

## MEMORANDO

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

Fecha: 31 de enero de 2017

PARA: Claudia Puentes Riaño  
Director UAECD

DE: Alba Enidia Villamil Muñoz  
Jefe Oficina de Control Interno



ASUNTO: Informe de Seguimiento de PQRS - Segundo Semestre -Vigencia 2016.

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 julio al 31 de diciembre 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:

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

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
P.O. BOX 1000  
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 – Segundo Semestre 2016

### 1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, recibidas en la Unidad en el segundo semestre de la vigencia 2016, se haya efectuado en cumplimiento de las normas legales vigentes.

### 2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar que se haya dado cumplimiento a la presentación de informes mensuales del estado de las PQRS
- Verificar la aplicación de mecanismos para medir la satisfacción del usuario
- Verificar la materialización de eventos de riesgo asociados al proceso
- Realizar seguimiento a resultados de informes anteriores.

### 3. ALCANCE

Peticiones, Quejas, Reclamos y solicitudes (PQRS) radicadas en la UAECD, durante el segundo 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.

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".

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".

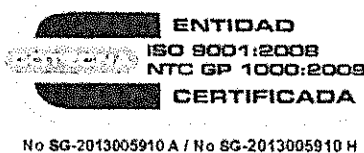
Procedimiento de la voz del ciudadano código 07-073-PR-155 V.12

### 5. METODOLOGÍA

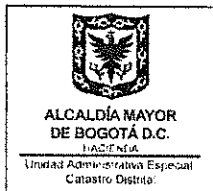
En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas de auditoría tales como observación, verificación in situ, entrevista y muestreo selectivo.

Después se procedió al análisis de la información, generación y comunicación del presente informe.

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



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

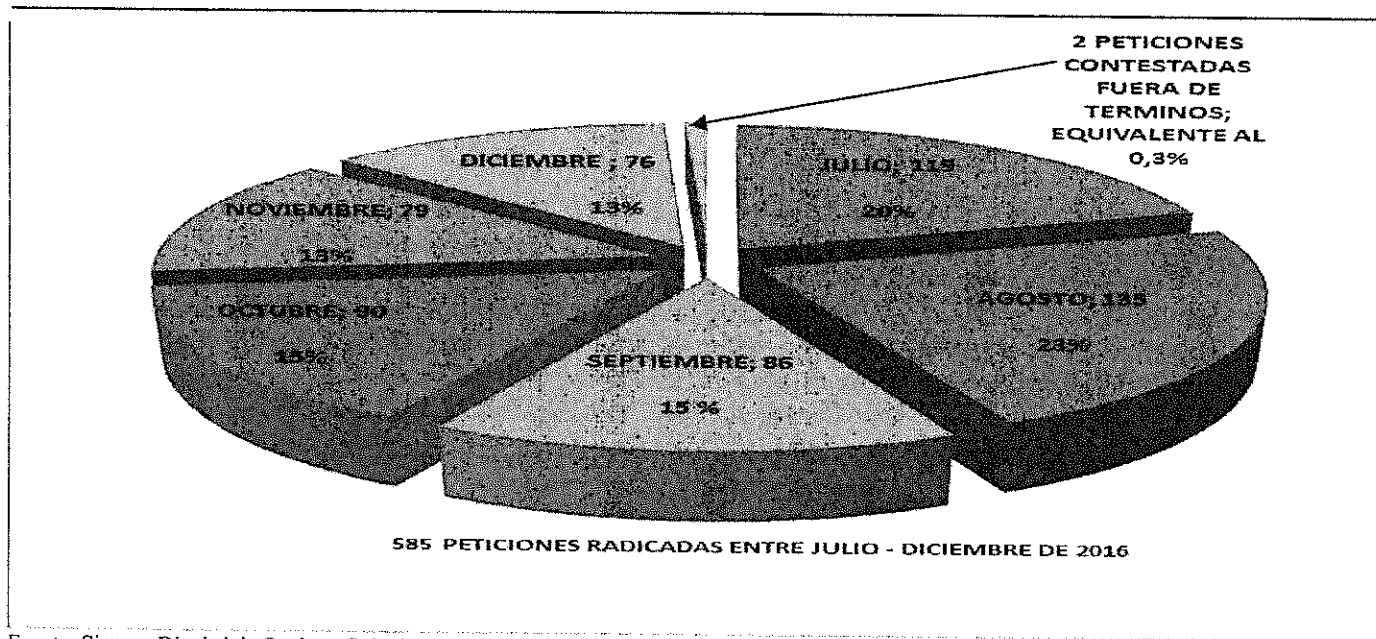
Con respecto al cumplimiento de los términos señalados para resolver las peticiones de los usuarios, se evidenció que para el mes de agosto se presentó incumplimiento a los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 de dos (2) respuestas, lo que equivale al 0.3% del total de las 585 peticiones radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2016, como se muestra a continuación:

