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

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 18-01-2018 02:11:30
Al Contestar Cite Este Nr.:2018IE911 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: Origen: Sd:9 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/NAVAS FLORE
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/PUENTES RIAÑO CLAUDIA CI
ASUNTO: Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, REC
OBS: Obs.: PROYECTO/ ELIANA DEL PILAR

MEMORANDO

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

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
DIRECCIÓN
19 ENE 2018
RECIBIDO
HORA: 11:20

Fecha: 19 de enero de 2018

PARA: Claudia Puentes Riaño
Director UAECD

DE: Johny Gender Navas Flores
Jefe Oficina de Control Interno

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

Cordial Saludo Dra. Claudia:

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

Agradecemos remitir las observaciones respecto a los resultados del presente informe, a más tardar el 26 de enero de 2018 a los correos elrodriguez@catastrobogota.gov.co y jnavas@catastrobogota.gov.co.

Cordialmente

Johny Gender Navas Flores
Jefe Oficina de Control Interno

Copia:

Ligia Elvira Gonzalez Martinez – Gerente de Comercialización y Atención al Usuario
Olga Lucia López Morales - Gerente de Información Catastral

Elaboró: Eliana López R.
Revisó: JGNF

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	**INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO**

NOMBRE DEL INFORME:

Informe seguimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -Segundo semestre 2017

1. OBJETIVO GENERAL

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

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes.
- Verificar el cumplimiento de Informes mensuales del estado de las PQRS de la UAECD
- Verificar la efectividad de los controles asociados a los riesgos del proceso
- Realizar seguimiento a resultados de informes anteriores.

3. ALCANCE

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

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en lasentidades 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 depetición 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"*.
Procedimiento de la voz del ciudadano código 03-02-PR-09v.2

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

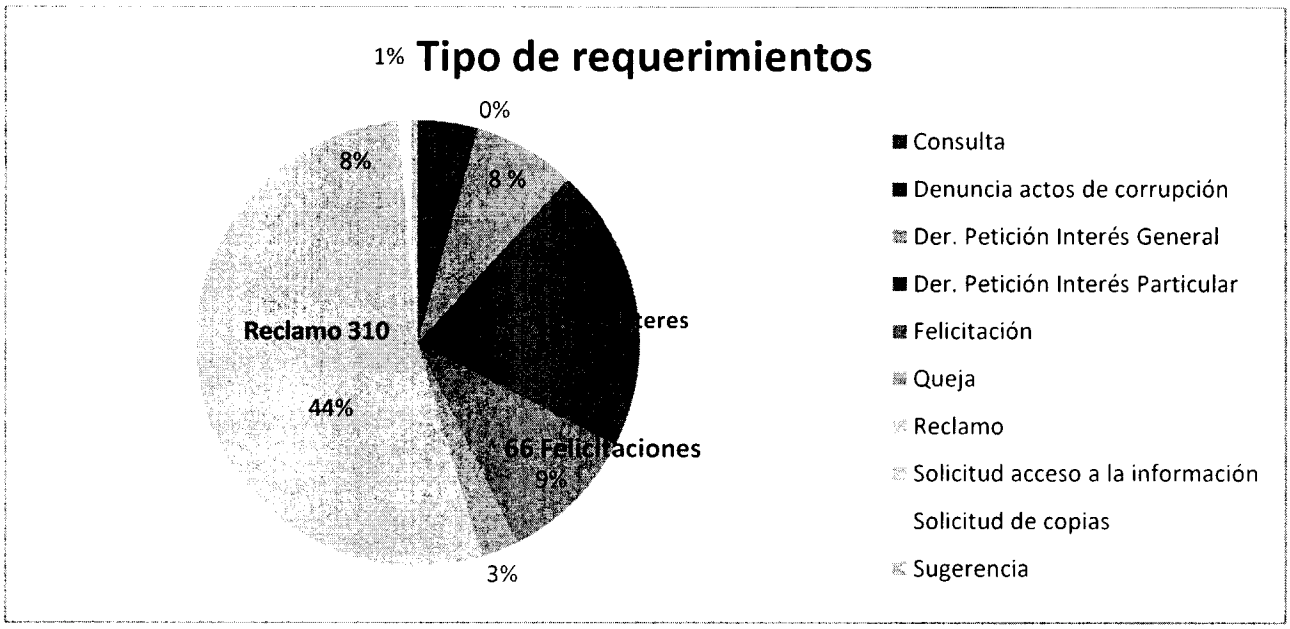
INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

