



UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 29-07-2016 05:14:31

Al Contestar Cite Este Nr.:2016IE8922 O 1 Fol:1 Anex:0

**ORIGEN:** Origen: Sd:182 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/VILLAMIL M  
**DESTINO:** Destino: DIRECCION GENERAL/PUENTES RIAÑO CLAUDIA CI  
**ASUNTO:** Asunto: SEGUIMIENTO INFORME QUEJAS SUGERENCIAS Y F  
**OBS:** Obs.: COMUNICACION

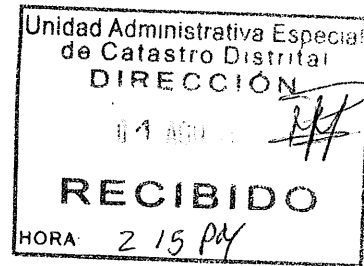
## MEMORANDO

Referencia: Programa Anual de Auditoria 2016, Oficina de Control Interno

Fecha: 29 de julio de 2016

PARA: Claudia Puentes Riaño  
Director UAECD

DE: Alba Enidia Villamil Muñoz  
Jefe Oficina de Control Interno



ASUNTO: Informe seguimiento quejas, sugerencias y reclamos - Primer Semestre 2016.

Cordial Saludo Dra. Claudia:

Para su conocimiento y fines que considere pertinentes, se remite el informe de seguimiento de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos del período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2016, con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo a partir de la identificación de oportunidades de mejora y/o recomendaciones.

Cordialmente

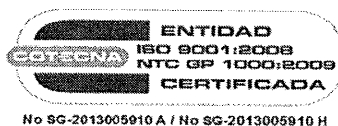
  
ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia:

Ligia Elvina González Martínez - Gerente de Comercialización y Atención al Usuario  
Sandia Patricia Samacá R. - Gerente de Información Catastral

Elaboró: Mariana López R.  
Revisó: Alexandra Yomayusa C.

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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 quejas, sugerencias y reclamos - Primer Semestre 2016

### 1. OBJETIVO GENERAL

Vigilar que la atención de las quejas, sugerencias y reclamos, recibidas en el primer semestre de la vigencia 2016 se prestara de acuerdo con las normas legales vigentes.

### 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el registro de las PQRS en el aplicativo SDQS
- Verificar la presentación de informes mensuales del estado de las PQRS
- Vigilar que la atención de las PQRS se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar los mecanismos de medición de la satisfacción del usuario.
- Verificar el cumplimiento del Protocolo de Atención Buzones de Sugerencias
- Verificar la presunta vulneración al derecho de petición – acciones de tutela
- Verificar los riesgos asociados al proceso.

### 3. ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en la UAECD, durante el primer semestre de la vigencia 2016.

### 4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

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". Artículo 76.

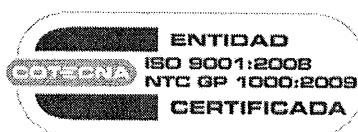
Decreto 371 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3 Numeral 3

Circular No. 012 de 2015 de la Veeduría Distrital "Seguimiento Sistema Distrital de Quejas y Soluciones".

Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición". Circular 087 de 2015 "Informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones".

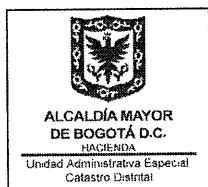
Procedimiento de la voz del ciudadano código 07-073-PR-155 V.12

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

### 5. METODOLOGÍA

En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas de auditoría tales como observación, verificación in situ, entrevista y muestreo selectivo. Luego se procedió al análisis de la información, a registrar los resultados y comunicar el informe.

### 6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 6.1 Verificación del registro de las PQRS en el aplicativo SDQS

En la Circular 018 de 2009 de la Secretaría General que tiene como asunto “Informe mensual de quejas y reclamos”, dispuso “... solicito de manera respetuosa impartir las instrucciones necesarias para que en adelante todas las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por cada Entidad se registren en este aplicativo, así como preparar el informe mensualizado de quejas y reclamos a partir de los reportes generados por el mismo y remitirlo a la Secretaría General, con el fin de obtener una información estadística más precisa”.

