



UAECD
Catastro Bogotá

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 08-02-2021 08:38:43

Al Contestar Cite Este Nr.:2021IE1645 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: Sd:7 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/TOVAR LOSADA MYR
DESTINO: DIRECCION GENERAL/RODRIGUEZ SOSA HENRY/ DIRECTO
ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, R
OBS: PROYECTO / LUIS ANDRES ALVAREZ

MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorías vigencia 2021

Fecha: 05 de febrero de 2021

PARA: Henry Rodríguez Sosa
Director General

DE: Myriam Tovar Losada
Jefe Oficina Control Interno (E)

ASUNTO: Informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre 2020.

Respetado Doctor Rodríguez:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorias PAA que actualmente ejecuta la Oficina de Control Interno -OCI, en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Unidad, se realizó el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias correspondiente al segundo semestre 2020.

Consecuente con lo anterior, adjunto con el presente le remito para su consideración y demás fines, el Informe Final de dicho seguimiento.

Cordialmente,

MYRIAM TOVAR LOSADA
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Copia: Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Planeación y Aseguramiento de Procesos

Anexo: Lo anunciado

Elaboró: Luis Andrés Álvarez Torrado, Contratista OCI

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

Seleccionar 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 segundo semestre 2020.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas en el segundo semestre de la vigencia 2020, 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 segundo semestre de 2020.

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 12°. Funciones de los auditores internos, literal j.”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”
- Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”.
- Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículo 3 No. 1 y 3.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

- 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”.
- Procedimiento atención canal presencial: 03-02-PR-01-v4.
- Procedimiento atención canal escrito: 03-02-PR-02-v5.
- Procedimiento atención canal virtual: 03-02-PR-03-v3.
- Procedimiento atención canal telefónico: 03-02-PR-04-v9.
- Procedimiento 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, Oficina Asesora Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, elaboración y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno.

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 004 de 2012 “Por el cual se determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones”, artículo dieciséis 16, numeral.7.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
	<p>Para el conocimiento de la ciudadanía, desde el 5 de agosto de 2019, en la página 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.”.</p> <p>Se verificó que en aplicativo ISODOC, cuenta con los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v4. • Atención canal escrito: 03-02-PR-02-v5. • Atención canal virtual: 03-02-PR-03-v3. • Atención canal telefónico: 03-02-PR-04-v9. • Voz del ciudadano: 03-02-PR-09-v7. <p>Los anteriores procedimientos se encuentran asociados al <i>Proceso Captura de la Información</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?OpenData base.</p>
<p><i>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></p>	<p>Se evidenció que la Oficina de Control Interno presentó informes semestrales sobre el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con PQRS, 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.</p>

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital


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





UAECD
Catastro Bogotá

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

Artículo 76. Oficina de Quejas Sugerencias y Reclamos	Situación evidenciada
<p><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></p>	<p>Se comprobó que la página www.catastrobogota.gov.co cuenta con el enlace de acceso a “Bogotá Te escucha” ubicado en primer plano, en la parte superior derecha, 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.</p> <p>Imagen No. 1. Captura pantalla página web UAECD.</p> 

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

Efectuada la verificación al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, se evidencia 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 confirmó la elaboración y publicación regular, cada semestre, del informe de seguimiento, teniendo lugar con la presentación de este informe el seguimiento al segundo semestre de 2020, 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*

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

(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 remisivo 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:

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

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

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

Con base en la información allegada para realizar el presente seguimiento vía correo electrónico por la GCAU los días 18 y 19 de enero de 2021, para el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020 se radicaron 3.910 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 3.601 radicaciones equivalentes al 92,10%, E-mail con 183 radicaciones que corresponden al 4,68%, vía telefónica con 62 peticiones correspondientes al 1,59% y canal escrito registró 42 solicitudes que representan el 1,07%.

En el transcurso de la evaluación se revisaron las actas de apertura de los buzones de los seis Supercades, actas que van del número 0091 a la 0250, suscritas entre el 18 de agosto y el 31 de diciembre de 2020. No se hallaron registros del julio de 2020 debido a que fue hasta agosto que la entidad abrió la atención en los canales de la red CADE con ocasión de la pandemia.