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"..*

Situación evidenciada

Se evidenció a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS *"reporte Gestión de Peticiones"*tomado el 18/01/2017 que del período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, se radicaron 699 PQRSD; entre los requerimientos por asunto o tema más recurrentes durante período objeto de auditoría se destacaron en su orden el reclamo con 310 peticiones que corresponden al 44%, derechos de petición de interés particular 153 equivalentes al 22% y 66 felicitaciones con un 9%, como se detalla en la siguiente gráfica.

Imagen 1: Número de peticiones radicadas en la UAECD en el segundo semestre 2017.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

Los *"reclamos"* estuvieron relacionadas con: solicitudes de trámites no inmediatos que no han obtenido respuesta dentro del tiempo normativo y que están en trámite en la Subgerencia de Información Física y Jurídica y Económica. Otros reclamos se relacionaron con inconformidad en el valor del avalúo catastral, por no informar sobre la visita técnica a los predios y en otros casos porque el funcionario no realizó la visita técnica acordada, desconcierto con los requisitos exigidos para la entrega de certificaciones catastrales y la demora en la atención ofrecida en el SuperCade CAD.

No. Radicado	Asunto	Estado	Observaciones OCI
	un lote que pertenecía en principio a un lote de mayor extensión.		
1674972017	Queja contra la Directora de la UAECD	N/A	Remite por competencia a la personería. Oficio 2017EE40996
2053832017 2053932017	Denuncia de Construcción sin licencia en el predio ubicado en la Cll 92B sur No 7-14	N/A	Se evidenció que la solicitud se traslado por competencia a la Secretaria de Gobierno.
2087222017 2214222017	Derecho de petición en el cual solicita información sobre funcionarios investigados por corrupción o sobornos desde el 2008 al 2016, si existe un Comité ético para la contratación, si existe un consejo de lucha contra la corrupción, estado actual de las plataformas de atención al ciudadano, trámites resueltos en línea, número de cooperativas de trabajo asociado y existe consejería para la contratación local	N/A	Se evidenció que el Derecho de petición se contestó en término a través del Oficio 2017EE48033. Es la misma petición del SDQS 2214222017.
2125082017	En el barrio Gaitán se están presentando personas que se identifican como contratistas para revisión de avalúo catastral y ofrecen *"ayuda"* para modificar el avalúo actual de los predios.	Auto Inhibitorio	Se evidenció que el Derecho de petición se contestó en término y se notificó por el SDQS el auto inhibitorio.
2571972017	Denuncia por falsedad de certificado de cabida y linderos	Indagación preliminar expediente 038/2017	Se evidenció la notificación del Auto No. 484 de 10-11-2017
2921112017	Construcción de obra civil sin licencia en el inmueble ubicado en la Cra. 14R No. 74C-07 sur	N/A	Se evidenció que la solicitud se traslado por competencia a la Secretaria de Gobierno
2929482017	Falta de planeación y seguimiento a obras realizadas en la localidad de Puente Aranda, por ocupación de propietarios de la zonas peatonales en la cra 51Bis No. 39A-14sur	N/A	Se evidenció que la solicitud se traslado por competencia a la Secretaria de Gobierno

