INFORME:

Informe seguimiento peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – primer semestre 2017

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de la vigencia 2017, se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el cumplimiento de los deberes como autoridades en la atención al público
- Verificar el cumplimiento de los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Verificar el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes
- Verificar la efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso
- Realizar seguimiento a resultados de informes anteriores.

3. ALCANCE

Actividades orientadas al fortalecimiento en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en la UAECD, en el primer semestre de 2017.

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Artículo 12". Funciones de los auditores internos, literal j.*
Ley 1755 de 2015 *"Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...",*
Ley 1474 de 2011 *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".*
Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 7o. deberes de las autoridades en la atención al público".*
Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 *"Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015"*, cuyos resultados se presentan a continuación, para su información y fines que considere pertinente.
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"*
Acuerdo 004 de 2012 *"Por el cual se determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones" Artículo Décimo Sexto. Gerencia Comercial y*

de Atención al Usuario. No. 7. "Establecer el proceso para conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos / usuarios presenten dentro de los términos establecidos en la ley y los procedimientos establecidos".
Circular 007 de 2017 expedida por la Veeduría Distrital, la cual hace referencia al "*cumplimiento del acuerdo 630 de 2015 y de los decretos distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015*"
Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades "*Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición*".
Documento "*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*"*v.2 . Capitulo IV Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencia y reclamos.*
Procedimiento de la voz del ciudadano código 03-02-PR-09 v.1
Procedimiento atención canal presencial código 03-02-PR-01 v.2,1

5. METODOLOGÍA

El seguimiento se realizó tomando como referente el marco de las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGAS), e incluyó: la planeación, el análisis de la normatividad vigente y demás documentación asociada; la verificación de la información suministrada por la Gerencia Comercial de Atención al Usuario, Oficina Asesora jurídica y Oficina de Control Disciplinario y la elaboración del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del sistema de control interno.

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1 Verificación al cumplimiento de los deberes como autoridades en la atención al público

Ley 1437 de 2011, artículo 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes:

Deber 1 "*1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*

Situación evidenciada

Se observó que los servidores responsables del sistema de PQRS en la UACED cuentan con instrumentos orientadores para adoptar la cultura de servicio para la atención de los usuarios, entre los cuales se destacan el "*procedimiento atención canal presencial*" código 03-02-PR-01 publicado en el ISODO C y el "*Manual de Servicio a la Ciudadanía*" socializado por la Gerente Comercial de Atención al Usuario el 5 de julio de 2017 al grupo de trabajo. Adicionalmente, se observó el envío por correo gerenciacomercialyatusuario@catastrobogota.gov.co, de fecha 27 de abril de 2017 la píldora No. 10, como estrategia de divulgación: "*El Manual de servicio a la ciudadanía nos brinda información pertinente y eficaz para la atención a los usuarios a través de los diferentes canales de atención. Por tal motivo, recuerde los atributos del servicio: cálido y amable, rápido, respetuoso digno y humano, efectivo y de calidad y confiable*".

Se evidenció a través de la visita IN SITU del 14 de julio de 2017 en los SuperCADE sedes SUBA y CAD calle 26, que los funcionarios asignados en estos puntos para la atención al público, brindaron un servicio equitativo, con igual trato para toda la ciudadanía, la atención brindada fue amable, respetuosa, cálida, humana y con calidad, ofreciendo información sobre los trámites y servicios de la Administración.

Deber 2. *Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*
Deber 3. *Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
Deber 4. *Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.*

Situación evidenciada

Se evidenció a través de la visita IN SITU del 14 de julio de 2017 en los SuperCADE sedes SUBA y CAD, que el mecanismo para atender a todos los usuarios que ingresan a los puntos de atención, es el Sistema Asignación de Turnos SAT de la Alcaldía Mayor de Bogotá. El horario de atención en los SuperCADE es de 7:00 a.m hasta las 5:30 p.m de lunes a viernes y los sábados desde las 8:00 a.m hasta las 12:00 m, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1485 del 12 de agosto del 2016, *"Por la cual se establece la jornada laboral y el horario de trabajo y de atención al usuario en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, expedida por la Directora de la Unidad.*

Se evidenció que el Sistema Asignación de Turnos SAT de la Alcaldía Mayor de Bogotá, contempló la solicitud preferencial, la atención de adultos mayores y mujeres embarazadas, se observó que al ingreso a la sala, el usuario recibió orientación para ubicarlos en las áreas destinadas para Catastro; así mismo, la atención se brindó por orden de trámite.

Deber 5. *Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*

Situación evidenciada

Se observó la publicación del documento *"carta de trato digno a la ciudadanía"*, (última actualización 04/07/2017) a través del link: https://www.catastrobogota.gov.co/es/carta-trato-digno, en la cual se especificaron los derechos de los usuarios y deberes de los clientes de la UAECD.

Deber 6. *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.*

Situación evidenciada

Se evidenció que en el primer semestre de la vigencia 2017 se presentaron 525 PQRS radicas por e-mail y por el canal virtual, las cuales se encontraron registradas y tramitas por el SDQS, conforme a los procedimientos de Atención Canal Virtual y Voz del Ciudadano 03-02-PR-03 y 03-02-PR-09 respectivamente. Se observó que la Unidad no tiene habitada línea fax para recepcionar solicitudes de la ciudadanía.

