

MEMORANDO

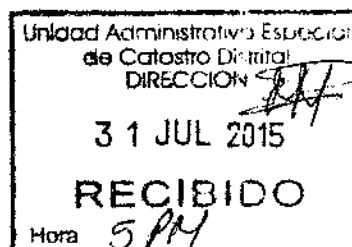
UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 31-07-2015 10:11:25
Al Contador Cde Este N.º 2015EB009 0 1 Fol 1 Anex 1
ORIGEN: Origen: Se 140 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/VILLAMIL M
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL MARULANDA MORALES SU S
ASUNTO: Asunto: INFORME SEMESTRAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y
OBS: Obs: INFORME

Referencia: Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011

Fecha: 31 de julio de 2015

PARA: Gustavo Adolfo Marulanda Morales
Director UAECD

DE: Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno

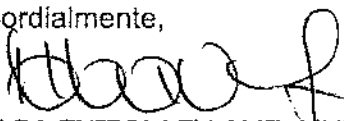


ASUNTO: Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre vigencia 2015

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno de la UAECD, remito el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre vigencia 2015, para su conocimiento y fines que considere pertinentes.

Agradecemos que los responsables de cada proceso informen a esta oficina sus inquietudes con respecto a las oportunidades de mejora y recomendaciones producto de la evaluación y seguimiento del Informe trimestral a las normas de Austeridad del Gasto Público 2015 a los correos, avillamil@catastrobogota.gov.co, elrodriguez@catastrobogota.gov.co, a más tardar el día miércoles 12 de agosto de 2015, si transcurrida esta fecha no se ha recibido retroalimentación o argumentación del rechazo, el equipo de trabajo de la OCI procederá a registrar cada acción en le SGI, para que se realice el respectivo análisis de causas por cada responsable de proceso según corresponda.

Cordialmente,


ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

C.C. Ligia Elvira González Martínez
Gerente Comercial y de Atención al Usuario

Elaboró: Blanca L. R.
Revisó: AEBM/ORO



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

MEMORANDO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL UAECD

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2015 (Ley 1474 de 2011)



MEMORANDO

CONTENIDO

	Pág
1. OBJETIVO	1
2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN	1
3. METODOLOGÍA	2
4. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN	2
CONCLUSIONES	11
RECOMENDACIONES	11

MEMORANDO

INFORME DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS PRIMER SEMESTRE VIGENCIA 2015

La información contenida en el presente informe, corresponde al seguimiento efectuado en el primer semestre de 2015 a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes presentadas en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital en cumplimiento del artículo 76 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"* y la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, orientando el seguimiento a entidades del orden Nacional y Territorial en la atención adecuada de los Derechos de Petición.

1. OBJETIVO

Vigilar que la atención a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital se preste de acuerdo con las disposiciones del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y Circular Externa 0001 de 2011, como las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del primer semestre vigencia 2015.

2. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Constitución política de Colombia - Artículos 23 y 74,
- Ley 87 de 1993 artículo 12 Literal I) Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente;
- Los principios y las normas generales sobre el procedimiento administrativo, de la Parte Primera, Título I del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011),
- Circular Externa Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno.
- Las normas especiales contenidas en otras leyes que regulan aspectos específicos del derecho de petición o que se refieren a éste para ciertos fines y materias particulares.

MEMORANDO

3. METODOLOGÍA

Dando aplicación a las normas de auditoría generalmente aceptadas, se solicitó información a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario y a la Oficina Asesora Jurídica, la cual a través de una muestra selectiva se constató frente a las fuentes de información implementadas en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, la adecuada atención de las PQRS registradas en la Unidad.

4. RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN

De la información suministrada por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario en el archivo plano a la OCI, ésta fue cotejada con la que reposa en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y los informe mensuales remitidos a la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital, evidenciando:

4.1 Que el archivo plano suministrado contiene información mes a mes en la cual detalla la totalidad de las actuaciones radicada en la Unidad por sus diferentes canales, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 1. Informe semestral de PQRS (1 de enero al 30 de junio de 2015)

MES	BUZÓN	ESCRITO	FELICITACION	PETICION DE INTERES GENERAL	PETICION DE INTERES PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SDQS ALCALDÍA	SOLICITUD INFORMACION	SUGERENCIA	VIRTUAL	TOTAL
ENERO			3		18		32		4			57
FEBRERO			6	1	24	5	53		81			170
MARZO			5	2	138	5	38		16	1		205
ABRIL			16	2	129	1	45		4	1		198
MAYO				1	123	5	28		13	3		173
JUNIO	4	6						49			7	66
TOTAL	4	6	30	6	432	16	196	49	118	5	7	869

Fuente: Información suministrada en archivo plano a la OCI por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario

De la tabla anterior se observó que durante el lapso evaluado se recibieron ochocientos sesenta y nueve (869) solicitudes de ciudadanos, siendo la petición de interés particular la de mayor número de solicitudes con el 49,71 %, seguido de la reclamación con un 22,55% y solicitud de información con un 13,57 %; las otras actuaciones presentadas representan un 14.15 % del total de requerimientos reportados.