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

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

Mediante correo electrónico del 2 de enero de 2018, la Oficina Asesora Jurídica reportó que durante el segundo semestre de la vigencia 2017, la Unidadfue accionada por la presunta violación al Derecho de petición con 45 tutelas observando que frente a la motivación de la acción se obtuvo 40 fallos con pronunciamiento favorable y 5 desfavorables los cuales fueron impugnados por la OAJ obtenido revocatoria de la decisión a favor de la entidad en 4 casos y uno se encuentra pendiente por fallo de segunda instancia, el cual hace referencia a la presunta vulneración del derecho de petición de *"..Revisión de instalación y ubicación de un predio..."* la entidad aclaró que se trató de un trámite especial que se rige por las normas especificas (Resolución 070 de 2011, 0405 de 2015 y 1055 de 2015 expedidas por el IGAC, razón por la cual no

Se evidenció a través del formato *"Acta de apertura de buzones de sugerencias"* Código 03-02FR-82, que en el segundo semestre de la vigencia 2017, se suscribieron las actas con el consecutivo No. 157 al a 325 de fecha 7 de julio al 29 diciembre de 2017. La apertura de los buzones se efectuó los viernes de cada semana dejando constancia de 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.

6.1.4 Indicador de quejas y reclamos

Situación evidenciada

Se evidenció que el proceso Captura de Información a través del indicador *"quejas y reclamos"* cuyo objetivo es *"medir la atención oportuna de quejas y reclamos atendidas"*y la fórmula es: Número de quejas y reclamos atendidos oportunamente en el período (NQROPA) / total de quejas y reclamos recibidos en el periodo(TQRRP) *100, con una frecuencia de medición trimestral, obtuvo un porcentaje de cumplimiento acumulado del 94.84% / 100 en la vigencia 2017.

Adicionalmente, se observó que la medición del tercer trimestre registró que del total de 174 quejas y reclamos recibidos se atendieron 164en oportunidad, el análisis del indicador registrado en el ISODOC, señaló: *"A la fecha (04/10/2017), 10 reclamos se encuentra en términos para dar respuesta en el mismo período y se dio respuesta a la totalidad de las quejas recibidas*",situación que evidencia que cuando queden reclamos o quejas por contestar en el trimestre no sin ello señalar que estén vencidas, el indicador siempre arrojaráun resultado por debajo de la meta programada, cuando las peticiones fueron resueltas en el siguiente mes como se observa en la medición del cuarto trimestre donde se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%.

Conforme a lo expuesto, para obtener un porcentaje de cumplimiento acorde con la meta programada se considera revisar la formulación del indicador, para que el resultado del mismo se encuentre alineado al objetivo planteado,se detalla lo pertinente en la siguiente tabla.

Tabla: Comportamiento indicador *"quejas y reclamos"* proceso Captura de Información

Año - Período	Primer Semestre		Segundo Semestre		Acumulado
	2017 - 01	2017 - 02	2017 - 03	2017 - 04	
NQROPA	285	393	164	294	284,00
TQRRP	312	419	174	294	299,75
Resultado Indicador	91,35	93,79	94,25	100,00	94,85
METAS	100	100	100	100	100,00
% Cumplimiento	91,35	93,79	94,25	100,00	**94,84**

Fuente: Modulo de indicadores - ISODOC

Recomendación: Revisar la formulación del indicador, en aras que el resultado se encuentre alineado al objetivo planteado.

Alcaldía Mayor de Bogotá, Veeduría Distrital, a las oficinas, Subgerencias y Gerencias de la Entidad..". 3.6 *"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 que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario presentó copia de los informes mensuales de atención de PQRSD a las Gerencias, Subgerencias y Oficinas de la Unidad, en cumplimiento de lo previsto en el Decreto 371 de 2010.