Deber 7. *Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*

Acuerdo 004 de 2012 *"Por el cual se determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones"* Artículo Décimo Sexto. Gerencia Comercial y de

Atención al Usuario. *No. 7. "Establecer el proceso para conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos / usuarios presenten dentro de los términos establecidos en la ley y los procedimientos establecidos".*

Situación evidenciada

Se evidenció que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario (GCAU), tiene atribuida la función de conocer y resolver dentro de los términos establecidos en la Ley y los procedimientos constituidos en la Unidad, las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos presentan, en cumplimiento del Acuerdo 004 de 2012, Artículo Décimo Sexto, numeral.7.

Se evidenció que la GCAU funciona como una dependencia destinada a orientar a los usuarios en las peticiones y solicitudes que estos formulen.

Deber 8. *Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*
Deber 9. *Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.*

Situación evidenciada

Se evidenció que la UAECD adoptó el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), como una herramienta gerencial y de control que permite conocer las inquietudes de la ciudadanía sobre los servicios prestados por las diferentes entidades y organismos distritales, por medio del cual se registró, tramitó y efectúo seguimiento a las PQRS radicadas por los usuarios en el primer semestre de la vigencia 2017, para los usuarios que no dispongan o maniobren herramientas de computo, la UAECD estableció canales de atención telefónico, escrito, presencial y buzón de sugerencias para presentar sus peticiones, las cuales fueron registradas por servidores de la GCAU al sistema para la consulta y trazabilidad de la petición.

Por su parte, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se encarga de operar el Sistema Distrital de Quejas y Reclamos (SDQS),

Se observó a través de la visita IN SITU del 14 de julio de 2017 que los puntos de atención de los SuperCADE sedes SUBA y CAD cuentan con espacios amplios y cómodos para atender al público. Adicionalmente, los usuarios disponen de mesas y sillas adicionales para escribir, así mismo se observó que la sede de la UAECD cuenta con espacios de consulta de expedientes que son administrados por la Subgerencia Administrativa y Financiera - Gestión Documental.

6.2 Verificación al cumplimiento de los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

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"*. En virtud de lo previsto en el artículo 76 ibídem, la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República estableció en el documento

"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" Versión 2, Cuarto Componente *"Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"*

A continuación se verificó los parámetros básicos (Análisis de la estructura organizacional, Servidores públicos, canales de atención, presentación de las peticiones) que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

6.2.1 Análisis de la estructura organizacional

"Para la formulación e implementación de la Política de Servicio al Ciudadano al interior de las entidades de la Administración Pública Nacional, es indispensable contar con el apoyo estratégico del nivel directivo y asesor, desde donde se impulsan las acciones y se facilitan las condiciones presupuestales, técnicas y de capital humano. Es así como, la ley dispone que en todas las entidades se debe contar por lo menos con 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"

Situación evidenciada

Se evidenció que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, es la dependencia encargada de adelantar en la Unidad el proceso para conocer y resolver en los términos establecidos por la Ley las PQRS, de conformidad con el Acuerdo 004 de 2012. Adicionalmente cuenta con los procedimientos 03-02-PR-01(atención canal presencial), 03-02-PR-02(atención canal escrito), 03-02-PR-03 (atención canal virtual), 03-02-PR-04 (atención canal telefónico) y 03-02PR-09 (la voz del ciudadano) que pertenecen al Proceso Misional Captura de la Información, describiendo las actividades de recepción, radicación, registro y solución de las Peticiones, como las condiciones especiales de operación que se encuentran publicados en el aplicativo ISODOC http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistrital/isodoc/inicio.nsf?OpenDatabase.

6.2.2 Servidores públicos

"Se recomienda incluir en los planes institucionales de capacitación procesos de cualificación a todos sus servidores públicos, relacionados con las diferentes temáticas de servicio al ciudadano.

Situación evidenciada

Mediante correo electrónico del 13 de julio de 2017, la Subgerencia de Recursos Humanos reportó de acuerdo al PIC vigencia 2017, que para el primer semestre se brindaron capacitaciones relacionadas con atención al usuario *"Comunicación y herramientas prácticas para el Servicio –Kinésica, (13 de febrero)* con dos participantes, *"Certificación de Competencias"(15 de marzo) con cinco participantes* y *"capacitación funcional en el SDQS"*, brindadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con cuatro participantes el 4 abril y 13 de julio de 2017.

6.2.3 Canales de atención.

"Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición (...), para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes: • Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud. • Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud. • Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud. • Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud. • Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.
Es necesario que la entidad divulgue a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano. Adicionalmente, los canales de atención deben cumplir con las condiciones técnicas necesarias para que la información y los servicios sean accesibles para todos los ciudadanos en condiciones de igualdad.."

Situación evidenciada

Se evidenció en la página www.catastrobogota.gov.co, en el botón *"Atención Usuarios"* *https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-al-usuario/gerencia-comercial-atencion-usuario,* la descripción funcional de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario como Oficina encargada de atender las necesidades de los ciudadanos, cuenta con servidores públicos que suministran a los ciudadanos información catastral actualizada en aspectos jurídico, físico y económico, mediante la aplicación de procesos y procedimientos actualizados en aplicativos que registran la información catastral; estableció horarios y los canales de acceso para presentar ante la entidad cualquier tipo de petición mencionando el presencial, telefónico, escrito, virtual y el Correo Institucional *contactenos@catastrobogota.gov.co*.