MEMORANDO

4.2 Se observó diferencias en el número de la modalidad relacionada con las “solicitudes de información” en el archivo plano que consolida las PQRS y los informes mensuales reportados a la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital, en los meses de marzo, abril y mayo, como se demuestra en la siguiente tabla:

Tabla 2. Diferencia de reportes modalidad “solicitudes de información”

DIFERENCIA DE REPORTES MODALIDAD SOLICITUDES DE INFORMACIÓN			
Mes	Reporte del archivo plano Solicitudes de información	Reporte a la Alcaldía y Veeduría Solicitudes de información	Diferencia Entre los reportes
Marzo	16	110	94
Abril	4	135	131
Mayo	13	132	119

Fuente: Información suministrada en archivo plano a la OCI por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario

Del cotejo efectuado se evidenció una diferencia entre los meses de abril a mayo de 224 de las actuaciones de ciudadanos bajo la modalidad de solicitudes de información.

(AP) La anterior situación podría llevar a la materialización de riesgos relacionados con inexactitud de la información, e incurrir en la no observancia de la NTD –SIG 001- 2011 Controles operacionales del Sistema Integrado de Gestión numeral 5.4 “(...) mecanismos de medición y seguimiento. La entidad y organismo distrital debe hacer medición y seguimiento a la prestación de los bienes y servicios, de acuerdo con los mecanismos e instrumentos creados con tal fin, para establecer la eficacia, eficiencia y efectividad (...)”.

4.3 VERIFICACION DE MATERIALIDAD Y OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS

4.3.1 En cumplimiento de la función de “evaluar y verificar” la aplicación de mecanismos de participación ciudadana, establecida en el artículo 12, literal i) de la Ley 87 de 1993, se tomó un selectivo de peticiones del archivo plano entregado por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario y se compararon las PQRS registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2015; constatando garantías de oportunidad y calidad en la respuesta, y términos de coherencia entre lo requerido y lo contestado, por las entidades frente a la actuación remitida para contestar, para lo cual se detalla:

Tabla 3. Selectivo de peticiones verificación de materialidad de la respuesta

MATERIALIDAD EN LAS RESPUESTAS A LOS DERECHOS DE PETICIÓN	
NO. RADICACIÓN	OBSERVACIÓN
COMERCIALIZACIÓN	
288872015	Se contesta acorde con la petición y se remite por competencia al Instituto de Desarrollo Urbano
GCAU - GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL USUARIO	
921192015	No existen registros que coincidan con los parámetros de búsqueda definidos, Por favor ingrese nuevos parámetros e inténtelo nuevamente
943462015	Respuesta acorde requiere información catastral le indican el término para contestar 45 días

MEMORANDO

926942015	Respuesta acorde requiere información catastral le indican el término para contestar 45 días
1035142015	Respuesta acorde a las felicitaciones allegadas por el desempeño de un funcionario en la respuesta
157102015	Petición allegada por correo institucional Se contesta acorde con la petición
228972015	Se contesta acorde con la petición - Se deja consignada la reiteración para el funcionario de contestar con calidez.
354602015	Se da respuesta acorde con la petición, clara y precisa
436442015	Respuesta acorde cambio de uso, le indican el término para contestar 45 días
34682015	Respuesta puntual y coherente, se le comunica la entidad competente de atender la solicitud. Nota: Se registra en la base cierre 6/02/2015 (aparece con 13 días de retraso cuando la petición se contestó en término)
39332015	Se explica el procedimiento que lleva el requerimiento, indicando que la respuesta de fondo será atendida aprox el 16 de febrero. Se contestó en término. Nota: En la base se indicó Resp. Extemporánea: 4 días.
568402015	Respuesta acorde requiere información catastral le indican el término para contestar 45 días
GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	
370872015	Se da respuesta acorde con la petición, clara y precisa
586112015	Se envía respuesta por correo y escrito
587242015	Se contesta acorde con la petición y se remite por competencia
167782015	Respuesta coherente respecto a una modificación topográfica
837442015	Se indica que los trámites se resuelven de manera cronológica resp. aprox 30/06/15
565422015	Se da respuesta se solicita se acerque a la entidad para reclamar lo solicitado
81622015	Respuesta desenglobe de propiedad se le indica que se contestará el 3/02/15
88322015	Es un trámite compartido con la Sec. de Planeación se le informa que una vez se tenga información se resolverá la petición
595882015	Se da respuesta acorde con la petición, clara y precisa
580332015	Se contesta acorde con la petición y se remite por competencia al Instituto de Desarrollo Urbano
SUGERENCIA ECONOMICA	
709172015	Se contesta la petición explicando el tramite pero le indican que se resolverá la petición de manera cronología
723572015	Se contesta la petición explicando el tramite pero le indican que se resolverá la petición de manera cronología
747212015	Se contesta la petición explicando el tramite pero le indican que se resolverá la petición de manera cronología
748512015	Se contesta acorde con la petición y se remite por competencia
748792015	Se contesta acorde con la petición y se remite por competencia
748672015	Se contesta acorde con la petición y se remite por competencia
748632015	Se contesta acorde con la petición inf catastral y se remite por competencia
727862015	Respuesta inclusión de hoja de vida. No hay vacantes para el perfil
764292015	Respuesta, revisión de avalúo se le indica que será contestada en 5 días
SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	
928072015	Se contesta la petición explicando el tramite pero le indican que se resolverá la petición de manera cronología
927962015	Se contesta la petición explicando el tramite pero le indican que se resolverá la petición de manera cronología
927622015	Se contesta la petición explicando el tramite pero le indican que se resolverá la petición de manera cronología
929552015	Se contesta la petición explicando el tramite pero le indican que se resolverá la petición de manera cronología
930512015	Se contesta la petición explicando el tramite pero le indican que se resolverá la petición de manera cronología
1064812015	Se contesta la petición explicando el tramite pero le indican que se resolverá la petición de manera cronología la respuesta de fondo, está en la oficina de entregas
1008972015	Se contesta la petición explicando el tramite pero le indican que se resolverá la petición de manera cronología la respuesta de fondo se resolverá 4 de julio de 2015
546952015	No se indexa la respuesta al aplicativo

