

MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorías de la UAECD vigencia 2024

Fecha: 05 de marzo de 2024

PARA: Olga Lucia López Morales
Directora UAECD

DE: Diana Karina Ruiz Perilla
Jefe Oficina de Control Interno

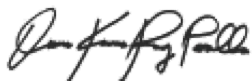
ASUNTO: Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD,
Defensor de Ciudadano y Plan de Participación Ciudadana y Control Social.

Cordial saludo Doctora Olga Lucía,

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías PAA 2024 que actualmente ejecuta la Oficina de Control Interno OCI, en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Unidad, se realizó el Informe Semestral Sobre Atención y Tratamiento a PQRSD, Defensor de Ciudadano y Plan de Participación Ciudadana y Control Social.

Consecuente con lo anterior, le remito para su consideración y demás fines, el informe final de dicho seguimiento.

Cordialmente,



DIANA KARINA RUIZ PERILLA
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Equipo Directivo

Elaboró: John Jeiver Roncancio - OCI



UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Evaluación: Seguimiento: X Auditoría de Gestión: Auditoría de Calidad:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia **2024**, a continuación, se presentan los resultados del Informe citado dirigido al director de la UAECD con copia a las áreas o procesos involucrados

Proceso (s): Participación ciudadana y experiencia del servicio.

NOMBRE DEL INFORME: Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social.

1. OBJETIVO GENERAL: Verificar que el tratamiento a PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes, así como seguimiento al ejercicio del defensor de ciudadano y procesos de la participación ciudadana y control social.

2. ALCANCE: Verificación de actividades orientadas al fortalecimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas ante la UAECD y en los puntos de atención en donde haga presencia la entidad, correspondiente al segundo semestre de 2023.

Revisión del rol del defensor del ciudadano en las actividades desarrolladas por éste en cumplimiento a las funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, así como lo que desde las demás dependencias se ha ejecutado en el marco del plan de participación ciudadana y control social correspondiente al segundo semestre de 2023.

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 12º. 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 1519 del 24 de agosto de 2020.
- Ley 2080 de 2021: *"Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"*.
- 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 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"*
- Se excluye del informe el Decreto 491 de 2020: *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman"*

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.”, por revisión de su vigencia.

- 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”.*
- Decreto 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.*
- Decreto 392 de 2015: *“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”.*
- Circular 003 de 2020 de la Subsecretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá *“Actualización manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”.*
- Acuerdo 004 de 2021 *““Por el cual se determinan las reglas de organización, funcionamiento y estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se deroga el Acuerdo No. 005 de 2020 y se dictan otras disposiciones”.*
- Directiva 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica Distrital: *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.”.*
- Circular 09 de 2016, expedida por la Veeduría Distrital cuyo asunto es *“Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015”.*
- Procedimientos:
 - PCE-PR-01 v1 Procedimiento Atención Canal Telefónico.
 - PCE-PR-02 v1 Procedimiento Atención Canal Escrito.
 - PCE-PR-03 v1 Procedimiento Atención Canal Presencial.
 - PCE-PR-04 v2 Procedimiento Atención PQRS.
 - PCE-PR-05 v1 Procedimiento Atención Canal Virtual.

4. METODOLOGÍA

La evaluación se ejecutó aplicando las normas vigentes para el ejercicio profesional de la auditoría interna, se incluyeron técnicas como observación, revisión documental y de plataformas de seguimiento, entre otras. Para la realización de este seguimiento se tuvo en cuenta: la planeación, ejecución, análisis y verificación de la información suministrada por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, la Oficina de Control Interno Disciplinario y la Gerencia IDECA, en lo referido al rol del defensor del ciudadano, la confrontación de información con base en lo hallado en el portal “Bogotá te escucha” y la elaboración y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Verificación al cumplimiento 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”.

El Decreto 371 de 2010 No 2. “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión”.

El Decreto 371 de 2010. No. 5 “La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad”.

Circular 09 de 2016, expedida por la Veeduría Distrital cuyo asunto es “Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015...”.

Tabla No. 1 Verificación al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</i>	El Acuerdo 004 de 2021 prevé una organización funcional e indica que la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano tiene atribuida, en concordancia con el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, la función de conocer y resolver dentro de los términos establecidos en la ley y los procedimientos constituidos las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos presentan. El citado acuerdo lo señala expresamente de manera funcional en el artículo 28, numeral 5. Se verificó que en aplicativo ISODOC cuenta con los siguientes procedimientos adscritos a “Participación ciudadana y experiencia del servicio”: - PCE-PR-01 v1 Procedimiento Atención Canal Telefónico. - PCE-PR-02 v1 Procedimiento Atención Canal Escrito. - PCE-PR-03 v1 Procedimiento Atención Canal Presencial. - PCE-PR-04 v2 Procedimiento Atención PQRS. - PCE-PR-05 v1 Procedimiento Atención Canal Virtual. Los anteriores procedimientos se encuentran asociados al proceso <i>Participación ciudadana y experiencia del servicio</i>, en los cuales se describe las condiciones especiales de operación y las actividades de recepción, radicación, registro y solución de las peticiones, los cuales se encontraron publicados en el aplicativo ISODOC siguiendo la ruta:

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>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. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i>	http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistrital/isodoc/inicio.nsf?OpenDatabase. Se encontró en carpetas digitales y en la página web de la entidad, que la Oficina de Control Interno, ha presentado informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRSD. La presentación consistió en la remisión de resultados a la Dirección, previa construcción de informe final, y publicación en enlace web: Primer semestre de 2022: https://www.catastrobogota.gov.co/control/informe-de-seguimiento-las-peticiones-quejas-reclamos-solicitudes-y-denuncias Segundo semestre de 2022: https://www.catastrobogota.gov.co/control/informedeseguimientopqrsd-ii-semester-del-2022 Primer semestre de 2023: https://www.catastrobogota.gov.co/control/informe-seguimiento-pqrsd-i-semester-2023
<i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</i>	La UAECD cuenta en el enlace web (www.catastrobogota.gov.co) con acceso a “Bogotá Te escucha”, el cual está ubicado en primer plano, en la parte central, el cual les permite la conexión directa con el Sistema Distrital Quejas y Soluciones SDQS- “Bogotá Te escucha”. Al ingresar, se pudo comprobar que está disponible un menú desplegable en el cual pueden presentarse denuncias de actos de corrupción, inclusive de forma anónima, así como registrar peticiones, en cualquier modalidad, o consultar las que se encuentren en trámite. Ver Imagen No.2 y 3.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	Imagen No. 1. Captura pantalla página web UAECD.  Fuente: https://www.catastrobogota.gov.co/ Imagen 2. Opción denuncia actos por corrupción.  Fuente: https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPetición/?language=es

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base en la información obtenida

La UAECD puso a disposición de la ciudadanía las herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos de conformidad la Ley 1474 de 2011. En este mismo sentido, se ofrecieron los medios para la denuncia de actos de corrupción, con titular de denuncia o anónimo si fuera el caso. El acceso a canales de comunicación vía web se ofrece desde varias rutas del portal web, conduciendo siempre al portal “Bogotá te escucha”.

