



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorias PAA 2024

FECHA: 08 de agosto de 2024

PARA: Dra. Olga Lucia López Morales
Directora UAECD

DE: Diana Karina Ruiz Perilla
Jefe Oficina de Control Interno OCI

ASUNTO: Informe Semestral sobre Atención y Tratamiento a PQRS, Defensor de Ciudadano y Plan de Participación Ciudadana y Control Social

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 08-08-2024 06:42:48

Al Contestar Cite Este Nr.:2024IE15779 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: Sd:131 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/RUIZ PERILLA DIANA

DESTINO: DIRECCION GENERAL/LOPEZ MORALES OLGA LUCIA/ DIRECTORA

ASUNTO: INFORME SEMESTRAL SOBRE ATENCIÓN Y TRATAMIENTO A PQRS

OBS: PROYECTO: LUIS ANDRES ALVAREZ

Respetada Doctora Olga Lucía:

La Oficina de Control Interno OCI, en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno SCI de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD, en ejecución del Plan Anual de Auditorias PAA vigencia 2024, realizó "Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social."

Como resultado de lo anterior, se ha elaborado el Informe final de dicho seguimiento, el cual se le está remitiendo con el presente y sobre el cual a continuación, se presentan sus conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones

Una vez recibidas las observaciones frente al informe preliminar se confirman dos oportunidades de mejora en relación con los radicados 483722024, 596832024, 634722024 y 2836662024, los cuales fueron respondidos fuera del plazo establecido por Ley. Adicionalmente se sugiere que el Comité Institucional de Gestión y Desempeño analice la información sobre la atención y estado de PQRS con mayor frecuencia como instancia estratégica y decisoria sobre el particular, dejando traza de las decisiones que la alta dirección toma para la implementación de medidas preventivas y correctivas y respaldando este criterio tanto en FURAG como la Evaluación del Sistema de Control Interno.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) ha implementado diversas herramientas institucionales destinadas a facilitar la recepción de quejas, sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía. Estas herramientas están diseñadas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y para atender oportunamente las inquietudes y necesidades de los usuarios. Adicionalmente, se ha habilitado un canal específico para la denuncia de actos de corrupción, el cual es gestionado por la Oficina de Control Interno Disciplinario (OCID). Este canal permite la remisión de información relevante para el seguimiento y resolución de estos casos, garantizando transparencia y responsabilidad en la gestión pública.

La OCID ha cumplido con los requerimientos de reporte de información establecidos en la Directiva 001 de 2021, emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica Distrital. Además, se ha destacado en la gestión eficiente de las denuncias relacionadas con presuntos hechos de corrupción, demostrando un compromiso firme con la integridad y la ética institucional.

Por otro lado, la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (SUPAC) ha cumplido con la obligación de reportar oportunamente informes a la Veeduría Distrital. Este proceso se enmarca dentro de sus funciones de control preventivo, asegurando que la información relevante sea supervisada y evaluada de manera adecuada.

En relación con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se ha evidenciado un uso efectivo del aplicativo "Bogotá te escucha". Esta plataforma permite a los ciudadanos verificar el estado de sus trámites de manera sencilla y transparente, facilitando el acceso a la información y mejorando la comunicación entre la entidad y la ciudadanía.

La Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos ha documentado la presentación periódica del estado de las PQRSD a las instancias directivas. Esta práctica constituye un insumo valioso para la toma de decisiones estratégicas, ya que proporciona una visión integral del desempeño de la entidad en la gestión de estas solicitudes.

Finalmente, es importante señalar que los resultados presentados en este informe se basan exclusivamente en los documentos revisados por el auditor. La validez de estos resultados está circunscrita a la evidencia documental disponible y no se extiende a otros soportes que no hayan sido incluidos en la revisión. Esto subraya la necesidad de mantener una documentación exhaustiva y precisa para respaldar todas las actividades de la entidad.

RECOMENDACIONES

- Continuar con el 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.
- Formación Continua: Realizar capacitaciones periódicas al personal sobre la importancia del derecho de petición, los procedimientos internos y las implicaciones legales de su incumplimiento.
- Sensibilización en Atención al Usuario: Capacitar en atención al ciudadano para garantizar un trato respetuoso y eficiente, enfocado en la empatía y la profesionalidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

- Desarrollar procesos de mejora continua, esto es, recopilar y analizar datos sobre PQRSD para identificar tendencias, áreas problemáticas y oportunidades de mejora, así como utilizar encuestas de satisfacción y otros mecanismos para recibir retroalimentación de los ciudadanos sobre el proceso de atención y las soluciones proporcionadas.

Atentamente,

DIANA KARINA RUIZ PERILLA
Jefe Oficina de Control Interno.

Copia: Miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
Elaboró: Luis Andrés Álvarez – Contratista OCI
Revisó: Diana Karina Ruiz Perilla – Jefe OCI.



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: 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: 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 primer semestre de 2024. Referido al rol del defensor del ciudadano, todas 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.

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"*
- 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 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."*



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”.*
- 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”.*

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 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.

5. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

5.1 Verificación al cumplimiento de lineamientos normativos Ley 1474 de 2011 (Art 76) y Decreto 371 de 2010

Se verifican los siguientes criterios normativos:

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”.*



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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 el aplicativo PANDORA cuenta con los siguientes procedimientos adscritos a “Participación ciudadana y experiencia del servicio”: - Procedimiento De Participación Ciudadana Pce-Pr-15 - Procedimiento De Atención Y Radicación De Solicitudes Pce-Pr-14 - Procedimiento De Evaluación De Satisfacción De Los Grupos De Valor Y Grupos De Interés Pce-Pr-09 - Procedimiento Formulación, Ejecución Y Seguimiento De Las Estrategias De Servicio Al Ciudadano Y De Participación Ciudadana Pce-Pr-13 - Procedimiento Atención Pqrs Pce-Pr-04 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: 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</i>	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

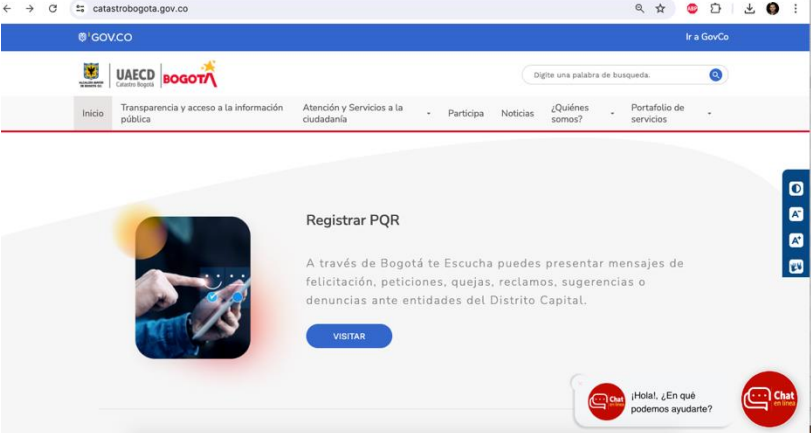


INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<i>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>	relacionada con PQRS. La presentación consistió en la remisión de resultados a la Dirección, previa construcción de informe final, y publicación en enlace web: 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 Segundo semestre de 2023: https://catastrobogota.gov.co/control/informe-de-seguimiento-pqrsd-ii-semester-del-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. Imagen No. 1. Captura pantalla página web UAECD.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	 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 ha puesto a disposición de la ciudadanía herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos, en conformidad con la Ley 1474 de 2011. Asimismo, se han habilitado medios para la denuncia de actos de corrupción, permitiendo hacerlo de manera nominativa o anónima. El acceso a los canales de comunicación vía web está disponible a través de varias rutas del portal, dirigiendo siempre al portal "Bogotá te escucha".



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Por otro lado, como se mencionó anteriormente, la Oficina de Control Interno realizó semestralmente, en cumplimiento de su plan anual de auditorías, el seguimiento al tratamiento de PQRS. Esto se evidenció en la elaboración y publicación regular del informe de seguimiento, el cual sirvió como insumo para la toma de decisiones por parte de las dependencias y la Dirección.

Respecto del criterio No. 2 del Decreto 371 de 2010, en lo que guarda relación con el defensor del ciudadano, se tiene que para el periodo de análisis la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital contó con dos personas quienes ejercieron el rol de defensor, en primer lugar 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

Desde mayo 20 de 2024, a través de la resolución 353 de 2024, el Defensor del Ciudadano designado es el Jefe de Oficina de Planeación y Aseguramiento de Procesos, al cual se le asignaron las funciones a las que hace referencia el Decreto Distrital 847 de 2019. El documento se hizo público en el siguiente enlace:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=154825&dt=S>

Respecto de las actividades para concientizar en los funcionarios 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, 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*



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

(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”.

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.

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 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”

“Artículo 5º: Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así: Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

Parágrafo. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.”

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 enero y el 30 de junio de 2024, y confrontado con lo hallado en el portal “Bogotá te escucha”, se radicaron 2.454 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 1.941 radicaciones equivalentes al 79,10%, e-mail con 211 radicados que equivalen al 8,60%, presencial con 120 radicaciones que corresponden al 4,89%, a través del escrito con 75 radicados que representaron el 3,06%, desde el buzón se presentaron 60 radicados que representaron el 2,44%, canal telefónico fueron 40 radicados que equivalen al 1,63%, vía video llamada se recibieron 5 radicados que significaron el 0,20%, por redes sociales y app móvil 2 radicados representaron cada uno el 0,08%.

5.1.2 PQRSD clasificadas por canal y tipo.

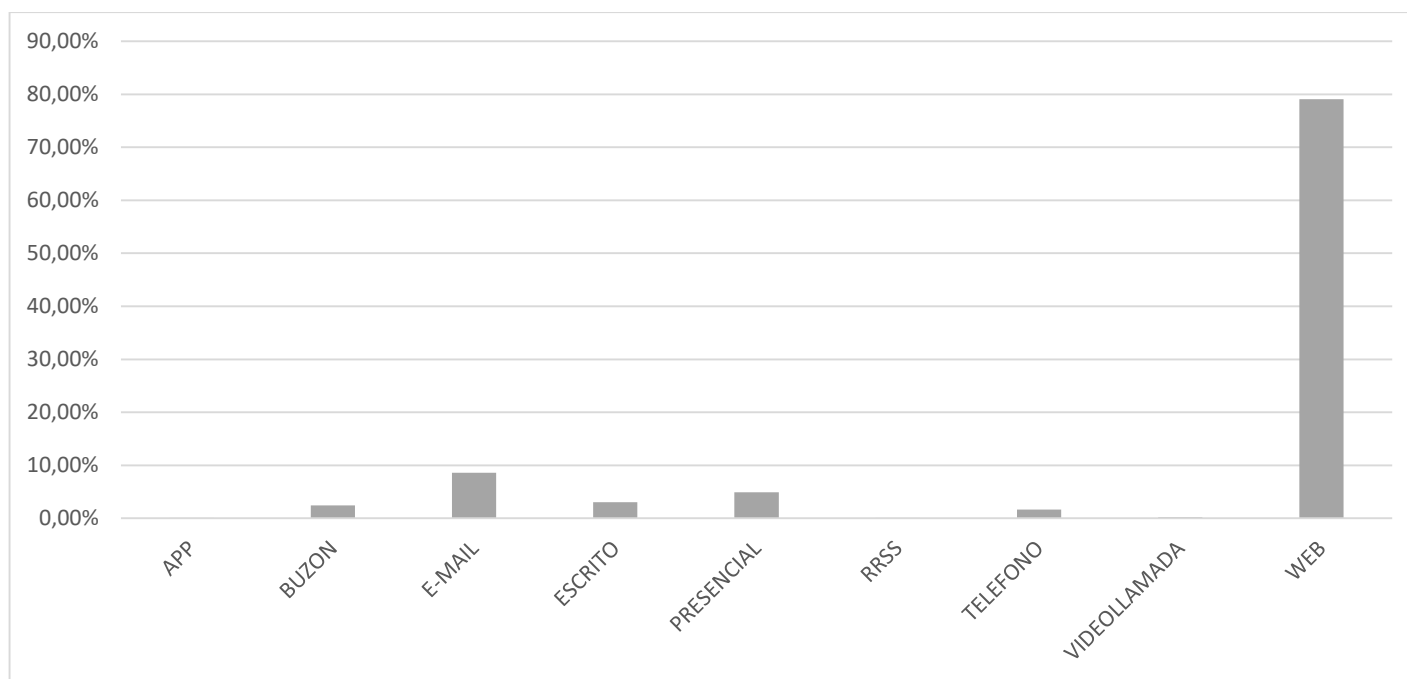
Los tipos de PQRSD más recurrentes durante el período objeto de seguimiento en su orden fueron: los derechos de petición de interés particular con 1.221 solicitudes que representaron el 49,76%, seguido de reclamos con 341 solicitudes que equivalen al 13,90%, solicitud de consulta con 233 equivalentes al 9,49% y las solicitudes de acceso a la información en 185 ocasiones, es decir, el 7,54%.

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.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el primer semestre 2024.



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 primer semestre 2024.