MEMORANDO

SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	
563022015	Se contesta la petición explicando el trámite pero le indican que se resolverá aprox el 5 de mayo de 2015
567962015	Se contesta la petición explicando el trámite pero le indican que se resolverá aprox el 22 de mayo de 2015
714132015	Se contesta la petición explicando el trámite indicando que se acerque para reclamarlo
641672015	Se da respuesta acorde con la petición, clara y precisa
749072015	Se contesta la petición explicando el trámite pero le indican que se resolverá aprox. 16 de junio de 2015
748882015	Se contesta la petición explicando el trámite indicando que la segunda visita se realizará el 22 de mayo al terreno y siguiendo el trámite le indicaran la respuesta de fondo
747692015	Se contesta la petición explicando el trámite, la respuesta de fondo esta oficina de entregas Supercade
782372015	Se contesta la petición explicando el trámite, la respuesta de fondo esta oficina de entregas Supercade
793562015	Se contesta la petición explicando el trámite, y la respuesta de fondo se dará aprox 6 de julio de 2015

Fuente: Información suministrada en archivo plano a la OCI por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario

4.3.2 Una vez efectuado el ejercicio de comparar la información del archivo plano con la reportada en el sistema de SDQS, se evidenció que la fórmula del registro para determinar los días de retraso estaba invertida lo que genera inconsistencias en los datos que se reportan de dilación de respuesta en las peticiones, esta situación se puso de manifiesto de manera inmediata al funcionario que opera la base de datos que consolida las PQRS del Sistema.

(AP) La anterior situación podría llevar a la materialización de riesgos relacionados con inexactitud de la información.

4.3.3. Los tiempos tomados para establecer la oportunidad en la respuesta son tomados en días calendario cuando lo procedente es determinarlos en días hábiles, para tener tiempos de respuesta coherentes con los parámetros establecidos por la Ley.

(AP) La anterior situación podría llevar a la materialización de riesgos relacionados con inexactitud de la información

4.3.4 Se evidenció en el SDQS que el requerimiento radicado con el No. 546952015 no estaba indexada la respuesta, por lo tanto no se pudo verificar el trámite en mención.

(AC), La anterior situación desconoció la actividad 14 del procedimiento de la voz del ciudadano.

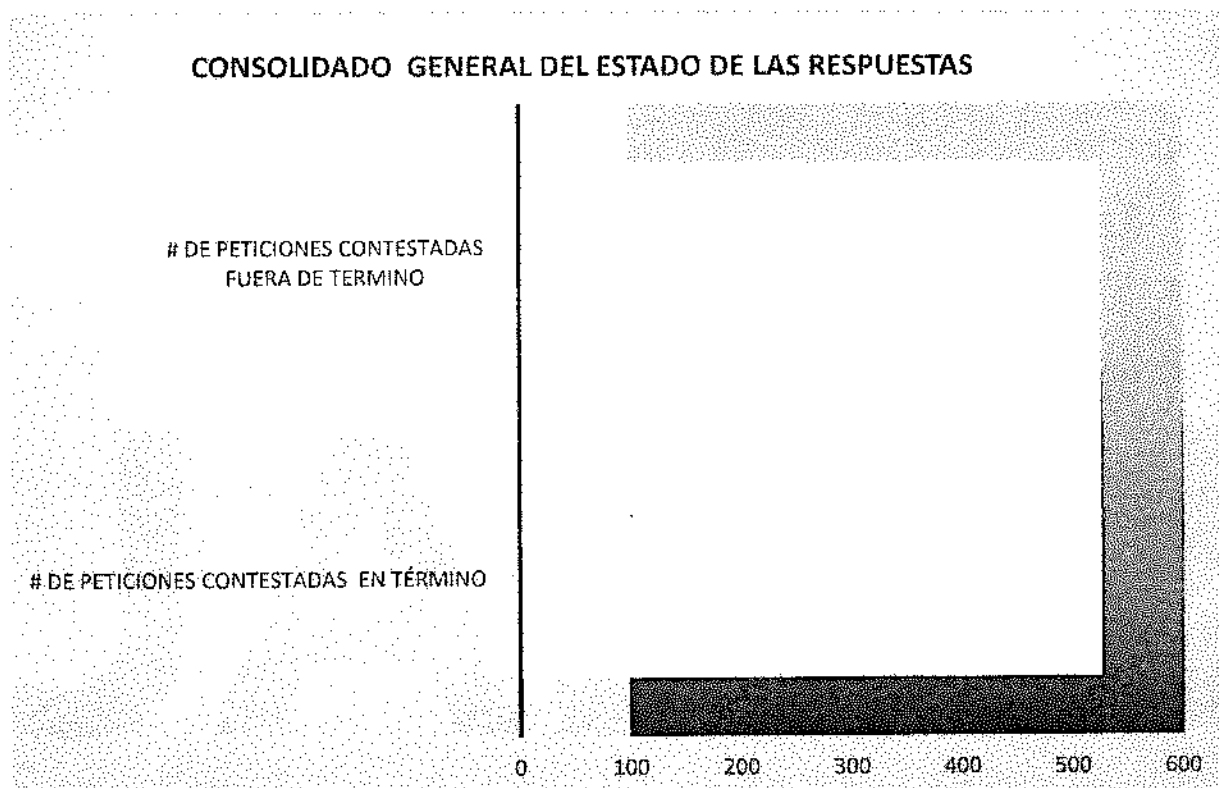
4.3.5 Del selectivo realizado se evidenció respuestas con coherencia entre lo solicitado y lo contestado, calidez y amabilidad, a excepción del radicado 179642015 que reporta en el sistema el siguiente comentario a un funcionario de la UAED: "...recordando la calidez en la respuesta a los ciudadanos...".

