



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

NOMBRE DEL INFORME:

Informe seguimiento peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias– primer semestre 2018

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de la vigencia 2018, se hayan efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.

2. ALCANCE

Actividades orientadas al fortalecimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas en la UAECD, en el primer semestre de 2018.

3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones, Artículo 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 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”*.
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículo 3 No. 1 y 3.*
- Acuerdo 630 de 2015 *“por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*
- Circular 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 conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como asunto *“implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”*
- Procedimiento de la voz del ciudadano código 03-02-PR-09 v.3

4. METODOLOGÍA

La evaluación se ejecutó aplicando las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, se incluyó técnicas como observación, revisión documental, visita in situ, entre otras, para la realización de la auditoría se tuvo en cuenta: la planeación, ejecución, análisis y verificación de la información suministrada por la Gerencia Comercial de Atención al Usuario, Oficina Asesora jurídica y la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de



Procesos, elaboración y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno.

De un total de 1.336 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas, denuncias y solicitudes de información y copia; entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, se verificó un selectivo no estadístico de 400 peticiones que corresponden al 30% del total de solicitudes radicadas en la UAECD.

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

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

Ley 87 de 1993 artículo 12, literal i) *“evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”*

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

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
2. *Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

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

Decreto 371 de 2010, 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 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”.*

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”*



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 evidenció que la Unidad para la recepción de peticiones, quejas, solicitudes, quejas y reclamos tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes mecanismos:

De forma virtual: El Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”: www.bogota.gov.co/sdqs, o enviando un correo a: contactenos@catastrobogota.gov.co.

De forma telefónica: A través de la línea de atención al usuario 2347600 extensión: 7600 y la línea gratuita 018000910488, en el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m.- 4:30 p.m.

De forma personal: Brindando atención en cinco (5) puntos SuperCADE. La información referente a ellos se encontró publicada en la página web de la entidad siguiendo la ruta: <https://www.catastrobogota.gov.co/atencion-usuarios/sedes-y-horarios>, registrando dirección, teléfono y horarios de atención, como se muestra en la siguiente imagen

Punto de Atención	Dirección	Teléfono	Horario
SuperCADE 20 de Julio	Carrera 5A No. 30D - 20 SUR	(571) 2347600 ext 7600 Línea 195	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SuperCADE Bosa	Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D - 12	(571) 2347600 ext 7600 Línea 195	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SuperCADE Américas	Avenida Carrera 86 No. 43 - 55 Sur	(571) 2347600 ext 7600 Línea 195	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SuperCADE CAD	Carrera 30 No. 25-90	(571) 2347600 ext 7600 Línea 195	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SuperCADE Suba	Avenida Calle 145 103B 90	(571) 2347600 ext 7600 Línea 195	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.
SuperCADE Engativá	Transversal 113B 66 54	(571) 2347600 ext 7600 Línea 195	Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 m.

Fuente: https://www.catastrobogota.gov.co/es/mecanismo_presentacion_directa_solicitudes

Se evidenció de acuerdo con la información publicada que el horario de atención del SuperCADE de Engativá no es consistente frente a los tiempos reales de servicio, toda vez que se confirmó que solo se brinda atención de lunes a viernes y no los sábados, situación que ya había sido observada por esta oficina en el informe de seguimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública cordis 2018IE6930 del 10/05/18.

Recomendación: Establecer correctivos inmediatos frente a la información publicada en la página web de la entidad ruta: <https://www.catastrobogota.gov.co/atencion-usuarios/sedes-y-horarios>, relacionada con el horario de atención del SuperCADE de Engativá, en cumplimiento de la Ley 87 de 1993 artículo 4 Literal g), que señala: “Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