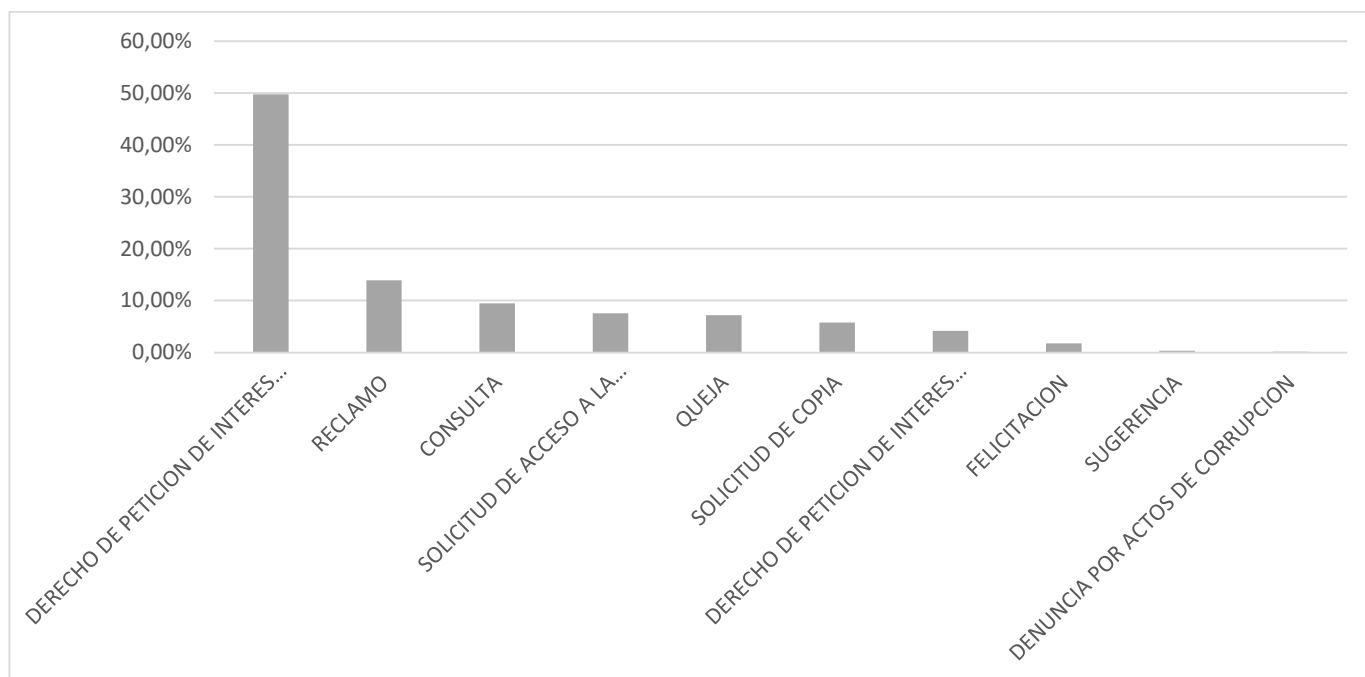
Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Web	1941	79,10%
Email	211	8,60%
Presencial	120	4,89%
Escrito	75	3,06%
Buzon	60	2,44%
Telefono	40	1,63%
Videollamada	5	0,20%
App-aplicacion movil	1	0,04%
Redes sociales	1	0,04%
Total	2.454	100,00%

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



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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



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	% solicitudes
Derecho de peticion de interes particular	1.221	49,76%
Reclamo	341	13,90%
Consulta	233	9,49%
Solicitud de acceso a la informacion	185	7,54%
Queja	176	7,17%
Solicitud de copia	141	5,75%
Derecho de peticion de interes general	102	4,16%
Felicitation	43	1,75%
Sugerencia	8	0,33%
Denuncia por actos de corrupcion	4	0,16%
Total	2.454	100,00%

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



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 (49,76%) 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 fueron la categoría con mayor número de registros en el primer semestre de 2024. Se encontró que estos estuvieron relacionados con trámites no inmediatos, como la revisión de avalúos, aclaraciones y correcciones de áreas, 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.

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. Asimismo, se observó que esta clasificación incluyó situaciones en las que se había presentado alguna petición que no fue considerada como tal debido a tener un procedimiento autónomo. Esta situación se había informado al peticionario, quien decidió presentar un “reclamo” por la 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)”*. En consecuencia, en el caso concreto, se encontró que estas peticiones están relacionadas con solicitudes de trámites previos, en las cuales la ciudadanía requiere información sobre el estado de dichos trámites. Según la información aportada, se halló que el 97% de las consultas fueron presentadas vía web.