#### Situaciones evidenciadas

Se verificó que la UAECD gestionó y registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, las PQRS del primer semestre de la vigencia 2016, que son formuladas por este medio y otros canales como correo electrónico (contáctenos@catastrobogota.gov.co), telefónico, buzón de sugerencias, presencial, escrito y obtener estadísticas por requerimientos recibidos, solucionados, canal, tipología y dependencia, entre otros.

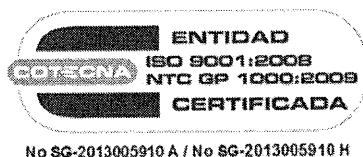
#### 6.2 Verificación de la presentación de informe mensual del estado de las PQRS

La Circular 087 de 2015 de la Secretaría General que tiene como asunto “informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones”, dispuso: “... de manera atenta, nos permitimos comunicarles que se ha diseñado un formato estándar para la debida presentación del informe en mención, al cual pueden acceder a través del link (...). En tal sentido, comedidamente se les solicita dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte”.


#### Situación Evidenciada

Se evidenció que la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano, presentó a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital en el formato establecido mediante Circular 087 de 2015 a través del enlace [http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/index.php?option=com\\_downloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=96&limitstart=50&order=date&dir=asc](http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/index.php?option=com_downloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=96&limitstart=50&order=date&dir=asc), los reportes del estado de las PQRS de diciembre de 2015 y enero a mayo de 2016, el estado de las PQRS del mes de junio se reportará el último día hábil de julio de 2016, conforme a los términos dispuesto en la circular ut supra.

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</h2>
---	--

Se observó que los reportes de los meses de febrero, marzo y abril de 2016 fueron publicados con posterioridad al último día hábil del mes siguiente al respectivo corte, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1: Publicación de informes PQRS primer semestre 2016

PUBLICACIÓN DE INFORMES PQRS PRIMER SEMESTRE 2016			
Informe de PQRS	Publicación Entidad	Publicación último día hábil del mes siguiente al respectivo corte Circular 087-2015	Observación OCI
ENERO	25-02-16	29-02-16	En oportunidad
FEBRERO	04-04-16	31-03-16	Fuera de término
MARZO	02-05-16	29-04-16	Fuera de término
ABRIL	30-06-16	31-05-16	Fuera de término
MAYO	30-06-16	30-06-16	En oportunidad

Fuente: GCAU

### Hallazgo

(AC) Se evidenció que los informes estadísticos de las PQRS de los meses de febrero, marzo y abril de 2016, presentados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital a través del enlace [http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com\\_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=96&limitstart=50&order=date&dir=asc](http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/index.php?option=com_jdownloads&Itemid=1270&view=viewcategory&catid=96&limitstart=50&order=date&dir=asc), fueron registrados de forma extemporánea, incumpliendo lo señalado en la Circular 087 de 2015, penúltimo párrafo, que establece “efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte” y el MECI:2014 numeral 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos, en lo que respecta a “situación que conlleva a afectar la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones del proceso”.

### 6.2.3 Verificación de la información reportada a la Alcaldía

El 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”. En 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.” Dispone en su artículo 3º. “...Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: ... 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”

### Situación evidenciada

Se evidenció que los reportes que se enviaron mensualmente a la Alcaldía Mayor de Bogotá (Secretaría General) por parte de la Unidad sobre el informe de PQRS, registran información diferente a la que se registra y reposa en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, al comparar la información reportada a la Secretaría General en el Informe mensualizado de

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

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

quejas, reclamos y solicitudes, para los meses de enero, marzo y mayo respecto a los reclamos y derecho de petición de interés general, como se muestra en la tabla adjunta:

Tabla 2 Diferencias de Información reportada en el SDQS y los informes a la Secretaría General

MES	INFORME DE PQRS		ESTADO DE PQRS POR EL SDQS	
	RECLAMOS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	RECLAMOS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL
Enero	7	1	9	7
Marzo	23	6	37	8
Mayo	35	19	32	31

Fuente: SDQS e informes a la Secretaría General

### Hallazgo

(AC) Se evidenció que de los reportes entregados a la Alcaldía Mayor de Bogotá (Secretaría General) mensualmente por parte de la Unidad sobre el informe de PQRS, registraron información diferente a la que reposa en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, para los meses de enero, marzo y mayo respecto a los reclamos y derecho de petición interés general, incumpliendo lo establecido en el Decreto 371 de 2010, Numeral 3, que señala: “ *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*”, así como en lo establecido en MECI:2014 numeral 1.2.5 Políticas de operación.

