SSeleccionar tipo de Informe:

Evaluación

 Seguimiento Auditoría de Gestión

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2021**,** a continuación, se presentan los resultados del informe citado dirigido del director de la UAECD con copia a las áreas o procesos involucrados

Proceso (s): Captura de Información.

Subproceso (s): Conservación Catastral y Atención de Trámites.

**NOMBRE DEL INFORME:**

Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al primer semestre de 2021

**1. OBJETIVO GENERAL**

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el primer semestre de la vigencia 2021, 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 ante la UAECD y en los puntos de atención en donde haga presencia la entidad, correspondiente al primer semestre de 2021.

**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.*
* 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 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”*
* 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.”.*
* Circular 003 de 2020 de la Subsecretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Actualización manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”.
* Acuerdo 005 de 2020 “*Por el cual se determinan las reglas de organización, funcionamiento y estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, 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.”.*
* Procedimientos cargados en SGI:
* Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v5.
* Atención canal escrito: 03-02-PR-02-v6.
* Atención canal virtual: 03-02-PR-03-v3.
* Atención canal telefónico: 03-02-PR-04-v10.
* Voz del ciudadano: 03-02-PR-09-v7.

**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 Gerencia Comercial de Atención al Usuario, la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos y la Oficina de Control Interno Disciplinario, 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 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** |
| --- | --- |
| *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.* | La Gerencia Comercial y de Atención al Usuario (GCAU) 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, de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo 005 de 2020 “*Por el cual se determinan las reglas de organización, funcionamiento y estatutos de la Unidad**Administrativa Especial de Catastro Distrital, y se dictan otras disposiciones*”, artículo dieciséis 27, numeral.7.Para el conocimiento de la ciudadanía, desde el 5 de agosto de 2019, en la página [www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co), en el botón *“Atención Usuarios”* (http://www.catastrobogota.gov.co/contacto/gerencia-comercial-y-de-atencion-al-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.”.*Se verificó que en aplicativo ISODOC, cuenta con los procedimientos:* Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v5.
* Atención canal escrito: 03-02-PR-02-v6.
* Atención canal virtual: 03-02-PR-03-v3.
* Atención canal telefónico: 03-02-PR-04-v10.
* Voz del ciudadano: 03-02-PR-09-v7.

Imagen 1. Captura pantalla SGI – Procedimientos.Fuente: http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistritalNew/isodocNew/consultas.nsf/Principal?OpenFrameSetLos anteriores procedimientos se encuentran 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 el aplicativo ISODOC siguiendo la ruta: http://sgi.catastrobogota.gov.co/catastrodistrital/isodoc/inicio.nsf?OpenDatabase.  |
| *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.* | Según los archivos de la Oficina de Control Interno, y lo publicado vía web, se evidenció que se presentó informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRSD, los resultados fueron publicados en la página web de la entidad conforme se fueron elaborando y presentando a la Dirección para conocimiento de la ciudadanía: http://www.catastrobogota.gov.co/control?field\_clasificacion\_target\_id=62&page=1.  |
| *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.* | Se evidenció que la página www.catastrobogota.gov.co cuenta con el enlace de acceso a *“Bogotá Te escucha”* 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”.* Es por medio de este enlace que puede presentarse una petición o hacer seguimiento a las que se encuentren en trámite, teniendo el mismo formato electrónicos que facilitan la presentación tras un registro, y ofrece la opción de radicación anónima de peticiones. Ver Imagen No.1.Imagen No. 2. Captura pantalla página web UAECD. Fuente: https://www.catastrobogota.gov.co/ |

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

Efectuada la verificación al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, se concluye que la UAECD ofreció las herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos, así como también las que legalmente se concibieron para la denuncia de actos de corrupción.

Con relación de la vigilancia que la Oficina de Control Interno realiza al tratamiento legal de las PQRS, se evidenció la elaboración y publicación regular, cada semestre, del informe de seguimiento, teniendo lugar con la presentación de este informe el seguimiento al primer semestre de 2021, tal y como pudo evidenciarse en la página web.