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 cuarta tipología con mayor radicados representando el 7,54%, siendo la solicitud de certificación catastral el subtema más recurrente.

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 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 enero y el 30 de junio de 2024, concluyendo que las peticiones fueron atendidas con oportunidad en la mayoría de los casos.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

A partir de la información proporcionada por la Subgerencia, la cual proviene del portal "*Bogotá te escucha*", se halló en principio que en 7 ocasiones se presentaron vencimientos de los términos de respuesta previstos por la ley. Esto se debió a diferentes razones, la primera de ellas registrada como cierre por vencimiento del término de ampliación o aclaración en la petición por parte de los ciudadanos, conforme a lo establecido en el 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.”

La relación de las peticiones que se hallaron con respuesta extemporánea es la siguiente:

Tabla 4. Petición radicada por el SDQS que registra respuesta fuera de término

Ítem	Número Petición	Tipo De Requerimiento	Días vencimiento
1	483722024	Derecho de peticion de interes particular	19
2	596832024	Derecho de peticion de interes particular	20
3	634722024	Derecho de peticion de interes particular	18
4	1995442024	Derecho de peticion de interes particular	89
5	2374782024	Derecho de peticion de interes particular	153
6	2836662024	Solicitud de acceso a la informacion	22
7	2885582024	Derecho de peticion de interes particular	13

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

Ahora bien, revisando la información allegada se encontró que de los 7 radicados anteriormente citados, en 3 de los casos se encontró que las PQRSD se registraron incorrectamente las fechas de radicación, al reportar en Bogotá



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Te Escucha una fecha posterior a la del Cordis. Así las cosas, se encontró vencimiento efectivo de los términos s en 4 casos.

(OM) A partir del “Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y 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 483722024, 596832024, 634722024 y 2836662024 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.

A fin de verificar el cumplimiento de los criterios normativos antes mencionados, se concluye que, para una población finita de 2.454 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 enero y el 30 de junio de 2024 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. 9.

Se evidenció que el 60,2% 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 involucra 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.

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 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 306 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito, siendo la Secretaría de Hacienda la receptora en el 70,23% de los casos.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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 Criterio No. 4 señala: “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 la Gerente de Infraestructura de Datos Espaciales *IDECA* mediante memorando 2024IE13708, quien desempeñó las funciones como defensor del ciudadano hasta mayo 20 de 2024, 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:

“La UAECD dispone de los siguientes medios virtuales para la atención al ciudadano:

Página web: www.catastrobogota.gov.co

Agenda a un clic: <https://www.catastrobogota.gov.co/agenda/inicio-agenda>

Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá www.ideca.gov.co

Catastro en Línea: <https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/cel/#/home>

Tienda Virtual: <https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/tienda-virtual/>

Ventanilla de la Construcción VUC <https://vuc.habitatbogota.gov.co/>

Chat virtual ingresando a la página web de Catastro Bogotá

Videollamada (previo agendamiento)

Redes sociales

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha: Radicación de Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias (PQRS) <https://www.catastrobogota.gov.co/solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias>

Correo electrónico: defensordelciudadanouaecd@catastrobogota.gov.co

- Redes sociales: Facebook, Youtube Red X. “



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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. 5. 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.	
<i>“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.</i> <i>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.</i> <i>“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.”</i>	Se evidenció que la entidad cumple con el lineamiento establecido, según lo observado 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 radicación. Estos requerimientos son direccionados y atendidos por el procedimiento de Gestión Disciplinaria”. Adicionalmente, a través del sistema “Bogotá te escucha”, se observó que las denuncias radicadas por los ciudadanos fueron direccionadas a la Oficina de Control Disciplinario. Revisada la página web de la entidad, se encontró un botón visible que conduce al canal de denuncias por corrupción, ajustándose a lo demandado en el criterio 1 de la Directiva 001 de 2021. 



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

	Asimismo, se procedió a revisar, dentro de los procesos de gestión del talento humano y gestión contractual, la existencia de formatos anexos al procedimiento en los que servidores o contratistas se comprometían a guardar la confidencialidad de los procesos a los que tengan acceso. En este sentido, se encontraron los siguientes 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	
<i>“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.”.</i>	Se observó que en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 001 de 2021, la Oficina de Control Disciplinario, presentó mediante memorando de ingreso a la Secretaría Jurídica Distrital No. 1-2024-5161 de 16 de abril de 2024 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 primer semestre de 2024 se dio apertura a tres (3) procesos por presunta falta disciplinaria con origen en denuncias hechas por la ciudadanía a través de los canales de atención.