Se evidenció la suscripción de las actas de apertura de los buzones de sugerencia los martes o viernes de cada semana siguiendo el consecutivo antes señalado, registrando la cantidad de formatos diligenciados y el tipo de requerimiento. En los formatos de apertura se evidenció que en ocasiones no estaba presente el delegado de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, es decir, el encargado del CADE, y esto quedaba documentado pudiendo habilitarse al funcionario de la UAECD como el delegado para la firma del acta, esto en consonancia con el Procedimiento atención canal presencial actividad 10 abrir buzones de sugerencias. Ahora bien, revisadas las actas de apertura, se seleccionó una muestra de 55 actas, las identificadas con los números: 95, 102, 104, 106, 108, 109, 110, 112, 113, 115, 117, 118, 119, 120, 122, 123, 124, 125, 127, 129, 130, 132, 134, 135, 142, 145, 149, 155, 164, 165, 168, 174, 175, 185, 187, 190, 194, 199, 204, 209, 210, 214, 217, 219, 220, 225, 227, 228, 234, 237, 239, 242, 245, 249, 250; dentro de las cuales si bien están firmadas por el funcionario de la UAECD, no tienen firma del representante del CADE y no se indicó su ausencia, incumpléndose así con lo dispuesto en el procedimiento “Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v4”.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital





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



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	UAECD Catastro Bogotá	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Para una mayor ilustración a manera de ejemplo, se insertan las imágenes de 2 de las actas, donde se evidencia de la situación expuesta:

Imagen 1: Actas de apertura buzón.

 UAECD Catastro Bogotá ACTA DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO	 UAECD Catastro Bogotá ACTA DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO
ACTA No. 000106	ACTA No. 000164
Ciudad: Bogotá Fecha: Martes 22 de septiembre 2020	Ciudad: Bogotá Fecha: martes 3 de noviembre 2020
ASISTENTE: LUZ ADRIANA DURAN GALEANO: SuperCADE Américas	ASISTENTE: INES STELLA HUERTAS: SuperCADE Suba
ORDEN DEL DÍA: 1. Hacer la apertura del Buzón de Sugerencia (Abrir el buzón) 2. Verificar y hacer el conteo de los formatos. 3. Cierre y firma del acta.	ORDEN DEL DÍA: 1. Hacer la apertura del Buzón de Sugerencia (Abrir el buzón) 2. Verificar y hacer el conteo de los formatos. 3. Cierre y firma del acta.
DESARROLLO: Siendo las 3:30 p.m. dentro de las instalaciones del Supercade Américas se procedió hacer la apertura del buzón de sugerencias y se encontraron cero (0) formatos.	DESARROLLO: Siendo las 3:30 pm dentro de las instalaciones del Supercade SUBA se procedió hacer la apertura del buzón de sugerencias y se encontró cero (0) formato dirigido al UAECED
Siendo las 3:30 pm, del día 22 de septiembre de 2020 se da por terminada la reunión.	Siendo las 3:30 Pm, del día 3 de noviembre de 2020 se da por terminada la reunión
En constancia firman:  Luz Adriana Durán Galeano Funcionario del UAECED.	En constancia firman:  INES STELLA HUERTAS SuperCADE Suba
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Av. Carrera 30 No. 25 - 90 Código postal: 111311 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2 Tel: 2347600 – Info: Línea 195 www.catastrobogota.gov.co Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Av. Carrera 30 No. 25 - 90 Código postal: 111311 Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2 Tel: 2347600 – Info: Línea 195 www.catastrobogota.gov.co

Fuente: Información allegada por la GCAU.

(AC) Verificadas la muestra de las actas de apertura de buzón procedentes de la red CADE, se evidenció que en 55 de ellas no se halló firma del coordinador del punto, así como tampoco constancia de la ausencia de éste, siendo requisito según el procedimiento “Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v4” la indicación de la no presencia del representante de la Secretaría de Gobierno para la suscripción del funcionario de la UAECED. Esta situación contraría a lo dispuesto en la actividad 10 del procedimiento “Atención canal presencial: 03-02-PR-01-v4”.

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 2.757 solicitudes que representaron el 70,51%, seguido de reclamos con 359 equivalentes al 9,18% y las consultas que fueron elevadas en 266 ocasiones, es decir, el 6,80%.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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