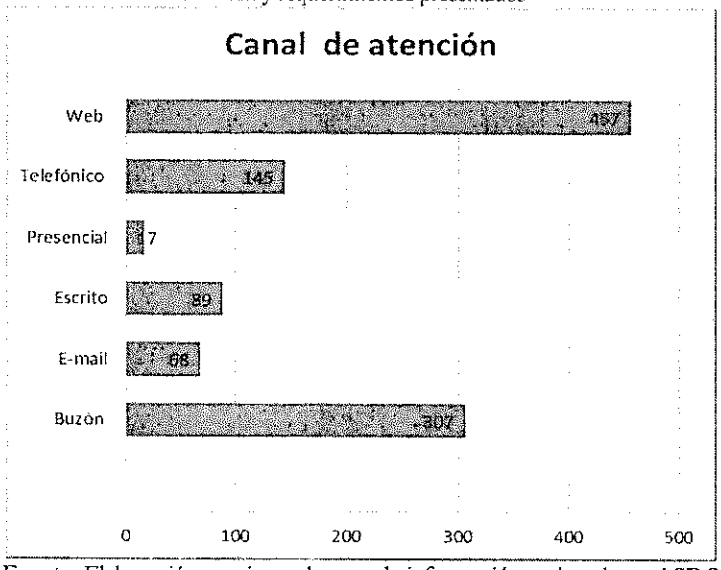
Adicionalmente la página www.catastrobogota.gov.co cuenta con el enlace *"sistema de quejas y soluciones"* ubicado en primer plano, el cual permite la conexión directa con el Sistema Distrital Quejas y Soluciones SDQS, como registro público para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios, el cual dispone de formatos electrónicos que facilitan la presentación y el seguimiento a los requerimientos al otorgar el sistema un único número de radicación de petición para su trazabilidad.

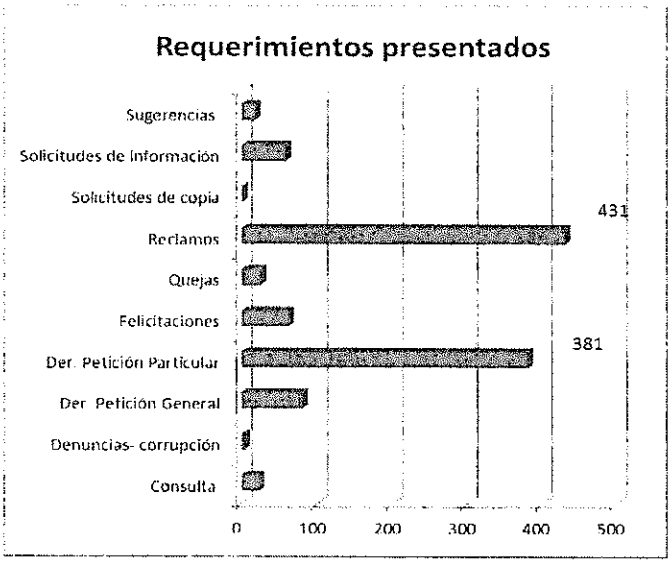
Se evidenció a través del *"Reporte Gestión de Peticiones"* del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, que del período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2017, se radicaron 1.083 PQRS, observando que los canales más utilizados por la ciudadanía para radicar sus solicitudes fue la Web con 457 radicaciones y el buzón de sugerencias ubicado en los SUPERCADES con 307 requerimientos.

Se observó respecto al tipo de requerimientos por asunto o tema, que los más recurrentes durante período objeto de auditoría fue el *"reclamo"* con 431 solicitudes relacionadas con: Número de funcionarios destinados a la atención en el SuperCADE CAD que alargan los tiempos de espera en la sala para la atención, asignación insuficiente de turnos al día, inconformidad del valor liquidado del impuesto predial, dificultad en el acceso al sistema para generar certificaciones en línea, demora en la respuesta a radicaciones de trámites no inmediatos, y el *"derecho de petición de carácter particular"* con 381 requerimientos, los cuales

están relacionados con: Certificaciones catastrales o de no poseer vivienda en Bogotá, radicación de trámites no inmediatos, rectificaciones jurídicas, revisión de avalúo catastral, revisión de destino y uso, certificación de cabida y linderos desenglobe e información del estado de trámites, como se detalla en las gráficas.

Gráfica 1. Canal de atención y requerimientos presentados





Fuente: Elaboración propia con base en la información registrada en el SDQS

Teniendo en cuenta que en el primer semestre de la vigencia 2017 los principales motivos de reclamación por parte de los usuarios fueron *"larga espera en sala para ser atendidos"* y *"escaso número de funcionarios destinados a los SuperCADE"*, se realizó visita IN SITU el 14 de julio de 2017 a los puntos de atención con mayor afluencia Super CADE Suba y SuperCADE CAD, evidenciando que de acuerdo al reporte del Sistema Asignación de Turnos SAT de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el tiempo de espera en sala por persona en promedio es de 35 minutos extendiéndose este lapso cuando se consulta más de un trámite por usuario o por capacidad de los equipos de computo cuando se abre más de dos plataformas de consulta que no permiten operar de manera ágil la información o bloquean su operatividad lo que genera reiniciar el sistema para volver a consultar.