### 6.2.3 Información presentada al Comité Directivo

En el “*procedimiento de la Voz del Ciudadano*” código 07-073-PR-155 V.12, en las condiciones especiales de operación se establece que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario debe presentar ante el Comité Directivo el informe mensual del estado de las PQRS.

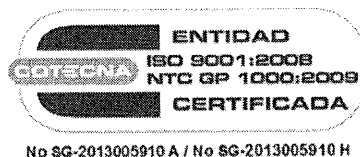
### Situación evidenciada

Se evidenció a través de las actas No. 86 a 89 de los meses de enero a mayo de 2016 del Comité Directivo y la presentación del estado de las PQRS del mes de junio incluida en el Comité Directivo reunido el 8 de junio de 2016, que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario presentó mensualmente el informe del estado de las PQRS, dando cumplimiento a lo establecido en el procedimiento de la Voz del ciudadano 07-073-PR-155 v12.

### 6.2.4 Informes que deben ser publicados en la página web

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

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

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

Información y la Comunicación con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”, se estableció que los sujetos obligados deben publicar en la página principal en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” “...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 en el link <http://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion/informe-de-solicitudes> se publicó para cada uno de los meses de enero a mayo de 2016, la información correspondiente a todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información recibidas por la Unidad en cada período, junto con los tiempos de respuesta relacionados y un análisis resumido de este mismo tema.

Se evidenció que en la página web de la unidad se dispuso un acceso directo identificado como “Sistema de quejas y soluciones”, para ingresar al aplicativo del SDQS.

### 6.3 Vigilancia de la atención de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes

#### 6.3.1 Atención de las PQRS en los términos legales establecidos

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”

Adicionalmente, 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: ...

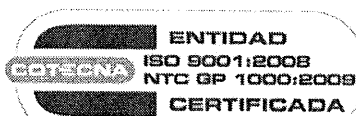
1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración 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”.

### Situación evidenciada

La Oficina de Control Interno realizó la evaluación de las PQRS de la entidad, tomando como referencia la información consignada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, del período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2016, evidenciando 607 peticiones, frente a las cuales se evaluó el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

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

Del ejercicio realizado, se evidenció que las siguientes solicitudes no fueron atendidas dentro del término legal establecido:

Tabla 3. Peticiones radicadas por el SQDS con registros de respuesta fuera de término

Peticiones radicadas por el SQDS con registro de respuesta fuera de término				
Radicado	Tipo de petición	Fecha de asignación	Fecha de finalización	Días de Respuesta
103892016	derecho de petición de interés particular	2016-01-26	2016-02-24	21
296992016	derecho de petición de interés particular	2016-02-24	2016-03-18	17
420812016	derecho de petición de interés general	2016-03-10	2016-03-31	22
459422016	Reclamo	2016-03-17	2016-04-11	17
494662016	Reclamo	2016-03-23	2016-04-14	16
533432016	derecho de petición de interés particular	2016-04-01	2016-05-02	21
402902016	solicitud de información	2016-03-17	2016-03-29	12
459422016	Reclamo	2016-03-23	2016-04-11	19

Fuente: SQDS

### Hallazgo

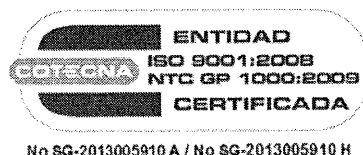
(AC) Se evidenció del registro de las PQRS con corte primer semestre, que las peticiones relacionadas en la Tabla 3 del numeral 6.3.1 del informe quejas, sugerencias y reclamos - Primer Semestre 2016 fueron atendidas en forma extemporánea, incumpliendo lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 que establece en el Artículo 14 los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, 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”.