Se observó que la GCAU presentó ante el Comité Directivo de la UAECD, entre los meses de julio a noviembre de 2017, el estado de las PQRSD como consta en las actas 103 a la 110 de fecha 7 de julio al9 de noviembre de 2017, en las cuales se destacó:

- El compromiso de garantizar la inscripción de las personas que manejan el SDQS a las capacitaciones programadas por la Alcaldía General.
- La presentación ante el Comité Directivo, el estado de PQRSDen el mes siguiente al que se analiza.
- Se comparó el estado de las PQRSD vigencia 2016-2017, revelando reducción de tiempos para dar respuesta y traslados, no se reportaron requerimientos cerrados como vencidos.

6.2.3 Informemensual del estado de las PQRSpublicadosen 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 evidencióen 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 y solicitudes de acceso a la información"* recibidas por la Unidad de julio a noviembre de 2017, en formato en Excel con la descripción del número dela solicitud, fecha de recibo y cierre, tiempos de respuesta, tipo de requerimiento, canal de recepción, entre otros, como el análisis del comportamiento de las PQRSD de cada mes.

6.3 Verificación de los riesgos asociados al proceso

La Oficina de Control Interno, evaluólosriesgos *"Posible respuesta incoherente que no atiende lo solicitado por el usuario"*, *"Posible incumplimiento en los seguimientos e informes del estado de la Voz del Ciudadano"*observando entre las acciones definidas en el Plan de Manejo de Riesgos (PMR), a corte 31 de diciembre de 2017, la ejecución de las siguientes actividades:

Situación evidenciada

Con ocasión del seguimiento efectuado por la OCI a las PQRS del segundo semestre de 2015, se cargó al Proceso Captura de información la PDA-2016-44, la cual hace referencia a: " *Del registro de tutelas reportado por la Oficina Asesora Jurídica y el registro de PQRS del SDQS del segundo semestre de la vigencia 2015, se evidenció que la Unidad es sujeto pasivo de reclamaciones y acciones de tutela por la presunta violación al derecho de petición al no responder en oportunidad los requerimientos presentados por la ciudadanía, lo que con lleva al incumplimiento de lo dispuesto en el Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 26 del Decreto 1494 de 2015 que corrige yerros de la Ley 1712 de 2014, y a la materialización de riesgos asociados a la efectividad en la atención del usuario frente a la atención de las solicitudes, de conformidad con el numeral 1.3 Componente Administración del Riesgo del Manual Técnico del MECI*".Estado Finalizado 5/05/2017.

Se evidenció en el módulo de mejoramiento continuo del ISODOC, que para eliminar la causa raíz de la acción se establecieron lassiguientes actividades 1. ACT-2016-46: *"Revisar la curva de aprendizaje del personal, tanto los vinculados recientemente como los antiguos, y reforzar los temas identificados, a través de entrenamiento en el puesto de trabajo y acompañamiento a campo (dado el caso). (trimestral)"* 2. ACT-2016-47 *"Proponer la contratación de personal adicional para la atención de trámites de revisiones de avalúo, reposiciones y autoestimaciones con presupuesto 2017, a partir de la estimación del techo operativo"*. Actividades orientadas a ampliar el recurso humano incorporando la línea 118 para contratar la prestación de servicios profesionales y apoyo a la gestión para ajustar el rezago de trámitesde las vigencias 2013 y 2014 y mejorar la calidad de trámites de información tanto valuatoria, geográfica, física y jurídica.

Adicionalmente se cargo la PDA-2017- 45, la cual hace referencia a: "*La OCI considera procedente unificar las observaciones 4.3.6.2 y 4.3.6.3, debido a que la causa raíz se origina de la gestión inoportuna a la respuesta de requerimientos, en este sentido se sugiere que el plan de acción que se proponga para ajustar las observaciones se oriente en evitar la materialización de requerimientos contestados por fuera de términos de ley y por ende evitar la presunta materialización de falta disciplinaria que debe ser conocida por la Oficina de Control Disciplinario de acuerdo a lo establecido artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 y la Ley 734 de 2002 art. 34 numeral 34*".Estado Finalizado 30/09/2017.