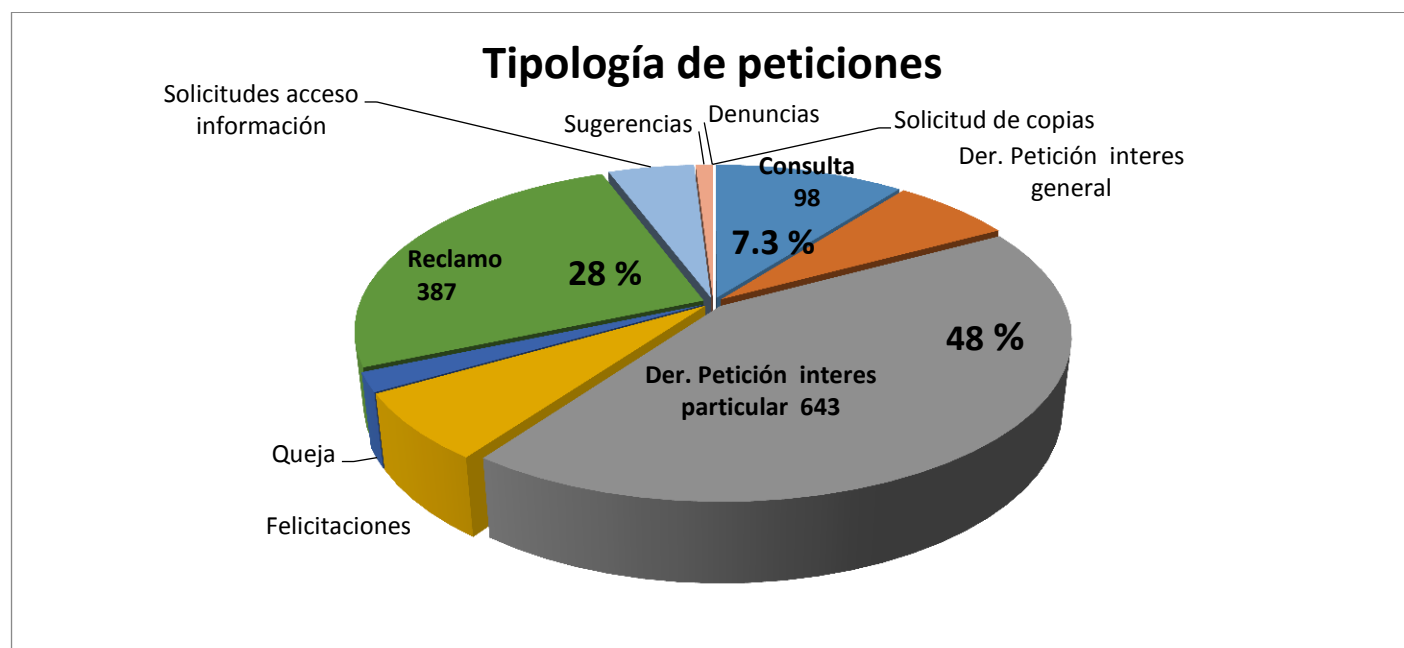
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

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

siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno: (...) g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno...”

Se evidenció a través del “Reporte Gestión de Peticiones” de enero-abril descargado el 16 de junio de 2018 y el reporte de mayo-junio descargado el 5 de julio de 2018 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”, que del período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, en la Unidad se radicaron 1.336 PQRSD. Entre los requerimientos por asunto o tema más recurrentes durante período objeto de auditoría se destacaron en su orden el derecho de interés particular con 643 peticiones que corresponden al 48%, 387 reclamos equivalentes al 28% y 98 consultas con un porcentaje de 7.3%, como se detalla en la siguiente gráfica.

Gráfica 1: Número de peticiones radicadas en la UAECD en el primer semestre 2018.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

Los “derechos de petición de carácter particular” contemplaron temas relacionados con trámites no inmediatos como revisión de avalúo, aclaración y corrección de área, corrección de uso y destino, certificaciones de cabida y linderos, desenglobes de predios, inscripción de la dirección en el folio de matrícula inmobiliaria, entre otros. Esta tipología aumentó respecto a otros períodos debido a la petición de revisión de avalúo con ocasión a la inscripción para acogerse al beneficio del pago predial por cuotas.

Los “reclamos” estuvieron relacionados con trámites no inmediatos que señalaban no haber obtenido respuesta dentro del tiempo normativo. Se evidenció que la respuesta dada por la Unidad se enfocó a orientar al usuario señalando que al tratarse de un trámite especial este involucra varias etapas que no se pueden surtir en 15 días de conformidad con las normas específicas expedidas por el IGAC y que el trámite se resuelve en estricto orden de radicación de conformidad con la Resolución 1055 de 2012 artículo 15 y de acuerdo en la etapa en que se estuviera surtiendo el trámite se señalaba

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

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

al ciudadano el tiempo en que se estaría dando respuesta definitiva para surtir la notificación y en menos proporción reclamos frente a la demora y atención en los SuperCADES.

Las “Consultas” hicieron referencia a trámites catastrales que adelanta la UAECD y otras entidades, las cuales fueron trasladadas a las entidades encargadas de atender estos temas.

Se evidenció de una muestra no estadística de 400 peticiones equivalentes al 30% del total de 1.336 entre peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas, denuncias y solicitudes de información radicadas en la UAECD entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018, observando que cada una de las respuestas a las peticiones ciudadanas fueron atendidas con calidez y amabilidad, entregando respuestas de fondo y coherentes con el objeto de la petición dentro de los plazos establecidos en la Ley a excepción de la solicitud No. 750792018 que no observó los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, para resolver la petición como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1. Petición radicada por el SDQS que registra respuesta fuera de término

Peticiónes 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
750792018	Queja	23/03/18	18/04/18	16	GCAU	Se observó por parte del auditor de la OCI que la radicación de la solicitud por el SDQS a la GCAU el 23/03/18, área que respondió la solicitud el 18/04/18, es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la respuesta al peticionario transcurrió un total de 16 días, teniendo como fecha límite por el carácter de la petición de interés particular 15 días, los cuales vencieron el 17/04/18.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS primer semestre de 2018.