Tabla 1. Peticiones radicadas por el SDQS que registran 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 | Área |
| 1421102016  | Queja            | 12/08/16            | 8/09/16               | 18                | SAF  |
| 1346802016  | Queja            | 19/08/16            | 12/09/16              | 16                | SAF  |

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

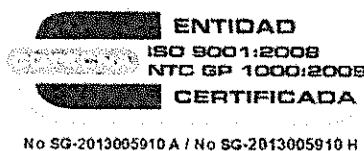
Gráfica 1: Número de peticiones radicadas segundo semestre vs respuestas cerradas como vencidas.




Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

A partir del informe de seguimiento a las PQRS del primer semestre de 2016 cordis 2016IE8922 del 29 de julio de 2016, la Oficina de Control Interno registró la PDA-2016-780, que hace referencia a peticiones contestadas por fuera de los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, la cual se reactivó el 10 de noviembre de 2016 al verificar que las acciones planteadas no fueron efectivas y eficaces, al observar de la muestra tomada que la petición 1421102016 fue contestada por fuera de los términos de ley, cuyo plazo se venció el 5 de septiembre de 2016 y su respuesta se dio hasta el 8 de septiembre de 2016 (como se registró en la tabla anterior).

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**

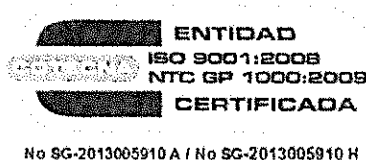
|  |  |
|--|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>AGENCIA<br/>Unidad Administrativa Especial<br/>Catastro Digital</p> | <h2>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</h2> |
|--|--|

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", la Gerencia Comercial de Atención al Usuario GCAU y la Oficina de Control Disciplinario OCD, para lograr dirimir los hechos denunciados por los ciudadanos desarrollaron las siguientes acciones:

Tabla 2: Quejas y solicitudes de investigación disciplinaria que involucran presuntamente funcionarios de la UAECD.

| No. Radicado                           | Canal de recepción | Fecha de radicación | Fecha de respuesta | ASUNTO  | Observaciones OCI  |
|--|--------------------|---------------------|--------------------|---|--|
| 1930942016                             | SDQS               | 1/11/16             | 9/11/16            | Presuntos actos de corrupción de la Oficina de Control Disciplinario de la SDH. | Se trasladó por competencia a la OCD de SDH y esta a su vez remitió para conocimiento de la Personería. La OCD de la UAECD frente al caso profirió auto inhibitorio el 14/04/16, Exp. 019-16   |
| 2026912016<br>2027152016<br>2038872016 | SDQS               | 16/11/16            | 1/12/16            | Queja - Presuntos hechos de disturbios localidad de Engativá                    | Se remitió por competencia a la Secretaría de Gobierno y Policía Metropolitana. Se clasifica en el SDQS como queja. La OCD de la UAECD, profirió auto inhibitorio de fecha 23-12-16 Proceso 089/16.  |
| 2091542016                             | SDQS               | 25/11/16            | 1/12/16            | Queja- Presuntos hechos de corrupción   | Se comunicó posible irregularidad frente a un contrato de transporte especial identificando como presunto responsable a un funcionario de la Unidad. La OCD de la UAECD adelantó apertura de la indagación el 27-12-16 Proceso 090/16  |
| 2016IE7471                             | Cordis             | 1/07/16             |                    | Queja- Solicitud investigación disciplinaria                                    | La GCAU remitió a la OCD queja del peticionario solicitando investigación disciplinaria por posible extemporaneidad en respuesta a derecho de petición. Proceso con radicado 039/2016 Apertura de indagación preliminar del 21 de julio de 2016, el proceso se encuentra en curso. |
| 016IE14265                             | Cordis             |                     |                    | Solicitud investigación disciplinaria   | La GCAU remitió a la OCD solicitud de investigación para determinar el procedimiento realizado en los cambios efectuados en la información en el Sistema Integrado de información  |

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

revisión de impuesto predial (falta de legitimación por pasiva de la UAECD), negación de expedición de certificación de Cabida y Linderos (la negativa de acceder a lo pretendido, no constituye vulneración al derecho de petición).