4.3.6 REVISIÓN DE OPORTUNIDAD DE LAS PETICIONES RADICADAS EN LA UAED

Del total de las 869 actuaciones presentadas por la ciudadanía a la UAED se observó en el archivo plano reportado por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, que el 60,18% se contestó dentro de los términos legales y el 39,81 % de las solicitudes se respondió por fuera de términos (9 días de retraso en promedio) evidenciando debilidades en el Sistema de Control Interno relacionado con la atención oportuna de las peticiones, como se muestra en la siguiente gráfica:

MEMORANDO

Gráfica 1. Consolidado general del estado de las respuestas



Fuente: Información suministrada en archivo plano a la OCI por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario

4.3.6.1 Debido al porcentaje de 39.81 % arrojado de solicitudes contestadas fuera de término, se tomó una muestra selectiva, que evidenció de acuerdo al número de días de retraso las siguientes áreas responsables:

Tabla 4. Áreas responsables de generar respuesta a los requerimientos vencidos

ÁREAS RESPONSABLES DE GENERAR RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS VENCIDOS			
Requerimiento	Días de Retraso	Requerimiento	Días de Retraso
COMERCIALIZACION		SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	
288872015	5	27512015	3
DEFENSOR AL CIUDADANO		35022015	7
188612015	13	57292015	10
179242015	13	73372015	14
GCAU		74602015	14
56502015	8	57292015	15
44772015	5	73372015	14
51902015	17	74602015	14
75612015	1	83242015	14
70342015	18	75252015	14

MEMORANDO

122042015	15	75202015	14
121522015	15	117392015	14
120862015	15	118292015	13
130562015	16	119082015	15
130362015	13	119532015	16
125732015	13	110472015	8
131412015	16	125672015	1
132552015	16	133182015	1
132672015	16	75202015	6
135302015	1	117392015	6
151422015	17	118292015	26
152692015	17	119082015	26
152752015	17	119532015	26
152792015	17	110472015	26
155942015	20	125672015	26
157102015	10	133182015	26
158332015	8	201172015	26
175062015	10	278212015	25
162992015	13	195392015	25
162912015	13	546742015	23
181412015	8	415462015	29
188322015	16	415592015	19
220422015		415682015	19
319072015	8	415792015	43
206372015	2	415852015	13
228972015	11	416052015	46
351522015	18	416092015	20
332572015	8	416152015	20
277582015	2	419432015	16
247182015	1	424172015	28
415902015	9	440522015	7
465422015	4	447992015	1
336492015	4	465962015	39
360252015	3	471212015	40
354762015	3	663592015	25
354602015	3	497392015	5
451662015	8	446952015	8
453782015	7	452022015	5
453772015	7	456242015	8
363232015	3	553402015	6
465112015	4	566052015	14
454882015	20	581442015	3
465732015	20	556342015	7
348532015	4	694912015	10
365812015	3	690482015	14
365842015	3	582072015	14
379102015	1	719632015	15
358842015	1	709172015	14
335842015	5	723572015	14
367432015	2	890022015	14
370302015	2	905072015	14
431332015	8	904912015	14
378992015	1	SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	
338562015	1	72452015	3
526822015	8	75252015	3
436442015	4	192012015	9
427982015	4	200742015	10
422902015	3	700742015	10
423062015	4	252872015	11