5.1.2 Traslado de peticiones según competencia

La Ley 1755 de 2015 establece en el artículo 21. “Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario 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”.

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

Situación evidenciada

Se evidenció a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS que para el período objeto de auditoría se radicaron 172 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito. Las entidades con mayor número de traslados efectuados se realizaron a la Secretaría Distrital de Hacienda, Planeación y Gobierno.

Frente al cumplimiento de los términos señalados para remitir la petición a la entidad competente, se evidenció que las peticiones 767742018 y 821402018 fueron direccionadas extralimitando los tiempos del traslado, como se muestra a continuación.

Tabla 2. Peticiones radicadas por el SDQS que registran traslados fuera de término

Peticiones radicadas por el SQDS con registro de traslado fuera de término						
Radicado	Tipo de petición	Fecha de asignación	Fecha de finalización	Días de traslado	Área	Observaciones OCI
767742018	Reclamo	27/03/2018	13/04/2018	11 días	GCAU	Se observó la radicación de la solicitud al SDQS el 27/03/18 a Catastro quien traslada por asignación el 3/04/18 a la Secretaría Distrital de Hacienda. Es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y el traslado transcurrió un total de 11 días, teniendo como fecha límite 5 días, los cuales se vencieron el 5/04/18.
821402018	Reclamo	4/04/2018	16/04/2018	8 días	GCAU	Se observó la radicación de la solicitud al SDQS el 4/04/18 a Catastro quien solucionó por traslado el 16/04/18 a la Secretaría Distrital de Hacienda. Es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y el traslado transcurrió hay un total de 8 días, teniendo como fecha límite 5 días, los cuales se vencieron el 11/04/18.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS primer semestre de 2018

(AC) A partir del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2018, se evidenció del selectivo no estadístico de 400 PQRS, que las solicitudes 750792018, 767742018 y 821402018, fueron atendidas en forma extemporánea, situación que genera incumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 que establece en el artículo 14 y 21 los términos para resolver y trasladar las peticiones presentadas por los usuarios, así como lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, dimensión Información y Comunicaciones, que hace referencia a la “*Información disponible en lenguaje claro y sencillo para ofrecer a los ciudadanos con claras condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites*”.

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

5.1.3 Denuncias por actos de corrupción

El Código Disciplinario Único Ley 734 de 2002, artículo 69, señaló: “Oficiosidad y preferencia. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992”.

Situación evidenciada

La Oficina de Control Disciplinario (OCD) mediante correo electrónico del 3 de julio de 2018, informó a esta Oficina que durante el primer semestre del 2018, se reportaron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 17 solicitudes entre denuncias y quejas de las cuales se observó que 9 fueron remitidas a otras dependencias al carecer la entidad de competencia y las 6 denuncias restantes reportaron apertura de expediente, con el siguiente estado.

Tabla 3: Quejas y denuncias actos de corrupción que involucran presuntamente funcionarios de la UAECD.

No. Radicado	Asunto	Estado	Observaciones OCI
73582018 15/01/2018	Denuncia gestión realizada por entidades gubernamentales, desarrollo de actividades de manera incorrecta.	Se dictó auto inhibitorio No. 035 de 26/01/2018	La denuncia dio lugar al Expediente 006/2018
231622018 02/02/2018	Denuncia autenticidad de un documento del cual envió registro fotográfico para determinar si es legal o es falso.	Indagación preliminar 27 de febrero de 2018	Dio lugar al Expediente 009/2018
537862018 02/03/2018	Queja por reducción de avalúo de predios para proyecto metro.	Se dictó auto inhibitorio No. 144 de 5/04/2018	Dio lugar al Expediente 017/2018.
640062018 13/03/2018	Denuncia por detrimento al patrimonio publico, acoso laboral y extralimitación de sus funciones de la Subgerencia de Información Económica -UAECD	Indagación preliminar 13 de abril de 2018	Dio lugar al Expediente 020/2018.
1300112018 21/05/2018	Queja contra servidor de la Unidad que actuó conjuntamente con una funcionaria de la SDP, solicitando cuota para pago de honorarios a un abogado para atender caso de acción popular - temática prestaciones sociales.	Indagación preliminar 20 de junio de 2018	Dio lugar al Expediente 036/2018
1309292018 24/05/2018	Denuncia a funcionarios de la UAECD que alteran el recibido del predial para "embaucar"	Se dictó auto inhibitorio No. 300 de 20/06/2018	Dio lugar al Expediente 037/2018

Fuente: Quejas y denuncias de actos de corrupción radicadas por el SDQS.