Se evidenció que para eliminar la causa raíz de la acción se estableció la actividad 1. ACT-2017-51 la cual hace referencia a: *"Establecer cronograma de trabajo priorizado para la revisión, ajuste y actualización de los procedimientos, tramites y gestión documental asociada al proceso"* . Se observó que mediante correo electrónico del 23/06/2017 se comunicó la actualización de los procedimientos 1. Certificación Cabida y Linderos, 2.Rectificación área de terreno, 3.Modificación estrato, uso y destino, 4.Cancelación predio, 5.Incorporación construcción NPH, 6.Desenglobe / Englobe NPH, 7.Rectificación de construcción NPH, 8.Mejora en predio ajeno, entre otros.

Teniendo en cuenta que las acciones ut supra estaban orientadas a evitar la materialización de trámites no inmediatos contestados por fuera de los términos establecidos en las Resoluciones 70 de 2011, 108y 1055 de 2012 expedidas por el Instituto Agustín Codazzi (IGAC) entre otras, la Oficina de Control Interno cerró las PDA-2017- 44 y PDA-2017 - 45 registradas en el ISODOC,toda vez que el seguimiento de estas acciones se continuarán realizando conforme al hallazgo No. 2.1.1.2.3 de la vigencia 2016observado por la Contraloría de Bogotá, que señaló: *"Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria. Incumplimiento al Artículo 116 de la Resolución 070 de 2011 expedida por el IGAC. La UAECD, sigue presentando el incumplimiento de los tiempos establecidos en la*

la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, informar el tiempo en el que se tendrán los lineamientos relacionados con la tipología de solicitudes de información que deben ingresar al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS", evidencias que se encontraron registradas en el ISODOC, sin embargo, se evidenció a través de la visita in situ realizada a IDECA el 17/01/2018, que está dependencia aun continúa recibiendo y contestando solicitudes de información por el sistema cordis, sin efectuarse el registro de las mismas al SDQS, incumpliendo el Decreto 371 de 2010 y el Acuerdo 630 de 201, en lo que respecta al 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, situación que conllevó a la reactivación de la PDA-2017-191 , para que se establezca de manera definitiva el procedimiento frente al registro de las solicitudes por el SDQS.

6.4.3 Verificación de la PDA-2017- 192

Se evidenció que con ocasión del seguimiento efectuado por la OCI a las PQRS del primer semestre de 2016, se cargó al Proceso Captura de información la PDA-2016-192, la cual hace referencia a:" *Se evidenció del selectivo (no estadístico) de 324 PQRS, que las solicitudes 427922017, 2240962016, 83226201 y 774972017, fueron atendidas en forma extemporánea, incumplimiento lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 que establece en el Artículo 14 los términos para resolver y trasladar las peticiones presentadas por los usuarios, así como lo establecido en el eje transversal de información y comunicación de MECI:2014 que establece que "a través de este eje se espera mejorar la transparencia frente a la ciudadanía por medio de la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de las obligaciones frente a las necesidades de los usuarios"*.Estado Finalizado 22/12/2017.

Se evidenció en el módulo de mejoramiento continuo del ISODOC, que para eliminar la causa raíz de la acción se establecieron las siguientes actividades ACT-2017-412 *"Realizar capacitación a los funcionarios encargados del SDQS en las diferentes dependencias de la Unidad, en el manejo y normatividad vigente de las PQRS",.ACT-2017-413, "Remitir a las dependencias responsables de la respuesta de las PQRS, correo semanal indicando las que se encuentran en trámite con la fecha de vencimiento"*, ACT-2017-415, ACT-2017-416 Y 417 *"Establecer acciones que permitan dar respuesta oportuna a la PQRS que se transfieren por competencia"* por parte de la OAJ, SRH y OCD respectivamente. ACT-2017-475 *"Modificar y publicar en el SGI por parte del líder de calidad de IDECA, el procedimiento Atención de requerimientos de información geográfica del Subproceso de Administración de Información Geográfica para la ciudad – IDECA"*, soportes que se encontraron publicados en el ISODOC.