MEMORANDO

427942015	9	276262015	9
427312015	9	276362015	9
421982015	4	276512015	9
448612015	3	277212015	9
551092015	15	278292015	9
554282015	15	278792015	9
452932015	6	284892015	8
431132015	4	27892015	9
431132015	4	415512015	5
431342015	4	415722015	5
384822015	9	415932015	5
410232015	4	416342015	5
537592015	2	447012015	9
452932015	7	563022015	10
441972015	7	567962015	11
390192015	15	641672015	5
538082015	17	749072015	29
481642015	19	748882015	4
415662015	4	747692015	3
404752015	4	793562015	22
405122015	4	904942015	8
557822015	14	SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	
563142015	14	727862015	3
558312015	14	GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL	
553302015	14	87122015	14
560182015	14	88322015	14
560422015	14	176662015	13
555772015	14	368972015	1
554282015	14	370872015	1
550062015	14	544172015	22
390862015	2	587242015	17
392102015	2	87122015	14
389692015	2	88322015	14
391672015	2	946962015	2
533872015	17	87122015	14
565612015	14	88322015	14
556832015	14	176662015	13
569322015	13	368972015	1
567972015	13	OFICINA ASESORA JURIDICA	
568072015	13	235322015	235322015
570342015	13	SIE - SUBGERENCIA DE INFORMACION ECONOMICA	
546152015	20	928072015	928072015
538232015	16	927962015	927962015
373302015	14	927622015	927622015
546042015	15	929552015	929552015
536202015	10	930512015	930512015
477112015	16	SIFJ - SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA	
471872015	1	957402015	957402015
483252015	1	1059902015	1059902015
481402015	2	1059762015	1059762015
481432015	1		
493022015	2		
485382015	2		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MAGISTERIA
Función Asesorativa Especial
Laboral Docente

MEMORANDO

483252015	2		
490712015	1		
482922015	1		
480642015	1		
480422015	1		
478822015	1		
494692015	1		
494662015	1		
490902015	1		
480352015	1		
466422015	1		
482372015	17		
534212015			
530912015			
522062015	1		
535352015	20		
504882015	6		
618322015	7		
585612015	3		
585482015	3		
584622015	25		
563242015	6		
601522015			
568582015	6		
580442015	5		
589322015	3		
552572015	15		
552492015	15		
548152015			
547972015	15		
587542015	6		
567042015	6		
559082015	6		
561002015	6		
564572015	6		
568402015	6		
568582015	6		
542602015	17		
569652015	6		
569292015	7		
591022015	4		
584232015	2		
608202015	2		
582342015	2		
608982015	2		
585602015	3		
602792015	1		
583922015	3		
588542015	3		
553672015	15		
586292015	3		
586882015	6		
580162015	5		
576632015	12		
564162015	12		
569262015	12		
581092015	12		
582182015	12		
564162015	12		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA
Unidad Administrativa Especial
Gabinete Ejecutivo

MEMORANDO

573232015	12		
573022015	12		
582002015	12		
581752015	12		
573022015	12		
563892015	12		
571752015	12		
605872015	12		
637902015			
644982015	1		
506652015	6		
574022015	12		
578562015	12		
570912015	12		
569202015	12		
568412015	6		
621242015	6		
637882015	2		
614322015	5		
580222015	12		
580592015	12		
803662015	16		
803842015	6		
803152015	1		
804352015	1		
804322015	1		
804082015	2		
582082015	12		
575572015	12		
575602015	12		
582682015	12		
470282015	1		
581662015	12		
582302015	12		
552482015	18		
829832015	13		
829742015	7		
762212015	14		
762382015	14		
762442015	14		
762542015	14		
762952015	14		
763022015	14		
763102015	14		
734072015	14		
548152015	14		
776322015	13		
783262015	10		
783482015	10		
783632015	10		
786412015	10		
737022015	9		
724342015	9		
737142015	9		
751472015	11		
752022015	11		
754652015	11		
786492015	10		
791142015	9		
791282015	9		



MEMORANDO

791412015	9		
791622015	9		
783992015	10		
783892015	10		
784222015	10		
784442015	9		
784622015	10		
791762015	10		
791942015	10		
823132015	7		
824242015	96		
824702015	96		
835502015	3		
835652015	3		
835622015	3		
835822015	3		
825052015	3		
843112015	1		
846242015	2		
823052015	1		
932962015	3		
932782015	3		
826012015	7		
826512015	7		
826612015	7		
826742015	7		
835892015	3		
835942015	3		
829842015	3		
846372015	2		
850532015	2		
785272015	17		
806332015	15		
907092015	2		
907092015	2		

Fuente: Información suministrada en archivo plano a la OCI por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario

4.3.6.2 (AC) El no acatamiento normativo en la atención de las peticiones prestadas por los usuarios desconoció los lineamientos establecidos en la Ley 1437 de 2011 artículo 14 que refiere los "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones", en concordancia con el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, refiere: Respuesta a solicitud de acceso a información. "(...)Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos..(...)"

En este sentido se solicita informar a la OCI cuáles han sido las acciones tomadas en la Unidad frente al incumplimiento legal de términos para dar respuesta a los derechos de petición, por parte de cada responsable y por qué razón no se han puesto en conocimiento a la Oficina de Control Disciplinario ?.