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

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico del 6 de julio de 2018, reportó a esta Oficina que durante el primer semestre de la vigencia 2018, la Unidad fue accionada con 55 tutelas por la presunta violación al derecho de petición,



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

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

de las cuales 54 fueron falladas con pronunciamientos favorables en primera instancia para la entidad, se presentó un solo fallo desfavorable en primera instancia el cual fue impugnado obteniendo el 09/04/2018 revocatoria del fallo a favor de la UAECD.

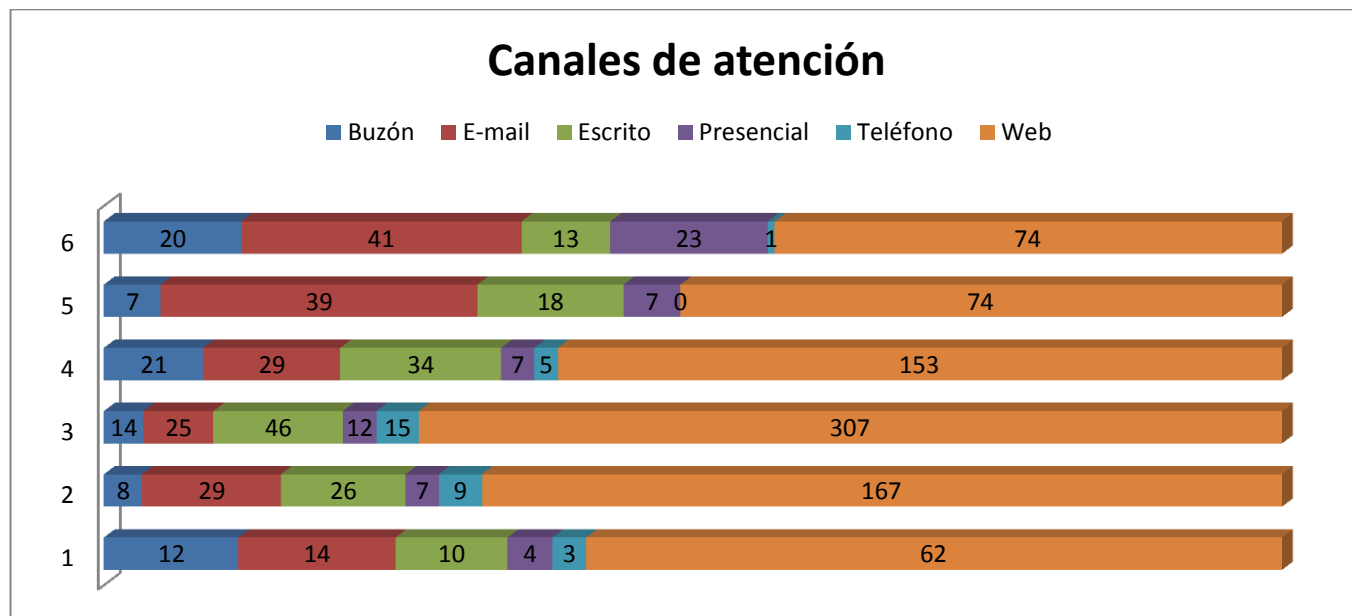
Se evidenció que la defensa de la entidad se orientó a explicar al juez de conocimiento que los trámites presentados por los accionantes hacen referencia a solicitudes de carácter especial, regidos por normas jurídicas específicas como las Resoluciones 070 de 2011 y 1055 de 2012 del IGAC entre otras, y sobre las cuales se requiere adelantar una actuación administrativa, es decir, que su trámite no es de un derecho de petición simple, que no puede contestarse en el término de los 15 días hábiles, toda vez que se deben surtir diferentes etapas y eventualmente visitas técnicas a los inmuebles.

De otra parte se evidenció que las acciones se resolvieron en favor de la entidad por parte de los jueces de conocimiento al comprobar carencia actual de objeto por hecho superado, por la falta de legitimación por pasiva de la entidad o por hecho superado, entre otros.

5.1.5 Canales de atención

Se evidenció de acuerdo con los canales dispuestos por la Unidad para la recepción de PQRSD, que en el primer semestre de la vigencia 2018, los más utilizados por la ciudadanía en su orden fueron la página web con 837 solicitudes equivalente al 62%, E-mail (contactenos@catastrobogota.gov.co) con 177 correspondientes al 13% y el canal escrito con 147 solicitudes con el 11%, como se detalla a continuación.

Gráfica No. 2 Canales de atención más utilizados de acuerdo al número de peticiones radicadas



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS primer semestre de 2018

Se evidenció a través del formato “Acta de apertura de buzones de sugerencias” Código 03-02-FR-82, que en el primer semestre de la vigencia 2018, se depositaron 82 solicitudes a través del buzón de sugerencias instalados en los diferentes



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

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

puntos de atención de la RED CADE donde hace presencia la UAECD, equivalente al 6% del total de las solicitudes radicadas en este período, las cuales corresponden al número de solicitudes ingresadas en el SDQS.