De otro lado, y cómo se mencionó anteriormente, la Oficina de Control Interno realizó semestralmente, en cumplimiento de su plan anual de auditorías, seguimiento al tratamiento de PQRSD lo cual se evidenció en la elaboración y publicación regular, del informe de seguimiento, el cual sirvió a las dependencias y la Dirección cómo insumo para la toma de decisiones.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Respecto del criterio No. 2 del Decreto 371 de 2010, en lo que guarda relación con el defensor del ciudadano, en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital se designó como Defensor del Ciudadano al Gerente de Infraestructura de Datos Espaciales IDECA, por medio de la resolución 0797 de septiembre 29 de 2020 y se le asignaron las funciones a las que hace referencia el Decreto Distrital 847 de 2019, documentos que están publicados en el enlace:

http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/archivos/noticias/0797_DesignaDefensorCiudadano_Gte%20IDECA.pdf

Respecto de las actividades para concienciar a los funcionarios sobre la importancia de la debida gestión de PQRS y la gestión del defensor del ciudadano, se tratarán en el numeral 5.1.3 del presente informe

Se evidenció que la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, como encargada de establecer el proceso para conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos interpongan, se encuentra ubicada en la Torre B Segundo Piso, contiguo al SUPERCADÉ, y en el primer piso de éste se hallaron módulos de atención presencial a la ciudadanía, así como en los SuperCADE 20 de Julio, Américas, Bosa, Manitas y Suba.

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

Ley 1474 de 2011, Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *"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"*.

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 remitido 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"*.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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. "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". Numeral 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

Situación evidenciada

A partir de la información enviada por la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, para el período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, y confrontado con lo hallado en el portal "Bogotá te escucha", se radicaron 2.356 peticiones ante la UAECD (Derecho de Petición de Interés Particular, Reclamo, Consulta, Solicitud de Acceso a la Información, Derecho de Petición de Interés General, Solicitud de Copia, Queja, Denuncia por Actos de Corrupción, Felicitación y Sugerencia); del análisis estadístico realizado se observó:

Revisados los datos aportados, se encontró que los canales más utilizados por la ciudadanía para radicar sus solicitudes fueron la página web con 1.831 radicaciones equivalentes al 76,69%, e-mail con 253 radicados que equivalen al 11%, presencial con 89 radicaciones que corresponden al 3,98%, a través del buzón con 67 radicados que representaron el 2,92%, canal telefónico fueron 28 radicados que equivalen al 1,41%, vía video llamada se recibieron 3 radicados que significaron el 0,08%, por redes sociales y app móvil 2 radicados representaron cada uno el 0,09%.

5.1.2 PQRSD clasificadas por canal y tipo

Los tipos de PQRSD más recurrentes durante el período objeto de seguimiento en su orden fueron: los derechos de petición de interés particular con 1.247 solicitudes que representaron el 53,32%, seguido de solicitud de acceso a la información con 298 equivalentes al 11,87% y los reclamos presentados en 244 ocasiones, es decir, el 10,85%.

Confrontado con los resultados del periodo de análisis segundo semestre de 2022, se encontró que con relación a los reclamos hay una reducción en la presentación pasando de 325 a 244.

En los siguientes gráficos y tablas se representan las peticiones clasificadas en canal de recepción y por tipología, esto a partir de la información remitida por la Subgerencia para el periodo comprendido entre julio 1 y diciembre 31 de 2023.

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el segundo semestre 2023.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

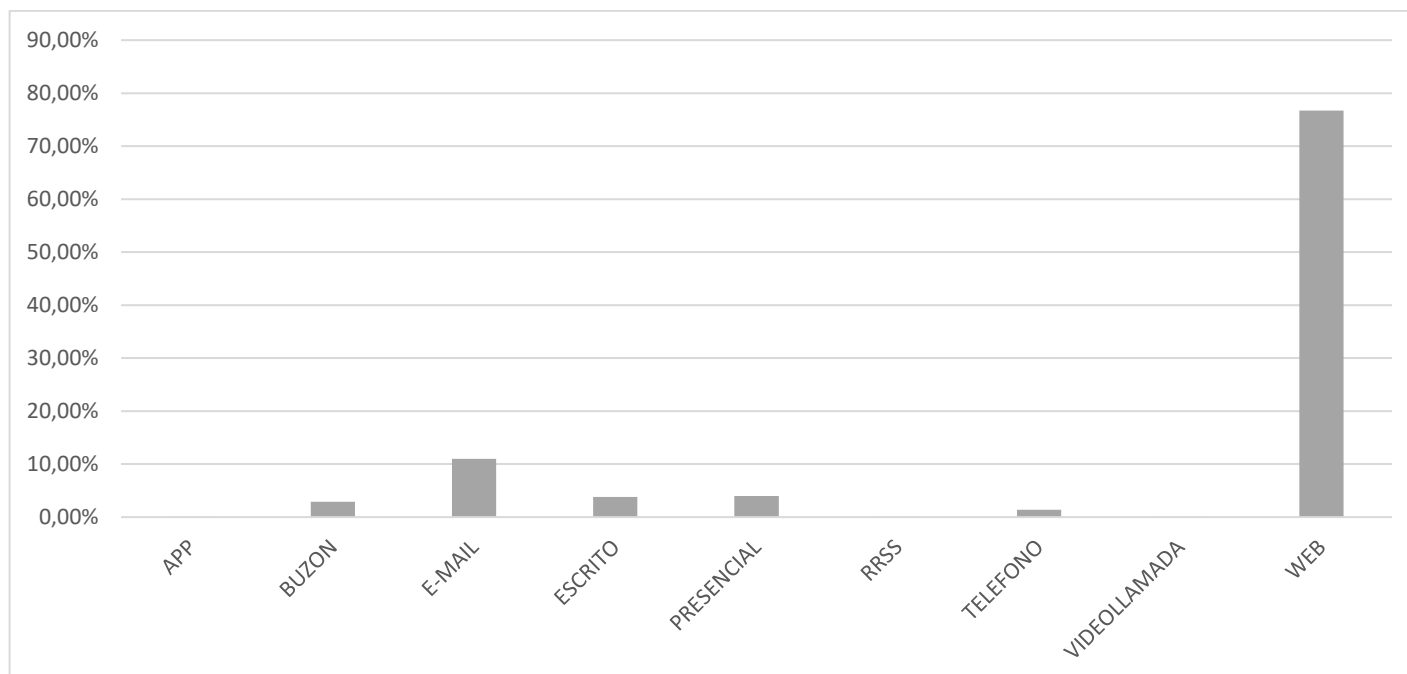
Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha".

Tabla 2: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el segundo semestre 2023.

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Web	1831	76,69%
E-Mail	253	11,00%
Presencial	89	3,98%
Escrito	83	3,83%
Buzón	67	2,92%
Teléfono	28	1,41%
Videollamada	3	0,08%
App	1	0,03%
Redes Sociales	1	0,06%
Total	2.356	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha".