Del total de peticiones se tomó un selectivo de 100 radicaciones en las que se evidenció que las respuestas fueron congruentes frente a la solicitud formulada por el ciudadano y registradas las respuestas en el SDQS evidenciándose materialidad en la atención.

### 6.3.2 Radicación de las peticiones

La ley 1755 de 2015 en su artículo 15. Dispone “Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Y el artículo 16 que establece el contenido mínimo que debe tener las peticiones.

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

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

### Situación evidenciada

Se verificó que las peticiones presentadas a través del canal escrito, verbal, web, telefónico, buzón y e-mail, se registran en el SDQS, el cual de manera automática arroja un número de radicación que identifica la solicitud ingresada y en una platilla del aplicativo se registra la información de la petición cumpliendo lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, a vuelta de correo electrónico el usuario recibe una clave para que consulte el estado de su petición.

### 6.3.3 Trámite frente a las peticiones incompletas, desistimiento tácito

La ley 1755 de 2015 dispone en el artículo 17, *“Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes”*

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

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

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

### Situación evidenciada

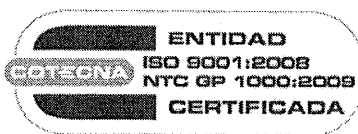
Se observó en el SQDS que frente a las peticiones incompletas se registró la solicitud de acompañar a la petición original los documentos o información faltantes de acuerdo a los requerimientos exigidos por la ley según el caso, documentos que por eficacia el sistema permite que el usuario los indexe de manera electrónica.

Se evidenció que cuando el peticionario dentro de los términos para subsanar su petición no allega lo requerido, la GCAU registra en el sistema mediante anotación electrónica el desistimiento y cierre de la petición, sin embargo no se observó de los 21 requerimientos cerrados por desistimiento o por vencimiento de términos que medie acto administrativo que motive tal decisión la cual es objeto de notificación y susceptible de recurso de reposición.

### Hallazgo

(AC) Se evidenció en el SDQS 21 peticiones cerradas por desistimiento o cerradas por vencimiento de términos, las cuales no registran la decisión mediante acto administrativo que permita al peticionario reponer la decisión, incumpliendo lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 17, así como lo dispuesto en MECI:2014 numeral 1.2.5 Políticas de Operación.

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS





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

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

### 6.3.4 Traslado de peticiones por falta de 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 remisario 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 que al corte del primer semestre vigencia 2016 se radicaron por el SDQS las siguientes peticiones 1020732016, 282482016, 568632016, 627422016 y 743652016 que no eran de competencia de la Unidad, las cuales fueron direccionadas por el mismo sistema a la entidad competente en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

### 6.3.5 Organización interna para atender las peticiones

La Ley 1755 de 2015 en el artículo 22, establece *“Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo”.*

#### Situación evidenciada

Se evidenció que la UAECD cuenta con procedimientos y actividades de operación definidos en el ISODOC –SGI que describen la manera de recibir, atender, tramitar, responder en oportunidad y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; solicitudes que son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS del Distrito como herramienta virtual para centralizar las PQRS de la Unidad, adicionalmente se cuenta con el Sistema Integrado de Información Catastral ( SIIC ) como herramienta que permite centralizar los trámites referentes a la información catastral acordes con la dinámica física, jurídica y económica de la Ciudad.

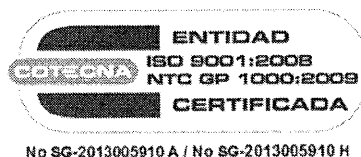
Se evidenció a través del SDQS que las quejas y reclamos son registrados y atendidos por el sistema y cargada la respuesta para consulta de los usuarios. Las principales razones por las que se presentan reclamos y/o quejas por parte de la ciudadanía son:

- a- Inconformidad en la atención por parte de los servidores públicos asignados en los centros de atención;
- b- Atención poco ágil en los SuperCades;
- c- Revisión de la liquidación del impuesto predial (tema que no es de competencia de la UAECD);
- d- Demora en la respuesta a trámites no inmediatos.