Se observó la suscripción de las actas de apertura de los buzones de sugerencia siguiendo el consecutivo No. 01 al 156 de fecha 5 de enero al 29 de junio de 2018, registrando la cantidad de formatos diligenciados y el tipo de requerimiento, las actas se observaron firmadas por el Coordinador de cada Supercade de la Alcaldía Mayor de Bogotá y un funcionario de la UAECD.

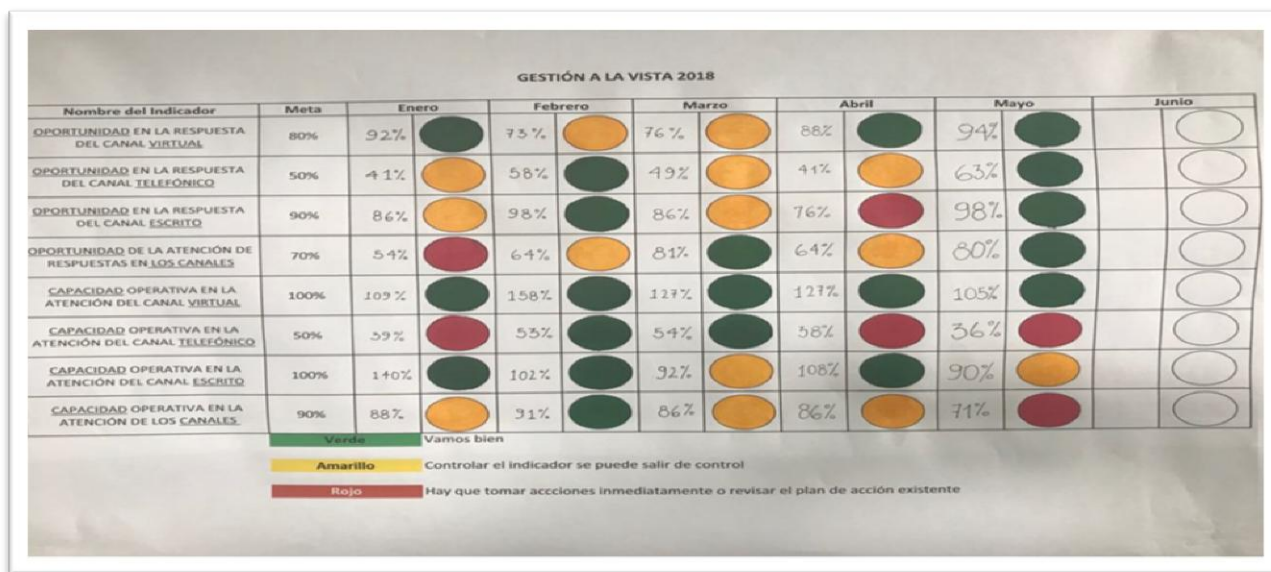
5.2 Resultado de indicadores primer semestre vigencia 2018

5.2.1 Indicadores de gestión - Metodología “Gerencia a la Vista”

Se evidenció a través de la visita IN SITU del 12 de julio de 2018, que la GCAU implementó correctivos dirigidos a fortalecer el servicio frente a las técnicas de atención al usuario, entre las que se mencionó la figura de los comités primarios y la herramienta “Gerencia a la Vista” que busca generar una cultura de seguimiento permanente que tienen como propósito: identificar los problemas de la dependencia, generar soluciones a los inconvenientes identificados de cara al usuario y la atención de los ciudadanos, realizar medición y analizar el resultado de los indicadores de los procedimientos de la dependencia, hacer seguimiento al avance de la solución de los problemas, tomar acciones en caso de atraso o soluciones no efectivas y socializar buenas prácticas.

Se evidenció que la Gerencia Comercial y Atención al Usuario desde enero de 2018, publica el resultado que arroja la herramienta “Gerencia a la Vista” evidenciando los indicadores a través de un semáforo, el cual registró el comportamiento de los trámites bajo criterios de oportunidad y capacidad operativa de los canales virtual, telefónico, presencial y escrito. El uso de la información generada en cada canal se socializó semanalmente en reuniones de seguimiento, en las cuales se presentaron las cifras y se toman acciones para mejorar continuamente el servicio, como se muestra en la siguiente imagen

Imagen No. 1 Resultado de indicadores “gestión a la vista”



Fuente: GCAU.

Av. Cra 30 No 25 – 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
 Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co





Beneficios obtenidos con la herramienta “*Gerencia a la Vista*” en el primer semestre de la vigencia 2018:

- Enfocar el cumplimiento de las metas del equipo.
- Comunicar los resultados de la gestión del equipo.
- Generar compromiso en los miembros del equipo frente al logro.
- Incentivar el trabajo en equipo.
- Mejorar la calidad y oportunidad en la atención de los requerimientos ciudadanos en los diferentes canales de atención.