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Tabla No. 6. Procesos Disciplinarios con origen en SDQS.

Denuncias por presuntos actos de corrupción		
Número de proceso	Asunto	Estado actual
024/2024	Anónimo refiere presuntas irregularidades asociadas con los nombramientos efectuados en la Entidad.	Auto inhibitorio No. 094 de 19/03/2024
031/2024	Presunto delito contra la administración pública	Auto de apertura de indagación previa No.176 del 16/07/2024
035/2024	Presunta falsedad documental	Reparto

Fuente: información remitida por la OCID.

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 792 tutelas por la presunta violación del derecho de petición, coincidiendo en algunos casos con otras presuntas vulneraciones de derechos. La mayoría de estas tutelas hacían referencia a solicitudes catalogadas en la Unidad como trámites no inmediatos, entre los cuales se mencionan: rectificación de uso de predio, suspensión o revocatoria de resoluciones, y actuaciones relacionadas con avalúo catastral, entre otros.

A partir de la información recibida, se halló que de las 792 tutelas mencionadas, en 308 casos se falló desfavorablemente en última instancia, ordenando a la Entidad responder de fondo la petición presentada. En 92 casos, la acción se terminó antes de la emisión de la sentencia; en 46 casos se negó la impugnación; y en 346 casos se falló favorablemente en primera o segunda instancia.

La defensa de la Unidad, basada en los casos revisados, se centró en exponer ante el juez de conocimiento que los trámites presentados por los accionantes correspondían a solicitudes de carácter especial, regidas por normas jurídicas específicas como las Resoluciones 1149 de 2021 y 1055 de 2012 del IGAC, entre otras. Estas normas requieren el cumplimiento de varias etapas explicadas según el trámite solicitado, por lo cual se argumentó que no son susceptibles de ser accionadas vía tutela, al no tratarse de derechos fundamentales. Además, se comprobó que las acciones resueltas a favor de la entidad, tanto en primera como en segunda instancia, se debieron a que el juez de conocimiento pudo comprobar la carencia actual de objeto por hecho superado, es decir, la remisión efectiva de la respuesta a la petición, la falta de legitimación por pasiva de la entidad, entre otros motivos.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

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 Secretaria 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 enero a junio de 2024 en los tiempos que a continuación se describen:

Tabla 7: Publicación informes a Veeduría Distrital.

Periodo del informe	Fecha de publicación
Diciembre	13/01/2024
Enero	15/02/2024
Febrero	13/03/2024
Marzo	11/04/2024
Abril	14/05/2024
Mayo	14/06/2024

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 v5 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.*



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Situación evidenciada

Se pudo comprobar que la Gerencia Comercial de Atención al Ciudadano presentó el estado de las PQRS al Comité Institucional de Gestión y Desempeño para el periodo enero a abril de 2024 el 16 de mayo de 2024

Se verificó que en la citada acta 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 y estado de requerimientos que han vencido.

(OM) A partir del “Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social” y realizada la verificación de las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se encontró que la presentación del estado de PQRS es susceptible de mejora, aún cuando el procedimiento “PCE-PR-04 v5 Atención PQRS” no indique periodicidad, considera esta oficina que poner en consideración del Comité la información de la atención con mayor frecuencia, facilita la toma de medidas preventivas o correctivas, de cara a mejorar la atención a la ciudadanía.

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”.

Situación evidenciada:

Se evidenció que la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos generó el documento “Estrategia Y Plan De Rendición De Cuentas Unidad Administrativa Especial De Catastro Distrital 2024”, en el cual se encontró la realización de un diagnóstico de la situación hallada a 2023, el cual se resume en los siguientes términos:

1. Ejecución Total de Actividades:
 - Se logró el 100% de las actividades programadas para la rendición de cuentas.
2. Autodiagnóstico:
 - La Unidad carece de un equipo formal de rendición de cuentas, lo que genera actividades desarticuladas.
 - La ausencia de un equipo formal implica la falta de mecanismos de capacitación para los funcionarios.
3. Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas:



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Es necesario mejorar la identificación y planificación institucional de los derechos garantizados y asociarlos a las metas y actividades.
 - Deben formularse retos, objetivos, metas, indicadores, actividades y presupuestos para cada etapa de la estrategia de rendición de cuentas.
4. Resultados del FURAG:
- Índice de rendición de cuentas: 73.6 de cumplimiento.
 - No se incluyeron los grupos de valor en el diseño de la estrategia de rendición de cuentas 2023.
5. Encuesta a Funcionarios:
- Propuestas para mejorar los espacios de diálogo ciudadano incluyen:
 - Realización de espacios presenciales de diálogo.
 - Construcción conjunta de la información.
 - Desarrollo de aplicaciones móviles para la consulta de información.
 - Mayor promoción de las etapas de planeación, informes de gestión y evaluación.
6. Encuesta a Grupos de Valor (Octubre 2023):
- Preferencia de recibir información trimestralmente a través de la página web y redes sociales.
 - Canales de comunicación preferidos:
 - 57% prefieren el correo electrónico.
 - 21% prefieren redes sociales.
 - 21% prefieren la feria de servicios.
 - Temas de mayor interés:
 - Trámites, productos y servicios (17%).
 - Planeación y ejecución presupuestal (14% cada uno).
 - Procesos de contratación y ejecución de proyectos de inversión (11% cada uno).

El resumen sintetiza los principales hallazgos y resultados del ejercicio de rendición de cuentas de la Unidad durante el año 2023, destacando la ejecución de actividades, el diagnóstico de necesidades internas, la estrategia de rendición de cuentas y la percepción de los funcionarios y grupos de valor.

En desarrollo del citado plan, se encontró que la Unidad ha formulado espacios de diálogo ciudadano durante el periodo de análisis, tal y como se evidencia a continuación:

Imagen No. 1



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA



https://www.facebook.com/CatastroBogota?locale=es_ES

Fuente:

Se encontró que los anteriores espacios fueron creados a través de Facebook live y anunciados días antes de su realización.

De otro lado, se halló que la Unidad creó piezas visuales que orientaron a la ciudadanía respecto de la atención de PQRS al interior de la entidad, esto de la siguiente manera:

Imagen No. 2



Fuente: https://www.facebook.com/CatastroBogota?locale=es_ES

Al corte del informe no se ha realizado audiencia de rendición de cuentas, encontrándose ajustado al Plan formulado.

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 2024, en el cual se valoraron los riesgos identificados y las acciones del plan de tratamiento. Respecto de los riesgos de gestión se identificaron seis con la siguiente calificación:

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- 1. Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad de los ciudadanos debido a incumplimiento en la implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano: moderado.
- 2. Posibilidad de afectación reputacional por inconformidad del usuario frente a la atención recibida debido a incumplimiento de la oportunidad en la atención de solicitudes que se reciben por los canales de atención de acuerdo con la capacidad operativa: alto.
- 3. Posibilidad de afectación reputacional por reprocesos debido a inconsistencia en las radicaciones de los trámites catastrales solicitados: alto.
- 4. Posibilidad de afectación reputacional por desconocimiento por parte de los usuarios del resultado del trámite Catastral debido a incumplimiento en la gestión de notificaciones por la falta de asignación de radicaciones a notificar transferidas por las áreas técnicas: alto.
- 5. Posibilidad de afectación reputacional por aumento en los tiempos de respuesta al ciudadano y posibles 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.
- 6. Posibilidad de afectación reputacional por desinformación de los ciudadanos para la gestión de sus trámites y la labor misional de la Unidad debido a incumplimiento del Plan de participación ciudadana: moderado.

Según seguimiento al plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR, correspondiente al primer trimestre de 2024 del Proceso Participación Ciudadana y experiencia del Servicio, se reportó que no hubo materialización de riesgos.

Respecto de los riesgos de corrupción, se registró uno calificado como “Alto”: *Posibilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros por el incumplimiento en la gestión de los contratos (seguimiento y facturación)*. Según seguimiento plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR del primer trimestre de 2024, 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 ejecución 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-v4)*”. De lo cual se observó:

Tabla No. 8 . Ejecución de Controles





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

CONTROL PCE-PR-04 V5 PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS.	Ejecución del control 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.