Con respecto al literal a- Inconformidad en la atención brindada por los servidores a los usuarios, no se observó que la GCAU haya definido una acción de mejora que permita disminuir el nivel de quejas presentadas.

Frente al literal b- Atención poco ágil en los SuperCades, se verificó que la GCAU programó de forma quincenal vía correo electrónico, los turnos de los profesionales que debían apoyar el canal presencial (contratistas y funcionarios). En enero de 2016, contaban con el apoyo de 25 contratistas, cuyos contratos finalizaron entre los meses de febrero y mayo de 2016. Se observó que la

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

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

GCAU programó a profesionales de planta para apoyar la atención en los SuperCades. Se evidenció que en la programación de turnos de atención en los SuperCades, la GCAU no incluyó el uso del 100% de los módulos asignados a Catastro en cada uno de los puntos de atención, para ninguno de los meses verificados (enero a mayo de 2016).

Se evidenció que la responsable del proceso registró en el aplicativo ISODOC-SGI, como resultado del seguimiento al indicador “cumplimiento de los atributos del servicios 4c (coherencia, calidad, calidez, cumplimiento)” la PDA-2016-763 frente al atributo de cumplimiento: tiempo de espera en sala frente al tiempo de la transacción. Sin embargo dentro de las actividades propuestas no se establecen acciones propias que permitan mejorar la percepción de los usuarios frente a la calidez con que se atiende al usuario.

Respecto al literal d- Demora en la respuesta a trámites no inmediatos, se cuenta con las PDA-2016-534 y PDA -2016-535, que hacen referencia a la materialización de requerimientos contestados por fuera de términos de ley, las cuales se encontraban en estado finalizado y fueron reactivadas el 7 de julio de 2016, teniendo en cuenta que las actividades adelantadas no permitieron subsanar la causa identificada.

### Hallazgo

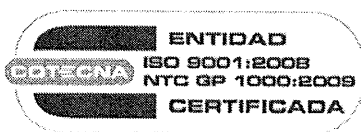
(OM) Implementar acciones concretas que permitan disminuir el nivel de quejas presentadas por los clientes o usuarios de la Unidad, respecto a la inconformidad en la atención por parte de los servidores públicos asignados en los centros de atención, así como los servicios y trámites que son de competencia de la Unidad. Adicionalmente, establecer el nivel óptimo de funcionarios y contratistas para la atención en los SuperCades, teniendo en cuenta el número de módulos asignados a Catastro Distrital.

Frente a las quejas presentadas por la Oficina del Defensor del Ciudadano y la GCAU, se verificó a través de la Oficina de Control Disciplinario que durante el primer semestre de la vigencia 2016, se trasladaron 5 quejas identificadas con los cordis ( No. 2016IE1073, 2016IE2060, 2016IE2121, 2016IE2441 y 2016IE4610) por presunta irregularidad en el trámite de solicitudes y entrega de ddiva monetaria para la realización de un trámite, quejas que en la actualidad se encuentran en la etapa de investigación preliminar.

### 6.4 Verificación del Protocolo de atención buzones de sugerencias

El Protocolo de Atención Buzones de Sugerencias como documento anexo al “Procedimiento de la Voz del Ciudadano” Código 07-073-PR-155 – V.12 del 27 de abril de 2016, en el ISODOC – SGI, estableció como instrucciones “ 2. Abrir los buzones los días viernes o el último día hábil de la semana. Si existe alguna novedad o circunstancia que no permita en esta fecha realizar la apertura del buzón, ésta se efectuará en los dos días labores siguientes a la fecha indicada, existan o no formatos de “Buzón de sugerencias” depositados por los ciudadanos”. 3. Diligenciar el “Acta de Apertura Buzón de Sugerencias”, indicando el número total de formato “Buzón de sugerencias”; clasificando las solicitudes según corresponda a los PQRS de la UAECD y los que son competencia de otras entidades se deben entregar al Coordinador del punto de la RED CADE, para lo pertinente. 4. Enviar Acta debidamente diligenciada junto con los formatos o documentos depositados por los usuarios en los buzones, el siguiente día laborable a la apertura del buzón, o el día en que el motorizado recoja las radicaciones según su programación. 5. Recibir, por parte del Profesional Universitario de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, (designado por la Gerencia) el acta con los formatos “Buzón de sugerencias” y los documentos depositados en el buzón, quien asignará un número consecutivo a cada acta recibida.