5.2.2 Indicadores estratégicos

El procedimiento “Gestión de Indicadores” código 14-01-PR-05 v.3, en el capítulo condiciones especiales de operación, se señala: “3.2... *Los indicadores de tipo estratégico se administran dentro del Cuadro de Mando, en el módulo de indicadores de gestión en la sección Balanced Scorecard. Estos indicadores tienen como finalidad aportar a la toma de decisiones de la alta dirección sobre temas estratégicos...* 3.4 *Los indicadores deben ser cargados en el Sistema durante los diez (10) primeros días hábiles al corte de la periodicidad estipulada...* y 3.6 *Cunado no se logre alcanzar la meta establecida para el indicador, el responsable del proceso deberá establecer las acciones de mejora correspondientes, de acuerdo con el procedimiento Acciones de Mejora*”.

Situación evidenciada

En el informe de seguimiento de PQRS del segundo semestre de la vigencia 2017 radicado con el cordis No. 2018IE911 del 18/01/2018, se recomendó al líder del proceso de Captura de Información se revisara la formulación del indicador “*medir la atención oportuna de quejas y reclamos atendidas*” cuya fórmula era: $\text{Número de quejas y reclamos atendidos oportunamente en el período (NQROPA)} / \text{total de quejas y reclamos recibidos en el periodo (TQRRP)} * 100$, toda vez que sus mediciones estaban por debajo de la meta programada al quedar reclamos o quejas por contestar en el siguiente mes no sin ello indicar que estaban vencidas, para que este estuviera alineado al objetivo planteado.

Para la vigencia 2018, se observó que el proceso Captura de Información registró en el ISODOC el indicador “*atención de requerimientos recibidos por Cordis y SDQDS*” (SIC,) cuyo objetivo es: “*Identificar la cantidad de peticiones que se responden oportunamente durante el mes*” con la fórmula: $\text{Número de peticiones atendidas oportunamente} / \text{Número de peticiones a atender en el mes} * 100$, con una frecuencia de medición trimestral, cuyo resultado a corte junio de 2018 fue de 86.21/100 por debajo de la meta programada como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4: Comportamiento indicador “*atención de requerimientos recibidos por Cordis y SDQDS*” (SIC)

Año - Período	2018 - 01	2018 - 02	Acumulado
NPAOP	<u>1351</u>	<u>2112</u>	1731,50
NPAM	<u>1502</u>	<u>2561</u>	2031,50
Resultado Indicador	89,95	82,47	86,21
METAS	100	100	100,00
% Cumplimiento	89,95	82,47	86,20

Fuente: Módulo de indicadores ISODOC



De acuerdo con el análisis registrado en el ISODOC de dicho resultado, se observó que la respuesta fuera de los tiempos establecidos para la resolución de los requerimientos por parte de la Subgerencia de Información Económica, arrastran el comportamiento de las PQRS situación que no permite identificar de manera precisa si el objetivo planteado para las PQRS atendidas por el SDQS se cumple, condición que se presentó en las dos mediciones del primer semestre de esta vigencia (2018) sin definición de estrategias de mejoramiento que conduzcan a la implementación de acciones de mejora de este proceso.

Hallazgo

(AC) A partir del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre 2018, se evidenció que indicador *“atención de requerimientos recibidos por Cordis y SDQDS” (SIC)* no permite identificar de manera precisa si el objetivo planteado en el indicador *“Identificar la cantidad de peticiones que se responden oportunamente durante el mes”* se cumpla para las PQRS atendidas por el SDQS, incumpliendo los términos generales establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en el que se establece que la Dimensión Evaluación de Resultados se debe apreciar en dos momentos: *“a través del seguimiento a la gestión institucional, y en la evaluación propiamente de los resultados obtenidos. Tanto el seguimiento como la evaluación exigen contar con indicadores para monitorear y medir el desempeño de las entidades. Estos indicadores se diseñan en la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, y dada la importancia que tienen, deben enfocarse en los criterios, directrices y normas que orientan la gestión, y en los productos, resultados e impactos derivados de ésta”* y en lo establecido en el *“Procedimiento Gestión de Indicadores”* código 14-01-PR-05 v.3, Condiciones Especiales de Operación No. 3.6 *“Cuando no se logre alcanzar la meta establecida para el indicador, el responsable del proceso deberá establecer las acciones de mejora correspondientes, de acuerdo con el procedimiento Acciones de Mejora.”*

5.3 Verificación al cumplimiento de informes mensuales del estado de las PQRS de la UAECD

5.3.1 Informe mensual del estado de las PQRS reportado a la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría

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”*. 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.”* *“... 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”*

Adicionalmente la Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como asunto *“implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”*, dispuso: *“se ha diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia. En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaria General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte...”*

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Situación evidenciada

Se evidenció que el 100% de la muestra seleccionada (400 peticiones presentadas a través del canal escrito, web, telefónico, buzón y e-mail), se encontraban registradas y atendidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Se evidenció a través del enlace <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co/>, la presentación de los informes del estado de las PQRSD de los meses de diciembre de 2017 a mayo de 2018 de la UAECD, en los formatos y tiempos establecidos en la Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital.