Gráfica 2: Número de peticiones destacadas por tipología en el segundo semestre 2023.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

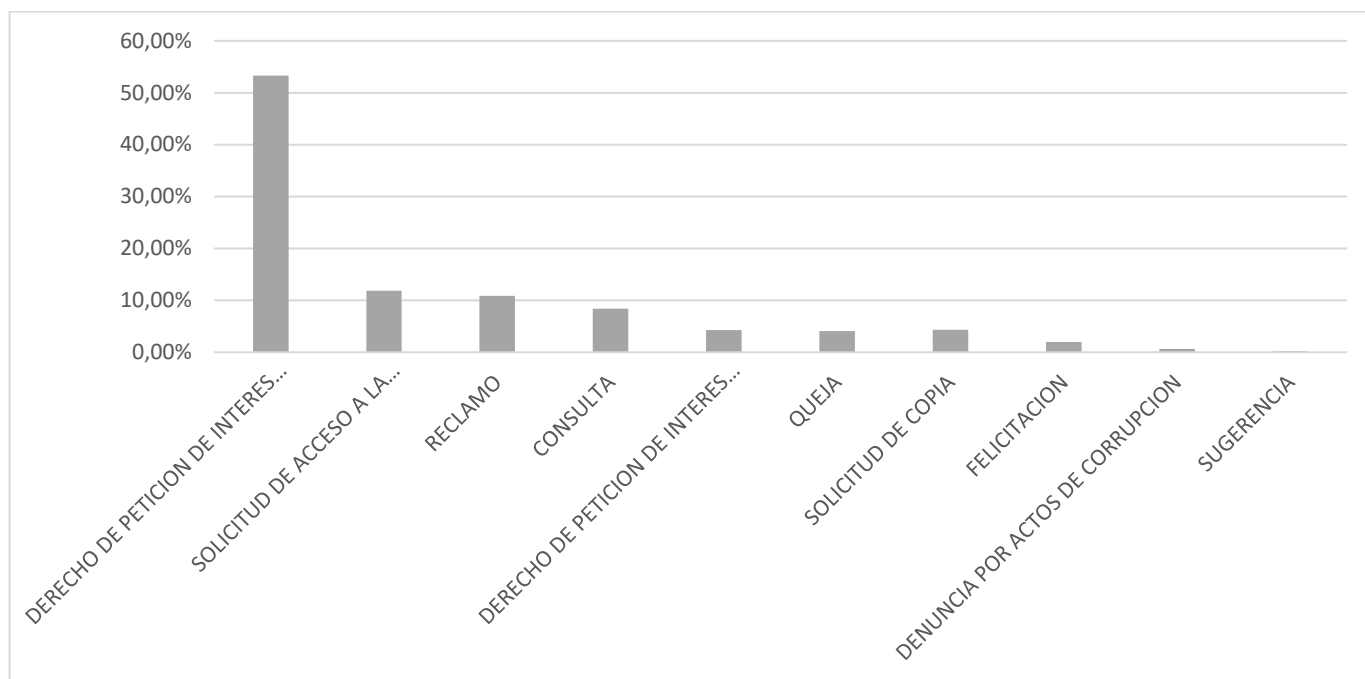
Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha".

Tabla 3: Número de peticiones destacadas por tipología en el segundo semestre 2023

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Derecho de petición de interés particular	1247	53,32%
Solicitud de acceso a la información	298	11,87%
Reclamo	244	10,85%
Consulta	205	8,41%
Derecho de petición de interés general	104	4,27%
Queja	100	4,11%
Solicitud de copia	96	4,34%
Felicitación	43	1,97%
Denuncia por actos de corrupción	14	0,67%
Sugerencia	5	0,21%
Total	2.356	100,00%

Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha".

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Se procedió a realizar una revisión de las PQRSD según el tipo de petición, en el cual se evidenciaron las siguientes características:

Derechos de petición de carácter particular: revisada la información allegada, pudo concluirse que el grupo temático más grande (53,32%) y de acuerdo con el Manual de Atención a la Ciudadanía - SAC-M001 - V06 de la Alcaldía Mayor son *“Solicitud elevada por un (a) ciudadano (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo”*. Los derechos de petición de carácter particular corresponden a la clasificación con mayor número de registros en el segundo semestre de 2023, se encontró que estuvieron relacionados con trámites no inmediatos como revisión de avalúo, aclaración y corrección de área, corrección de uso y destino, certificaciones de cabida y linderos, desglobes de predios, inscripción de la dirección en el folio de matrícula inmobiliaria, certificaciones catastrales, entre otros.

Las solicitudes de acceso a la información, definidas como *“Petición formulada por los particulares para tener acceso a la información pública (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 10 días hábiles)”*, fue la segunda tipología con mayor radicados representando el 11,87%, siendo la solicitud de certificación catastral el subtema más recurrente.

Reclamos: se relacionó con solicitudes de trámites no inmediatos, los cuales que tienen un proceso autónomo a cargo de la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica. Se observó así mismo que esta clasificación incluyó situaciones en las que se había presentado alguna petición, que no fue considerada como tal al tener un procedimiento autónomo, situación que se había informado al peticionario, y el ciudadano consideró presentar el “reclamo” por no resolución de la petición improcedente.

Las consultas son por definición del Manual de Atención a la Ciudadanía son *“(…) el derecho que posee todo ciudadano (a) de indagar sobre el estado de gestión de un requerimiento tramitado a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)”*. Así las cosas, en el caso concreto, se halló que éstas guardan relación con solicitudes de trámite precedente, en las cuales, la ciudadanía requiere información del estado. Vista la información aportada, se encontró que las consultas fueron presentadas vía web en un 95,61% de los casos.

Felicitaciones: son una *“Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública”*; para el periodo de análisis se reportaron 43 radicados, los cuales se refirieron a la atención brindada en los puntos de atención SuperCADE, de manera especial, por funcionarios de la entidad.

Se encontró que en ocasiones las peticiones fueron direccionadas a las dependencias de la Unidad bien sea porque el peticionario identificó la oficina por su especialidad, o porque la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano consideró dirigirla a alguna en especial para obtener una respuesta precisa y técnica si se amerita.