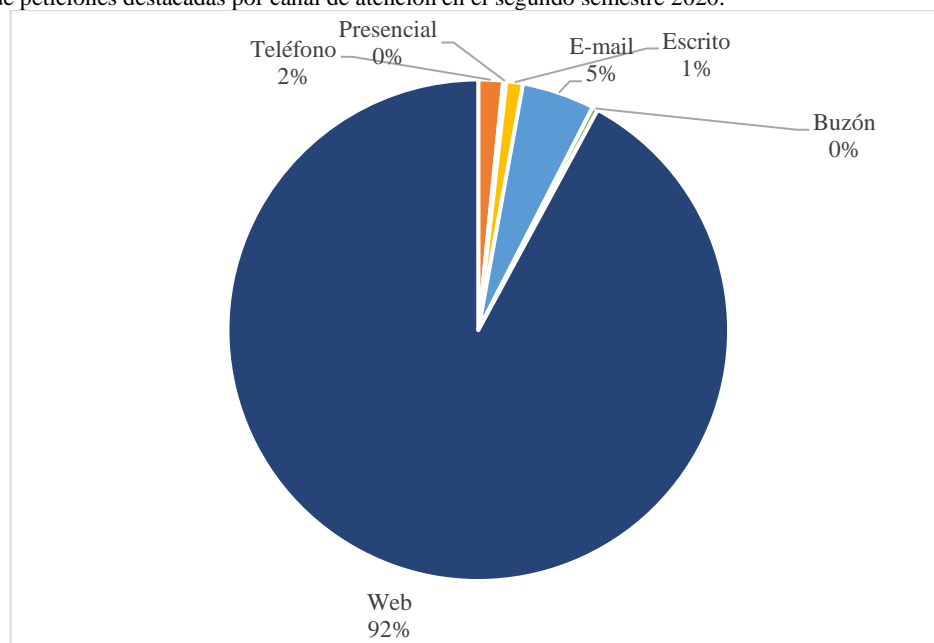


UAECD
Catastro Bogotá

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

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 julio 1 y diciembre 31 de 2020.

Gráfica 1: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el segundo semestre 2020.



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

Tabla 2: Número de peticiones destacadas por canal de atención en el segundo semestre 2020

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Web	3.601	92,10%
E-mail	183	4,68%
Teléfono	62	1,59%
Escrito	42	1,07%
Buzón	14	0,36%
Presencial	8	0,20%
Total	3.910	100,00%

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

Gráfica 2: Número de peticiones destacadas por tipología en el segundo semestre 2020

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

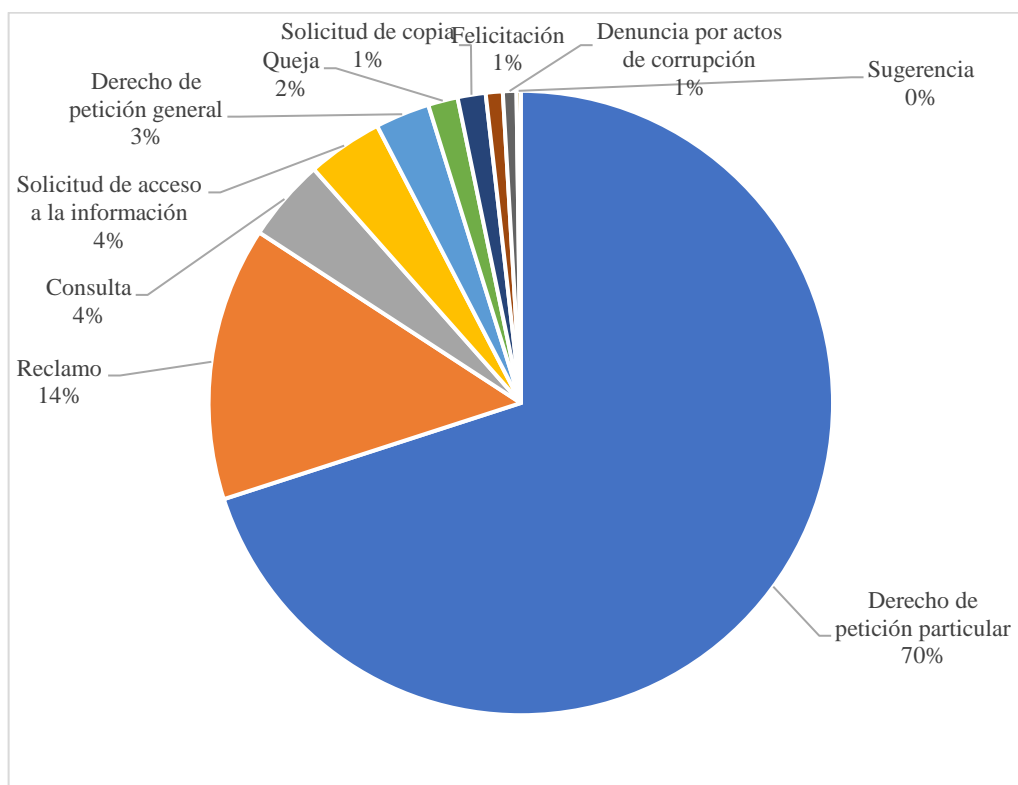
Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

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



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 2020

Canal de atención	Número de solicitudes	Porcentaje de solicitudes
Derecho de petición de interés particular	2.757	70,51%
Reclamo	359	9,18%
Consulta	266	6,80%
Solicitud de acceso a la información	209	5,35%
Derecho de petición de interes general	118	3,02%
Solicitud de copia	89	2,28%
Queja	86	2,20%
Denuncia por actos de corrupción	12	0,31%
Felicitación	9	0,23%
Sugerencia	5	0,13%
Total	3.910	100,00%

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

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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