5.3.2 Informe mensual del estado de las PQRs reportada al Comité Directivo

Según el “*Procedimiento de la Voz del Ciudadano*” Código 03-02-PR-09 v.3 del 14 de febrero de 2018 en las condiciones especiales de operación, se establece en el numeral 3.6 “... *El servidor público de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario elaborará el informe de atención de PQRs, para remitir a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Veeduría Distrital, a las oficinas, Subgerencias y Gerencias de la Entidad...*”, 3.7 “*Mensualmente se presentará al Comité Directivo de la Entidad, informe de los requerimientos de PQRs por tipo de solicitud para facilitar la toma de decisiones*”.

Situación evidenciada

Se evidenció a través de las actas del Comité Directivo No. 1, 3, 5, 6, 7 y 8 realizadas entre el 26 de enero y el 17 de mayo de 2018, que la Gerencia Comercial Atención al Usuario presentó el estado mensual de las PQRSD, en las cuales se hizo relevancia a las siguientes situaciones:

- Se presentó el comparativo de la atención de PQRs entre los años 2015, 2016 y 2017, evidenciando incremento en las PQRs del 43% del 2017 respecto del 2016.
- No se reportaron requerimientos cerrados como vencidos.
- Se informó la radicación de seis denuncias por actos de corrupción que se encuentran en conocimiento de la OCD.
- Se presentó la tipología y el canal más representativo por mes.
- Se presentó que la mayoría de las peticiones corresponden a peticiones por el incremento del avalúo catastral y por ende del impuesto predial y por los trámites no inmediatos que no han obtenido respuesta dentro del tiempo normativo.

5.3.3 Informe mensual del estado de las PQRs publicados en la página Web

Según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”, articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 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*”, 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 ...*”

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

Situación evidenciada

Se evidenció en la página web de Catastro www.catastrobogota.gov.co en el vínculo de Transparencia y Acceso a la información pública <https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion/informe-de-solicitudes>, la publicación de los “*informes de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información 2018*” recibidas por la Unidad de enero a mayo de 2018 y en formato Excel la descripción del número de la solicitud, fecha de recibo y cierre, tipo de requerimiento, canal de recepción, entre otros, como el análisis del comportamiento de las PQRSD de cada mes.

De conformidad con lo dispuesto en la Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como *asunto* “*implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos*”, la GCAU debe radicar el informe de las PQRS del mes de junio a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, el cual será objeto de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno para verificar su cumplimiento.

5.4 Verificación de la eficacia y efectividad de los controles del proceso Captura de información

Según el reporte de monitoreo a los riesgos del 1° trimestre de 2018 del Proceso Captura de Información, se evidenció que el Proceso tiene identificado el riesgo “*Posible incumplimiento en los seguimientos e informes del estado de la Voz del Ciudadano*” asociado a las PQRS, ubicado en zona de riesgo residual moderada y registrando las siguientes acciones:

Tabla 5: Riesgos Proceso Captura de Información versión 2018– Zona de Riesgo Moderada - PQRS

Riesgo/ Actividad Crítica	Acciones Realizadas	Observaciones OCI
<p>Riesgo: Posible incumplimiento en los seguimientos e informes del estado de la Voz del Ciudadano</p> <p>Actividad crítica: -Verificar que los PQRS se encuentren cerrados con respuesta - Revisar y aprobar el informe</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enviar semanalmente correos a las dependencias para realizar seguimiento a las PQRS que se encuentran en trámite y dar cumplimiento a los términos de respuesta. 2. Preparar con suficiente antelación los informes de PQRS para dar cumplimiento a los términos de entrega a Veeduría y al Comité Directivo de la Unidad. 	<p>Se evidenció los correos semanales generados por la GCAU a las áreas de las peticiones que se encuentran en trámite a fin que sean atendidas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente. (se anexaron correos de seguimiento).</p> <p>Se observó la publicación de los informes mensuales del estado de las PQRS, presentados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C y a la Veeduría Distrital en el enlace http://redquejas.veeduríadistrital.gov.co, los cuales son transmitidos al Comité Directivo de acuerdo a las actas y presentaciones que soportan los informes presentados del primer semestre de la vigencia 2018.</p> <p>Adicionalmente, se evidenció frente a los ajustes en la plataforma del SDQS, el envío de correos para ajustar y/o revisar los inconvenientes presentados.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en la información registrada en la matriz de riesgos del Proceso Captura de Información primer semestre 2018