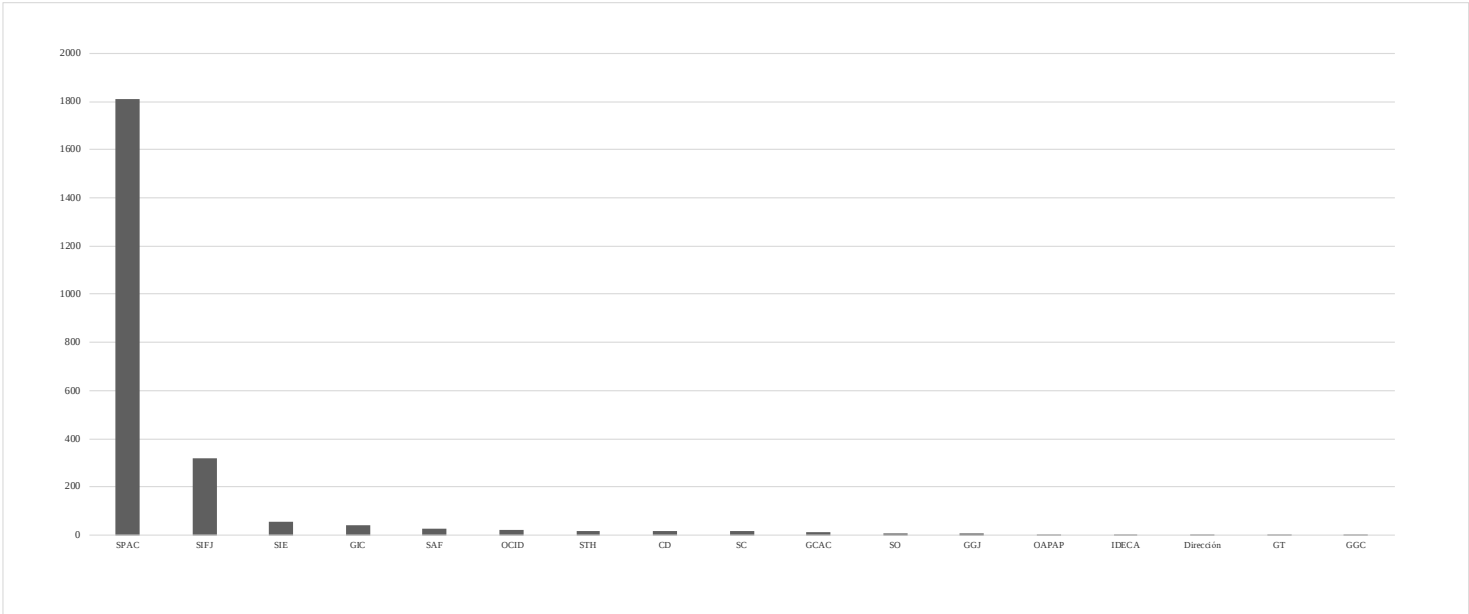
Se procedió a revisar la distribución de radicados según dependencia, de lo cual se concluye que es la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano la que más requerimientos reporta, con un total de 1.793 equivalentes al 76,10%, seguida de la Subgerencia de Información Física y Jurídica con 317, (13,46%) PQRS a su cargo y la Subgerencia de Información Económica con 53 (2,25%) requerimientos. La distribución se halló en la información aportada, así:

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



Gráfica 4: Requerimientos por dependencia.



Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”

Tabla 4: Número de peticiones destacadas por dependencia en el segundo semestre 2023.

Dependencia	Radicados	Porcentaje
Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano - SPAC	1812	76,91
Subgerencia de Información Física y Jurídica - SIFJ	317	13,46
Subgerencia de Información Económica - SIE	53	2,25
Gerencia de información catastral - GIC	40	1,7
Subgerencia Administrativa y Financiera - SAF	26	1,1
Oficina de Control Interno Disciplinario - OCID	23	0,9
Subgerencia de Talento Humano - STH	18	0,76
Centro de documentación - CD	16	0,68
Subgerencia de Contratación - SC	15	0,64
Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC	12	0,51
Subgerencia de Operaciones – SO	9	0,38
Gerencia de Gestión Jurídica – GGJ	6	0,25
Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos – OAPAP	3	0,13

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Dependencia	Radicados	Porcentaje
IDECA	2	0,08
Dirección	2	0,08
Gerencia de Tecnología	1	0,04
Gerencia de Gestión Corporativa	1	0,04
Total	2.356	100%

Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”

Se verificó la información enviada por la Subgerencia respecto de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, concluyendo que las peticiones fueron atendidas con oportunidad en la mayoría de los casos.

A partir de la información allegada por la Subgerencia, **la cual tiene origen en el portal “Bogotá te escucha”, se halló que en 10 ocasiones se presentó vencimiento de los términos de respuesta previstos por la ley** y esto obedeció a diferentes razones, la primera de ellas, se registra como cierre por vencimiento de término de ampliación o aclaración en la petición por parte de los ciudadanos, esto en los casos previstos por la ley según artículo 17 de la ley 1755 de 2015:

“Artículo 17. (...) cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

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

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

Así las cosas, se encontró que se procedió al cierre por no presentarse aclaración o ampliación por parte del ciudadano, presentándose así el fenómeno del desistimiento.

Tabla 5. Petición radicada por el SDQS que registra respuesta fuera de término

Ítem	Número Petición	Tipo De Requerimiento	Días vencimiento	Canal	Dependencia
1	2805502023	Derecho de petición de interés particular	11	Web	SUPAC
2	2884892023	Derecho de petición de interés particular	2	E-mail	Dirección
3	3395592023	Solicitud de copia	1	Web	SAF

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

4	3707022023	Derecho de petición de interés particular	5	Web	CD
5	3797792023	Derecho de petición de interés particular	7	Web	CD
6	3907752023	Solicitud de acceso a la información	5	Presencial	CD
7	4578372023	Derecho de petición de interés particular	33	Teléfono	GIC
8	4609852023	Derecho de petición de interés particular	3	Web	SUPAC
9	4967202023	Reclamo	1	Web	SIFJ
10	5003122023	Reclamo	1	Web	SIFJ

Fuente: Elaboración propia con base en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Bogotá te escucha”.

Revisadas los radicados antes mencionados, se encontró que la situación de la PQRS No. 4578372023 asignada a la Gerencia de Información Catastral fue tratada en la evaluación por dependencias presentada en enero pasado, hallándose que ésta se reportó en el aplicativo “Bogotá te escucha” como vencida debido al traslado extemporáneo que se hizo desde la Secretaría Distrital de Hacienda. Sin embargo, para las restantes radicaciones se procederá a formular Oportunidad de Mejora en los siguientes términos:

(OM) A partir del “Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano, Plan de participación ciudadana y control social” y con base en la información disponible a través del sistema “Bogotá te escucha”, se encontró que los radicados 2805502023, 2884892023, 3395592023, 3707022023, 3797792023, 3907752023, 4609852023, 4967202023 y 5003122023 fueron respondidos extemporáneamente por parte de las áreas respectivas, pudiendo conllevar esto al incumplimiento de lo estipulado en el artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones” de la Ley 1755 de 2015, no habiendo documentos que soporten la solicitud de ampliación de término o de información por parte del peticionario.

Una vez enviado el informe preliminar a las dependencias involucradas mediante Cordis 2024IE3155, se recibió de parte de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano correo electrónico dentro del término el 4 de marzo de 2024, en el cual expresó:

(...) Una de las acciones que se propuso dentro de la NC mencionada fue identificar un riesgo asociado a la gestión de PQRS en la entidad, por tal motivo, para el último trimestre del año se incluyó en la matriz de riesgo del proceso PCE, el riesgo PCE-RG-05 “Posibilidad de afectación Reputacional por *Aumento en los tiempos de respuesta al ciudadano. *Posible daño jurídico o económico para el ciudadano., debido a Incumplimiento con los tiempos establecidos para la atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras, derecho de Petición y/o felicitaciones, recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha a través del sistema Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor”; riesgo que se materializó en el mismo periodo por el vencimiento de 4 peticiones; producto del seguimiento y de la materialización, desde el proceso PCE creamos 2 No Conformidades, la primera NC-2023-098 en el mes de Noviembre en la cual se involucró al grupo de Gestión Documental y fue finalizada en el mes de Enero; la segunda NC-2024-007 se encuentra aún vigente con 5 acciones de mejora propuestas a partir de las peticiones identificadas con vencimientos de las dependencias: SUPAC - SIE, y la SIFJ. (Adjunto enviamos el Excel con el detalle de las No Conformidades y acciones de mejora generadas desde el proceso PCE, que surgieron como seguimiento a la gestión de las PQRS y a la materialización del riesgo).