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

Ley 1474 de 2011, Artículo 76 Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.*

La Ley 1755 de 2015, establece en su Artículo 14. *“Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: (…)*

*1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*

*2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.*

Artículo 21. *“funcionario sin competencia.* *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.*

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:*

1. *Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.*
2. *(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.”*

El Procedimiento Atención Canal Presencial, ítem 10. Abrir Buzón de Sugerencias, establece que:

*“El funcionario de la UAECD encargado del servicio abre los buzones los días martes, de ser festivo al día siguiente y el viernes o el último día hábil de la semana, en compañía del Coordinador del punto de la RED CADE respectivo. (…) Cuando no se encuentre el Coordinador del punto de la RED CADE, en las fechas indicadas, el funcionario de la UAECD abrirá el buzón y dejará constancia en el Acta de la ausencia del coordinador del punto de servicio.”*

**Situación evidenciada**

Utilizando como insumo la información enviada por la GCAU vía correo electrónico, *para* el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021 se radicaron 2.323 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:

Los canales más utilizados por la ciudadanía para radicar sus solicitudes fueron la página web con 1.888 radicaciones equivalentes al 81,27%, E-mail con 261 radicaciones que corresponden al 11,24%, canal escrito registró 95 radicados que representan el 4,09&, vía telefónica con 44 peticiones correspondientes al 1,89%, presencialmente se presentaron 29 radicaciones que son el 1,25% y a través del buzón 6 solicitudes que representan el 0,26%.

En el transcurso de la evaluación se revisaron las actas de apertura de los buzones de los siete *Supercades*, suscritas entre el 4 de enero y el 29 de junio de 2021. Encontrándose en ellas suspensiones temporales del servicio de los supercades, con ocasión de los aislamientos preventivos generales y por localidades, y la suspensión por cierre debido a las jornadas de protesta que comenzaron en abril de 2021.

Se encontró la suscripción de las actas de apertura de los buzones de sugerencia los martes o viernes de cada semana siguiendo el consecutivo, registrando la cantidad de formatos diligenciados y el tipo de requerimiento. Se encontró que las actas están debidamente firmadas, con el lleno de requisitos, y puestas a disposición de la GCAU en consonancia con el “*Procedimiento Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v5*” actividades de la 10 a la 17 referidas a la apertura de buzón.

**5.1.1.1 PQRSD clasificadas por canal y tipo.**

Con relación a los requerimientos por tipo de petición, los más recurrentes durante el período objeto de auditoría en su orden fueron: los derechos de petición de interés particular con 1.312 solicitudes que representaron el 56,48%, seguido de reclamos con 355 equivalentes al 12,28% y los derechos de petición de interés general 214 ocasiones, es decir, el 9,21%.

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 GCAU para el periodo comprendido entre enero 1 y junio 30 de 2021.

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el primer semestre 2021.

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 2021.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Canal de atención** | **Número de solicitudes** | **Porcentaje de solicitudes** |
| Web | 1.888 | 81,27% |
| E-mail | 261 | 11,24% |
| Escrito | 95 | 4,09% |
| Teléfono | 44 | 1,89% |
| Presencial | 29 | 1,25% |
| Buzón | 6 | 0,26% |
| **Total** | **2.323** | **100,00%** |

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

Gráfica 2: Número de peticiones destacadas por tipología en el primer semestre 2021.

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 primer semestre 2021

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Canal de atención** | **Número de solicitudes** | **Porcentaje de solicitudes** |
| Derecho de petición de interés particular | 1312 | 56,48% |
| Reclamo | 355 | 15,28% |
| Derecho de petición de interés general | 214 | 9,21% |
| Consulta | 156 | 6,72% |
| Solicitud de acceso a la información | 112 | 4,82% |
| Queja | 76 | 3,27% |
| Solicitud de copia | 65 | 2,80% |
| Felicitación | 22 | 0,95% |
| Denuncia por actos de corrupción | 7 | 0,30% |
| Sugerencia | 4 | 0,17% |
| **Total** | **2.323** | **100,00%** |

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

De nuevo en este seguimiento se evidencia el impacto de la pandemia del Covid-19, las medidas de aislamiento social decretadas por el gobierno nacional y local y la recepción de requerimientos, toda vez que, en el informe anterior hubo un aumento en la recepción de PQRSD respecto del periodo 2020-I pero con una continua baja en los canales que requieren presencia de los ciudadanos, y en ésta ocasión, si bien aumentó sensiblemente la presentación de requerimientos vía presencial, en los buzones continúa reduciéndose (16,48% en 2019 II, 2,64% en 2020 I, 0,36% en 2020 II y 0,26% en 2021 I). A continuación, se presenta la recepción de PQRSD en canales de atención presencial/buzón para los tres periodos inmediatamente anteriores y el presente:

Grafica 3: Incidencia pandemia Covid-19 en canales presenciales.

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

En las variaciones de los números de recepción de PQRSD en canales que exigen presencia ciudadana, presumiblemente tienen injerencia directa y previsible las medidas de aislamiento; pues en la revisión de las actas de apertura, y en documento anexo de seguimiento aportado por la GCAU, se da cuenta de los cierres generales y por localidades que afectaron la red de Cade, y los que con ocasión de las protestas implicaron cierre de sedes. Estos datos se documentan en el presente informe de manera ilustrativa para la toma de decisiones.