Se evidenció que de las 585 peticiones radicadas por el SDQS, el usuario del reclamo SDQS-1118242016 accionó a la entidad por presunta vulneración del derecho de petición, derecho de acceso a la justicia - expedición de certificación de cabida y linderos y plano certificado de manzana catastral. El accionante aduce que desde el 31 de marzo del corriente año solicitó a la UAECD un plano certificado de una manzana catastral, pero que a la fecha la entidad ni siquiera ha asignado funcionario para atender la solicitud. Argumentos de Defensa: La UAECD atendió parte de la petición de forma automática en el mismo momento de su recepción, en lo que respecta a la mejora inscrita a nombre del interesado, pero frente a los demás predios carecía de legitimación. Para resolver el fondo de la petición era necesario agotar un trámite especial y visita al predio. Se intentó por varios medios y en múltiples ocasiones informar al interesado lo pertinente, se remitió al Juzgado en el cual cursa el proceso la respuesta dada al accionante. Fallo: Decisión negar el amparo.

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

#### 6.2.1 Informe mensual del estado de las PQRS 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". 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.* "... 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"

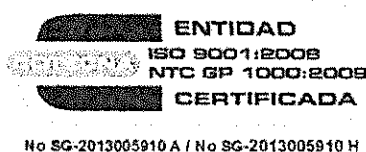
Adicionalmente la Circular 087 de 2015 de la Secretaría General que tiene como asunto "informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones", dispuso: "... de manera atenta, nos permitimos comunicarles que se ha diseñado un formato estándar para la 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 el 100% de la muestra seleccionada (240 peticiones presentadas a través del canal escrito, verbal, web, telefónico, buzón y e-mail), se encontraban registradas y atendidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Se evidenció que la recepción de las PQRS se centraliza a través de un servidor público de la Gerencia Comercial de Atención al Usuario, encargado de registrar y distribuir al área competente los requerimientos presentados por los ciudadanos por el

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

|  |  |
|--|--|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>I.A.C. - I.N.D.A.<br/>Unidad Administrativa Especial<br/>Catastro Distrital</p> | <h2>INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</h2> |
|--|--|

Se evidenció que la GCAU presentó al Comité Directivo el informe del estado de las PQRS, en las siguientes fechas:

Tabla 3: Presentación de informes del estado de las PQRS al Comité Directivo en el segundo semestre de la vigencia 2016.

| Fecha del estado de PQRS por mes | Fecha de presentación / Acta de Comité    |
|----------------------------------|---|
| Julio                            | 12 de septiembre / acta 92                |
| Agosto                           | 28 de septiembre / acta 93                |
| Septiembre                       | 27 de octubre / acta 94                   |
| Octubre                          | 30 de noviembre / acta 95                 |
| Noviembre                        | 29 de diciembre 7 acta 96 (en aprobación) |

Fuente: OAPAP

### 6.2.3 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 ..."*

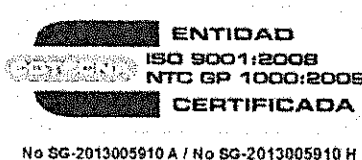
#### Situación evidenciada.

Se evidenció en la página web de Catastro [www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co) en el vínculo de Transparencia <http://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/transparencia-acceso-a-la-informacion-publica>, en el componente instrumentos de gestión de información pública, la publicación de los *"informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información"* recibidas por la Unidad de enero a noviembre de 2016. Se observó la relación de las peticiones radicadas con la descripción de los tiempos de respuesta, tipo de requerimiento, canal de recepción, como el análisis del comportamiento de las PQRS de cada mes, entre otros.


### 6.3 Verificación de los mecanismos para medir la satisfacción del usuario

El *"Procedimiento de la Voz del Ciudadano"* Código 03-02-PR-09 V.1 del 2 de enero de 2017 del ISODOC- SGI, registra entre los instrumentos de medición, evaluación y seguimiento a la prestación del servicio al ciudadano, *"indicadores del Observatorio de Gestión y Control de la voz del ciudadano"* y *"Protocolo de atención buzones de sugerencias"* con el objetivo de establecer a través de ellos una cultura del mejoramiento continuo de elementos como procesos, procedimientos, trámites, bienes y/o servicios que buscan un mayor nivel de satisfacción de los usuarios.