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

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

### Situación evidenciada

Se verificó a través de selectivo, las actas de apertura de los buzones de los meses de febrero, abril y junio de 2016, evidenciando que las condiciones de operación de la apertura de los buzones se realizó el viernes de cada semana dejando constancia del tipo de requerimiento y cantidad, actas suscritas por el Coordinador del punto de la RED de la Alcaldía Mayor de Bogotá y un funcionario de la UAECD.

En entrevista con el funcionario designado por la GCAU de verificar el cumplimiento del Protocolo de Atención de los Buzones, el 9 de julio de 2016, informó que durante el primer semestre todos los puntos de atención RED CADE acataron los lineamientos establecidos, por lo que no se generó ningún requerimiento de incumplimiento, se evidenció que una vez allegadas las actas por los diferentes puntos de atención éstas fueron enumeradas siguiendo un solo consecutivo, iniciando con el acta No. 1 de fecha 8 de enero y terminando con el acta No. 150 de fecha 24 de junio de 2016, las cuales están organizadas en carpeta física bajo la Serie 60 identificada como Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones (PQRS) del proceso.

### 6.5 Verificación de la presunta vulneración al Derecho de Petición – Acciones de Tutela

Se evidenció a través de la Oficina Asesora Jurídica que durante el primer semestre de la vigencia 2016, la UAECD fue accionada con 33 tutelas por la presunta violación al Derecho de petición, estableciendo frente a la motivación de la acción 31 fallos con pronunciamiento favorable, demostrando al Juez de conocimiento la resolución de las peticiones en oportunidad antes de la interposición de la acción y 2 fallos desfavorables por respuesta inicial ambigua e incompleta y por falta de acreditación de la debida notificación. El reporte de tutelas se encuentra en el anexo, tabla No. 4.

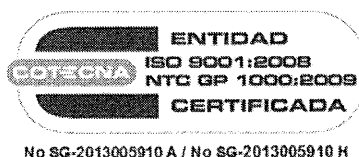
### 6.6 Verificación de los riesgos asociados al proceso

Se evidenció que los riesgos asociados al sistema de PQRS identificados en la matriz de “*seguimiento a la materialización del riesgo*” del primer semestre vigencia 2016, se encuentran clasificados en zona de riesgo residual baja, sin que se hayan materializado en el período evaluado.

Se evidenció que la GCAU a fin de prevenir el riesgo, adelantó las siguientes actividades:

- En atención al plan de capacitación funcional para el año 2016 remitido por la Subdirección de calidad del servicio de la Secretaria General (comunicación 1-2016-17458), la UAECD remitió correo electrónico el día 12/05/2016 a la alcaldía mayor con la relación de los funcionarios que programaron la capacitación para el fortalecimiento de habilidades en el uso del aplicativo SDQS.
- Se actualizó el Procedimiento de la voz del Ciudadano código 07-073-PR-155-V12, publicada en el módulo de procesos el día 27/04/2016, ajustando actividades que mejoran la operatividad del SDQS y a controlar la oportunidad en las respuesta a las PQRS.
- Seguimiento semanal a las PQRS que se encuentran en trámite y envío de alertas mediante correos electrónicos a las áreas, a fin que sean atendidas las solicitudes en los tiempos establecidos en la Ley.

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

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

- Se realizaron correctivos dirigidos a fortalecer el servicio frente a las técnicas de atención al usuario por canales, al telefónico el 22/06/16 se compartió vía correo como herramienta de mejoramiento laboral información del SENA en “Atención al Usuario canal telefónico”. En el canal escrito: Se elaboró 50 oficios modelo para disminuir tiempos de respuesta y número de inconsistencias, ubicados y a disposición de los servidores de la GCAU en carpeta compartida. Se realizó actividades de retroalimentación en “aplicativos usados en el canal escrito I y II” el 26 de mayo y 2 de junio de 2016.