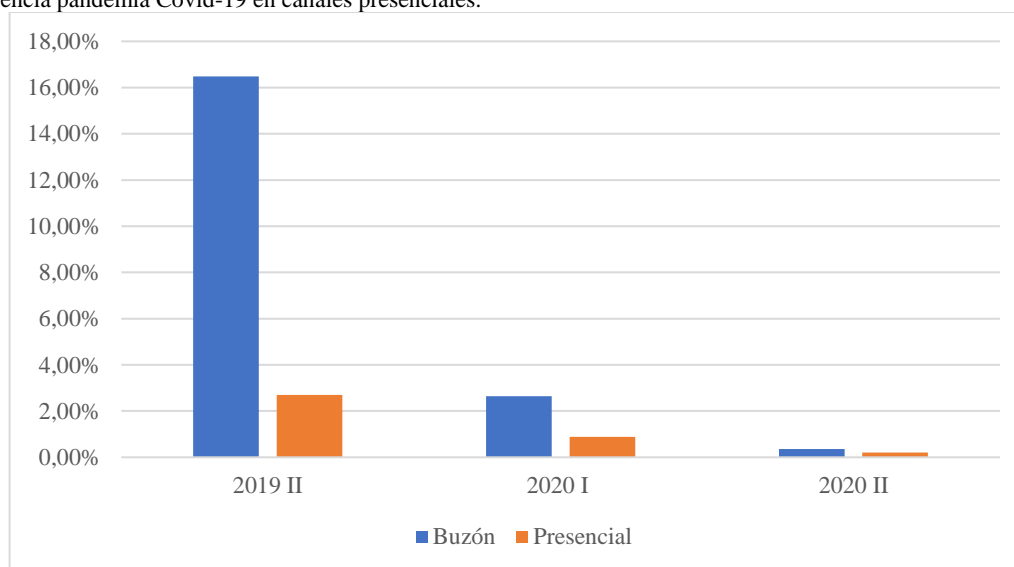


UAECD
Catastro Bogotá

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

Ahora bien, debido a la pandemia generada por el Covid-19 y las medidas de aislamiento social decretadas por el gobierno nacional y local, si bien es cierto el número de PQRSD recibidas aumentó respecto al periodo de análisis inmediatamente anterior y al mismo periodo de 2019, es decir segundo semestre de 2020, se encontró en los canales de recepción que requieren presencia de los ciudadanos los siguientes datos:

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.

Se evidenció una fuerte caída en la recepción de PQRSD en los canales “buzón” y “presencial”, a pesar del aumento en el número de peticiones recibidas, en lo cual tiene injerencia directa y previsible las medidas de aislamiento, y se documenta en el presente informe de manera ilustrativa para la toma de decisiones.

Atendiendo a la clasificación por tipología, los “reclamos” estuvieron relacionados en su mayoría con solicitudes de trámites no inmediatos (revisión de avalúos, rectificación de nomenclatura, certificación de cabida y linderos, incorporación, rectificación de cabida y linderos entre otros) y que tienen un trámite autónomo, estos a cargo de la Subgerencia de Información Física y Jurídica y la Subgerencia de Información Económica, argumentando los peticionarios en estas situaciones no haber obtenido respuesta dentro de los términos de ley.

Los clasificados como “derechos de petición de carácter particular” estuvieron relacionados con trámites no inmediatos como revisión de avalúo, aclaración y corrección de área, corrección de uso y destino, certificaciones de cabida y linderos, desglobes de predios, inscripción de la dirección en el folio de matrícula inmobiliaria, certificaciones catastrales, entre otros.

Las catalogadas como “Felicitaciones”, nueve para el periodo de análisis, hicieron alusión al servicio brindado en los puntos de atención SuperCADE y canal telefónico, en menor número debido a la poca atención presencial con ocasión de las medidas de aislamiento social.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

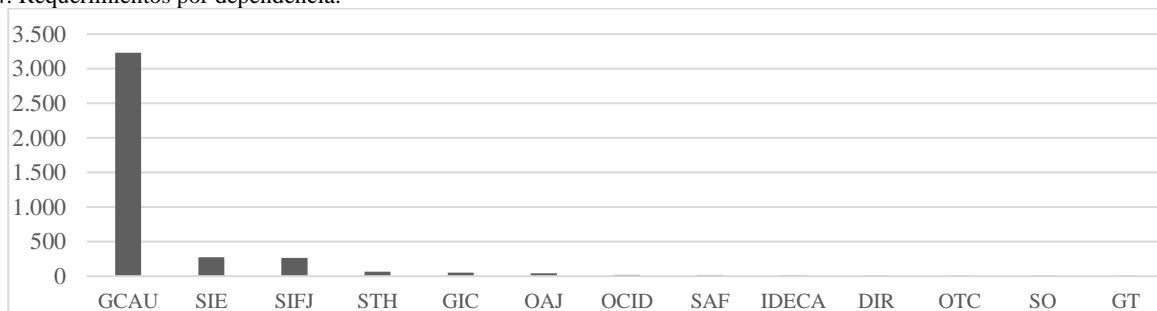
INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

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

Al realizar un análisis de lo aportado por la GCAU y confrontado con el sistema “Bogotá te escucha”, se encontró que la respuesta dada a los derechos de petición de carácter particular, reclamos y solicitudes de información en su gran mayoría se enfocaron a orientar a los usuarios señalando que al tratarse la petición de un trámite especial este involucraba varias etapas y que esta se resolvía en orden de radicación en cumplimiento de la Resolución 70 de 2011 artículo 122 y la Resolución 1055 de 2012 artículo 15 del IGAC respectivamente. En tales casos, se envió 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.