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

|   |   |
|---|---|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>HACIENDA<br>Unidad Administrativa Especial<br>Catastro Distrital | <h2 style="margin: 0;">INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</h2> |
|---|---|

### 6.4 Verificación de los riesgos asociados al proceso

La Oficina de Control Interno, evaluó el riesgo *“Posible atención inoportuna de los diferentes canales de servicio (Presencial, Escrito, Virtual y Telefónico) puestos a disposición por la entidad para interactuar con el ciudadano”*, observando entre las actividades definidas en el Plan de Manejo de Riesgos (PMR), a corte 31 de diciembre de 2016, las siguientes:

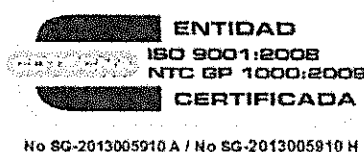
- Se continúa con el apoyo de los contratistas de perfil técnico y auxiliar para la atención de requerimientos.
- Se realizó el envío por correo a los funcionarios de la Gerencia, las píldoras para el reforzamiento en temas propios de la GCAU.
- Se continúa con las mediciones de los atributos del servicio 4C en el Tablero de Control de la Voz del Ciudadano, registrando el análisis y seguimiento a través de la PDA 2016-763 en el SGI.
- Se realizó taller con la Veeduría Distrital denominado Simplificación de documentos, el cual tuvo como finalidad revisar el contenido de un oficio e identificar si se estaba empleando un lenguaje sencillo para el usuario.
- Se continúa con el informe de seguimiento a los PQRS y se presenta en el Comité Directivo.

Se evidenció como punto de control *“Establecer procedimientos con la descripción de las actividades propias por tipo de canal”*, el cual fue evaluado por la OCI, arrojando la siguiente evaluación:

Tabla 4. Verificación eficacia del riesgo *“Posible atención inoportuna de los diferentes canales de servicio..”*

| <b>RIESGO:</b><br><i>Posible atención inoportuna de los diferentes canales de servicio (Presencial, Escrito, Virtual y Telefónico) puestos a disposición por la entidad para interactuar con el ciudadano</i> |                    | <b>CONTROL:</b><br><i>“Establecer procedimientos con la descripción de las actividades propias por tipo de canal”</i> |  |
|---|--------------------|---|--|
| EVALUACIÓN DEL CONTROL  | EVALUACIÓN PROCESO | EVALUACIÓN OCI  | OBSERVACIONES OCI  |
| Tipo de control   | Preventivo         | Preventivo  |  |
| Funcionamiento del control  | Manual             | Manual  |  |
| ¿Se identifica claramente cuál es la función u objetivo del control?  | SI                 | SI  | Se evidenció en el ISODOC, la descripción de cada uno de los procedimientos por canal de atención. |
| ¿Se identifican las actividades que se ejecutan antes, durante y después de aplicado el control?  | SI                 | SI  | Se evidenció que las actividades están descritas   |
| ¿Están definidos los elementos y las características que debe verificar el control?   | SI                 | SI  | Se evidenció que están definidos.  |
| ¿Existen actividades de alerta o activación cuando el control identifica variaciones?   | SI                 | SI  | Se evidenció seguimiento semanal – envío de correos, recordando vencimientos.                      |
| ¿Se utiliza el control permanentemente?   | SI                 | NO  | Se evidenció el registro y aplicación de controles, sin embargo, se sigue presentando 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.  
MAYORÍA  
Unidad Administrativa Especial  
Catastro Distrita

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

Se reportó por parte del responsable del proceso la materialización del riesgo *“Posible atención inoportuna de los diferentes canales de servicio (Presencial, Escrito, Virtual y Telefónico) puestos a disposición por la entidad para interactuar con el ciudadano”*, debido al incumplimiento de los términos establecidos para la atención de las peticiones ingresadas por el SDQS. Se evidenció que el riesgo se encuentra valorado en zona de riesgo residual *“BAJA”*. Sin embargo, se observó que al presentarse nuevamente en el segundo semestre de la vigencia 2016, incumplimiento de términos para tender los requerimientos presentados por los ciudadanos, como es el caso de las respuestas emitidas a las peticiones 1421102016 y 1346802016 registradas en la tabla 1 *“Peticiones radicadas por el SDQS que registran respuesta fuera de término”* es necesario que el líder del proceso junto con las áreas que participan en el mismo revisen el análisis de causas registrado en PDA-2017-52, así como el plan de acción establecido, para que se elimine de manera efectiva la causa raíz del hallazgo y analice la efectividad del control.