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

De acuerdo con lo anterior, solicitamos de manera respetuosa que en lo posible no sea cargada la Oportunidad de Mejora, teniendo en cuenta que actualmente nos encontramos gestionando la No Conformidad mencionada, la cual se encuentra relacionada con los vencimientos de las PQRS.”

Teniendo en cuenta lo expresado, se procedió a revisar la **NC-2024-007** en el aplicativo PANDORA y se encontró que tiene cinco acciones que comenzaron su ejecución el 1 de febrero y culminan el 15 de abril de 2024, todas encaminadas a eliminar la causa raíz del problema y evitar su repetición. Considerando lo anterior, para evitar la duplicidad de actividades y encontrando que estas impactan la situación descrita en este informe sobre extemporaneidad en las respuestas, se procederá a eliminar la Oportunidad de Mejora y se realizará la revisión de su eficacia y efectividad en el seguimiento tanto de evaluación de plan de mejora, como en el seguimiento de PQRS correspondiente al primer semestre de 2024. En estos términos se realiza la siguiente recomendación: Se recomienda realizar una valoración y seguimiento permanente de las actividades asociadas a la No Conformidad **NC-2024-007** incluso antes de su finalización, realizando la correlación con los indicadores de oportunidad de PQRS y evaluando si se requieren ajustes sobre las actividades propuestas, para asegurar la efectividad de lo planteado y eliminar la recurrencia de la extemporaneidad.

A fin de verificar el cumplimiento de los criterios normativos antes mencionados, se concluye que, para una población finita de 2.356 requerimientos, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, se debería tomar una muestra de 180 requerimientos peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023 por los diferentes canales de atención. Así, al revisar la muestra se observó que las peticiones ciudadanas fueron atendidas con oportunidad, entregando respuestas parciales y de fondo coherentes con el objeto de la petición dentro de los términos de Ley, con el caso particular de las solicitudes relacionadas en la Tabla No. 5.

Se evidenció que el 58,1% de las respuestas dadas a los derechos de petición de carácter particular, reclamos y solicitudes de información se enfocaron a orientar a los usuarios señalando que, al tratarse la petición de un trámite especial, este involucraba una serie de etapas, y que dichos requerimientos se resolvían en orden de radicación en cumplimiento de las Resoluciones Nos. 70 de 2011 artículo 122 y 1055 de 2012 artículo 15 del IGAC. En tales casos, y acorde con las normas que rigen el tema, se encontró que se remite respuesta parcial al ciudadano indicando el estado de la solicitud, por cuanto la solución de fondo amerita la expedición de un acto administrativo expedido por el área misional.

Nota: Frente a la atención de PQRS en los territorios en los que la Unidad presta sus servicios como gestor catastral, ésta se analizará con ocasión de la “Auditoría de Gestión a los Contratos y/o Convenios suscritos por la UAECD para la prestación del servicio de Gestor u Operador Catastral”, dado que el alcance del presente seguimiento está asociado al rol del Defensor del Ciudadano, el cual se limita a la actividad en el Distrito Capital con ocasión del Acuerdo Distrital 257 de 2006, modificado por el artículo 6 del Acuerdo Distrital 638 de 2016.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

5.1.3 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 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”.*

Situación evidenciada

Se evidenció a través de los reportes de las PQRS generados por el administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS *“Bogotá te escucha”*, que se radicaron 338 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito, siendo la Secretaría de Hacienda la receptora en el 69,23% de los casos.

Frente al cumplimiento de los términos señalados para remitir la petición a la entidad competente, se evidenció que las peticiones fueron direccionadas dentro de los términos legales.

5.1.4 El Decreto 371 No. 4 *“El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”*

Situación evidenciada:

Según información suministrada por el Gerente de Infraestructura de Datos Espaciales IDECA, quien funge como defensor del ciudadano, se reportó que como mecanismos de interacción para lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pudieran generarse en desarrollo del proceso de las PQRS, se utilizaron diferentes medios de difusión de la información:

“Facebook Live de Diálogo Ciudadano “Catastro tiene mucho que contar” realizado el miércoles 28 de junio en donde el público realizó varias preguntas al Defensor del Ciudadano, para lo cual se adjunta enlace de acceso: https://www.facebook.com/CatastroBogota/videos/1902883606759856/?extid=CL-UNK-UNKUNK-IOS_GK0TGK1C&mibextid=2Rb1fB&ref=sharing” (Extracto del memorando 2024IE689).

Imagen No. 1. Captura de pantalla memorando remitido por IDECA

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Imagen 1. Dialogo Ciudadano "Catastro tiene mucho que contar"



Fuente: <https://www.facebook.com/CatastroBogota?mibextid=2bWwVnL>, Red Social- Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Imagen 2. Facebook Live Dialogo Ciudadano "Catastro tiene mucho que contar"



Fuente: <https://www.facebook.com/CatastroBogota?mibextid=2bWwVnL>, Red Social Facebook - Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Fuente: memorando 2024IE689

"Rendición de cuentas con ciudadanos del futuro, se realizó reunión presencial en la Gerencia de Gestión Corporativa de la UAECD, en la cual se realizó video con los ciudadanos del futuro, se involucraron preguntas de la figura del defensor del ciudadano; la grabación está en proceso de edición y será socializada, se adjunta evidencia: (...)" (Extracto del memorando 2024IE689).

Imagen No. 2. Captura de pantalla memorando remitido por IDECA

Imagen 3. Ciudadanos del futuro



Fuente: Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Fuente: memorando 2024IE689

"Informe Defensor del Ciudadano vigencia primer semestre 2023 el cual tiene como fecha estipulada de entrega el día 8 de julio 2023 ante la veeduría Distrital y Alcaldía Mayor de Bogotá.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Para el caso de la puesta en marcha de la campaña se publicó una pieza publicitaria creada por el equipo de Comunicaciones de UAECD la cual se publicó en el perfil de la red social Twitter de la UAECD.” (Extracto del memorando 2024IE689).

Respecto de lo expresado por la gerencia IDECA, se encontró que todas las actividades relacionadas **corresponden al primer semestre del 2023**, sin que se relacione alguna realizada en la segunda mitad de la anualidad. Adicional a lo anterior, la información suministrada es la misma con la que contó la OCI para el seguimiento correspondiente al primer semestre de 2023, esto en términos de interacción efectiva con la ciudadanía.

(OM) A partir del “Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano, Plan de participación ciudadana y control social” y requerido al Defensor del Ciudadano la información respecto del diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva con la ciudadanía, se encontró que la Gerencia IDECA en su rol de defensor del ciudadano no desarrolló y/o implementó tales mecanismos durante el segundo semestre de 2023, tal y como lo demanda el numeral 4 del artículo 3 del decreto 371 de 2010.