Adicionalmente se observaron usuarios molestos al identificar el número de funcionarios atendiendo frente al número de módulos de atención de Catastro dirigiendo amonestaciones que ponían entredicho la calidad y oportunidad del servicio. Frente al número de servidores en los puntos de atención se confirmó con la GCAU que en el Super CADE Suba dispone de 3 módulos de atención y dos servidores y en el SuperCADE CAD, cuenta con16 módulos de atención y 10 servidores, cada uno de ellos con dos turnos de servicio de 7:30 a.m a 4:30 p.m y 8:30 a.m a 5:30 p.m. El promedio de atención por punto de atención frente al número de usuarios asistentes hace que las jornadas se extiendan garantizando la atención hasta el último usuario en sala. La siguiente tabla muestra la afluencia de usuarios vs tiempo de espera en sala del SuperCADE Suba y SuperCADE CAD.

Tabla No. 1 Afluencia de usuarios vs tiempo de espera en sala del Super CADE Suba y SuperCADE CAD

Punto de atención	Mes	Tiempo promedio de espera en sala	Número de funcionarios Asignados por punto	Número de usuarios Atendidos por punto
SuperCADE CAD	Enero	31:43	Cuenta con 16 módulos de atención y 10 servidores	5.553
	Febrero	34:4		6.580
	Marzo	39:47		12.205
	Abril	35.29		8.966
	Mayo	19.32		10.650
	Junio	20.05		9.638
Super CADE Suba	Enero	20.15	Cuenta con 3 módulos de atención y dos servidores	2.147
	Febrero	19.16		2.091
	Marzo	49.3		2.742
	Abril	32.25		1.883
	Mayo	11.9		1.785
	Junio	12.36		1.721

Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Asignación de Turnos SAT de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Recomendación: Revisar la capacidad del recurso humano en los puntos de atención con mayor afluencia donde opera Catastro y dotar de equipos de computo que posean las calidades para operar de manera ágil la información en aras de brindar un servicio con excelencia a los usuarios que consultan.

6.2.4 Presentación de las peticiones

"Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir entre las dependencias de la institución para atender de manera efectiva las peticiones. • Establecer un sistema de turnos que permita solucionar las peticiones de acuerdo al orden de llegada, siempre teniendo en cuentas las excepciones legales. • Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales. • Adoptar los protocolos de atención al ciudadano.

Situación evidenciada

Se evidenció que la UAECD en el marco de las PQRS, cuenta con el *"Procedimiento de la voz del ciudadano"* código 03-02-PR-09 V.1, el cual describe las actividades, responsables y condiciones especiales de operación para recibir, atender, tramitar responder y hacer seguimiento a las PQRS presentadas por los usuarios, incluyendo la operación y presentación de resultados para el respectivo análisis e implementación de acciones de mejora cuando hubiere lugar. Adicionalmente se tiene el *"Procedimiento Atención, Radicación, y Respuesta a Trámites Inmediatos"* Código 03-02-PR-06 versión 2. Describiendo en el capitulo 5 *"Términos y definiciones asociados"* que el trámite inmediato hace referencia a *"solicitudes cuya respuesta es posible emitir en corto tiempo, en consideración a que las actividades de procesamiento, se pueden realizar en el momento de presentar la solicitud"*.

Se evidenció que los puntos de atención cuentan con un Sistema Asignación de Turnos SAT de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual permite la atención de las peticiones en orden y teniendo en cuentas las excepciones de atención prioritaria.

Se evidenció en el primer semestre de la vigencia 2017, que la GCAU como mecanismo para prevenir que las respuestas a las peticiones se den por fuera de los tiempos legales, semanalmente envío correos a las dependencias responsables recordando el término de respuesta a las solicitudes registradas por el SDQS para obtener el cargue oportuno de la resolución de la petición. Adicionalmente cada área delegó a un funcionario principal y un suplente para atender los PQRS y evitar por ausencias o incapacidades laborales respuestas a las solicitudes fuera de término.

6.2.4.1 Registro estado de PQRS

"Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con la Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial. • Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas. • Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos. • Adoptar formatos y modelos estandarizados que agilicen la gestión. • Contar con la política de protección de datos personales".

Circular Externa 001 de 2011, asunto: *"orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición". "Las entidades destinatarias de la presente circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cual contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y el número de oficio de respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento".*

Decreto 371 de 2010, Artículo 3° - 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 3. *"(...) 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".*

Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015, Anexo 1. Categoría 10. Instrumentos de gestión de información pública "informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información: *El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados junto con un análisis resumido de este mismo tema".*

Situación evidenciada

Se evidenció que la UAECD cuenta con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) del cual hacen parte todas las entidades del Distrito, en el que se dispone de un registro público de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y

sugerencias que le son formuladas a la UAECD, el cual de manera automática asignó un número único de radicación con el cual se identifica la petición y se hace la trazabilidad hasta la notificación de la respuesta al peticionario.

Se observó en la página www.catastrobogota.gov.co, que en el enlace *"Transparencia"* en el link https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/transparencia-acceso-a-la-informacion-publica, que la Gerencia Comercial de Atención al Usuario, publicó los informes del estado de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información de enero a mayo de 2017. Adicionalmente registró en formato Excel las PQRS por mes (enero a mayo) indicando el número de requerimiento, fecha de recibo, fecha de cierre, días de respuesta, tipo de requerimiento canal de recepción, tema/tramite, área responsable, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, número del oficio de respuesta.

Se evidenció a través del enlace http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/, la presentación de los informes del estado de las PQRS de los meses de enero a mayo de 2017 de la UAECD, en los formatos y tiempos establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Se evidenció en la página www.catastrobogota.gov.co, la publicación de la "*Política para el tratamiento de datos personales*" del Proceso Provisión y Soporte de Servicios de TI, de fecha 23 de diciembre de 2016 v.2, enlace https://www.catastrobogota.gov.co/es/node/1199.