### 6.5 Realizar seguimiento a resultados de informes anteriores.

Procedimiento de acciones de mejora código 14-01-PR-02 v.1, actividad 14. 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”*.

#### 6.5.1 Verificación de la PDA-2016-781

##### Situación evidenciada

Se evidenció que con ocasión del seguimiento efectuado por la OCI a las PQRS del primer semestre de la vigencia 2016, se cargó al Proceso Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario la PDA-2016-781, la cual hace referencia a: *“Informe seguimiento quejas, sugerencias y reclamos - Primer Semestre 2016, 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”*.

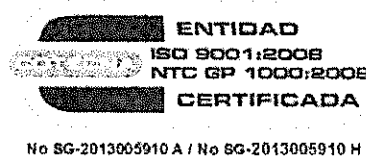
Se evidenció en el módulo de mejoramiento continuo del ISODOC, que para eliminar la causa raíz de la acción se estableció la actividad ACT-2016-1641, que hace alusión a: *“Realizar consulta jurídica a la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, respecto de la aplicación del artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, en la gestión del aplicativo SDQS”*, observando copia de la consulta radicada con el No. 2016EE52368 del 12 de octubre de 2016 a la Subdirección de Calidad del Servicio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, sin respuesta de esta entidad, situación que conllevó a la reactivación de la acción en el ISODOC versión 2017, con la PDA-2017-51, para que se establezca de manera definitiva el procedimiento frente a las peticiones cerradas por desistimiento o cerradas por vencimiento de términos por el SDQS, teniendo en cuenta que dicho trámite está regulado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

#### 6.5.2 Verificación de la PDA-2016-534 y PDA -2016-535

##### Situación evidenciada

La OCI con ocasión del informe de seguimiento a las PQRS del segundo semestre de 2015 cordis 2016IE631 del 25 de enero de 2016, registró la PDA-2016-534 y PDA-2016-535, que hacen referencia a la materialización de trámites no inmediatos

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.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL  
Catastro Distrital

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

Revisar el análisis de causas registrado en la PDA-2017-52, así como el plan de acción establecido, para que se elimine de manera efectiva la causa raíz del hallazgo y analice la efectividad del control aplicado, que permita el cumplimiento de los plazos establecidos para atender las respuestas a las PQRS.

Verificar las acciones adelantadas en la PDA-2017-51, para que se establezca de manera definitiva el procedimiento frente a las peticiones cerradas por desistimiento o cerradas por vencimiento de términos por el SDQS, teniendo en cuenta que dicho trámite está regulado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

Verificar las acciones adelantadas en las PDA-2017-81 y PDA-2017-45, para eliminar la causa raíz que genera la no oportuna respuesta a los trámites no inmediatos presentados por los usuarios.

Indicar por parte de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, las acciones adelantadas para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 69 de la Ley 734 de 2002, respecto a la falta de oportunidad en la respuesta a las peticiones 1421102016 y 1346802016 y tomar oportunamente las acciones correspondientes.

2. Aplicar el principio de autocontrol y realizar autoevaluación, 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 a los responsables de proceso, informar a la Oficina de Control Interno sus observaciones respecto a los hallazgos presentados en este informe, a los correos [avillamil@catastrobogota.gov.co](mailto:avillamil@catastrobogota.gov.co) y [elrodriguez@catastrobogota.gov.co](mailto:elrodriguez@catastrobogota.gov.co) a más tardar el día 7 de febrero de 2017. Si transcurrida esta fecha no se ha recibido retroalimentación, se entenderá en firme el presente informe, y se procederá al registro de las acciones de mejora en el aplicativo ISODOC, para que el responsable del proceso determine la causa generadora, defina e implemente el plan de acción que elimine la causa raíz del hallazgo, para su posterior seguimiento y verificación por parte del equipo auditor de esta Oficina.

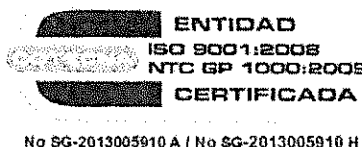
ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ  
Jefe Oficina de Control Interno

### ELABORÓ Y VERIFICÓ

ELIANA LÓPEZ R.  
Contratista

Revisó: Alexandra Yomayuzza

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