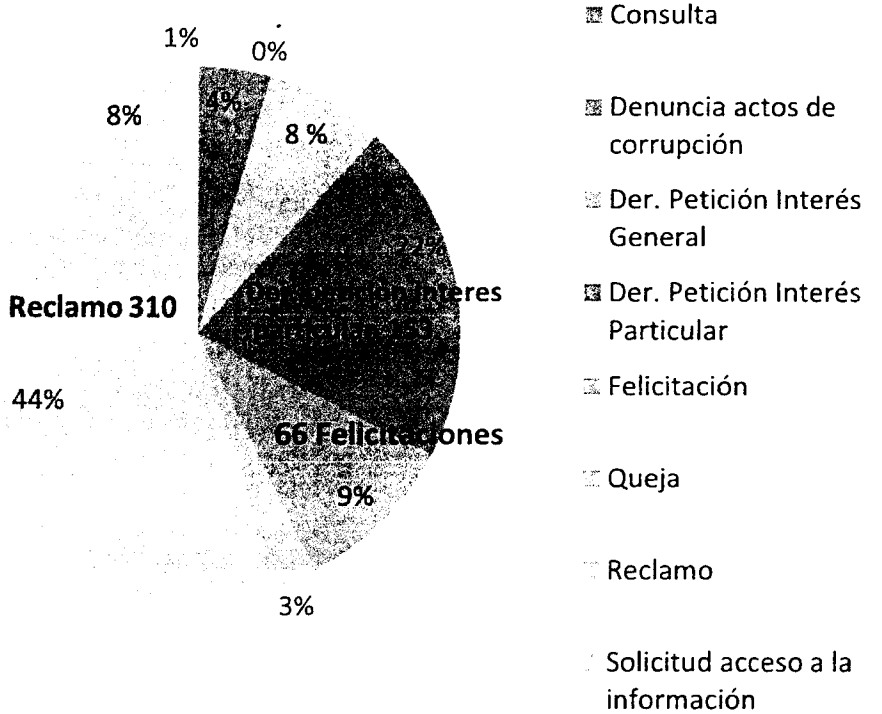
Adicionalmente, se evidenció del selectivo no estadístico de 209 peticiones que corresponden al 30% del total de 699entre peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas, denuncias y solicitudes de información radicadas en la UAECDentre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, que las peticiones ciudadanas fueron atendidascon calidez y amabilidad,entregando respuestas de fondo y coherentes con el objeto de la petición dentro de los plazos establecidos en la Ley. Por lo tanto la PDA-2017-192 se cierra como efectiva.

CONCLUSIONES

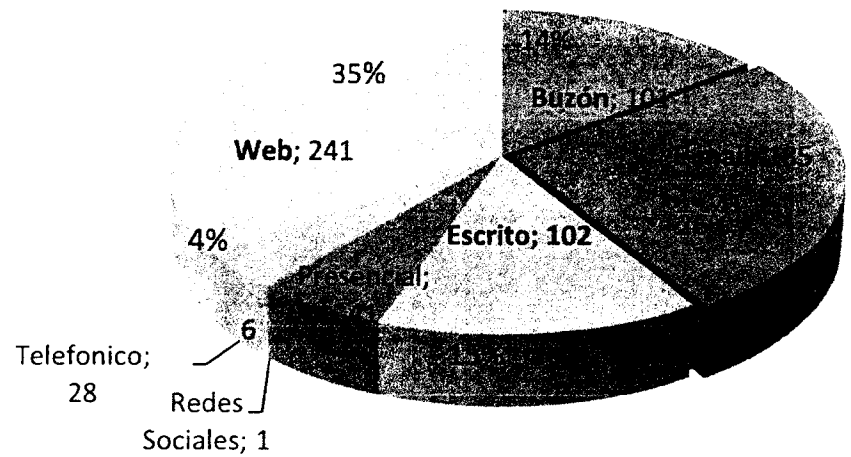
- El sistema de control interno es susceptible de mejora, según recomendaciones incluidas por parte de la OCI.