Una vez enviado el informe preliminar a las dependencias involucradas mediante Cordis 2024IE3155, se recibió de parte de la Gerencia de Infraestructura de Datos Espaciales IDECA correo electrónico dentro del término el 1 de marzo de 2024, en el cual expresó:

“De manera atenta nos permitimos precisar que desde la Gerencia Ideca si se efectuaron acciones para el mejoramiento de los mecanismos de interacción efectiva con la ciudadanía, durante el período comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2023, tal como se evidencia en el Informe de la Defensoría de la UAECD correspondiente al segundo semestre 2023, Como es la revisión y publicación de la carta del trato digno a la ciudadanía en septiembre de 2023:

Así mismo, desde la Gerencia Ideca se materializó e implementó la herramienta de inclusión, vinculando para ello en la plataforma de información geográfica un componente que permite visualizar los textos del menú (primer y segundo nivel) en lenguaje de señas Colombia- LSC. De igual forma en el segundo semestre 2023 se incluyó la opción de habilitar o deshabilitar la instrucción de voz de la palabra interpretada por medio de señas, lo anterior puede verificarse a folio 65 del informe presentado ante la Veeduría Distrital en enero de 2024”

En vista de lo anterior, se encontró que si se desarrollaron actividades durante el segundo semestre de 2023 por parte de la Gerencia IDECA como Defensor del Ciudadano, por lo cual se procederá a eliminar la Oportunidad de Mejora formulada, sin embargo, se formulará la siguiente recomendación en atención a que esta información no fue enviada junto con la primera solicitud, donde se reportó la misma información de primer semestre de 2023.

Recomendación: Con el propósito de contar con la totalidad de la información disponible, se recomienda a la Gerencia IDECA entregar los soportes requeridos dentro del término estipulado para asegurar la trazabilidad de la gestión de su labor como Defensor del Ciudadano en la vigencia y evitar la presentación de información que ya ha sido examinada y que no corresponde con el alcance de auditoría o seguimiento.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





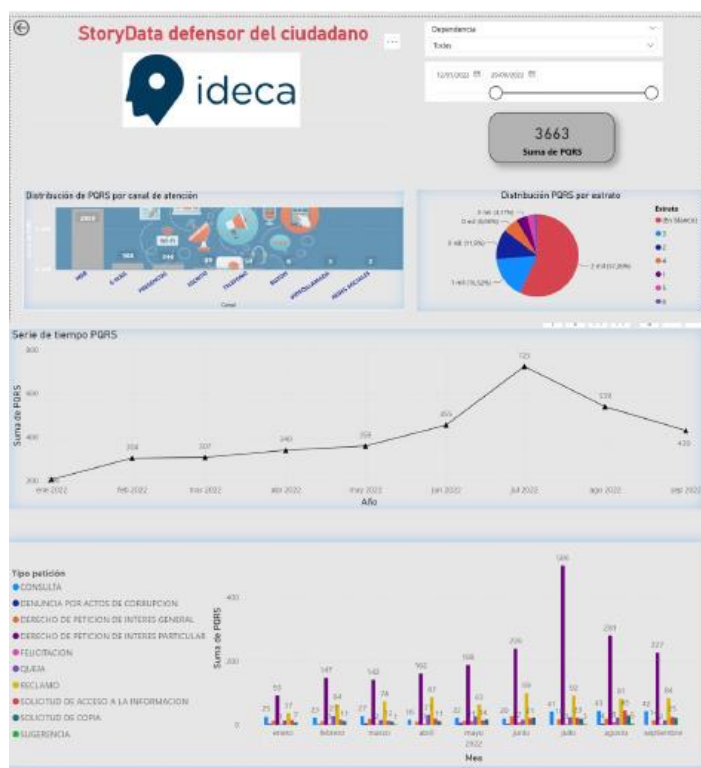
UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Por otro lado, la Gerencia IDECA informó a la Oficina de Control Interno de la creación de una herramienta de gestión de la información a través de BigQuery, almacén de datos sin servidor administrado por Google, en una primera etapa, para seguir con la herramienta Power BI que ha permitido la creación de un tablero de control que se ha nutrido con la información de “Bogotá te escucha”. En esta ocasión, y producto del avance en la puesta en marcha del aplicativo, la Gerencia indica que se ha buscado garantizar la pertinencia de la información, y para esto se está construyendo la canalización de datos del GCP de Google con las bases estructuradas donde encuentra la información del SIIC, para ello se ha gestionado: el túnel o canal de conexión entre la nube y el servidor mediante la configuración de una VPN; y se está evaluando el uso de data fusión o desarrollo alternativo usando Big Query para la creación de la ETL. Se indicó también que se busca que la herramienta permita a la entidad tener mayor control y automatización del Servicio, de tal forma que se facilite el seguimiento del tiempo de atención de los trámites.

La versión inicial fue mejorada con el fin de que el Defensor del Ciudadano de la Unidad Administrativa Distrital (UAECD) pueda tener mejores visualizaciones sobre lo que manifiesta el ciudadano en el Sistema Bogotá te Escucha de competencia para la UAECD. En tal sentido, esta versión corresponde a un análisis de textos que busca entender el lenguaje que utiliza el ciudadano.

Imagen 3: Tablero de control.



Fuente: información enviada por gerente IDECA.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



La OCI tuvo conocimiento de la creación de la “Presentación informe del Defensor del Ciudadano de la UAECD Semestre II – 2023” mediante cordis 2024IE1291 del 30 de enero de 2024 al entonces Director de la Unidad.

5.1.5 Verificación cumplimiento Directiva 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica Distrital, cuyo asunto hace referencia a “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.”.

Situación evidenciada

Tabla No. 6. Verificación cumplimiento Directiva 001 de 2021.

1. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.	
“2. Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención. Las entidades que reciban denuncias por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán ser registradas, sin excepción, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha”, independientemente del canal de recepción, y clasificadas por el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”, el cual la direccionará de forma automática a la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces en dicha entidad u organismo distrital. “1. Estandarización de canales para la recepción de las denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses: En cada página web de las entidades del distrito se dispondrá de un botón visible para que los ciudadanos puedan presentar las denuncias por posibles actos de corrupción, y existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, en donde encontrarán información guía sobre cuáles son actos de corrupción.”	Se evidenció que la entidad cumple el lineamiento establecido al observarse que en el “PCE-PR-04 v2 Procedimiento Atención PQRS”, condiciones especiales de operación numeral 3.2 “Las denuncias por actos de corrupción u otros recibidas por los diferentes canales de atención deberán ser ingresadas directamente al SDQS e informar al usuario el número de radicada. Estos requerimientos son direccionados y atendidos por el procedimiento de Gestión Disciplinaria”. Adicionalmente se observó a través del sistema “Bogotá te escucha” que las denuncias radicadas por los ciudadanos se direccionaron a la Oficina de Control disciplinario. Revisada la página web de la entidad, se encontró botón visible que conduce al canal de denuncias por corrupción, ajustándose esto a lo demandado en el criterio 1 de la Directiva 001 de 2021: 

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Así mismo, se procedió a revisar dentro de los procesos gestión del talento humano y gestión contractual, la existencia de formatos anexos al procedimiento, en los que servidores o contratistas se obliguen a guardar la confidencialidad de los procesos a los que tengan acceso; en este sentido, se hallaron los documentos: GCO-01-FR-01 Compromiso de Confidencialidad para el manejo y buen uso de la información, dentro de la gestión contractual, y GTH-01-FR-03 Compromiso de confidencialidad para el manejo y buen uso de la información y la tecnología de la UAECD.

2. Envío del informe semestral a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital

“Las Oficinas de Control interno Disciplinario o quien haga sus veces en cada entidad u organismo distrital, deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, un informe acerca de las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, tramitados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, así como las acciones adelantadas en cada caso.