### 6.7 Seguimiento a las acciones derivadas de informes anteriores

Con respecto a la demora en la respuesta a trámites no inmediatos, la Oficina de Control Interno producto del seguimiento a corte del segundo semestre de 2015, registró en el aplicativo ISODOC las PDA-2016-534 y PDA -2016-535 a cargo del proceso Custodio de la Información Catastral, que hacen referencia a la respuesta inoportuna de trámites no inmediatos, las cuales se encontraban en estado finalizado y fueron reactivadas el 7 de julio de 2016, teniendo en cuenta que las actividades adelantadas no permitieron subsanar la causa identificada, de otra parte en el Informe Final de Auditoria de Regularidad vigencia 2015 entregado por la Contraloría de Bogotá, se reconoció la gestión realizada por la UAECD para reducir los tiempos de respuesta, sin embargo estableció que se sigue presentando solución de requerimientos en plazos mayores a los dispuestos en la Resolución 070 de 2011. Por lo que se sugiere establecer acciones que eliminen de manera efectiva la no oportuna respuesta a las peticiones presentadas por los usuarios.

### CONCLUSIONES

A partir de los resultados de este informe, se observó que el Sistema de Control Interno de las PQRS es susceptible de mejorar en cuanto al cumplimiento de términos para emitir los informes que den cuenta del estado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de la Unidad, que los informes del estado de las PQRS expresen el comportamiento de la totalidad de los mismos de manera mensual y que den cabal cumplimiento a los términos de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, se refieren solo a los documentos examinados y no se hacen extensibles a otros soportes.

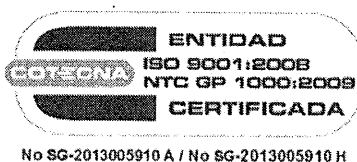
### RECOMENDACIONES

1. Implementar las acciones de mejora relacionados con los siguientes hallazgos, realizar el análisis de causas para identificar la causa raíz y definir el plan de acción que permita eliminarla:

(AC) Presentar los informes estadísticos de las PQRS a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, en los tiempos establecidos, de conformidad con lo dispuesto en la Circular 087 de 2015 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

(AC) Presentar a la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital los informes de PQRS registrando la totalidad de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que reposan en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010.

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



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

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

(AC) Atender en oportunidad las peticiones radicadas en la UAECD en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

(AC) Decretar mediante acto administrativo el desistimiento tácito de las peticiones radicadas en la Unidad, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

(OM) Implementar acciones concretas que permitan disminuir el nivel de quejas presentadas por los clientes o usuarios de la Unidad, respecto a la inconformidad en la atención por parte de los servidores públicos asignados en los centros de atención, así como los servicios y trámites que son de competencia de la Unidad. Adicionalmente, establecer el nivel óptimo de funcionarios y contratistas para la atención en los SuperCades, teniendo en cuenta el número de módulos asignados a Catastro Distrital

2. Aplicar el principio de autocontrol y el elemento de autoevaluación de MECI:2014 en el seguimiento a las PQRS, propendiendo por una gestión proactiva por parte de los responsables de los procesos, que permita la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.


Las acciones que se realicen con base en este informe de seguimiento serán objeto de verificación por parte del equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno.

Agradecemos al responsable del proceso, informar a la Oficina de control Interno sus observaciones respecto de los hallazgos presentados en este informe, a los correos avillamil@catastrobogota.gov.co y elrodriguez@catastrobogota.gov.co a más tardar el día 5 de agosto de 2016. Si transcurrida esta fecha no se ha recibido retroalimentación, se procederá a registrar la acción para que se realice el respectivo análisis de causas por parte de los responsables, para su posterior seguimiento y verificación por parte del equipo auditor de esta Oficina

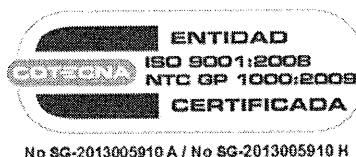
  
ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ  
Jefe Oficina de Control Interno

### ELABORÓ Y VERIFICÓ:

  
ELIANA LÓPEZ R.  
Contratista

Revisó: Alexandra Yomayuz C 

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**