De la revisión de radicaciones, la tipología *“reclamos”* pudo establecerse que estuvieron relacionados en su mayoría con solicitudes de trámites no inmediatos que tienen un proceso autónomo a cargo de la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica, así mismo, se encontró que se presentaron situaciones en las que se había presentado alguna petición, que no fue considerada como tal y se había informado de tal situación indicando el trámite, y el ciudadano consideró presentar el “reclamo” por no resolución de la petición.

Los clasificados como *“Derechos de petición de carácter particular”* por definición del Manual de Atención a la Ciudadanía - SAC-M001 - V03 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*”, y en los casos ingresados a la UAECD se encontró queestuvieron 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 catalogadas como *“Felicitaciones”* son una *“Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública”;* para el periodo de análisis se reportaron 22 radicados, hicieron alusión al servicio brindado en los puntos de atención SuperCADE o de manera especial, refiriéndose a un funcionario en concreto, por el buen servicio prestado por éste.

Las *“Consultas”* 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)”* ylas *“Solicitudes de acceso a la información”* se encontró en el análisis que hicieron referencia a trámites catastrales que adelanta la UAECD y a temas del resorte de otras entidades, las cuales fueron trasladadas por competencia.

Según lo enviado por la GCAU y confrontado con el sistema “*Bogotá te escucha*”, se realizó una revisión a los derechos de petición de carácter particular, reclamos y solicitudes de información, y se encontró que con ocasión de los hechos generadores de éstas antes descritos, las respuestas dadas en cada caso estuvieron referidas a orientar a los ciudadanos indicándoles que al tratarse la petición de un trámite especial, autónomo en la entidad, este involucraba varias etapas y que esta se resolvía en orden de radicación en cumplimiento de la Resolución 70 de 2011 artículo 122, Resolución 1168 de 2013, Resolución Conjunta 1101 de 2020 Instituto Geográfico Agustín Codazzi y Resolución 1055 de 2012 artículo 15 del IGAC respectivamente. En estas situaciones, si bien no se resuelve de fondo la solicitud, se envió respuesta parcial al ciudadano indicando el estado de la solicitud toda vez que la solución de fondo amerita la expedición de un acto administrativo expedido por el área misional.

Con base en la información disponible, se encontró que las peticiones fueron direccionadas a las dependencias de la Unidad bien sea porque el ciudadano identificó la oficina por su especialidad, o porque la GCAU consideró dirigirla a alguna en especial para obtener una respuesta precisa y técnica si se amerita.

Tras la revisión de la información enviada por la Gerencia, se concluye que es ésta misma dependencia la que más requerimientos reporta, con un total de 1.673 equivalentes al 72,02%, seguida de la Subgerencia de Información Física y Jurídica con 341, (14,68%) PQRS a su cargo y la Subgerencia de Información Económica con 188, (8,09%) requerimientos. Estos datos guardan consonancia con el objeto de las radicaciones presentadas ante la UAECD, pues son éstas las áreas que por desarrollo de las funciones adelantan trámites no inmediatos. En el siguiente gráfico se evidencia lo hallado tras el análisis de la información recibida.

Gráfica 4: Requerimientos por dependencia.

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

Tabla 4: Número de peticiones destacadas por dependencia en el primer semestre 2021.

| **Dependencia** | **Número de requerimientos** | **Porcentaje de requerimientos** |
| --- | --- | --- |
| Gerencia Comercial y de Atención al Usuario - GCAU | 1.673 | 72,02% |
| Subgerencia de Información Física y Jurídica – SIFJ | 341 | 14,68% |
| Subgerencia de Información Económica – SIE | 188 | 8,09% |
| Subgerencia de Talento Humano – STH | 46 | 1,64% |
| Gerencia de Información Catastral – GIC | 27 | 1,16% |
| Oficina Asesora Jurídica - OAJ  | 25 | 1,08% |
| Oficina de Control Interno Disciplinario – OCID | 13 | 0,56% |
| Subgerencia Administrativa y Financiera - SAF  | 5 | 0,22% |
| Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos - OAPAP | 3 | 0.13% |
| IDECA | 1 | 0,04% |
| Subgerencia de Operaciones – SO | 1 | 0.04% |
| **Total** | **2.323** | **100%** |

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

Ahora bien, se verificó la información enviada por la GCAU respecto de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021, concluyendo que las peticiones fueron atendidascon oportunidad en la mayoría de los casos.