Adicionalmente, la Gerencia Comercial de Atención al Usuario mediante correo electrónico del 4 de julio de 2018, informó frente a los mecanismos de interacción adoptados en el primer semestre, frente a la solución de los requerimientos ciudadanos y prevención de riesgos en el desarrollo del proceso de PQRS, las siguientes actividades:



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

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

- Actualización del procedimiento de la Voz del ciudadano cuyo objeto tiene "Recibir, trasladar, asignar, atender y dar respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y/o solicitud de información, presentadas por los usuarios, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS", con el fin de mejorar el tratamiento a las peticiones. El cual se evidenció publicado el 14 de febrero de 2018 en e ISODOC.
- la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá capacitó a los usuarios administradores en la nueva plataforma del SDQS "Bogotá te escucha", la cual entró en funcionamiento el 5 de junio de la presente vigencia. La actividad se realizó el 15 de mayo de 2018.
- Mensualmente se presentó al Comité Directivo de la UAECD la gestión realizada por las dependencias de la Unidad con relación a las PQRS que llegaron durante el período, con el fin de poner en conocimiento de la alta dirección el estado de las mismas y de ser necesario tomar las acciones pertinentes. Situación que fue evidenciada a través de las actas suscritas por el Comité en el primer semestre de la vigencia 2018.

5.5 Realizar seguimiento a resultados de informes anteriores.

Procedimiento de acciones de mejora código 14-01-PR-02 v.2, actividad 12. Verificar y cerrar acción "Se revisa el cumplimiento del plan de acción definido realizando un análisis de la correspondencia entre el análisis de causas y la definición del plan de acción definido, para asegurar que la causa raíz de la no conformidad real o potencial identificada inicialmente se eliminó o mitigó satisfactoriamente según lo planificado".

5.5.1 Verificación de la PDA-2017- 191

Situación evidenciada

Se observó en el aplicativo ISODOC en el proceso captura de información el registro de la PDA- 2017-191 producto de los informes generado por la OCI, en el tema objeto de evaluación:

Situación evidenciada

Verificación de acciones	Observaciones
<p>PDA-2017-191</p> <p>En lo que respecta a solicitudes de información tramitadas por fuera del SDQS por parte de IDECA, incumpliendo lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010 en lo que respecta Artículo 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..."</p>	<p>Se registró en el ISODOC que la acción presentó 6 actividades las cuales presentan un cumplimiento del 100%. Se han realizado reuniones con la Alcaldía para establecer parámetros claros de las peticiones que se deben radicar en el SDQS., inquietudes que han llevado a las entidades del Distrito a presentar una modificación al art. 3 del Decreto 371 -2010.</p> <p>Se evidenció a través del correo electrónico del 25 de mayo de 2018, que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá puso en conocimiento el cronograma de unas mesas de trabajo con diferentes entidades para dar a conocer los principales ajustes normativos que pretender modificar el artículo 3 del Decreto 371 de 2010; para la efectiva implementación de los diferentes componentes de la política pública de Servicio a la Ciudadanía en las entidades distritales; mesas en las cuales ha participado la Unidad.</p>

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
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

Adicionalmente se evidenció que la GCAU, ha participado en mesas de trabajo con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, relacionadas con la modificación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, anexando la matriz de actividades en la cual la Gerencia de Tecnología relacionan las actividades a realizar objetivos 2 y 7, como copia del proyecto del Decreto el cual establece en el artículo 8°.- *“Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas al que hace referencia el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015, y registrarlas de conformidad con la definición establecida dentro de las disposiciones generales del presente decreto, así como, las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General”*.

Fuente: ISODOC

Recomendación: Actualizar la PDA-2017-191 frente a las acciones adelantadas para lograr el registro de las peticiones de conformidad con las disposiciones generales del Acuerdo 630 de 2015, y las reglas contenidas que para el efecto defina la Secretaría General frente a la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

6. CONCLUSIONES

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2018, 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.

7. RECOMENDACIÓN

- (AC) Establecer las acciones respectivas que logren la atención oportuna de las peticiones de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.
- (AC) Establecer las acciones respectivas que logren ajustar el indicador estratégico relacionado con las PQRS acorde con el procedimiento Gestión de Indicadores
- Establecer correctivos inmediatos frente a la información publicada en la página web de la entidad, relacionada con el horario de atención del SuperCADE de Engativa.
- Actualizar la PDA-2017-191 frente a las acciones adelantadas para lograr el registro de las peticiones de conformidad con las disposiciones generales del Acuerdo 630 de 2015, y las reglas contenidas que para el efecto defina la Secretaría General frente a la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
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

Agradecemos remitir las observaciones respecto a los resultados del presente informe, a más tardar el 30 de julio de 2018 a los correos elrodriguez@catastrobogota.gov.co. y jnavas@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.

JOHNY GENDER NAVAS FLORES

Jefe Oficina de Control Interno

ELABORÓ Y VERIFICÓ:

ELIANA LÓPEZ R.

Contratista

Revisó: JGNF

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS