



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 31-01-2019 06:25:17

Contestar Cite Este Nr.:2019IE1627 O 1 Fol:1 Anex:0

MEMORANDO

ORIGEN: Sd:19 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/NAVAS FLORES JOH
DESTINO: DIRECCION GENERAL/LOPEZ MORALES OLGA LUCIA/ DIREC
ASUNTO: INFORME DE EVALUACIÓN A LA PETICIONES, QUEJAS, REC
OBS: PROYECTO / ELIANA LOPEZ

Referencia: Plan Anual de Auditoria 2019, Oficina de Control Interno

PARA: Olga Lucía López Morales
Directora UAECD

DE: Johny Gender Navas Flores
Jefe de Oficina de Control Interno



ASUNTO: Informe de evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias–segundo semestre 2018

Cordial saludo Dra. Olga Lucía:

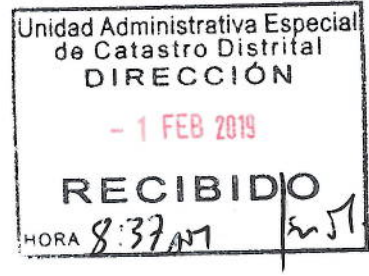
La Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la UAECD, incluyó en el Plan Anual de Auditoría 2019 de la OCI, la evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias– segundo semestre 2018, producto de este se generó el presente informe, el cual se remite para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

JOHNY GENDER NAVAS FLORES
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Ligia Elvira Gonzáles Martínez
Gerencia Comercial y Atención al Usuario.

Yenny Carolina Rozo Gómez
Gerencia de Información Catastral



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





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

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

NOMBRE DEL INFORME:

Informe de evaluación a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias— segundo semestre 2018

1. OBJETIVO GENERAL

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

2. ALCANCE

Actividades orientadas al fortalecimiento en la atención de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas en la UAECD y en los puntos de atención en donde haga presencia Catastro, en el segundo semestre de 2018.

3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. Artículo 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 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.*
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades *"Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición"*.
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como asunto *"implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos"*
- Procedimiento de la voz del ciudadano código 03-02-PR-09 v.4

4. METODOLOGÍA

La evaluación se ejecutó aplicando las Normas Internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, se incluyó técnicas como observación, revisión documental, visita in situ, entre otras, para la realización de la auditoría se tuvo en cuenta: la planeación, ejecución, análisis y verificación de la información suministrada por la Gerencia Comercial de Atención al Usuario, Oficina Asesora Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, elaboración y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

Se verificó un selectivo no estadístico de 400 peticiones correspondiente al 34% de un total de 1.144 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas, denuncias, solicitudes de información y copia, radicadas en la UAEDD en el segundo semestre de la vigencia 2018.

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".*

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

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<p><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></p>	<p>Se evidenció que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario (GCAU), tiene atribuida 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, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo 004 de 2012, Artículo Décimo Sexto, numeral.7, por el cual determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la Unidad.</p> <p>En la página www.catastrobogota.gov.co, en el botón "Atención Usuarios" https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-al-usuario/gerencia-comercial-atencion-usuario, se observó la publicación de la descripción funcional de la GCAU como oficina encargada de "atender las necesidades de los ciudadanos, brindando bienes y servicios con eficiencia y eficacia. Se encarga entonces de la comercialización de los productos desarrollados por Catastro, además de establecer las condiciones para un servicio al ciudadano efectivo y liderar la continua innovación en los productos que se ofrecen."</p> <p>Adicionalmente, cuenta con los procedimientos 03-02-PR-01 v. 3 (atención canal presencial), 03-02-PR-02 v. 4 (atención canal escrito), 03-02-PR-03 v.2 (atención canal virtual), 03-02-PR-04 v. 5 (atención canal telefónico) y 03-02-PR-09 v. 4 (la voz del ciudadano) asociados al Proceso Captura de la Información, 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</p>

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

**BOGOTÁ
 MEJOR
 PARA TODOS**





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

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

Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	el aplicativo ISODOC siguiendo la ruta: http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistrital/isodoc/inicio.nsf?OpenDatabase .
<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>	Se observó que la Oficina de Control Interno, presentó sus informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRSD los resultados fueron publicados en la página web de la entidad https://www.catastrobogota.gov.co/es/catastro/rendicion-de-cuentas-informes-de-gestion?title=PQRS&field_fecha_de_publicacion_value%5Bvalue%5D%5Bmonth%5D=&field_fecha_de_publicacion_value%5Bvalue%5D%5Byear%5D=&submit-b=Filtrar .
<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>	Se observó que la página www.catastrobogota.gov.co cuenta con dos íconos "Bogotá Te escucha -SDQS Crea tu petición" y "Bogotá Te escucha -SDQS Consulta tu petición" ubicados en primer plano, los cuales permiten la conexión directa con el Sistema Distrital Quejas y Soluciones SDQS- "Bogotá Te escucha", como registro público para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios, el cual dispone de formatos electrónicos que facilitan la presentación y el seguimiento a los requerimientos al otorgar un único número de radicación de petición para su trazabilidad en el sistema.

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

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.*

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

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 remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.

Decreto 371 de 2010 "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

Se evidenció a través de los reportes enviados mensualmente al correo electrónico de la GCAU por el administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha", que del período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2018 se radicaron 1.144 PQRSD en la UAECD; del análisis estadístico realizado se observó:


Que los canales más utilizados por la ciudadanía para radicar sus solicitudes fueron la página Web con 475 radicaciones equivalentes al 42%; buzón de sugerencias ubicado en los Supercades con 238 requerimientos que corresponden al 21 % y por e-mail 230 peticiones con un porcentaje del 20%.

Se observó la suscripción de las actas de apertura de los buzones de sugerencia los días viernes o sábado de cada semana siguiendo el consecutivo No. 157 al 312 de fecha 6 de julio al 28 de diciembre de 2018, registrando la cantidad de formatos diligenciados y el tipo de requerimiento; las actas se observaron firmadas por el Coordinador de cada Supercade de la Alcaldía Mayor de Bogotá y un funcionario de la UAECD; en las actas 275, 281 y 287 del mes de noviembre frente a la ausencia del Coordinador del Supercade se registró la anotación "No presente" cumpliendo con lo dispuesto en el Procedimiento atención canal presencial actividad 7.2 abrir buzones de sugerencias ítem 1.

Con respecto a los requerimientos por tipo de petición la más recurrente durante el período objeto de auditoría en su orden se destacaron los reclamos con 438 solicitudes equivalentes al 38%, el derecho de interés particular con 304 peticiones que corresponden al 26 % y 142 felicitaciones con un porcentaje de 12%, como se detalla en la siguiente gráfica:

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

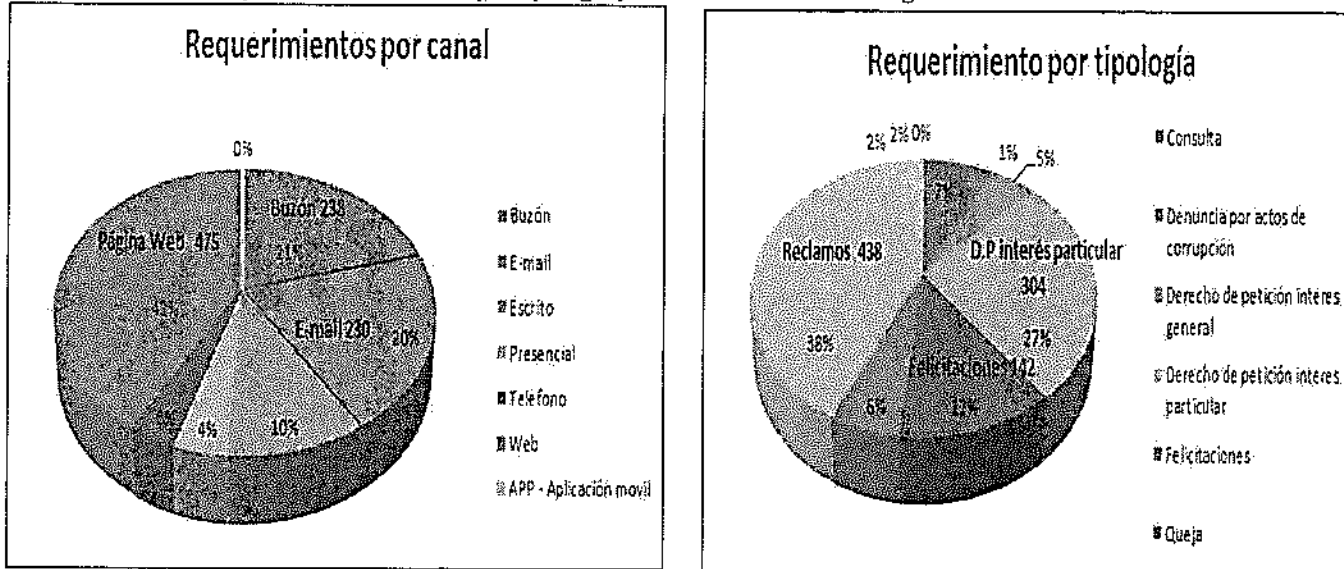
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

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

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por tipología y canal de atención en el segundo semestre 2018.



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

Los "reclamos" estuvieron relacionados en su mayoría con solicitudes de trámites no inmediatos (revisión de avalúos, rectificación de nomenclatura, certificación de cabida y linderos, incorporación, rectificación de cavidad y linderos entre otros) a cargo de la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica, arguyendo no haber obtenido respuesta dentro de los términos de ley.


Los "derechos de petición de carácter particular" 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, desenglobes de predios, inscripción de la dirección en el folio de matrícula inmobiliaria, certificaciones catastrales, entre otros.

Las "Felicitaciones" hicieron alusión al servicio brindado en los puntos de atención SuperCADE, Planoteca y canal telefónico.

Las "Consultas" y las "solicitudes de información" hicieron referencia a trámites catastrales que adelanta la UAECD y a temas del resorte de otras entidades, las cuales fueron trasladadas por competencia.

Se evidenció que la respuesta dada a los derechos de petición de carácter particular, reclamos y solicitudes de información en su gran mayoría se enfocaron a orientar a los usuarios señalando que al tratarse la petición de un trámite especial este involucraba varias etapas y que esta se resolvía en orden de radicación en cumplimiento de la Resolución 70 de 2011 artículo 122 y la Resolución 1055 de 2012 artículo 15 del IGAC respectivamente. 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.

De acuerdo con el ordenamiento normativo, para que el derecho de petición sea realmente efectivo, se le impone al Estado o a la entidad requerida la obligación expresa de dar una pronta resolución a las solicitudes, es así, que dentro

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

del abundante desarrollo jurisprudencial que ha tenido este derecho, se han destacado los siguientes presupuestos: 1. Oportunidad, 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado y 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

Para evidenciar el cumplimiento de tales lineamientos se tomó una muestra no estadística de 400 peticiones equivalente al 34% del total de 1.144 entre peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2018, observando 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, a excepción de las solicitudes No. 2627742018 y 2517082018 cuyas notificaciones superaron los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Petición radicada por el SDQS que registra respuesta fuera de término

Petición radicada por el SDQS que registra respuesta fuera de término						
Radicado	Tipo de petición	Fecha de asignación	Fecha de finalización	Días de Respuesta	Área	Observaciones OCI
2627742018	Reclamo	29/10/2018	23/11/2018	17	GCAU	La solicitud es recibida por la GCAU el 29/10/18 y contestada por la GIC el 23/11/18, es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la notificación al peticionario transcurrió un total de 17 días, teniendo como fecha límite por el carácter de la petición 15 días, los cuales vencieron el 21/11/18.
2517082018	Reclamo	12/10/2018	8/11/2018	17	SIE	La solicitud es recibida por la GCAU el 12/10/18 y notificada de manera electrónica por la GIE el 8/11/18, es decir que entre el día hábil siguiente a la radicación de la solicitud y la notificación al peticionario transcurrió un total de 17 días, teniendo como fecha límite por el carácter de la petición 15 días, los cuales vencieron el 6/11/18.


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

Teniendo en cuenta que en el ISODOC se registró con ocasión de la evaluación al estado de las PQRS del primer semestre de la vigencia 2018, la PDA-2018-351 que hace referencia a solicitudes atendidas fuera de término, con 4 actividades enfocadas a: "1. Asignar recurso humano para la atención del SDQS. 2. Crear usuarios para el registro de las PQRS canal telefónico y capacitación manejo funcional del aplicativo, 3. Reinducción y asignación de claves a líderes de servicio puntos SuperCADE y 4. Capacitar a los funcionarios encargados del SDQS en cada dependencia de la Unidad, para apropiar el cumplimiento de los términos legales de respuesta", las cuales presentaron un porcentaje de cumplimiento del 100%, lo que concluye que fueron eficaces pero no se puede decir lo mismo frente a su efectividad al observarse nuevamente peticiones con notificaciones de respuesta fuera de término; situación que conlleva a que se reactive la

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

9

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

PDA-2018-351, en aras que el líder del proceso con base en lo evidenciado en el presente informe realice nuevamente un análisis de causa e identifique acciones efectivas que eliminen de manera definitiva la causa raíz.

Recomendación: Implementar acciones correctivas que den lugar a la eliminación definitiva de la causa raíz de la situación relacionada con la atención de solicitudes fuera de término.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la Corte Constitucional ha sido celosa al establecer que cuando no fuere posible resolver la petición en el lapso indicado, la instancia requerida debe informar tal circunstancia al interesado, antes que se de el vencimiento del término legal, indicando expresamente los motivos de la demora y el plazo razonable en que se dará la respuesta, que en todo caso, no podrá exceder el doble del inicialmente pactado, lineamiento que es expuesto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Se observó que a los ciudadanos se le indicó de acuerdo al trámite que se estuviera surtiendo, la etapa en que se encontraba y el tiempo aproximado en que se estaría dando respuesta definitiva para surtir la notificación, sin embargo, se observaron respuestas que no se les indicó con claridad la etapa en que se encontraban y/o el plazo razonable de solución del trámite, se trae como ejemplo las siguientes radicaciones:

Tabla No.3 Respuesta de peticiones sin indicación de fecha aproximada de resolución.

Radicado SDQS / fracción de la respuesta otorgada por la entidad
<p>SDQS- 2100882018 <i>"Se requiere respuesta al radicado no.2017571956 del 28 de abril de 2017, con extrañeza observamos que a la fecha no se ha emitido respuesta de fondo a la petición".</i></p> <p>Respuesta: "(...)"</p> <p>Adicionalmente, debe mencionarse que la Subgerencia de Información Económica (SIE) atiende las solicitudes teniendo en cuenta lo preceptuado en el parágrafo del Artículo 122 de la Resolución 70 de 2011, modificado por el Artículo 15 de la Resolución 1055 de 2012, ambas del IGAC, en donde se establece lo siguiente: <i>"El trámite y decisión de las solicitudes, se deberá efectuar respetando el orden de radicación, de acuerdo con el tipo de mutación o trámite al que correspondan..."</i>. No obstante, lo expuesto, se revisó su petición y se evidenció que la misma se encuentra en la Subgerencia de Información Física y Jurídica, de acuerdo con información suministrada por la mencionada Subgerencia, me permito comunicarle que el día 10 de Septiembre, por ser esto un caso especial entrará a COMITÉ, una vez surtidos los respectivos pasos en las diferentes dependencias será devuelto a la Subgerencia de Información Económica para proseguir y dar respuesta definitiva a la revisión de avalúo.</p> <p>(...)"</p>
<p>SDQS - 1816532018 <i>"por favor dar respuesta a derecho de petición que fue radicado el 23 de marzo de 2018 para el avalúo catastral con radicado no 658052018 y comunicación con no de radicado 2018EE12821, ante su dependencia agradeciendo su pronta respuesta ya que llevamos un mes de haber radicado dicho derecho"</i></p> <p>Respuesta: "(...)"</p> <p>Actualmente las radicaciones 2018- 379888/380114/380205/380267/380313 del 21 de marzo de 2018 del solicitante se encuentra en la etapa VI de estudio técnico de valores, posterior a esta etapa se procederá a modificar el valor de metro cuadrado de la construcción teniendo que expedir el acto administrativo de trámite correspondiente, antes de proferirse el acto administrativo de revisión de avalúo. Esta etapa implica que la dirección de la UAECD revise el acto administrativo de trámite para proceder con la modificación.</p> <p>(...)"</p>





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

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

Radicado SDQS / fracción de la respuesta otorgada por la entidad

SDQS – 1804472018 "...con respecto al trámite de revisión de avalúo (radicación no. 2017-1533205 del 14 de noviembre de 2017), que actualmente cursa ante la unidad administrativa especial de catastro distrital - U.A.E.C.D (...) me permito solicitar (...) que nos definan un tiempo estimado para dar respuesta final al proceso que se adelanta, lo anterior, teniendo en cuenta que se nos había informado en anteriores oportunidades que el trámite se encontraba pronto a culminar y que dependía de otras actividades diferentes a la que se encuentra actualmente registrada en la página oficial de consulta de trámites de la U.A.E.C.D".

Respuesta:

Actualmente la radicación 2017- 1533205 del 14 de noviembre de 2017 del solicitante se encuentra en la etapa VI de estudio técnico de valores la cual conduce a la expedición de un acto administrativo que debe surtir las etapas de revisión técnica y jurídica correspondientes . Una vez se encuentre finalizado el trámite se procederá a realizar la notificación del acto administrativo conforme al procedimiento establecido en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 del 2011 al solicitante.

SDQS-2646082018 "Realizar corrección de identificación predial".

Respuesta: "Respetado señor: En respuesta a la solicitud, recibida en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-, por traslado de la Secretaría Distrital de Hacienda con relación al predio con matrícula inmobiliaria (...). CHIP (...) y nomenclatura (...), me permito indicar que la radicación 2018-1300874 se encuentra vigente, por lo cual se adició física y magnéticamente el documento que usted adjunta a dicha radicación y fue remitido al área de estudio. Esta solicitud implica el cumplimiento de un procedimiento especial regulado por las normas catastrales y administrativas, razón por la cual será atendida teniendo en cuenta los principios administrativos de celeridad y eficiencia, y en estricto orden de radicación. Lo invitamos a conocer el estado de su trámite y la disponibilidad de la respuesta a través, la página Web de la entidad www.catastrobogota.gov.co." Cordialmente,

SDQS-2609722018

"Subgerente de información económica apreciado doctor: con su respuesta de 05-09-2018, radicada de salida: 2018EE42890, relacionada con mis requerimientos radicación 2018-282987 de marzo 5 de 2018 y SDQS 2140672018 de agosto 30 de 2018, usted me aseguro que el día 18 de octubre de 2018, catastro me estaría dando la respuesta final a mi requerimiento. Mi situación que he expuesto por todos los medios posibles a ustedes, es demasiado grave y ruñosa para mí, razón por la cual requiero su urgente solución final. Como en el seguimiento que se hace al radicado vía internet en el portal de catastro, no aparece ningún movimiento desde el mes de agosto, y por supuesto no parece que haya sido dada la respuesta como me lo aseguraron en el oficio citado, solicito a usted comedidamente revisar el tema y verificar que es lo que no les ha permitido cumplir con su compromiso".

Respuesta: "(...)"

Actualmente la radicación 2018- 282987 del 5 de marzo de 2017 del solicitante se encuentra en la etapa VI de estudio técnico de valores ya que se evidencio que esta radicación necesitaba un estudio más profundo, razón por la cual fue sometida a comité de valores y esto conduce a la expedición de un acto administrativo que debe surtir las etapas de revisión técnica y jurídica correspondientes. Una vez se encuentre finalizado el trámite se procederá a realizar la notificación del acto administrativo conforme al procedimiento establecido en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 del 2011 al solicitante.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha".

Frente a lo evidenciado se puede colegir que la protección que la Constitución reconoce al derecho de petición cobija de manera especial, la obtención de una respuesta de fondo, clara y precisa dentro de un tiempo razonable; es

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Q



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

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

importante se revise el formato de respuesta dado al ciudadano para que se señale de manera clara y precisa el estado en que se encuentra la solicitud como el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, la cual debe ser adecuada e idónea, sin exceder el duplo del primer término concedido, y sin que ello suponga que deba acceder a lo pedido, mientras se surte en forma paralela las etapas que darían lugar a la resolución de fondo del trámite solicitado por el cual se presenta la queja o el reclamo.

Recomendación: Revisar el formato de respuesta de las PQRS en aras que la información entregada a los ciudadanos sea clara y precisa, indicando el plazo razonable de respuesta del trámite solicitado de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

5.1.2 Traslado de peticiones según competencia

La Ley 1755 de 2015 establece en el artículo 21. *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio 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 99 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito equivalente al 8.6 % frente al total de las peticiones (1.144) radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2018. Las entidades con mayor número de traslados efectuados se realizaron a las Secretarías Distrital de Hacienda, Planeación, Gobierno, DADEP y entidades nacionales (Superintendencia de Notariado y Registro, IGAC y Fiscalía General de la Nación).

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 de ley.

5.1.3 Verificación cumplimiento Directiva 015 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, cuyo asunto hace referencia a *“directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.*

Situación evidenciada

Tabla No. 4 Verificación cumplimiento Directiva 015 de 2015

1. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.	
“b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces)	Se evidenció que la entidad cumple el lineamiento establecido al observarse en el <i>“Procedimiento de la voz del ciudadano”</i> código 03-02PR-09 v. 4, condiciones especiales de operación numeral 3.3 <i>“Las denuncias por</i>

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

<p>automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente”.</p>	<p><i>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”.</i> Adicionalmente se observó a través del SDQS que las denuncias radicadas por los ciudadanos se direccionaron a la Oficina de Control disciplinario.</p>
--	---

2. Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS

<p><i>“Con el fin de garantizar el cumplimiento de la presente directiva, las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de cada una de las entidades distritales deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General un breve informe acerca de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción que llegan a través del SDQS y las acciones adelantadas sobre las mismas. Este reporté se enviará semestralmente antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año”.</i></p>	<p>Se observó que en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 015 de 2015, la Oficina de Control Disciplinario, presentó mediante memorando 2018EE48769 del 10-10-18 informe de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción presentadas en la Unidad; registrando bajo los lineamientos establecidos seis (6) casos de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.</p>
--	---

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

Adicionalmente, la Oficina de Control Disciplinario (OCD) mediante correo electrónico del 8 de enero de 2019, informó a esta Oficina que durante el segundo semestre del 2018, se reportaron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 6 denuncias por posibles actos de corrupción, de las cuales 1 fue remitida a otra entidad al carecer la Unidad de competencia y las denuncias restantes reportaron apertura de expediente, con el siguiente estado.

Tabla 5: Denuncias radicadas en la Unidad en el segundo semestre de la vigencia 2018, por posibles actos de corrupción

No. Radicado	Asunto	Estado	Observaciones OCI
1827122018	Se informa sobre cambio de uso en un inmueble de residencial a comercial por una empresa de aseo perturbando la tranquilidad del conjunto	La petición cerrada en el sistema	La denuncia fue anónima, se contestó la petición mediante memorando No. 2018EE35047 del 25/07/18, señalando que la entidad procedió a marcar el predio en mención para ser visitado dentro del proceso de actualización catastral de la vigencia 2019. Respuesta que fue entregada en oportunidad a través del aplicativo del SDQS.
1587352018	Denuncia por comunicaciones falsas de mandamientos de pago	Se incorporó queja al expediente 045/2018	La denuncia fue contestada en oportunidad, se indicó que la queja sería incorporada al expediente 045/2018, que estos documentos carecen de absoluta validez y se abstengan de efectuar pagos, que sobre el particular la Secretaría de Hacienda ha efectuado comunicaciones en diferentes medios y afiches fijados a la
2985432018			

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

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

No. Radicado	Asunto	Estado	Observaciones OCI
			entrada de los SuperCADES para alertar a la ciudadanía de estos falsos comunicados.
2014762018	Inconformidad por venta sin autorización de casa (Usurpación)	Traslado a la Fiscalía General de la Nación por tratarse de conductas punibles.	La denuncia fue trasladada en oportunidad a la Fiscalía mediante memorando No. 2018EE39021 del 15/08/18, por tratarse de conductas punibles.
2606222018	Referido con el contrato para avalúos del IDU con Res- 880 de 2017, porque en los avalúos especiales y planes parciales que debería cobrar 20 millones sólo cobra un salario mínimo, siendo mal cobrados por la UAECD lo cual genera detrimento. Además, las tarifas de los avaluados están sujetos a la Resol. 880, por lo que los honorarios son superiores a lo cobrado por la Unidad, coaccionando a los avaluadores, pues si no aceptan el pago de acuerdo al cobro al IDU, no se les paga, no se les acepta las cuentas de cobro y no le renuevan el contrato.	Dio lugar al expediente 056/2018	Se contestó en oportunidad a través del sistema, señalando: Se impartirá trámite acorde con lo descrito en la Ley 734 de 2002. Expediente disciplinario No. 056/2018. En curso etapa de indagación preliminar, dispuesta el 13 de abril de 2018.
2523112018	Acusan irregularidad por no tener en cuenta en el avalúo los acabados del predio.	Dio lugar al expediente 060/2018	Se contestó al peticionario superando los términos. A través del Sistema que indicó: Se le dará trámite en los términos de la Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario, para el efecto se asigna el expediente disciplinario No. 060/2018. Se dictó auto inhibitorio No. 514 de 30/11/2018.

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base en el reporte del SQDS y de la Oficina de Control Disciplinario.

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

La Oficina Asesora Jurídica mediante correo electrónico del 11 de enero de 2019, reportó que durante el segundo semestre de la vigencia 2019, la Unidad fue accionada con 45 tutelas por la presunta violación al derecho de petición los cuales hacían referencia 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 registraron 41 tutelas con fallo a favor, 3 casos impugnados de los cuales 1 con fallo en firme declarando tutelar el derecho, y los otros en espera de aclaración de segunda instancia y en espera de fallo.

Se evidenció que la defensa de la entidad se orientó a explicar al juez de conocimiento que los trámites presentados por los accionantes hacen referencia a solicitudes de carácter especial, regidos por normas jurídicas específicas como las Resoluciones 070 de 2011 y 1055 de 2012 del IGAC entre otras, y sobre las cuales se requiere adelantar varias etapas que son explicadas de acuerdo al trámite solicitado.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

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

Se evidenció que la GCAU en cumplimiento de la Circular conjunta No. 006 de 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, publicó en los formatos y tiempos establecidos, los informes del estado de las PQRS de los meses de junio a noviembre de 2018 de la UAECD, a través del enlace <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>.

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

Según el *“Procedimiento de la Voz del Ciudadano”* Código 03-02-PR-09 v.4 del 23 de octubre de 2018 en las condiciones especiales de operación, se establece en el numeral 3.6 *“... El servidor público de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario elaborará el informe de atención de PQRS, para remitir a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Veeduría Distrital, a las oficinas, Subgerencias y Gerencias de la Entidad.”*, 3.7 *“Mensualmente se presentará al Comité Directivo de la Entidad, informe de los requerimientos de PQRS por tipo de solicitud para facilitar la toma de decisiones”*.

Situación evidenciada

La Gerencia Comercial de Atención al Usuario presentó durante el segundo semestre de la vigencia 2018 el estado mensual de las PQRS al Comité Directivo, como se evidenció en las actas realizadas entre el 26 de julio y el 14 de diciembre de 2018, en las cuales se hizo relevancia a las siguientes situaciones:

Teniendo en cuenta el crecimiento expuesto de los reclamos por inconformidad frente al cumplimiento del tiempo de respuesta en los trámites, en el acta del mes de julio se estableció como compromiso presentar un comparativo de los mismos de las vigencias 2016 – 2018; resultado que dio lugar a la recomendación de la Directora en el sentido: *“... que las dependencias que cuentan con el mayor número de oficios en trámite (GCAU, SRH, SIE GIC y OAJ) adelanten las gestiones para dar respuesta y formulen un indicador para medir la gestión de la correspondencia y el estado de la misma”*

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 1.95
www.catastrobogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

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

En el reporte del estado de las PQRS del mes de septiembre, se presentó un comparativo consolidado de los reclamos de las vigencias 2015, 2016, 2017 y lo corrido de 2018, en el cual se observó un incremento del 222% para el año 2017 en comparación con el 2016.

Teniendo en cuenta que el tema más común es la demora en los tiempos de respuesta, la Dra. Olga Lucía López Morales, solicitó: *“a todas las áreas atacar la causa raíz de esta problemática, principalmente la atención de la correspondencia en la cual cada funcionario debe responder y asumir la responsabilidad frente a las peticiones o solicitudes asignadas. Igualmente solicitó incluir un indicador de tiempo de respuesta de la correspondencia el cual debe ser presentado en el comité como parte del seguimiento que debe realizar cada dependencia...”*

Se evidenció que las peticiones observadas dentro de la muestra como no contestadas en término (No. 2627742018 y 2517082018) no se registraron en el informe de las PQRS al Comité Directivo y tampoco fueron reportadas a la Oficina de Control Disciplinario. La falta de atención de los términos para resolver las peticiones, será considerada falta disciplinaria, en los términos del artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

Recomendación: Informar al Comité Directivo y a la Oficina de Control Disciplinario, con ocasión del informe del estado de las PQRS, las peticiones que fueron contestadas fuera de término para adoptar las decisiones que correspondan.

5.2.3 Informe mensual del estado de las PQRS publicados en la página Web

Según lo establecido en la Ley 1712 de 2014. *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 *“Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”*, se estableció que los sujetos obligados deben publicar en la página principal en la sección *“Transparencia y acceso a la información pública”* *“...un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema ...”*

Situación evidenciada

Se evidenció en la página web de Catastro www.catastrobogota.gov.co en el vínculo de Transparencia y Acceso a la información pública <https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion/informe-de-solicitudes>, la publicación en el componente *“informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información”* los informes del estado de las PQRS de los meses de junio a noviembre de 2018 y formato en Excel de la relación de las solicitudes señalando fecha de recibo y cierre, tipo de requerimiento, canal de recepción, entre otros, como el análisis del comportamiento de las PQRS de cada mes.

Se observó que el informe del estado de las PQRS del mes de septiembre registró controles de cambio de texto, lo que podría llegar a considerarse que no es el informe final y oficial, por lo que se debe considerar ajustar el informe en aras de brindarle a la ciudadanía información confiable y segura.

Recomendación: Publicar en la página web de la Unidad la versión final del informe del estado de las PQRS del mes de septiembre de la vigencia 2018.

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

10



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
NACIONAL
Unidad Administrativa Especial
Catastro Digital

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

5.3 Verificación de la eficacia y efectividad de los controles del riesgo “Posible incumplimiento en los seguimientos e informes del estado de la Voz del Ciudadano” asociado a las PQRS Proceso Captura de Información

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, numeral 7.2.2 Gestión de los riesgos institucionales *“hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales. Estos eventos pueden tener un impacto negativo, positivo o de ambos tipos a la vez 14. Los de impacto negativo pueden interferir en la creación de valor o bien afectarlo de forma importante, en tanto que pueden lesionar la imagen institucional así como entorpecer la operación, la estrategia u otros aspectos relacionados con la prestación del servicio. Por su parte, los eventos de impacto positivo pueden compensar los negativos o representar oportunidades, ayudando a la creación de valor o a su conservación...”*

Situación evidenciada

Según el reporte de monitoreo a los riesgos del tercer trimestre de 2018 del Proceso Captura de Información, se evidenció que se tiene identificado el riesgo “Posible incumplimiento en los seguimientos e informes del estado de la Voz del Ciudadano” asociado a las PQRS, el cual se encuentra ubicado en zona de riesgo residual moderada. Se observó que se definió y desarrolló dos actividades de control “Verificación permanente de las alertas de los PQRS, por las áreas” y “Realizar seguimiento y realizar los informes con antelación a la fechas de vencimiento” de naturaleza preventivo y registrando las siguientes acciones:

Tabla 6: Estado del riesgo “Posible incumplimiento en los seguimientos e informes del estado de la Voz del Ciudadano” del Proceso Captura de Información, segundo semestre -2018.

Riesgo/ Actividad Crítica	Acciones Definidas
<p>Riesgo</p> <p>Possible incumplimiento en los seguimientos e informes del estado de la Voz del Ciudadano</p> <p>Actividad crítica</p> <p>*Verificar que las PQRS se encuentren cerradas con respuesta.</p> <p>*Revisar y aprobar el informe</p>	<p>1. Enviar semanalmente correos a las dependencias para realizar seguimiento a las PQRS que se encuentran en trámite y dar cumplimiento a los términos de respuesta.</p> <p>2. Preparar con suficiente antelación los informes de PQRS para dar cumplimiento a los términos de entrega a Veeduría y al Comité Directivo de la Unidad.</p>
<p>Observaciones OCI :</p> <p>1. Mediante correo electrónico del 8 de enero de 2018, la GCAU frente a la solución de los requerimientos ciudadanos y prevención de riesgos relacionados con las PQRS, se señaló que para el segundo semestre de la vigencia 2018, realizó las siguientes actividades:</p> <p>*El funcionario de la GCAU encargado del aplicativo “Bogotá Te Escucha” SDQS, envió semanalmente correo a las dependencias con el reporte de los requerimientos que aún se encuentran en trámite de tal manera que facilite el seguimiento en la oportunidad de las respuestas.</p> <p>*Se creó el usuario y clave para el registro de PQRS en el aplicativo “Bogotá Te escucha” -SDQS a cada líder de servicio en los diferentes SuperCADES donde hace presencia la Unidad (CAD, Américas, Bosa, Suba, 20 de julio y Engativá).</p> <p>*Se realizó capacitación sobre el registro de las peticiones en el SDQS a la coordinadora del SuperCADE CAD en junio y reinducción en diciembre.</p> <p>*Fue remitido a los funcionarios asignados a la atención de SDQS en las diferentes dependencias de la UAEDC, presentación recordando los términos establecidos en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 para dar respuesta a las diferentes solicitudes, así como la guía ciudadana para la Gestión de las PQRS generada por la Veeduría Distrital y el Nodo Intersectorial PQRS.</p>	

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

R



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
Catastro Digital

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

Riesgo/ Actividad Crítica	Acciones Definidas
<p>2. Con respecto a los informes del estado de las PQRS, se observó la publicación de los informes mensuales presentados a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C y a la Veeduría Distrital en el enlace http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co, los cuales de igual forma fueron socializados en el Comité Directivo de acuerdo a las actas y presentaciones que soportan los informes presentados del segundo semestre de la vigencia 2018.</p>	

Fuente: Elaboración propia de la auditoría con base en la información registrada en la matriz de riesgos del Proceso Captura de Información y las evidencias remitidas por la GCAU.

Adicionalmente, la Gerencia Comercial de Atención al Usuario, frente a la pregunta ¿Cuáles han sido los correctivos dirigidos a fortalecer el servicio frente a las técnicas de atención al usuario? señaló: *"... que con el objeto de fortalecer el servicio en 2018 se gestionó con la Subgerencia de Recursos Humanos una evaluación de las competencias relacionadas con el servicio a los funcionarios de la GCAU, dicha evaluación se desarrolló y estamos a la espera de los resultados para definir las acciones que permitan mejorar las competencias de estos"*.

Frente a lo expuesto esta auditoría verificó con la Subgerencia de Recursos Humanos que entre el 19 de junio y el 05 de julio se programó realizar las pruebas psicotécnicas: BF 5: mide Rasgos dominantes de personalidad, ETIX Predice comportamientos contraproducentes y perfil competencias 2 Balance de cualidades profesionales, las cuales fueron realizadas a 162 servidores, consolidado que sirvió de insumo para la construcción del Plan Institucional de Capacitación vigencia 2019, se incluyeron temas para el desarrollo de competencias de los servidores de cara al usuario así: Técnicas para hablar en público, orientación al resultado, reuniones y comunicación efectiva, administración del tiempo, trabajo en equipo y empoderamiento y por último Certificación en la Norma Sectorial de Competencias Laborales; temas que fueron aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 14 de diciembre de 2018.

De otra parte, la GCAU solicitó la gestión de una capacitación dirigida a todos los funcionarios sobre comunicación con personas con discapacidad auditiva, la cual se llevó a cabo en el mes de diciembre, se enviaron píldoras por parte de la Gerencia al equipo recordando la atención adecuada de los usuarios, situación que se reflejó en el incremento del número de felicitaciones recibidas para los funcionarios a través de los diferentes canales de atención.

Frente al principio de autoevaluación la GCAU considera que los protocolos y estándares implementados para la atención oportuna de las peticiones que se prestan a la ciudadanía han sido adecuados, pero consideran se debe robustecer:

- *"(...) El personal de planta; el movimiento de funcionarios que aceptan encargos que les mejora sus condiciones económicas, debilita a las áreas.*
- *Fortalecimiento de las capacidades de los funcionarios (planta, provisional y contrato) en temas como: manejo de estrés, manejo de conflictos.*
- *Contar con mecanismos tecnológicos que le aporten a la gestión (chat interactivo, respuesta proforma específicas que faciliten la elaboración de las respuestas).*
- *Una vez ingrese la plataforma del nuevo CEL, el trabajo puede ser una buena alternativa para atender las solicitudes, siempre y cuando no sea necesario dejar equipos libres para hacer uso de las VPN's (...)"*.

5.4 Realizar seguimiento a resultados de informes anteriores.

Procedimiento de acciones de mejora código 14-01-PR-02 v.2, actividad 12. Verificar y cerrar acción "Se revisa el cumplimiento del plan de acción definido realizando un análisis de la correspondencia entre el análisis de causas y la

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

definición del plan de acción definido, para asegurar que la causa raíz de la no conformidad real o potencial identificada inicialmente se eliminó o mitigó satisfactoriamente según lo planificado”.

5.4.1 Verificación de la PDA-2018- 352.

Situación evidenciada

Se observó en el aplicativo ISODOC en el proceso captura de información el registro de la PDA- 2017-351 producto de los informes generado por la OCI, en el tema objeto de evaluación:

Situación evidenciada

Tabla No. 7 Estado de la PDA-2017-351

Verificación de acciones	Observaciones
<p>PDA-2017-351</p> <p>A partir del seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias del primer semestre 2018, se evidenció que el indicador “atención de requerimientos recibidos por Cordis y SDQS” (SIC) no permite identificar de manera precisa si el objetivo planteado en el indicador “Identificar la cantidad de peticiones que se responden oportunamente durante el mes” se cumpla para las PQRS atendidas por el SDQS, incumpliendo los términos generales establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, en el que se establece que la Dimensión Evaluación de Resultados se debe apreciar en dos momentos: “a través del seguimiento a la gestión institucional, y en la evaluación propiamente de los resultados obtenidos. Tanto el seguimiento como la evaluación exigen contar con indicadores para monitorear y medir el desempeño de las entidades. Estos indicadores se diseñan en la dimensión de Dirección Estratégica y Planeación, y dada la importancia que tienen, deben enfocarse en los criterios, directrices y normas que orientan la gestión, y en los productos, resultados e impactos derivados de ésta” y en lo establecido en el “Procedimiento Gestión de Indicadores” código 14-01-PR-05 v.3, Condiciones Especiales de Operación No. 3.6 “Cuándo no se logre alcanzar la meta establecida para el indicador, el responsable del proceso deberá establecer las acciones de mejora correspondientes, de acuerdo con el procedimiento Acciones de Mejora.</p>	<p>Se registró en el ISODOC la ACT-2018-853: “proponer fórmula de indicador”, identificando en el modulo de indicadores en el proceso de Captura de Información el indicador “Atención de requerimientos recibidos por cordis y SDQS”. Objetivo del Indicador: * Identificar la cantidad de peticiones que se responden oportunamente durante el mes, área responsable GIC, con un porcentaje de cumplimiento del 100%, estableciendo que la actividad fue eficaz, por cuanto se cierra esta acción.</p> <p>Este indicador tiene como objetivo “Identificar la cantidad de peticiones que se responden oportunamente durante el mes” de requerimientos recibidos por Cordis y SDQS, el cual presenta un resultado de cumplimiento de 78.97/100 debido a la inoportunidad registrada en la atención de trámites relacionados con los rezagos en las revisiones de avalúo. Tema que ha sido objeto de análisis y diversas estrategias para reducir el retraso y del cual ha sido objeto de observaciones por parte de la Contraloría de Bogotá en sus auditorías.</p>

Fuente: ISODOC

6. CONCLUSIONES

Se concluye a partir del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del segundo semestre 2018, que el Sistema de Control Interno es susceptible de mejora según lo observado en el presente informe, para lo cual se deberán implementar acciones tendientes a fortalecer el sistema.

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
PLACIENSA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Bogotá

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


Los resultados presentados en este informe, se refieren sólo a los documentos examinados por la auditora y no se hacen extensibles a otros soportes.

7. RECOMENDACIÓN

Implementar acciones correctivas que den lugar a la eliminación definitiva de la causa raíz de la situación relacionada con la atención de solicitudes fuera de término.

Revisar el formato de respuesta de las PQRS en aras que la información entregada a los ciudadanos sea clara y precisa, indicando el plazo razonable de respuesta del trámite solicitado de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

Informar al Comité Directivo y a la Oficina de Control Disciplinario, con ocasión del informe del estado de las PQRS, las peticiones que fueron contestadas fuera de término para adoptar las decisiones que correspondan.


JOHNY GENDER NAVAS FLOREZ
Jefe Oficina de Control Interno

ELABORÓ Y VERIFICÓ:


ELIANA LÓPEZ R.
Contratista
Revisó: JGNF

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