4.3.6.3 De conformidad con este reporte, se indagó a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario mediante Cordis No. 2015IE7357 del 15 de julio de 2015 que en lo corrido del primer semestre del año si ha dado traslado a la Oficina de Control Interno Disciplinario, por el

MEMORANDO

presunto incumplimiento en la atención de requerimientos, a lo cual se contestó: "(...) que no se ha efectuado traslado alguno (...)".

(AC). La anterior situación podría llevar a la materialización de falta disciplinaria de conformidad con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011: "(...) *La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria (...)*" en concordancia con la Ley 734 de 2002 art. 34 numeral 34 "deberes de todo servidor público".

4.4 VERIFICACION DE ACCIONES DE TUTELA IMPETRADAS EN CONTRA DE UAECD

Con la finalidad de determinar el número de tutelas presentadas en contra de la UAECD por la presunta violación del Derecho de Petición, se solicitó a la Oficina Asesora Jurídica la información de las mismas, reportando para este semestre con fallo desfavorable ocho tutelas de las cuales cinco (5) están en trámite y las restantes la Unidad estimó en los presupuestos de hecho y derecho que la Unidad no es responsable y/o no incumplió, los datos entregados son:

Tabla 5. Acciones de tutela impetradas en contra de UAECD

ACCIONES DE TUTELA IMPETRADAS EN CONTRA DE UAECD PRESUNTA VIOLACION AL DERECHO DE PETICIÓN			
ACCIONANTE	OBSERVACIONES	AREA QUE PRESUNTAMENTE INCUMPLIÓ Y MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO	MEDIADAS CORRECTIVAS
Luz Esmérida Blandón Vivas	Fallo desfavorable 27-05-2015 Apelado 04-06-2015. Fallo segunda instancia 09-07-2015 revoca y decreta nulidad para que se vincule a la Secretaría de Hacienda Distrital y a la Dirección de impuestos Nacionales	Gerencia de Atención al Usuario. Dicha dependencia falla en el procedimiento de notificación de la Resolución que resolvía de fondo el trámite. No se verificó que la dirección de notificaciones estuviera correcta y completa (portería y bloque del conjunto residencial) ni se agotó notificación por correo electrónico estando autorizado por la accionante. No se pudo acreditar el efectivo enteramiento.	Se socializó el caso con los jefes de la OAJ, la GAU y la dirección de la Entidad. La situación se puso de presente en comité de conciliación para la toma de las medidas correctivas del caso.
María Trinidad Correa Guarnizo	Fallo desfavorable 24-03-2015 En firme. No se apeló por cuanto el Juzgado nunca notificó el fallo a la UAECD y cuando se tuvo noticia del mismo el expediente ya se encontraba remitido ante la Corte Suprema de Justicia, para su eventual revisión	Subdirección Física y Jurídica No otorgó respuesta clara y de fondo a las solicitudes de la accionante, relacionadas con la incorporación de una construcción en predio ajeno, y con la indicación de la naturaleza pública o privada del mismo y su propietario	Como quiera que la accionante está siendo representada por un defensor público de la Defensoría del Pueblo, se llevaron a cabo varias reuniones con él, funcionarios del área técnica de la UAECD, del DADEP, el IDU y de la SDP, con el fin de aclarar las pretensiones de la accionante y dar solución de fondo a su caso.
Jorge Alirio Anzola García	Fallo desfavorable 25 -03-2015 apelado el 27-03/2015 Fallo segunda Instancia:	Subgerencia de Información Económica. Derecho de Petición. Se contestó el derecho de petición en el término de traslado de la acción de tutela y se allegó como prueba	Este tema se puso en conocimiento de la Subgerencia Administrativa y Financiera como Supervisor del Contrato de entrega de



MEMORANDO

	23-04-2015 Confirmó	el envío de la respuesta. Sin embargo los despachos judiciales consideraron que el envío no es suficiente, sino que, debe probarse el recibido a satisfacción por parte del ciudadano.	correspondencia
Jeannette Scheffler Krause	Fallo desfavorable 24-04-2015 apelación 05-05-2015 Fallo segunda instancia 29-05-2015. Confirmó.	Subgerencia de Información Física y Jurídica. Revisión de información de predio. Se contestó con la comunicación para notificación de la Resolución 2015-22840. Sin embargo los despachos judiciales consideraron que el envío de comunicación no era suficiente, sino que, debe probarse que la notificación hubiese sido efectuada	Se ha venido informando a la Subgerencia de Información Física y Jurídica sobre la necesidad de notificar personalmente las respuestas a los derechos de petición, dado que el simple envío de la misma no es prueba suficiente para demostrar que el ciudadano se ha enterado de la decisión de la Entidad.
Rocío de la cruz Parra Aguilar	Fallo desfavorable 14-05-2015 apelación 15-05-2015 Fallo segunda Instancia 01-06-2015.	Subgerencia de Información Económica. Revisión de avalúo. La citada dependencia notificó la Resolución 27777 a uno de los propietarios del predio quien fue quien instauró la acción. Sin embargo los despachos judiciales consideraron que la notificación a uno de los propietarios no era suficiente, sino que, debía notificarse a los dos propietarios.	Se informó a la Abogada de la Subgerencia de Información Económica sobre la decisión judicial indicándole que la notificación de estos actos administrativos debe efectuarse respecto de todos los propietarios registrados.