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

6.3.1 Oportunidad en la resolución de las PQRS

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".

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, cuyo asunto estaba relacionada con las: *"orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición"* impartiendo la siguiente instrucción: *" Las oficinas de Control Interno o quienes hagan sus veces, en cumplimiento de la función de "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana" establecida en el*

artículo 12 literal i) de la Ley 87 de 1993, deberán incluir en sus ejercicios de auditoría interna una evaluación aleatoria a las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición formulados por los ciudadano, con el fin de determinar si estos cumplen los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y la jurisprudencia sobre el tema y, de manera consecuente la necesidad de formular planes institucionales de mejoramiento"

Documento *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* Versión 2, Cuarto Componente *"Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias"* Titulo Seguimiento y trazabilidad de las peticiones: *"La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.• La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.• El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y acciones judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.• Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión".*

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del artículo 12, literal i) *"evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana"* establecida en la Ley 87 de 1993, tomó un selectivo (no estadístico) de 324 PQRS radicadas en la Unidad, equivalentes al 30% con el fin de determinar la oportunidad y materialidad de las respuestas dadas por la administración a los derechos de petición presentados por los ciudadanos.

Se evidenció a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá que las respuestas correspondientes a la muestra, es decir, 324 peticiones, fueron indexadas al sistema en formato PDF, las cuales pueden ser consultadas directamente en el sistema o de requerirse da la opción de imprimir. Las respuestas dadas a los requerimientos se observaron motivadas, coherentes frente a lo solicitado, de fácil comprensión y legibles.

Se observó frente al cumplimiento de los términos señalados para resolver las peticiones de los usuarios y traslados por no tener la competencia, del selectivo (no estadístico) de 324 PQRS, que tres (3) solicitudes no observaron los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, lo que equivale al 1.2% de la muestra, como se especifica en la siguiente tabla:

Tabla 1. Peticiones radicadas por el SDQS que registran respuestas o traslados fuera de término

Peticiones radicadas por el SQDS con registro de respuesta o traslado fuera de término						
Radicado	**Tipo de petición**	**Fecha de asignación**	**Fecha de finalización**	**Días de Respuesta**	**Área**	**Observaciones OCI**
427922017	Derecho de petición de interés particular	3/03/17	5/04/17	22	Oficina Asesora Jurídica (OAJ)	Se observó la radicación de la solicitud por el SDQS a la GCAU el 3/03/17, área que trasladó la petición por asignación el 3/03/17 a la OAJ quien dio respuesta a la petición el 5/04/17. Es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la respuesta al peticionario transcurrió un total de 22 días, teniendo como fecha límite por el carácter de la petición de interés particular 15 días, los cuales vencieron el 27/03/17.
2240962016						Se observó la radicación de la solicitud al

Peticiones radicadas por el SQDS con registro de respuesta o traslado fuera de término						
Radicado	**Tipo de petición**	**Fecha de asignación**	**Fecha de finalización**	**Días de Respuesta**	**Área**	**Observaciones OCI**
	Derecho de petición de interés particular	14/06/17	29/06/17	9	Oficina de Control Disciplinario (OCD)	SDQS el 19/12/16, se asignó a la OCD de la UAECD el 14/06/17 área que trasladó la solicitud por no tener la competencia a la Secretaría de Gobierno el 29/06/17. Es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación y el traslado trascurrieron 9 días cuando el término en estos eventos es de 5 días.
832262017	Solicitud de información	28/04/17	22/05/17	15	Subgerencia de Recursos Humanos (SRH)	Se observó la radicación de la solicitud al SDQS el 25/04/17, se asignó a Catastro-GCAU el 28/04/17 área que traslada por asignación el 4/05/17 a la SRH quien dio respuesta el 22/05/17. Es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la respuesta al peticionario transcurrió un total de 15 días, teniendo como fecha límite por el carácter de la petición *"solicitud de la información"* 10 días, los cuales se vencieron el 15/05/17. Los términos para decidir o responder la petición iniciaban a partir del día hábil siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente es decir el 2/05/17.
774972017	Derecho de petición de interés general	19/04/17	4/05/17	10	Gerencia Comercial de Atención al Usuario (GCAU)	Se observó la radicación de la solicitud por el SDQS a la GCAU el 19/04/17, área que trasladó la solicitud por no tener la competencia a la Secretaría de Planeación el 4/05/17. Es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación y el traslado trascurrieron 10 días cuando el término en estos eventos es de 5 días, los cuales se vencieron el 26/04/17.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

Hallazgo

(AC) A partir del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2017, se evidenció del selectivo (no estadístico) de 324 PQRS, que las solicitudes 427922017, 2240962016, 83226201 y 774972017, fueron atendidas en forma extemporánea, incumplimiento lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 que establece en el Artículo 14 los términos para resolver y trasladar las peticiones presentadas por los usuarios, así como lo establecido en el eje transversal de información y comunicación de MECI:2014 que establece que "*a través de este eje se espera mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio de la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios*".