- 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.

Tipo de requerimientos



Canales de Atención PQRSD



Se evidenció que de período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2017, de un selectivo no estadístico de 209 peticiones equivalentes al 30% del total de 699 solicitudes radicadas en la Unidad, en términos de materialidad y oportunidad, las peticiones fueron contestadas en los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015

SEGUIMIENTO A LAS PQRSD POR PARTE DE LA OCI - 2º Semestre Vig. 2017

Hallazgo	Recomendaciones
Se observó que durante el período objeto de auditoria fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 79 peticiones que representaron al 12% del total de solicitudes recibidas por la entidad (699 solicitudes), las entidades con mayor número de traslados se efectuaron a la Secretaria Distrital de Hacienda, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Salud, Secretaria del Hábitat, Superintendencia Financiera de Colombia, Defensoría del Espacio Público, la Unidad de Servicios Públicos y la Secretaria General entre otras, las cuales de acuerdo al registro del aplicativo se observaron direccionadas a través del mismo sistema, en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	Implementar estrategias de socialización que permitan que la ciudadanía pueda identificar el quehacer de la Unidad, en aras de orientar la ciudadano frente a la radicación de sus peticiones y disminuir los traslados por falta de competencia que repercuten en los tiempos de respuesta en la petición.
Se evidenció que la medición del indicador "quejas y reclamos" cuyo objetivo es "medir la atención oportuna de quejas y reclamos atendidas" del tercer trimestre registró que del total de 174 quejas y reclamos recibidos se atendieron 164 en oportunidad y 10 reclamos se encuentra en términos para dar respuesta en el mismo período, situación que evidencia que cuando queden reclamos o quejas por contestar en el trimestre no sin ello señalar que estén vencidas, el indicador siempre arrojará un resultado por debajo de la meta programada, cuando las peticiones fueron resueltas en el siguiente mes como se observa en la medición del cuarto trimestre donde se obtuvo un porcentaje de cumplimiento del 100%.	Revisar la formulación del indicador, en aras que el resultado este alineado al objetivo planteado.

Hallazgo	Recomendaciones
Se observó que durante el período objeto de auditoria fueron trasladadas por no competencia de la UAECD 79 peticiones que representaron el 12% del total de solicitudes recibidas por la entidad (699 solicitudes), las entidades con mayor número de traslados se efectuaron a la Secretaria Distrital de Hacienda, Secretaria de Gobierno, Secretaria de Salud, Secretaria del Hábitat, Superintendencia Financiera de Colombia, Defensoría del Espacio Público, la Unidad de Servicios Públicos y la Secretaria General entre otras, las cuales de acuerdo al registro del aplicativo se observaron direccionadas a través del mismo sistema, en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.	Implementar estrategias de socialización que permitan que la ciudadanía pueda identificar el quehacer de la Unidad, en aras de orientar al ciudadano frente a la radicación de sus peticiones y disminuir los traslados por falta de competencia que repercuten en los tiempos de respuesta en la petición.
Se observó en el ISODOC que la PDA-2017-191 que hace relación que en el «período comprendido entre enero a junio de 2017, la Gerencia de IDECA atendió solicitudes de información de carácter misional que no están registradas ni atendidas por el SDQS» la PDA se encontró finalizada el 22/12/2017. Al verificar la eficacia y efectividad de la acción se encontró que el área continúa atendiendo «solicitudes de información» que no están registradas ni atendidas por el SDQS»	Verificar las acciones adelantadas en la PDA-2017-191, para eliminar la causa raíz que genera el trámite de las solicitudes de información por fuera del SDQS.