Los requerimientos presentados ante la entidad tuvieron como destino las dependencias, 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 3.230 equivalentes al 82,61%, seguida de la Subgerencia de Información Económica con 274, (7.03%) PQRS a su cargo y la Subgerencia de Información Física y Jurídica con 262, (6,70%) requerimientos. 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 segundo semestre 2020

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

Dependencia	Número de requerimientos	Porcentaje de requerimientos
Gerencia Comercial y de Atención al Usuario - GCAU	3.230	82,61%
Subgerencia de Información Económica – SIE	274	7,03%
Subgerencia de Información Física y Jurídica – SIFJ	262	6,70%
Subgerencia de Talento Humano – STH	64	1,64%
Gerencia de Información Catastral – GIC	52	1,33%
Oficina Asesora Jurídica - OAJ	41	1,05%
Oficina de Control Interno Disciplinario – OCID	17	0,43%
Subgerencia Administrativa y Financiera - SAF	14	0,36%
IDECA	8	0,20%
Dirección - DIR	5	0,13%
Observatorio Técnico Catastral - OTC	4	0,10%
Subgerencia de Operaciones – SO	2	0,05%
Gerencia de Tecnología – GT	1	0,03%
Total	3.910	100%

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

Para evidenciar el cumplimiento de los lineamientos que garantizan el ejercicio efectivo del derecho de petición, 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 julio al 31 de diciembre de 2020, concluyendo que las peticiones fueron atendidas con oportunidad. Se evidenciaron solicitudes, las cuales según los términos convencionales de respuesta a peticiones se hallaron extemporáneas, pero con ocasión del Decreto 491 de 2020, que extiende el término de respuesta por la emergencia sanitaria generada por el Covid-19, se concluye que se dio respuesta dentro del plazo legal. En este sentido, se encontró que el Decreto 1550 del 28 de noviembre de 2020 y la resolución 2230 del 27 de noviembre de 2020 extienden el estado de emergencia hasta el 28 de febrero de 2021, y con ello la extensión de los términos referidos en el Decreto 491 de 2020.

La ampliación de los términos de respuesta a los derechos de petición se dio a través del artículo 5 del Decreto 491 de 2020, el cual dispuso:

“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 (...).”

Así las cosas, y teniendo en cuenta los días de respuesta que tardó la entidad en resolver las peticiones, se concluye que se ajustaron en tiempos en la mayoría de los casos.

De otro lado, y realizando una verificación a la oportunidad de respuesta, se halló la situación de cuatro peticiones en las que los tiempos sobrepasaron la extensión de tiempo antes mencionada. Al respecto se realizará un análisis a continuación tras la presentación de los casos referidos:

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

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

Número Petición	Tipo De Requerimiento	Días de Respuesta	Canal	Dependencia
956632020	Derecho de petición de interés particular	45	Web	GCAU
1429872020	Derecho de petición de interés particular	37	Web	GCAU
2031612020	Derecho de petición de interés particular	35	Escrito	GCAU
2424172020	Derecho de petición de interés particular	38	Web	GCAU

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

La primera de las peticiones correspondió a una trámite que tuvo varias respuestas, toda vez que la verificación hecha al sistema “Bogotá te escucha” arrojó cinco registros entre mayo 4 y julio 10 de 2020, y adicionalmente tuvo por asunto la descripción “recurso de apelación”. Con relación a la petición de número 1429872020, se estableció que fue un requerimiento en el que se le solicitó al ciudadano ampliación de la información y éste no allegó más elementos, por lo que finalmente se dio cierre al trámite. El número 2031612020 fue un derecho de petición de interés particular que por especialidad fue enviado a otra entidad, y hasta tanto ésta no dio respuesta al requerimiento no se procedió al cierre del trámite. La petición 2424172020 fue presentada el 10 de septiembre de 2020 y resuelta finalmente el 5 de noviembre de 2020, tiempo durante el cual se solicitó ampliación del término y prórroga de la misma por la complejidad de la respuesta, la cual incluyó adjuntar documentos.

Por otra parte, para verificar el cumplimiento de los criterios normativos antes mencionados, se determinó que, para una población finita de 3.910 requerimientos, con un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 10%, se debería tomar una muestra de 200 requerimientos peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, felicitaciones, consultas y denuncias radicadas en la UAECD entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 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 28,9% 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 remitario 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

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

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 151 peticiones en la Unidad de competencia de otras entidades del Distrito equivalente al 3,86% frente al total de las peticiones (3.910) radicadas en el segundo semestre de la vigencia 2020. Las entidades con mayor número de traslados efectuados fueron: Secretaría Distrital de Hacienda con 46 solicitudes, Secretaría Distrital de Planeación con 45, Secretaría Distrital de Gobierno con 30 y el Instituto de Desarrollo Urbano con 9 traslados.