Teniendo en cuenta los resultados presentados frente al vencimiento de derechos de petición (primer semestre vigencia 2017) y los resultados presentados en el informe de PQRS del segundo semestre 2016 cordis No. 2017IE906 del 31 de enero de 2017, se recomienda al líder del proceso atender lo señalado en el acta del Comité Directivo No. 98 del 10/02/17 en el sentido " *(...) para los casos en los que los retrasos en la atención de los requerimientos sean reiterativos, bien sea por dependencia o por funcionarios, se deben implementar acciones y seguimientos especiales que permitan subsanar esta situación, que en caso de continuar deberán ser informados a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la UAECD".*

6.3.2 Registro de PQRS por el SDQS

Mediante el Artículo 76 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"* se dispuso que *"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"*

Acuerdo 630 de 2015, artículo 3. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. "*La Administración Distrital centralizará todas las peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual harán parte todas las entidades del Distrito. Los ciudadanos podrán registrarse para hacer seguimiento de su petición".*

Circular 007 de 2017. Asunto, cumplimiento del acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015. *"Por lo anterior, se reitera a las Entidades destinatarias de la presente circular, la obligación de cumplir con las disposiciones previstas en el Decreto Distrital 371 de 20101, el cual en su artículo 3, numeral 3, prevé que las entidades deben garantizar "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". (Negrilla fuera de texto)" (...) " En consecuencia, las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C (...)"*

Situación evidenciada

Se evidenció a través del *"Reporte Gestión de Peticiones"* del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, que del período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2017, se radicaron 1.083 PQRS. Se evidenció que los requerimientos de trámites no inmediatos radicados por el SDQS, que requieren el cumplimiento de un procedimiento especial regulado por normas catastrales y administrativas, son contestadas al usuario señalando el procedimiento que debe adelantar la entidad y que bajo los principios administrativos de celeridad y eficacia y estricto orden de radicación se informará el estado del trámite y que los canales de consulta son " *...línea 195, por la página web www.catastrobogota.gov.vo, el correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co, los puntos de atención al usuario de la UAECD (superCADE), teléfono 2347600 ext.7600 de la GCAU, línea gratuita 0180000910488...."*

Se evidenció que del período comprendido entre enero a junio de 2017, la Oficina Asesora Jurídica recibió 39 derechos de petición y la Subgerencia de Recursos Humanos 6 derechos de petición registrados con esta denominación por la Oficina de Correspondencia, las cuales no se encontraron registradas ni resueltas por el SDQS, situación que no permite al usuario hacer seguimiento a la petición, incumpliendo el Acuerdo 630 de 2015, artículo 3. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. "*La Administración Distrital*

centralizará todas las peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual harán parte todas las entidades del Distrito. Los ciudadanos podrán registrarse para hacer seguimiento de su petición", la circular 007 de 2017 en lo que respecta a que: "las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C (...)"(...)", así como el eje transversal de información y comunicación de MECI:2014, en lo que respecta a los Sistemas de Información y Comunicación, los cuales están conformados por el "*conjunto de procedimientos, métodos, recursos (humanos y tecnológicos) e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar tanto la generación y recopilación de información; como la divulgación y circulación de la misma, hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión de operaciones en la entidad pública*".

Hallazgo

(AC) Se evidenció que del período comprendido entre enero a junio de 2017, la Oficina Asesora Jurídica recibió 39 derechos de petición y la Subgerencia de Recursos Humanos 6 derechos de petición que fueron registrados con esta denominación desde la oficina de correspondencia, las cuales no se encontraron registradas ni resueltas por el SDQS, situación que no le permite al usuario hacer seguimiento de su petición, incumpliendo el Acuerdo 630 de 2015, artículo 3. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. "*La Administración Distrital centralizará todas las peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual harán parte todas las entidades del Distrito. Los ciudadanos podrán registrarse para hacer seguimiento de su petición"*, la circular 007 de 2017 en lo que respecta a :*"las entidades deben disponer de los recursos necesarios para integrar los sistemas de gestión documental de las entidades con el SDQS y realizar la respectiva coordinación con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C (...)"*, así como el eje transversal de información y comunicación de MECI:2014, en lo que respecta a los Sistemas de Información y Comunicación, los cuales están conformados por el "*conjunto de procedimientos, métodos, recursos (humanos y tecnológicos) e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar tanto la generación y recopilación de información; como la divulgación y circulación de la misma, hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión de operaciones en la entidad pública*".

6.3.3 Acciones de Tutela interpuestas por presunta vulneración al Derecho de Petición

Mediante correo electrónico 10 de julio de 2017, la Oficina Asesora Jurídica reportó que durante el primer semestre de la vigencia 2017, la Unidad fue accionada con 24 tutelas por la presunta violación al Derecho de petición. Se observó en la motivación de las acciones impetradas que las mismas hacían referencia a la resolución de trámites por radicaciones externas, de las cuales 17 fueron falladas con pronunciamiento favorable para la Unidad y 6 se encuentran en trámite de contestación de la tutela e impugnación de fallo de primera instancia.

6.3.4 Denuncias por actos de corrupción

Se evidenció a través del SDQS el registro de cuatro radicaciones registradas como *"denuncias por actos de corrupción"*, solicitando a la Oficina de Control Disciplinario (OCD) mediante correo electrónico del 4 de julio de 2017, informar el trámite adelantado, señalando el 14 de julio por el este mismo medio que las radicaciones No. 631362017, 1347392017 y 564702017, no son objeto de investigación disciplinaria de ese Despacho, ya que fueron remitidas a otras entidades por competencia. Las peticiones 345022017 y 733052017 son de conocimiento de la OCD y se encuentran en etapa de indagación preliminar:

1. **Petición No. 631362017**: *"Reducción de valorización"* Se asignó a la OCD el 03 de abril de 2017, se dio traslado por competencia el 7 de abril de 2017 a la Oficina de atención a la ciudadanía de la Secretaria de Gobierno, la cual surtió otros traslados. El Instituto de Desarrollo Urbano contestó la petición de acuerdo a la hoja de ruta SDQS y termina "Solucionado por respuesta definitiva".