Hallazgos:

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	(OM) A partir del “Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y 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 483722024, 596832024, 634722024 y 2836662024 fueron respondidos extemporáneamente por parte de las áreas respectivas, pudiendo conllevar esto al incumplimiento de lo estipulado en el artículo 14 “ <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i> ” de la Ley 1755 de 2015, no habiendo documentos que soporten la solicitud de ampliación de término o de información por parte del peticionario.		X	El artículo 14 “ <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i> ” de la Ley 1755 de 2015	Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Información enviada por la Subgerencia.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
2	OM) A partir del “Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRS, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social” y realizada la verificación de las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se encontró que la presentación del estado de PQRS es susceptible de mejora, aún cuando el procedimiento “PCE-PR-04 v5 Atención PQRS” no indique periodicidad, considera esta oficina que poner en consideración del Comité la información de la atención con mayor frecuencia facilita la toma de medidas preventivas o correctivas, de cara a mejorar la atención a la ciudadanía.		x	PCE-PR-04 v5 Procedimiento Atención PQRS	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano.	Información enviada por la OAPAP.

6. CONCLUSIONES

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) ha implementado diversas herramientas institucionales destinadas a facilitar la recepción de quejas, sugerencias y reclamos por parte de la ciudadanía. Estas herramientas están diseñadas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y para atender oportunamente las inquietudes y necesidades de los usuarios. Adicionalmente, se ha habilitado un canal específico para la denuncia de actos de corrupción, el cual es gestionado por la Oficina de Control Interno Disciplinario (OCID). Este canal permite la remisión de información relevante para el seguimiento y resolución de estos casos, garantizando transparencia y responsabilidad en la gestión pública.

La OCID ha cumplido con los requerimientos de reporte de información establecidos en la Directiva 001 de 2021, emitida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Secretaría Jurídica Distrital. Además, se ha destacado en la gestión eficiente de las denuncias relacionadas con presuntos hechos de corrupción, demostrando un compromiso firme con la integridad y la ética institucional.

Por otro lado, la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano (SUPAC) ha cumplido con la obligación de reportar oportunamente informes a la Veeduría Distrital. Este proceso se enmarca dentro de sus funciones de control preventivo, asegurando que la información relevante sea supervisada y evaluada de manera adecuada.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

En relación con la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se ha evidenciado un uso efectivo del aplicativo "Bogotá te escucha". Esta plataforma permite a los ciudadanos verificar el estado de sus trámites de manera sencilla y transparente, facilitando el acceso a la información y mejorando la comunicación entre la entidad y la ciudadanía.

La Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos ha documentado la presentación periódica del estado de las PQRSD a las instancias directivas. Esta práctica constituye un insumo valioso para la toma de decisiones estratégicas, ya que proporciona una visión integral del desempeño de la entidad en la gestión de estas solicitudes.

Finalmente, es importante señalar que los resultados presentados en este informe se basan exclusivamente en los documentos revisados por el auditor. La validez de estos resultados está circunscrita a la evidencia documental disponible y no se extiende a otros soportes que no hayan sido incluidos en la revisión. Esto subraya la necesidad de mantener una documentación exhaustiva y precisa para respaldar todas las actividades de la entidad.

A partir del *"Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y 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 483722024, 596832024, 634722024 y 2836662024 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.

A partir del *"Informe Semestral sobre atención y tratamiento a PQRSD, defensor de ciudadano y Plan de participación ciudadana y control social"* y realizada la verificación de las actas del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, se encontró que la presentación del estado de PQRSD es susceptible de mejora, aún cuando el procedimiento *"PCE-PR-04 v5 Atención PQRS"* no indique periodicidad, considera esta oficina que poner en consideración del Comité la información de la atención con mayor frecuencia facilita la toma de medidas preventivas o correctivas, de cara a mejorar la atención a la ciudadanía.

7. RECOMENDACIONES

- Continuar con el 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.
- Formación Continua: Realizar capacitaciones periódicas al personal sobre la importancia del derecho de petición, los procedimientos internos y las implicaciones legales de su incumplimiento.
- Sensibilización en Atención al Usuario: Capacitar en atención al ciudadano para garantizar un trato respetuoso y eficiente, enfocado en la empatía y la profesionalidad.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Desarrollar procesos de mejora continua, esto es, recopilar y analizar datos sobre PQRSD para identificar tendencias, áreas problemáticas y oportunidades de mejora, así como utilizar encuestas de satisfacción y otros mecanismos para recibir retroalimentación de los ciudadanos sobre el proceso de atención y las soluciones proporcionadas.

DIANA KARINA RUIZ PERILLA
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luis Andrés Álvarez – Abogado Contratista OCI.

Revisó: Astrid Cecilia Sarmiento Rincón – Profesional Especializado OCI

Copia: SUPAC, OAPAP, OCID, IDECA.