Fuente: información remitida por la Oficina Asesora Jurídica – UAECOD

4.4.1 (AC). Del registro entregado por la Oficina Asesora Jurídica se evidenció que la UAECOD ha sido accionada por la presunta violación al derecho de petición, lo que la hace sujeto pasivo por acción u omisión al vulnerar o amenazar presuntamente el derecho constitucional de petición, lo que genera que los usuarios afectados ejerzan el mecanismo de la acción de tutela para reclamar de los jueces la protección inmediata del derecho violado, artículo 23 de la Constitución Política en concordancia con el artículo 86 ibídem.

4.5 VERIFICACIÓN DE AFLUENCIA DE CANALES POR PARTE DE LOS USUARIO PARA LA RECEPCION DE LAS PQRS

Del archivo plano entregado por la Gerencia a la OCI, se evidenció que en el primer semestre del año el canal más utilizado por la ciudadanía para acceder a la administración es la herramienta gerencial y de control, implementada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., con el 60 % del total de requerimientos realizados por los ciudadanos, le sigue el presencial con un 13% y luego el buzón con 6.9 % de conformidad con el siguiente registro:

MEMORANDO

Tabla 6. Rango de afluencia de canales por parte de los usuarios para la recepción de las PQRS

RANGO DE AFLUENCIA DE CANALES POR PARTE DE LOS USUARIOS PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PQRS	
CANAL DE RECEPCION	TOTAL
ALCALDIA SDQS	518
BUZON	60
ESCRITO	32
PRESENCIAL	115
PROCESOS DE OTRAS ENTIDADES	11
SOBRE PROCESOS MISIONALES DE UAECD	55
TELEFONICO	40
VIRTUAL	38
Total	869

Fuente: Información suministrada en archivo plano a la OCI por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario

4.6 VERIFICACIÓN DE REPORTE ESTADISTICO DE LAS PQRS

El Decreto 371 de 2010 en su Artículo 3º Numeral 3º dispone que: 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 - No. 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.(...)"

De conformidad con los lineamientos establecidos para la atención de toda actuación radicada en la UAECD, se evidenció que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario ha remitido cada mes el informe estadístico del estado de atención de requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y a la Veeduría Distrital de conformidad con el Decreto 371 de 2010.

Frente al informe del mes de junio la GCAU mediante correo del 21 de julio de 2015, informó que se encuentra en elaboración y revisión dentro de los términos dispuestos en la Circular 087 de 2015 expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, que refiere:

"(...) Al respecto, mediante la Circular 018 de 2009 y el Decreto Distrital No. 371 de 2010, las entidades deben presentar a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital, un informe estadístico mensual de las PQRS.

MEMORANDO

En este sentido, se hace necesario estandarizar y unificar el formato de presentación del citado informe con el fin de optimizar la utilización de esta información recibida en las entidades y organismos distritales (...) En tal sentido, comedidamente se les solicita dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte.(...)"

4.6 VERIFICACION DE PROTOCOLO DE ATENCIÓN BUZONES DE SUGERENCIA

Con la finalidad de revisar el cumplimiento del protocolo de atención de buzones de sugerencias en los diferentes Super Cades y las acciones tomadas para retroalimentar al cliente, se solicitó información del protocolo de apertura de buzones, para lo cual la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario allegó copia del correo de fecha 11 de febrero de 2015, evidenciando la orden de aplicación de la actualización del protocolo a todos los diferentes Super Cades, esta actualización se evidencia siguiendo la ruta del SGI y dicho documento se encuentra anexo al Procedimiento de Voz del Ciudadano.

Teniendo en cuenta este aspecto en el informe de PQRS del segundo semestre de la vigencia 2014, se indicó "(...) incumplimiento en la apertura de los buzones los días sábado "(..)", para lo cual revisada la actualización del nuevo Protocolo de atención de los buzones de sugerencia se describe "(...) que a los mismos se les debe hacer apertura los días viernes, o el último día hábil de la semana, por parte del líder de servicio de la UAEDC; acompañado del coordinador del punto de la RED CADE respectivo, existan o no formatos depositados en los buzones. Cuando no se encuentre el Coordinador del Punto de la DDSC, se deja constancia en el Acta y firma el Líder de Servicio de la UAEDC. (...)".

En visita al puesto de trabajo con el funcionario de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario frente a las actas suscritas con ocasión de la apertura de los buzones, se evidenció que las mismas son recopiladas y se encuentran en un archivo PDF (155 actas), y se maneja un cuadro de control de actas.

Del archivo plano enviado a la OCI por GCAU se evidenció el registro de la información de las PQRS del primer semestre depositados en los buzones de los diferentes Super Cades, los cuales son reportados al SDQS, y remitidos para respuesta a cada dependencia de acuerdo a su competencia.