Este reporte se deberá enviar semestralmente, antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año, y deberá contener los campos establecidos en la matriz adjunta a esta directiva como anexo (Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información), guardando en todo caso la reserva de la actuación disciplinaria y salvaguardando la información personal de los quejosos e investigados acorde a la ley de protección de datos personales.”.

Se observó que en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 001 de 2021, la Oficina de Control Disciplinario, presentó mediante memorando 2023EE71508 de 13 de octubre de 2023 informe de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción presentadas en la entidad.

Fuente: Elaboración propia con base en la información entregada por la OCID.

Ahora bien, consultada la Oficina de Control Interno Disciplinario, se informó que durante el segundo semestre de 2023 se dio apertura a dos (2) procesos por presunta falta disciplinaria con origen en denuncias hechas por la ciudadanía a través de los canales de atención.

Tabla No. 7. Procesos Disciplinarios con origen en SDQS.

No. Proceso Disciplinario	Asunto	Estado actual
031/2023	Presuntas irregularidades asociadas con la prestación de los servicios de transporte en la Unidad y contratación irregular de personal por parte de los encargados de la gestión del talento humano.	Auto de apertura de indagación previa No. 185 de 5/09/2023
049/2023	Presuntas irregularidades asociadas con el trámite de las peticiones asociadas con el predio de la KR 48 # 165 – 50 MI 50N20106229	Auto de apertura de indagación previa No.257 del 21/11/2023

Fuente: información remitida por la OCID.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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

Verificada la información en SIPROJ se encontró que la Unidad fue accionada con 1.174 tutelas, por la presunta violación al derecho de petición, en algunos casos coincidiendo con otras presuntas vulneraciones a derechos, los cuales hacían referencia en su mayoría a solicitudes catalogadas en la Unidad como trámites no inmediatos, entre los que se menciona: rectificación de uso de predio, suspensión revocatoria de resoluciones y actuaciones relacionadas con avalúo catastral entre otras.

Se halló a partir de la información allegada que, de las 1.174 tutelas relacionadas anteriormente, en 308 casos se falló desfavorablemente como última instancia, ordenándole a la Entidad a la respuesta de fondo de la petición presentada, en 92 casos se encontró con terminación de la acción antes de la emisión de sentencia, en 46 casos se negó impugnación y en 728 casos se falló favorablemente en primera o segunda instancia.

La defensa de la Unidad, vistos los casos, estuvo dirigida a exponerle 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 1149 de 2021 y 1055 de 2012 del IGAC entre otras, y sobre las cuales se requiere adelantar varias etapas que son explicadas de acuerdo con el trámite solicitado. Por lo anterior, se argumentó que no son susceptibles de accionarse vía tutela, toda vez que no son derechos fundamentales de los que se trata. De otra parte, se comprobó que las acciones se resolvieron en favor de la entidad, tanto en primera como en segunda instancia, tuvieron lugar porque el juez de conocimiento pudo comprobar carencia actual de objeto por hecho superado, es decir la remisión efectiva de la respuesta a la petición, por la falta de legitimación por pasiva de la entidad, entre otros.

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

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

Circular conjunta 06 – 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 Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte...”

Situación evidenciada:

Con base en la información remitida por la Subgerencia, se evidenció que en cumplimiento de la Circular Conjunta No. 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, publicó los formatos del periodo de julio a diciembre de 2023 en los tiempos que a continuación se describen:

Tabla 8: Publicación informes a Veeduría Distrital.

Periodo del informe	Fecha de publicación
Julio	16/08/2023
Agosto	15/09/2023
Septiembre	09/10/2023
Octubre	20/11/2023

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Periodo del informe	Fecha de publicación
Noviembre	13/12/2023
Diciembre	17/01/2024

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base en la información remitida por la GCAC.

La publicación del informe mensual de quejas y reclamos, en cumplimiento a la Circular Conjunta 006, se hizo en el término de los 15 días hábiles tras el cierre del mes.

5.2.2 Informe mensual del estado de las PQRS reportada al Comité Directivo

Según el “PCE-PR-04 v2 Procedimiento Atención PQRS” en las condiciones especiales de operación, se establece en el numeral 3.7: *Se presentará al Comité Directivo de la Entidad informe de los requerimientos por PQRS por tipo de solicitud para facilitar la toma de decisiones.*

Situación evidenciada

Se pudo comprobar que la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano presentó el estado mensual de las PQRS al Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Las reuniones del Comité ocurrieron entre el 18 de enero y el 27 de junio de 2023.

Tabla 9: Presentación estado PQRS al Comité Directivo.

Periodo informe	Número de acta	Fecha del acta
Junio	09	31/07/23
Julio	10	28/08/23
Agosto	11	28/09/23
Septiembre	12	02/11/23
Octubre	13	06/12/23
Noviembre	14	27/12/23

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base en la información remitida por la OAPAP.

Se verificó que en las citadas actas se hace presentación del estado de las PQRS para los periodos de análisis, tras lo cual se hace presentación de clasificación por tipo, tipología, tema, gestión por dependencias y análisis de los municipios en dónde la Unidad presta servicios.

Criterio

5.2.4 El Decreto 371 de 2010. Artículo 4. “2) Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.” No. 3 “Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite”. No. 5 “Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión”. No. 6 “Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad”.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Situación evidenciada:

En lo relacionado con la audiencia de rendición de cuentas, se documentó que tuvo lugar el 26 de julio de 2023 para las entidades que hacen parte del sector Hacienda del distrito. La sesión en la cual participó el entonces director de la Unidad, se puede encontrar en la siguiente ruta: https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=648701563863128.

Imagen 4: Rendición de cuentas.



Fuente: Enlace, https://www.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=648701563863128.

Adicionalmente, se documentó a partir de la información recibida por la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, que se utilizaron otros mecanismos de rendición de cuentas para dar a conocer a nivel del Distrito Capital a los Usuarios y Grupos de Valor, a través de los siguientes espacios:

- Julio de 2023: Avanza el Censo Inmobiliario de Bogotá. Va en el 41% del reconocimiento a los predios identificados con cambios físicos, económicos y/o jurídicos. Seguimos trabajando en la actualización del inventario inmobiliario de la ciudad @CatastroBogota ¡Tiene mucho que contar!: Ruta: <https://www.youtube.com/watch?v=SquYemtbbnw>
- Septiembre de 2023: “Avanza el Censo Inmobiliario de Bogotá - 2023/1”: Ruta: <https://www.youtube.com/watch?v=iR1P2iTDDYQ>

Imagen 5: Avance censo.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA



Fuente: enlace, <https://www.youtube.com/watch?v=iR1P2ITDDYQ>

- Octubre de 2023: ¡Descubre la transformación de Catastro Distrital desde sus inicios en 1908 hasta el 2023!: Ruta: <https://www.youtube.com/watch?v=xSBhLt7Ypsi>

Imagen 6: Historia censo.



Fuente: Enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=xSBhLt7Ypsi>

- Octubre de 2023: ¡Sin filas! Tus trámites catastrales en Catastro en Línea: Ruta: <https://www.youtube.com/watch?v=qDMnpYzFul>.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Imagen 7. Catastro en línea.



Fuente: Enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=qDMnpYzFul>.

5.4 Verificación de la eficacia y efectividad de los controles del riesgo

5.4.1 Verificación del riesgo establecido

Se procedió a verificar el mapa de riesgos para la vigencia 2023, en el cual se valoraron los riesgos identificados y las acciones del plan de tratamiento. Respecto de los riesgos de gestión se identificaron cinco con la siguiente calificación:

1. Posibilidad de afectación Reputacional por *Inconformidad con la atención *Aumento de las solicitudes-reclamos de los usuarios-ciudadanos, debido a Incumplimiento en la atención de las solicitudes que se reciben por los canales de atención: Alto.
2. Posibilidad de afectación Reputacional por *Desconocimiento por parte de los usuarios del resultado del trámite Catastral *Incumplimiento normativo, debido a Incumplimiento en los términos de ley para realizar la notificación: Alto.
3. Posibilidad de afectación Reputacional por *Desinformación de los ciudadanos para la gestión de sus trámites y la labor misional de la Unidad. *Hallazgos administrativos e incumplimiento contractual, debido a Incumplimiento del Plan de participación ciudadana y rendición de cuentas: Moderado.
4. Posibilidad de afectación Reputacional por *Aumento en los tiempos de respuesta al ciudadano. *Posible daño jurídico o económico para el ciudadano, debido a Inconsistencia en la radicación de los trámites solicitados por los ciudadanos: Alto.
5. Posibilidad de afectación Reputacional por *Aumento en los tiempos de respuesta al ciudadano. *Hallazgos, investigaciones y sanciones, debido a Incumplimiento con los tiempos establecidos para la atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras, derecho de Petición y/o felicitaciones, recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha a través del sistema Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor: Alto.

Según seguimiento al plan de tratamiento o manejo de riesgos –PMR, correspondiente al cuarto trimestre de 2023 del Proceso Participación Ciudadana y experiencia del Servicio, se reportó que sí hubo materialización de un riesgo, el quinto con la siguiente descripción:

"En el mes de octubre se materializó el riesgo por una respuesta inoportuna por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera"

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Durante el mes de diciembre se materializa el riesgo con 3 PQRS atendidas de manera inoportuna 1 correspondiente a la SUPAC y 2 de la Subgerencia de Información Física y Jurídica."

Respecto de lo anterior se formuló la NC-2023-098 en dónde el líder implementador es funcionario de Gestión Documental. Se realiza revisión de la No Conformidad y se halló en estado cerrado, y se documentan mesas de trabajo con Subgerencia de Información Física y Jurídica y Gestión Documental para evitar la reincidencia en tal situación.

Respecto de los riesgos de corrupción, se registró uno calificado como "Alto": *Posibilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de particulares en la radicación de los trámites.* Según seguimiento plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR del cuarto trimestre de 2023, no reportó materialización de riesgos y se programaron cuatro acciones con un porcentaje de avance del 100% para el trimestre.

5.4.2 Verificación de la efectividad de los controles.

Se verificó la efectividad de los controles estandarizados de los procedimientos que hacen parte del Proceso Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio según lo establecido en el "Procedimiento gestión de riesgos (DIE-PR-05-v2)". De lo cual se observó:

Tabla No. 16. Efectividad Controles

CONTROL PCE-PR-03 V1 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 6. Confirmar que la atención haya resuelto la solicitud y finalizar la atención.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 9. Verificar el cumplimiento en la apertura y elaboración de actas.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.

CONTROL PCE-PR-02 V1 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO.	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 5. Recibir, leer y analizar solicitudes para dar respuesta.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 7. Revisar los oficios de respuesta.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

CONTROL PCE-PR-05 V1 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 2. Confirmar que todas las solicitudes fueron atendidas.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.

CONTROL PCE-PR-01 V1 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 14. Confirmar que la respuesta haya resuelto la solicitud.	SÍ	Se comprobó el efectivo cumplimiento pudiéndose evidenciar los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable.

CONTROL PCE-PR-04 V2 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS.	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 9. Verificar que las PQRS se encuentren cerradas.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 11. Revisar informe.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, entre otras cosas, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 14. Analizar la información y tomar decisiones.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.

Fuente: Se obtiene a partir del análisis a los procedimientos publicados.

6. CONCLUSIONES

La UAECD ofrece a la ciudadanía las herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos. Así mismo se encontró el acceso a canales para la denuncia de eventuales actos de corrupción a cargo de la Oficina de Control Interno Disciplinario, así como la remisión de información para el seguimiento de tales hechos.

La SUPAC dio cumplimiento al reporte oportuno de informes a la Veeduría Distrital en el desarrollo de su función de control preventivo.

Se evidenció el reporte efectivo del estado de PQRS en el aplicativo “Bogotá te escucha” que sirve a la ciudadanía para verificar el estado de sus trámites.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Se verificó el cumplimiento de reporte de información según la Directiva 001 de 2021 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica Distrital por parte de la OCID, así como la gestión por parte de ésta de las denuncias por presuntos hechos de corrupción.

La Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos documentó la presentación del estado de las PQRSD a instancias directivas, lo cual constituye un insumo para la toma de decisiones.

Nota: Los resultados presentados en este informe se refieren sólo a los documentos examinados por el auditor y no se hacen extensibles a otros soportes.

7. RECOMENDACIONES

- Continuar con el uso e implementación del Sistema de Alertas generado por la SUPAC, a las dependencias a cargo de la emisión de respuestas a PQRSD, esto con el propósito de evitar vencimientos y con ello la materialización de riesgos asociados al proceso.
- Establecer mecanismos de continua socialización del uso de Bogotá te Escucha frente a cambios de integrantes de la Alta Dirección y sus equipos para asegurar el control sobre PQRSD desde esta herramienta.
- A partir de la información que se ha recolectado desde la puesta en marcha del tablero de control desarrollado por IDECA, se recomienda la generación de documentos de análisis que permitan la formulación de actividades de mejora o que sirvan de insumo para la toma de decisiones tanto a nivel gerencial, como defensor del ciudadano, o directivo.
- En cuanto al diseño e implementación de estrategias de información, que permiten a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades; se recomienda la generación de más espacios, de manera tal que constituyan insumo para la mejora de estas, y con ello lograr llegar a la ciudadanía de manera efectiva.
- Se recomienda realizar una valoración y seguimiento permanente de las actividades asociadas a la No Conformidad **NC-2024-007** incluso antes de su finalización, realizando la correlación con los indicadores de oportunidad de PQRS y evaluando si se requieren ajustes sobre las actividades propuestas, para asegurar la efectividad de lo planteado y eliminar la recurrencia de la extemporaneidad.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Con el propósito de contar con la totalidad de la información disponible, se recomienda a la Gerencia IDECA entregar los soportes requeridos dentro del término estipulado para asegurar la trazabilidad de la gestión de su labor como Defensor del Ciudadano en la vigencia y evitar la presentación de información que ya ha sido examinada y que no corresponde con el alcance de auditoría o seguimiento.

DIANA KARINA RUIZ PERILLA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luis Andrés Álvarez – Abogado Contratista OCl.

Revisó: Astrid Cecilia Sarmiento – Profesional Especializado OCl.

Copia: SUPAC, OAPAP, OCID, IDECA.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90

Código postal: 111311

Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2

Tel: 2347600 – Info: Línea 195

www.catastrobogota.gov.co

Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co