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, e igualmente se dio respuesta definitiva al ciudadano dentro del periodo que contempla la ley 1755 de 2015 y el decreto 491 de 2020.

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

Situación evidenciada

Tabla No. 6. Verificación cumplimiento Directiva 015 de 2015.

1. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.	
<p><i>“b) Establecer un procedimiento administrativo para que el (los) servidor(es) encargados de recibir las peticiones del SDQS, en cada entidad distrital, dirijan a las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) automáticamente las peticiones que se clasifiquen como Denuncia por Actos de Corrupción en el Sistema. No obstante, si después de efectuado el análisis correspondiente la oficina de control interno disciplinario determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición y direccionarla a la dependencia correspondiente”.</i></p>	<p>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”.</p> <p>Adicionalmente se observó a través del SDQS que las denuncias radicadas por los ciudadanos se direccionaron a la Oficina de Control disciplinario.</p>
2. Atención y capacitación a la ciudadanía respecto del registro de denuncias y/o quejas relacionadas con actos de corrupción en el SDQS	

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

“Con el fin de garantizar el cumplimiento de la presente directiva, las oficinas de control interno disciplinario (o quien haga sus veces) de cada una de las entidades distritales deberán remitir a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General un breve informe acerca de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción que llegan a través del SDQS y las acciones adelantadas sobre las mismas. Este reporte se enviará semestralmente antes del 15 de abril y el 15 de octubre de cada año”.

Se observó que en cumplimiento de lo dispuesto en la Directiva 015 de 2015, la Oficina de Control Disciplinario, presentó mediante memorando 2020EE35442 del 13 de octubre de 2020 informe de las denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción presentadas en la entidad; registrando bajo los lineamientos establecidos un (1) caso. Respecto de los casos señalados, se identificó lo siguiente:

SDQS	Fecha Rad.	Anónimo	Expediente
1772422020	15/07/2020	No	027/2020

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

Adicionalmente, la Oficina de Control Disciplinario (OCD) mediante correo electrónico del 25 de enero de 2021, informó a esta Oficina que, durante el segundo semestre del 2020, se reportaron a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones veintidós (22) denuncias por posibles actos de corrupción, de las cuales sólo una dio lugar a apertura de proceso disciplinario, y las demás fueron trasladadas a otras entidades o dependencias dentro de la Unidad.

Durante el periodo de análisis, y tras los requerimientos hechos por los ciudadanos y que fueron clasificados como “Denuncia por actos de corrupción”, la OCD dio apertura a un expediente, sobre los cuales se evidenció lo siguiente:

Tabla 7: Denuncias radicadas en la Unidad y que dieron lugar a apertura de expediente – II Sem. 2020.

No. Radicado y expediente	Asunto	Estado
1772422020/ Exp.027/2020	Denuncia por falsificación de documentos catastrales relacionados con el predio “La Conejera”.	Práctica de prueba testimonial.

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

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

Se realizó revisión en la plataforma SIPROJ, en la cual se evidenció que la Unidad fue accionada con 34 tutelas por la presunta violación al derecho de petición los cuales hacían referencia a solicitudes catalogadas en la Unidad como trámites no inmediatos, entre los que se menciona: rectificación de uso de predio, suspensión revocatoria de resoluciones y actuaciones relacionadas con avalúo catastral entre otras. A partir de la información encontrada en el aplicativo SIPROJ, se concluye que 31 fueron falladas a favor de la Unidad en primera instancia y en tres ocasiones con fallo fue desfavorable, situación corregida en los fallos de segunda instancia.

Se encontró tras la revisión de los procesos que la defensa de la entidad 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.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

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

Situación evidenciada

A partir de 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 julio a diciembre de 2020 en los tiempos que a continuación se describen:

Tabla 9: Publicación informes a Veeduría Distrital.

Periodo del informe	Fecha de publicación
Julio	18/08/2020
Agosto	09/09/2020
Septiembre	17/10/2020
Octubre	13/11/2020
Noviembre	10/12/2020
Diciembre	08/01/2021

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.

Se realizó la verificación de los informes mensuales remitidos a la Veeduría Distrital, encontrándose que están acorde a los lineamientos dados por dicha entidad para su presentación, es decir, con la siguiente distribución: 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.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

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

La Gerencia Comercial de Atención al Usuario presentó durante el segundo semestre de la vigencia 2020 el estado mensual de las PQRS al Comité Directivo, como se evidenció en las actas realizadas entre el 18 de agosto y el 23 de diciembre de 2020.

Tabla 10: Presentación estado mensual al Comité Directivo.