Se encontraron situaciones en las cuales se reportó extensión de los términos de respuesta, más allá de lo permitido por la ley, y esto obedeció a diferentes razones, la primera de ellas se registra como cierre por vencimiento de término de ampliación o aclaración en la petición por parte de los ciudadanos, esto en los casos previstos por la ley según artículo 17 de la ley 1755 de 2015:

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

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

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

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

Así las cosas, se encontró que en 123 ocasiones la GCAU procedió al cierre por no presentarse aclaración o ampliación por parte del ciudadano, presentándose así el fenómeno del desistimiento. Se procedió a la revisión de 18 casos, así: 194782021, 272602021, 290242021, 321412021, 328702021, 333392021, 418682021, 574422021, 667622021, 756252021, 787142021, 804652021, 821762021, 868522021, 1098752021, 1210962021, 1243242021 y 3179662020, encontrándose que en éstos los ciudadanos se referían a “*certificados catastrales*”, *“certificados de cabida y linderos”, “instrucciones para el acceso a portal web*” y referencia a peticiones presentadas sin datos para identificar el caso; situaciones en las que en término, se solicitó ampliar la información para poder resolver los requerimientos, tras lo cual, no hubo aporte de información por parte del peticionario.

En tres casos se reporta cierre extemporáneo del requerimiento por no competencia de la UAECD, pero no se trasladó a la entidad requerida por encontrarse en curso el trámite de respuesta de lo referido por el ciudadano, es el caso de los números 854062021, 1454852021 y 1500652021.

De otro lado, y realizando una verificación a la oportunidad de respuesta, se halló la situación de once peticiones en las que los tiempos sobrepasaron los términos legales. Al respecto se realizará un análisis a cotinuación tras la presentación de los casos referidos:

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ítem** | **Número Petición** | **Tipo De Requerimiento** | **Días vencimiento** | **Canal** | **Dependencia** |
| 1 | 112572021 | Derecho de petición de interés particular | 1 | Web | SIE |
| 2 | 168142021 | Derecho de petición de interés particular | 1 | Web | SIE |
| 3 | 562302021 | Derecho de petición de interés particular | 3 | Web | SIE |
| 4 | 828662021 | Solicitud de acceso a la información | 1 | Web | SIE |
| 5 | 874912021 | Derecho de petición de interés particular | 2 | Web | OAJ |
| 6 | 1317592021 | Derecho de petición de interés particular | 1 | Web | SIE |
| 7 | 1452422021 | Reclamo | 2 | E-mail | GIC |
| 8 | 1480702021 | Reclamo | 1 | Escrito | SIE |

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

Con base en lo evidenciado, se encontró que los trámites a cargo de la Subgerencia de Información Económica, seis de los once con respuesta extemporánea, en cuatro se refieren a dudas con el cobro del liquidaciones del efecto plusvalía. En los dos restantes, la solicitud número 1317592021se refirió a corrección de información y la 1480702021 a demoras en el trámite de revisión de avalúo.

El requerimiento de número 874912021, a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, versó sobre la solicitud de certificación de contrato de prestación de servicios. La petición de número 1452422021 fue catalogada como un reclamo, y pretendió solicitar respuesta a recurso de reposición, a la cual, se respondió con oficio de respuesta definitiva.

Con relación a los tres requerimientos a cargo de la GCAU, el primero de número 2686862020 se encontró que en la trazabilidad hecha al portal “*Bogotá te escucha*”, se dio cierre por desistimiento tácito del ciudadano al habérsele solicitado información adicional y éste no aportarla. En la petición 2693242020 se le requirió al ciudadano probar la calidad en la que actúa, toda vez que dentro del poder aportado, el poderdante no está acreditado para solicitar informacion ante la UAECD, razón por la cual se da el cierre. Respecto de la petición 3305682020, estuvo la respuesta a cargo de la Secretaría Distrital de Planeación y la UAECD, siendo la primera la receptora inicial, dando traslado a la Unidad en término y así mismo, se cargó información oportunamente y se notificó a los interesados, pero, al revisar la hoja de ruta dispuesta en “*Bogotá te escucha*”, se evidenció el cierre tardío por parte de la Secretaría y por ello el reporte extemporáneo.

**(OM)** Realizada la revisión a las PQRSD correspondientes al primer semestre de 2021, y con base en la información disponible a través del sistema “Bogotá te escucha”, se encontró que los radicados 112572021, 168142021, 562302021 y 1317592021, identificados como “*Derecho petición de interés particular*” fueron respondidos extemporáneamente por parte de la SIE, conllevando al eventual 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.

El informe preliminar fue enviado a la GCAU el 28 de julio de 2021, y dentro del término para allegar comentarios, el 2 de julio de 2021 vía correo electrónico de la Gerente manifestó lo siguiente:

*“Verificación a la oportunidad de respuesta, página 13.*

*De acuerdo a la tabla 5, “Petición radicada por el SDQS que registra respuesta fuera de término”, en relación a las primeras 8 peticiones, es pertinente dejar en este documento que desde la GCAU se alerta quincenalmente a las áreas de la UAECD sobre las peticiones próximas a vencer con el fin que le den prioridad y se contesten dentro de los tiempos establecidos. Para ello se adjuntan los mail enviados donde se muestran las peticiones que se vencieron y los días que faltan para vencerse,*

*También se indica que desde la GCAU se empezará a enviar mail de alertas con periodicidad semanal buscando tener un mayor control sobre estos tiempos de respuesta.*

*Verificación a la oportunidad de respuesta, página 13.*

*De acuerdo a la tabla 5, “Petición radicada por el SDQS que registra respuesta fuera de término”, en relación a las 3 últimas peticiones donde aparece como responsable la GCAU, se indica que estas peticiones fueron contestadas inicialmente por la UAECD dentro de los tiempos y que a su vez la parte que les correspondía responder a la Secretaría de Hacienda y de Planeación, la contestaron con tiempos de 1, 2 y 3 meses después, trasladando la petición a la UAECD ya vencida.*

*Se adjuntan los hojas de ruta donde se evidencia lo antes mencionado y donde se muestra también que al recibir este traslado, la UAECD le da trámite inmediato a la petición.*

*De parte de la UAECD se enviará un mail a la Secretaría General informando sobre el mal manejo del sistema dado por estas entidades a las peticiones mencionadas, dado que estos tiempos afectan la oportunidad en la respuesta dada al peticionario.”*

Con base en lo anterior, respecto del primer punto, se deja en este informe lo manifestado por la Gerencia y el hallazgo formulado inicialmente como Acción Correctiva cambiará a Oportunidad de Mejora, esto teniendo en cuenta que se allegaron evidencias de las acciones adelantadas desde la GCAU para el seguimiento de las PQRSD que se envían a las dependencias, pero también es necesario expresar que hay aspectos suspectibles de mejora, y por ello se forula la OM, en la cual, podrán adelantar la acciones descritas en el correo electrónico. Referente al segundo de los puntos, en lo relacionado con las PQRSD a cargo de la GCAU, se toma nota de lo manifestado, se revisó las hojas de ruta anexas, y se evidenció lo expresado por la Gerencia, por ello se incluye en el presente informe y se excluye de la tabla los radicados relacionados, recomendando a la dependencia la realización de la acción propuesta.

Por otra parte, para verificar el cumplimiento de los criterios normativos antes mencionados, se determinó que, para una población finita de 2.323 requerimientos, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, se debería tomar una muestra de 150 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 2020 por los diferentes canales de atención. Así, al revisar la muestra se observó que las peticiones ciudadanas fueron atendidas con oportunidad, entregando respuestas parciales y de fondo coherentes con el objeto de la petición dentro de los términos de Ley, con el caso particular de las solicitudes relacionadas en la Tabla No. 5.

Así mismo, con la revisión de la muestra se evidenció que el 35,2% 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 involucraba una serie de etapas, y que dichos requerimientos se resolvían en orden de radicación en cumplimiento de las Resoluciones Nos. 70 de 2011 artículo 122 y 1055 de 2012 artículo 15 del IGAC. 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.

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

**Situación evidenciada**

Se evidenció a través de los reportes de las PQRS generados por el administrador del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS *“Bogotá te escucha”,* que se radicaron 88 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito equivalente al 3,79% frente al total de las peticiones (2.323) radicadas en el primer semestre de la vigencia 2021. Las entidades con mayor número de traslados efectuados fueron: Secretaría Distrital de Hacienda con 24 solicitudes, Secretaría Distrital de Planeación con 12 y entidades del orden nacional con 5.

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

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

**Situación evidenciada**

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

|  |
| --- |
| 1. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS. |
| *“2. Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.**Las entidades que reciban denuncias por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán ser registradas, sin excepción, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha”, independientemente del canal de recepción, y clasificadas por el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”, el cual la direccionará de forma automática a la Oficina de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces en dicha entidad u organismo distrital.”.* | Se evidenció que la entidad cumple el lineamiento establecido al observarse en el *“Procedimiento de la voz del ciudadano”* código 03-02PR-09 v. 7, condiciones especiales de operación numeral 3.3 *“Las denuncias por actos de corrupción u otros recibidas por los diferentes canales de atención deberán ser ingresadas directamente al SDQS e informar al usuario el número de radicada. Estos requerimientos son direccionados y atendidos por el procedimiento de Gestión Disciplinaria”.*Adicionalmente se observó a través del SDQS que las denuncias radicadas por los ciudadanos se direccionaron a la Oficina de Control disciplinario. |
| 2. Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS |
| *“Las Oficinas de Control interno Disciplinario o quien haga sus veces en cada entidad u organismo distrital, deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, un informe acerca de las denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, tramitados a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”, así como las acciones adelantadas en cada caso.* *Este reporte se deberá enviar semestralmente, antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año, y deberá contener los campos establecidos en la matriz adjunta a esta directiva como anexo (Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información), guardando en todo caso la reserva de la actuación disciplinaria y salvaguardando la información personal de los quejosos e investigados acorde a la ley de protección de datos personales.”.* | Se observó que en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 001 de 2021, la Oficina de Control Disciplinario, presentó mediante memorando 2021EE12613 del 15 de abril de 2021 informe de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción presentadas en la entidad; registrando que bajo los lineamientos establecidos, esto es “(…) *posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses*”, no hubo denuncias recibidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha”.  |

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

Adicionalmente, con base en la información enviada por la GCAU, se evidenció que durante el primer semestre del 2021 se reportaron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones siete (7) denuncias por posibles actos de corrupción, de las cuales ninguna dio lugar a apertura de expediente, debiendo haber sido trasladadas a otras entidades o dependencias dentro de la Unidad por su naturaleza al no considerarse hechos de corrupción.

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

Se realizó revisión en la plataforma SIPROJ, en la cual se evidenció que la Unidad fue accionada con 60 tutelas, por la presunta violación al derecho de petición, en algunos casos coincidiendo con otras presuntas vulneraciones a derechos, los cuales hacían referencia en su mayoría a solicitudes catalogadas en la Unidad como trámites no inmediatos, entre los que se menciona: rectificación de uso de predio, suspensión revocatoria de resoluciones y actuaciones relacionadas con avalúo catastral entre otras. A partir de la información encontrada en el aplicativo SIPROJ, se concluye que 47 fueron falladas a favor de la Unidad en primera instancia, en cinco de los casos reportados se registra que aún está en trámite la resolución de la acción de tutela, en cuatro casos se registró que auto que concede la impugnación al fallo de primera instancia, en dos se encontró que están en cumplimiento del fallo de tutela y en dos casos más que la Unidad fue desvinculada por providencia judicial.

Con base en lo hallado vía Siproj, se encontró que la defensa se orientó a exponerle al juez de conocimiento que los trámites presentados por los accionantes hacen referencia a solicitudes de carácter especial, regidos por normas jurídicas específicas como las Resoluciones 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 con el trámite solicitado.

De otra parte, se comprobó 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, es decir la remisión efectiva de la respuesta a la petición, por la falta de legitimación por pasiva de la entidad, entre otros.

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

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

Circular conjunta 06 – 2017 de la Secretaría General y la Veeduría Distrital, que tiene como *asunto “implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos”,* dispuso*: “(…) se ha diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia. En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaria General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte...”*

**Situación evidenciada**

Utilizando como insumo la información enviada por la GCAU, se evidenció que la gerencia 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 2021 en los tiempos que a continuación se describen:

Tabla 7: Publicación informes a Veeduría Distrital.

|  |  |
| --- | --- |
| **Periodo del informe** | **Fecha de publicación** |
| Enero | 18/02/2021 |
| Febrero | 12/03/2021 |
| Marzo | 14/04/2021 |
| Abril | 14/05/2021 |
| Mayo | 16/06/2021 |
| Junio | 16/07/2021 |

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

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.

Los informes que mensualmente se envían a Veeduría tienen distribución de la siguiente manera: clasificación de peticiones mensuales recibidas, canales de interacción, tipología o modalidades, subtemas más reiterados, total peticiones traslados por no competencia, subtemas veedurías ciudadanas, peticiones cerradas del periodo actual y periodos anteriores, tiempo promedio de respuesta, participación por localidades, participación por estrato, tipo de peticionario o requirente, calidad del requirente y análisis.

**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-v7 en las condiciones especiales de operación, se establece en el numeral *3.7: Se presentará al Comité Directivo de la Entidad informe de los requerimientos por PQRS por tipo de solicitud para facilitar la toma de decisiones.*

**Situación evidenciada**

Se pudo comprobar que la Gerencia Comercial de Atención al Usuario presentó durante el primer semestre de la vigencia 2021 el estado mensual de las PQRS al Comité Directivo, como se evidenció en las actas realizadas entre el 28 de enero y el 28 de junio de 2021.

Tabla 10: Presentación estado PQRSD al Comité Directivo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Periodo informe** | **Número de acta** | **Fecha del acta** |
| Diciembre 2020 | 02 | 28/01/21 |
| Enero y febrero 2021 | 03 | 24/03/21 |
| Marzo 2021 | 04 | 30/04/21 |
| Abril 2021 | 05 | 28/05/21 |
| Mayo 2021 | 06 | 28/06/21 |

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

Se verificó que en las citadas actas se hace presentación del estado de las PQRSD para los periodos de análisis, tras lo cual se hace análisis por parte de la Gerente Comercial y de Atención al Usuario.

**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 parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”*, se estableció que los sujetos obligados deben publicar en la página principal en la sección *“Transparencia y acceso a la información pública*”, lo siguiente: *“(…)* *un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema.”.*

**Situación evidenciada**

Se evidencióen la página web de la UAECD (www.catastrobogota.gov.co) en el vínculo de Transparencia y Acceso a la información pública, numeral “*10. Instrumentos de gestión de la información pública*” (*https://www.catastrobogota.gov.co/instrumentos-de-gestion?field\_clasificacion\_target\_id=76*), la publicación en el componente “*Informes de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información”* lo siguiente:

Además del informe estadístico mensual, se halló en la página web de la entidad documentos en formato Excel que incluyen aspectos como: total de peticiones mensuales recibidas, canales de interacción, tipología o modalidades, subtemas más reiterados, total peticiones traslados por no competencia, subtemas veedurías ciudadanas, peticiones cerradas del periodo actual y periodos anteriores, tiempo promedio de respuesta, participación por localidades, participación por estrato, tipo de peticionario o requirente, calidad del requirente y análisis. En estos informes se evidenció el cumplimiento de lo estipulado en la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 respecto del contenido del informe.

En lo relacionado con la correcta publicación, se encontró en la información enviada por la GCAU el soporte de publicación de los informes en las fechas descritas a continuación. Se adjunta imagen que da cuenta de la puesta a disposición al público de los informes correspondientes a los meses de enero a junio de 2021:

Tabla 11: Publicación informes en la página de la UAECD.

|  |  |
| --- | --- |
| **Periodo del informe** | **Fecha de publicación** |
| Enero | 22/02/2021 |
| Febrero | 18/03/2021 |
| Marzo | 19/04/2021 |
| Abril | 21/05/2021 |
| Mayo | 18/06/2020 |
| Junio | 16/07/2021 |

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

Imagen No.2 Publicación informes.



Fuente: Página web, https://www.catastrobogota.gov.co/instrumentos-de-gestion?field\_clasificacion\_target\_id=76

**5.3 Verificación de la eficacia y efectividad de los controles del riesgo.**

**5.3.1 Verificación del riesgo establecido.**

Se evidenció que en el mapa de riesgos del Proceso Captura de Información vigencia 2021, se valoraron nuevamente los riesgos identificados y las acciones del plan de tratamiento, encontrándose publicado en el aplicativo ISODOC-SGI. Se identificaron tres riesgos zona de riesgo residual *“Extremo”: “Trámites de información física y jurídica no atendidos con la capacidad operativa”, “Trámites de información económica no atendidos con la capacidad operativa” y “Tramites de información geográfica no atendidos de acuerdo con la capacidad operativa”.* Dos riesgos en zona residual *“Moderado”*: *Predios programados desactualizados e Inconsistencia en los cálculos para los trámites de plusvalía.*

Según seguimiento al plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR, correspondiente al 2º trimestre de 20201 del Proceso Captura de Información, se evidenció que no hubo materialización de riesgos.

Respecto de los riesgos de corrupción, se registra uno calificado como *“Alto”: Posible obtención de beneficios propios o de particulares a través del uso, disposición o manipulación de información de los predios o de la adulteración de documentos.*Según seguimiento plan de tratamiento o manejo de riesgos – PMR del segundo trimestre de 2021, no reportó materialización de los riesgos y se programaron tres acciones con un porcentaje de avance del 50%:

*“(…) 1. Realizar los procesos de inducción y entrenamiento al puesto de trabajo al personal que ingrese producto de concursos y encargos.*

*2. Documentación y socialización de los nuevos documentos y/o mejora de los existentes.*

*3. Realizar análisis, si se presenta, de las comunicaciones relacionadas con conflictos de interés, con el fin de establecer acciones para su tratamiento.*

**5.3.2 Verificación de la efectividad de los controles.**

Se verificó la efectividad de los controles estandarizados de los procedimientos que hacen parte del Proceso Captura de Información según lo establecido en el “*Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v6)”.* De lo cual se observó:

Tabla No. 12 Efectividad Controles

| **CONTROL****(****PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL 03-02-PR-01-v4.)** | **EFECTIVO SI/NO** | **OBSERVACIONES OCI** |
| --- | --- | --- |
| Actividad 8. Confirmar que la atención haya resuelto la solicitud.  | SÍ | Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones. |
| Actividad 15. Verificar el cumplimiento en la apertura y envío de buzones de sugerencia. | SÍ | Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones. |

| **CONTROL****(PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO 03-02-PR-02-v6.)** | **EFECTIVO SI/NO** | **OBSERVACIONES OCI** |
| --- | --- | --- |
| Actividad 7. Revisar oficios de respuesta.  | NO | Analizados los criterios de evaluación para la mitigación de los riesgos, se observó incumplimiento, toda vez que, si bien existe procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones, no se prevé registro de evidencia de lo enunciado en la actividad. |

| **CONTROL****(PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL 03-02-PR-03-v3.)** | **EFECTIVO SI/NO** | **OBSERVACIONES OCI** |
| --- | --- | --- |
| Actividad 2. Confirmar que todas las solicitudes fueron atendidas.  | SÍ | Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable. |

| **CONTROL****(PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO 03-02-PR-04-v9.)** | **EFECTIVO SI/NO** | **OBSERVACIONES OCI** |
| --- | --- | --- |
| Actividad 17. Confirmar que la respuesta haya resuelto la solicitud.  | SÍ | Se comprobó el efectivo cumplimiento pudiéndose evidenciar los registros de seguimiento al control, el procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones y la identificación de un responsable. |

| **CONTROL****(PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO 03-02-PR-09-v7.)** | **EFECTIVO 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 12. Analizar la información y tomar decisiones.   | 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. |

Fuente: Se obtiene a partir del análisis a los procedimientos que reposan en el SGI.

Así las cosas, tras someter cada una de las actividades a la evaluación de cumplimiento de los criterios establecidos en el *Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v6),* se evidenció que los controles no son efectivos en un 14,29% (1 de las 7 actividades de control).

**Recomendación**: Se reitera la recomendación dada en el informe anterior, debido a que evidenciado que la “*Actividad 7. Revisar oficios de respuesta*”, establecida como control dentro del “*Procedimiento Atención Canal Escrito (03-02-PR-02-v6)”*, no cumple con la totalidad de los criterios establecidos en el “*Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v6)”,* alno hallarseregistro de evidencia de lo enunciado, se recomienda ajustar tal actividad.

Con relación a la recomendación anterior, al GCAU en correo electrónico del 2 de julio de 2021 expresó:

*“Verificación de la efectividad de los controles, página 20*

*De acuerdo a la tabla 12, “Efectividad Controles”, Actividad 7, “Revisar oficios de respuesta” donde se menciona que NO es efectivo el control, se indica que el procedimiento si está establecido y se está haciendo de forma correcta, el fallo se presentó porque en la columna de Formatos/ Registros debería ir la palabra “correo” y por error de transcripción quedo “N/A” lo cuál se estará corrigiendo en los próximos días”.*

Al respecto, se mantiene la recomendación en el sentido de modificar lo reportado como “*Formato/Registro*” para efectos de ajuste al “*Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v6)”,* entendiendo que es una clasificación errónea que no corresponde con las evidencias que sí se registran.

**6. CONCLUSIONES**

Se concluye que la Unidad ofreció a la ciudadanía las herramientas institucionales para la recepción de quejas, sugerencias y reclamos, así como también las que legalmente se concibieron para la denuncia de actos de corrupción a cargo de la Oficina de Control Interno Disciplinario.

La Unidad, a través de la GCAU, dio cumplimiento en el reporte de informes a la Veeduría Distrital en el desarrollo de su función de control preventivo.

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

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

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

**7. RECOMENDACIONES**

* Realizar seguimieno e implementar acciones para evitar que se presenten requerimientos con contestaciones por fuera de los términos de Ley, en especial los referidos a trámites no inmediatos, toda vez que se ha identificado que son los más recurrentes y son el objeto de la Oportunidad de Mejora formulada en este informe.
* Analizar y realizar las modificaciones necesarias para mejorar los tiempos de respuesta en los trámites no inmediatos.
* Teniendo en cuenta que se evidenció que la “*Actividad 7. Revisar oficios de respuesta*”, establecida como de control dentro del “*Procedimiento Atención Canal Escrito (03-02-PR-02-v6)”*, no cumple con la totalidad de los criterios establecidos en el “*Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v6)”,* alno hallarseregistro de evidencia de lo enunciado, se recomienda ajustar tal actividad.

MARÍA NOHEMÍ PERDOMO

Jefe Oficina de Control Interno

ELABORÓ Y VERIFICÓ:

LUIS ANDRÉS ALVAREZ TORRADO

Abogado Contratista – OCI

Copia: Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, Oficina de Planeación y Aseguramiento de Procesos y Oficina de Control Interno Disciplinario.

Revisó: Carmen María Sanabria – Profesional Contratista OCI