4.7 VERIFICACIÓN DE QUEJAS RADICADAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De conformidad con las orientaciones dadas por el Decreto 371 de 2010 y la Circular Externa 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno, orientando el seguimiento a entidades del orden Nacional y Territorial en la atención adecuada de los Derechos de Petición, se constató en entrevista y visita en sitio:

MEMORANDO

4.7.1 Que el funcionario que ejerce las funciones de Defensor del Ciudadano, recopila y archiva en carpeta los casos atendidos, se evidencia en puesto de trabajo que en el primer semestre de 2015 en su gran mayoría las quejas obedecen a retrasos en las respuestas, siendo los más relevantes: Revisiones de avalúo, certificaciones de cabida y linderos, cartografía, englobes y desenglobes, en ese orden, se revisó la formulación de 10 quejas las cuales se remitieron a la Oficina de Control Disciplinario para los fines pertinentes de acuerdo con los siguientes oficios remisorios.

Los registros evidencian el seguimiento a los reclamos los cuales una vez son atendidos cierra el formato y respecto a las quejas remitidas a la Oficina de Control Disciplinario no se registra seguimiento.

(AP) La anterior situación podría llevar a la materialización de riesgos en la obtención oportuna de información para dar respuesta de fondo a las quejas presentadas por los ciudadanos

Tabla 7. Numero de quejas radicadas en la Oficina de Atención al Ciudadano

QUEJAS RADICADAS EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Fecha	No. Cordis
26 ENERO	2015IE560
26 ENERO	2015IE576
29 ENERO	2015IE679
29 ENERO	2015IE701
9 FEBRERO	2015IE1140
10 FEBRERO	2015IE1166
13 FEBRERO	2015IE1317
18 FEBRERO	2015IE1470
28 FEBRERO	2015IE1663
8 MARZO	2015IE1986

Fuente: Registro de quejas suministrado por el funcionario de atención al ciudadano

CONCLUSIONES

Se destaca que a través de la implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la UAECD puede conocer la totalidad inquietudes y expectativas de la ciudadanía con respecto a los servicios prestados, de otra puede reportar información cuantitativa y cualitativa acerca de los requerimientos presentados por los ciudadanos y contestados por la Unidad, logrando en tiempo real generar reportes de la información registrada en el sistema.

El archivo plano que acopia la información de las PQRS y que es fuente para generar informes en cumplimiento de exigencias normativas, debe tener puntos de control claves para que la

MEMORANDO

información que se consolide en esta sea veraz y congruente con la que reporta el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

La UAECD registra del aplicativo plano por la GCAC un alto porcentaje de peticiones contestadas fuera de tiempo, circunstancia que motiva la interposición de acciones de tutela y quejas; por ende frente a un presunto incumplimiento normativo que puede conllevar a iniciar las investigaciones pertinentes por la dependencia competente.

RECOMENDACIONES

AC. 4.2 Implementar acciones que permitan ajustar la diferencia de datos reportados a la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital con la información consolidada en el archivo plano del informe de PQRS, como una de las fuente para emitir informes de Ley.

AP. 4.3.2 Implementar las medidas necesarias para ajustar en el archivo plano la fórmula de las columnas que evidencian los tiempos de retraso en las respuestas a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

AP. 4.3.3 Implementar acciones que logren establecer tiempos de respuesta coherentes con los parámetros establecidos por la Ley, para que la base de datos del informe semestral de PQRS como fuente de información reporte en días hábiles los términos vencidos de respuesta.

AC 4.3.4 Establecer mecanismos de verificación y control al cumplimiento del procedimiento voz del ciudadano, para asegurar la indexación de las respuestas a los requerimientos a la plataforma del SDQS.

AC. 4.3.6.2 Implementar acciones que permitan acatar el marco normativo en la atención de las peticiones prestadas por los usuarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1437 de 2011 en su artículo 14.

AC. 4.3.6.3 Identificar las causas que dieron lugar al incumplimiento de no reportar ante la dependencia competente los casos de vencimiento de términos en las respuestas a los derechos de petición impetrados por la ciudadanía de conformidad con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 y Ley 734 de 2002 art. 34 numeral 34 .

AC. 4.4.1 Implementar acciones de mejora que den solución de manera efectiva a disminuir la incidencia de acciones de tutela contra la UAECD por la presunta vulneración de los derechos de petición, artículo 23 de la Constitución Política.

AP 4.7.1 Implementar acciones que permitan hacerle seguimiento desde la Oficina de Atención al Ciudadano a las quejas remitidas a la Oficina de Control Disciplinario, cuando se trate de hechos que presuman la vulneración del derecho de petición.

MEMORANDO

Agradecemos que los responsables de cada proceso informen a esta oficina sus inquietudes con respecto a las oportunidades de mejora y recomendaciones producto de la evaluación y seguimiento del Informe trimestral a las normas de Austeridad del Gasto Público 2015 a los correos, avillamil@catastrobogota.gov.co, elrodriguez@catastrobogota.gov.co, a más tardar el día miércoles 12 de agosto de 2015, si transcurrida esta fecha no se ha recibido retroalimentación o argumentación del rechazo, el equipo de trabajo de la OCI procederá a registrar cada acción en le SGI, para que se realice el respectivo análisis de causas por cada responsable de proceso según corresponda.

Cordialmente,



ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: responsables del proceso



Elaboró: L.R.
Revisó: AEVM/ ORO