Periodo informe	Número de acta	Fecha del acta
Junio y julio	10	18/08/20
Agosto, septiembre y octubre	13	10/11/20
Noviembre	15	23/12/20

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

Se verificó que en las citadas actas se hace presentación del estado de las PQRS para los periodos de análisis, tras lo cual se hace 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 evidenció en 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 trasladados por no competencia, subtemas veedurías ciudadanas, peticiones cerradas del periodo actual y periodos anteriores, tiempo promedio de respuesta, participación por localidades, participación por estrato,

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





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

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.

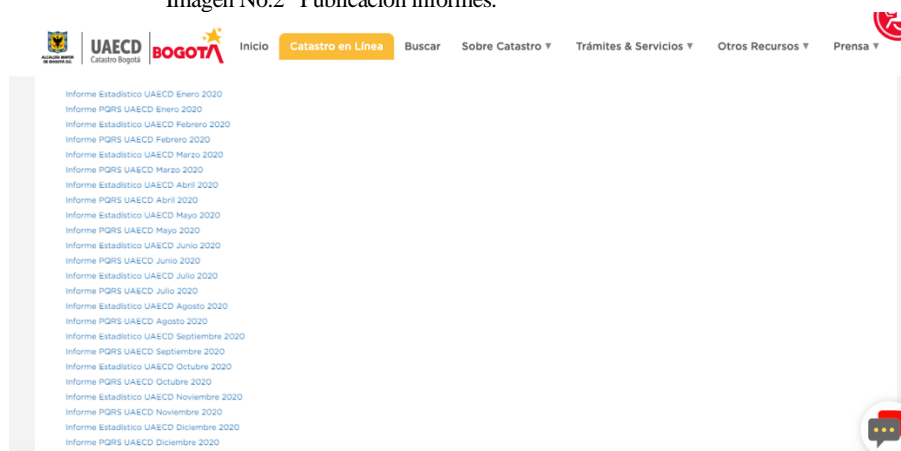
En lo relacionado con la correcta publicación, se encontró en la información enviada por la GCAU el soporte de publicación de los informes en las fechas descritas a continuación. Se adjunta imagen que da cuenta de la puesta a disposición al público de los informes correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2020:

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

Periodo del informe	Fecha de publicación
Julio	21/08/2020
Agosto	21/09/2020
Septiembre	20/10/2020
Octubre	21/11/2020
Noviembre	18/12/2020
Diciembre	18/01/2021

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 2020, 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 “Alto”: *Trámites de información física y jurídica no atendidos con la capacidad operativa*, *Trámites de información económica no atendidos con la capacidad operativa* y *Trámites de información geográfica*

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

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 4º trimestre de 2020 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 cuarto trimestre de 2020, no reportó materialización de los riesgos y se programaron cuatro acciones con un porcentaje de avance del 100%:

- “(…) 1. Implementar el procedimiento de Seguimiento y Control de Trámites recientemente documentado.
2. Realizar control de calidad a las respuestas emitidas por los funcionarios a fin de validar que la misma esté acorde con lo solicitado y con los soportes allegados.
3. Realizar seguimiento y control (semanal) de tiempos por tipos de radicación.
4. Realizar análisis de los documentos que requieran modificación para incluir la manifestación del conflicto de interés por un funcionario y el tratamiento que se le debe dar”

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-v5)”. De lo cual se observó:

Tabla No. 12 Efectividad Controles

CONTROL (PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL 03-02-PR- 01-v4.)	EFFECTIVO 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- v5.)	EFFECTIVO 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.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

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

CONTROL (PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO 03-02-PR- 04-v9.)	EFFECTIVO 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.)	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 9. Verificar que las PQRS se encuentren cerradas.	SÍ	Se verificó el efectivo cumplimiento evidenciándose, los registros de seguimiento al control y procedimiento en caso de hallarse observaciones o desviaciones.
Actividad 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-v5)*, 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-v5)”, no cumple con la totalidad de los criterios establecidos en el “Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v4)”, al no hallarse registro de evidencia de lo enunciado, se recomienda ajustar tal actividad.

5.4 Realizar seguimiento a resultados de informes anteriores.

Procedimiento de acciones de mejora código 14-01-PR-02 v.6, actividad 12. Verificar y cerrar acción “Se revisa el cumplimiento del plan de acción definido realizando un análisis de la correspondencia entre el análisis de causas y la definición del plan de acción, para asegurar que la causa raíz de la no conformidad real o potencial identificada inicialmente se eliminó o mitigó satisfactoriamente según lo planificado”.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

5.4.1 Verificación de las PDA's.

Situación evidenciada

Tabla No. 12 Estado de la PDA's.

Verificación de acciones	Observaciones
<p>OPOR-2020-0056</p> <p>(OM) Revisada la efectividad de los controles estandarizados a los procedimientos del Proceso Captura de Información, concretamente de los procedimientos de la voz del ciudadano con código 03-02-PR-09 v.5, la atención canal presencial con código 03-02-PR-01-v3, la atención canal escrito con código 03-02-PR-02-v4, atención canal virtual con código 03-02-PR-03-v3 y de atención canal telefónico: de código 03-02-PR-04-v7; se evidenció que los controles no son efectivos en un 31.58%, lo que podría incumplir lo dispuesto en el "Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v3)". Por tal motivo se requiere que los controles sean revisados y documentados con el propósito de cumplir con los criterios de análisis y evaluación de mitigación de los riesgos.</p>	<p>Estado actual: cerrado. Fecha de finalización: 19/11/2020 Fecha de cierre: 07/09/2020 Avance: 100%.</p> <p>Se registró en el ISODOC la ACT-2020-1450 que se enuncia como "Revisar los controles y de ser necesario documentarlos en los procedimientos de Atención Canal Presencial 03-02-PR-01, Atención Canal Telefónico 03-02-PR-04, Atención Canal Escrito 03-02-PR-02, Atención Canal Virtual 03-02-PR-03 y Procedimiento de la Voz del Ciudadano 03-02-PR-09."</p> <p>Respecto del seguimiento se halló que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 13/04/2020 - Se revisan las actividades de control, de acuerdo a los parámetros establecidos en especial el de identificar los registros en el desarrollo de la actividad de control, para el canal telefónico se revisó la actividad 1 considerando que no era de control y se procede a actualizar y publicar la nueva versión en el SGI. 13/04/2020 - Se actualiza el procedimiento de Atención Canal Presencial, se integran las actividades de apertura del buzón de sugerencias, los iconos del flujograma y se revisan las actividades que se marcaban como control, para que cumplan con los parámetros establecidos, en especial la especificación del registro en el desarrollo de las mismas. Se encuentra publicada en el SGI la nueva versión. 29/05/2020 - Se realiza ajuste al procedimiento de Voz del Ciudadano, en especial las actividades de control y se utilizó la metodología de simplificación de procedimientos, se encuentra publicada la nueva versión en el SGI. 13/07/2020 - Se socializa y se encuentra publicado en el SGI, el procedimiento de Atención Canal Escrito. En esta nueva versión se ajustaron las actividades de control y se tuvo en cuenta la metodología de simplificación de procedimientos. 07/09/20- Se realiza ajuste a los procedimientos de Atención y Radicación de Trámites no inmediatos, al procedimiento de Atención, radicación y respuesta a trámites inmediatos, procedimiento de Entrega de Notificaciones, el cual reemplaza el procedimiento de entrega de respuesta al usuario, Notificaciones y/o Comunicaciones, con la metodología de simplificación de procedimientos de la OAPAP, en estos ajustes se revisaron y se tuvieron en cuenta las condiciones para identificar los controles den los mismos. El procedimiento de canal virtual se ajustó el procedimiento de la Voz del Ciudadano, que hace parte de éste procedimiento. Se encuentran publicados en el SGI.

Fuente: ISODOC

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

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

6. CONCLUSIONES

Realizada la verificación al cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, se concluye que la Unidad 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. Respecto de la vigilancia que la Oficina de Control Interno realiza al tratamiento legal de las PQRS, se comprobó la elaboración y publicación de informes, siendo parte de esta obligación la puesta a disposición del presente documento.

Las actividades ejecutadas por la GCAU son susceptibles de mejora respecto de lo referido en la suscripción de actas de apertura del buzón.

Para el periodo analizado, en medio de la pandemia generada por el virus Covid-19, en dónde se decretó el aislamiento social obligatorio, lo que normativamente obligó a la modificación de los términos para la respuesta a peticiones, se evidenció el cumplimiento del término legal para dar respuesta a las peticiones que allegan los ciudadanos, esto en desarrollo de los derechos fundamentales que a éstos les asiste.

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 acompañamiento y socialización del procedimiento a los funcionarios de la UAECD presentes en la red CADE para minimizar situaciones como la referida en la acción correctiva.
- Revisar el cumplimiento de compromisos y lineamientos dados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño con respecto a la gestión de las PQRS.
- 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-v5)*”, no cumple con la totalidad de los criterios establecidos en el “*Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (02-01-PR-01-v4)*”, al no hallarse registro de evidencia de lo enunciado, se recomienda ajustar tal actividad.

Myriam Tovar L

MYRIAM TOVAR LOSADA
Jefe Oficina de Control Interno (E)

ELABORÓ Y VERIFICÓ:

LUIS ANDRÉS ALVAREZ TORRADO

Abogado Contratista – OCI

Copia: Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Planeación y Aseguramiento de Procesos.

Revisó: Walter H. Alvarez – Profesional Contratista OCI

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90

Código postal: 111311

Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso2

Tel: 2347600 – Info: Línea 195

www.catastrobogota.gov.co

Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co