2. **Petición No. 1347392017**: *"verificación de licencia"*. Se asignó a la OCD el día 18 de junio de 2017, se contestó al usuario el 30 de junio de 2017, señalando: "esta clase de solicitud la puede elevar ante la Secretaría Distrital de Planeación, es de advertir que para elevar dicha solicitud y darle trámite a la petición se requiere la identificación del peticionario, lo que anteriormente tal como lo establece el Articulo 16 de la ley 1437 de 2011".

3. **Petición No. 564702017**: *"verificación de área construida"*. Se asignó el 23 de marzo de 2017, se dio traslado por asignación a la Gerencia de Información Catastral de Catastro el 10 de abril de 2017.

4. **Petición No. 345022017** *"Pago de coimas y dadivas para agilizar en Bogotá en Usme el trámite de incorporación cartográfica, cambio el uso del suelo..."* se asignó el 23 de febrero de 2017, corresponde al expediente disciplinario No. 010 de 2017 el cual se encuentra en etapa de indagación preliminar Auto No. 104 del 10 de marzo de 2017.

5. **Petición No. 733052017**: *"funcionario de catastro se queja que correspondencia se negó a recibir unas carpetas"* . Se asignó el 10 de abril de 2017, se reportó por el SDQS como queja. Corresponde al expediente disciplinario No. 024 de 2017, no hace referencia a actos de corrupción, sin embargo la OCD esta adelantando indagación preliminar para investigar posibles o presuntas conductas disciplinarias.

Se evidenció que las *"denuncias por actos de corrupción"*, registradas en el SDQS se refirieron a quejas presentadas por hechos de terceros y no contra funcionarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro, razón por la cual OCD no les dio el tratamiento de actos de corrupción y por ende no se constituyeron en mérito para iniciar actuaciones disciplinarias.

6.4 Verificación de la efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso

Se evidenció en la matriz de riesgos del proceso *"Captura de Información"*, que en el marco de las PQRS se identificaron dos riesgos:

1. ***"Posible respuesta incoherente que no atiende lo solicitado por el usuario"*** como control se estableció: *"Verificar antes de asignar a los responsables de la atención, el tipo de requerimiento y la dependencia competente"*. Se evidenció que las actividades desarrolladas estuvieron enfocadas en la aplicación del principio del autocontrol, en la identificación del tipo de requerimientos y de la dependencia que atiende la solicitud y en la generación de reportes por muestra mensual de asignaciones inconsistentes para evaluar y tomar las acciones pertinentes, reportes que no han registrado asignaciones equivocadas. Sin embargo, se observó que la verificación de asignaciones de las solicitudes a las áreas como los reportes de seguimiento a las mismas, son convenientes para evitar reprocesos de asignación que repercuten en los términos de respuesta, pero no para evitar la materialización de la emisión de respuestas incoherentes a peticiones de los usuarios.

2. ***"Posible incumplimiento en los seguimientos e informes del estado de la Voz del Ciudadano"*** como punto de control se estableció *"Verificación permanente de las alertas de los PQRS, por las áreas"*. Se evidenció el envío de correos electrónicos a las áreas de manera semanal identificando los requerimientos próximos a vencer. Adicionalmente se evidenció que en el momento en que se registran fallas en el SDQS, se informa de manera inmediata al administrador de la plataforma como notificación del inconveniente, como se observó en el suceso notificado el 6 de julio de 2017 *"inconvenientes de acceso SDQS"*.

Recomendación: Verificar si el control identificado *"Verificar antes de asignar a los responsables de la atención, el tipo de requerimiento y la dependencia competente"* es acorde al riesgo *"Posible respuesta incoherente que no atiende lo solicitado por el usuario"*, toda vez que su aplicación no permite evitar la materialización de la emisión de respuestas incoherentes a peticiones presentadas por los usuarios.

6.5 Seguimiento a resultados de informes anteriores.

Revisado el aplicativo ISODOC se relacionan las acciones de mejora producto de los informes generado por la OCI en el tema objeto de evaluación:

Situación evidenciada

Verificación de acción correctiva (AC) PDA-2017-94

Descripción del hallazgo: *"(AC)A partir de la verificación realizada a la totalidad de las respuestas de la UAECD a las peticiones radicadas en el SDQS del segundo semestre de 2016, se evidenció que la solicitud de ampliación del plazo para atender las peticiones 1539442016 y 1766182016 por el SDQS no incluyó información respecto al plazo en que se daría respuesta, situación que genera el incumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que señala: "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 la ley 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" y a las disposiciones de MECI:2014, numeral 1.2.5 Políticas de Operación.*

Se evidenció la ejecución de dos (2) actividades, registradas con ACT-2017-175 y ACT-2017-176, las cuales hacen referencia a las recomendaciones dadas por la GCAU a las Gerencias, Subgerencias y Oficinas UAECD a través del memorando 2017IE1524 del 15 de febrero de 2017 recordando la normatividad vigente en el evento de solicitar ampliación del plazo por parte de la Unidad para dar respuesta a las PQRS y la funcionalidad *"solicitar ampliación"* en el aplicativo SDQS el cual se selecciona cuando al atender la petición la entidad requiere mayor información o requiere ampliación del plazo para dar respuesta a las PQRS , Adicionalmente, se evidenció la ficha técnica de actividades de aprendizaje del 24 /03/17 en la que se especificó la importancia del criterio de oportunidad (Art. 14 de la Ley 1755/2015) y calidad en la atención de las PQRS, reiterando cuándo aplica la atención y cómo es el cierre correcto de las peticiones para los eventos: ampliación, aclaración y respuesta parcial de las peticiones, con un 100% de avance

Se observó de la muestra tomada de 324 radicaciones de PQRS del periodo de enero a junio de 2017, que no se registraron ampliaciones de plazo para resolver peticiones, por lo tanto la PDA-2017-94 se cierra como efectiva.

Verificación de la oportunidad de mejora (OM) PDA-2017-80

Descripción de la acción (OM) *"El Proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario ha construido un tablero de control del Observatorio de Gestión de la Voz del Ciudadano, el cual mide los atributos de calidad, calidez, coherencia y cumplimiento en los siguientes momentos de verdad: Momento uno: "SOLICITUD Y RADICACION"; momento dos: "TRAMITE"; momento tres: RESPUESTA Y NOTIFICACIONES; momento cuatro: "ACLARACIONES PQRS", a modo de semáforo (rojo, amarillo y verdad) según corresponda el estándar de servicio del indicador propuesto para la medición de la*

satisfacción del usuario. Los resultados arrojados en algunos indicadores requieren tomar acciones que permitan la mejora del proceso y deben dejarse documentadas, lo cual puede llevar a un posible incumplimiento de la NTCGP: 1000-2009, literales c y d, numeral 8.5.3. Acciones Preventivas: Determinar e implementar las acciones necesarias; Registrar los resultados de las acciones tomadas."

Se evidenció la ejecución de cinco (5) actividades, registradas con ACT-2017-56 a la ACT-2017-60, las cuales hacen referencia a la inclusión en el POA de la GCAU, de acciones de mejorar en la atención de los canales telefónico, presencial, escrito, virtual y el proceso de notificación. El porcentaje de avance es del 60% con una fecha de finalización del 31 de julio de 2017.

Se observó en el módulo de indicadores de gestión del ISODOC versión 2017, la actualización del indicador *"cumplimiento de los atributos del servicios 4c (coherencia, calidad, calidez, cumplimiento)"*por el indicador *"satisfacción del usuario"* cuyo objetivo hace referencia a *"medir la satisfacción del usuario frente a la actualización y conservación"* con una frecuencia de medición del primer semestre de 90.70%/90% de meta de cumplimiento, sin embargo se evidenció el atributo *"cumplimiento"* con un porcentaje de 77.52/90% el cual se mide a través del indicador del Tablero de Control de la voz del ciudadano *"Tiempo de espera y transacción (mms) trámites - Canal Presencial"*, resultados que deben ser objeto de revisión para determinar las causas e implementar las acciones respectivas para obtener de este atributo una calificación acorde con la meta establecida.

Recomendación: Revisar los resultados del atributo *"cumplimiento"* para determinar las causas e implementar las acciones respectivas para obtener de este una calificación acorde con la meta establecida.

CONCLUSIONES

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2017, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora según lo observado en el presente informe, para lo cual se deberán implementar acciones tendientes a fortalecer el sistema.

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

RECOMENDACIONES

- (AC) Integrar los sistemas de gestión documental de la entidad con el SDQS para registrar la totalidad de las PQRS presentadas por los usuarios.

- (AC) Indicar por parte de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, las acciones para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, respecto a la falta de oportunidad en la respuesta a las peticiones 427922017 y 2240962016.

- Revisar la capacidad del recurso humano en los puntos de atención con mayor afluencia donde opera Catastro y dotar de equipos de cómputo que posean las especificaciones técnicas óptimas para operar de manera ágil la información en aras de brindar un servicio con excelencia a los usuarios que consultan.

- Verificar si el control identificado "*Verificar antes de asignar a los responsables de la atención, el tipo de requerimiento y la dependencia competente*" es acorde al riesgo *"Posible respuesta incoherente que no atiende lo solicitado por el usuario"*, toda vez que su aplicación no permite evitar la materialización de la emisión de respuestas incoherentes a peticiones de los usuarios.

- Revisar los resultados del atributo *"cumplimiento"* para determinar las causas e implementar las acciones respectivas para obtener de este una calificación acorde con la meta establecida.

- Aplicar el principio de autocontrol y realizar autoevaluación, en el seguimiento a las PQRS, propendiendo por una gestión proactiva por parte del responsable del proceso, que permita la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Agradecemos remitir las observaciones respecto a los resultados del presente informe, a más tardar el 8 de agosto de 2017 a los correos elrodriguez@catastrobogota.gov.co y avillamil@catastrobogota.gov.co. Si transcurrida esta fecha no se ha recibido observación alguna, se procederá a registrar las acciones correspondientes en el aplicativo ISODOC, para que el responsable del proceso realice el análisis de causas, determine y ejecute el plan de acción que elimine la causa raíz de la situación evidenciada, para su posterior seguimiento y verificación por parte del equipo auditor de esta Oficina.

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

ELABORÓ Y VERIFICÓ:

ELIANA LOPEZ R.
Contratista

Revisó: Alexandra Yomayuza C