

MEMORANDO



OCI

20181350288243

Al responder cite este número

FECHA: Bogotá D.C., noviembre 14 de 2018

PARA: **Yaneth Rocío Mantilla Barón**
Directora General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

REFERENCIA: INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO DE VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

Respetada doctora Yaneth Rocio:

Reciba un cordial saludo. En cumplimiento del Decreto 648 de 2017 y el Decreto Distrital 215 de 2017, en relación con el destinatario principal de los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones, remito el informe de la auditoría realizada al Proceso de Gestión de Valorización y Financiación, en desarrollo del Plan Anual de Auditoría 2018, luego de haberse surtido la fase de comunicación y retroalimentación del Informe Preliminar y de analizar la respuesta emitida por la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización.

Este documento está siendo informado a la Subdirección General de Gestión Corporativa, como líder del proceso, a la Dirección Técnica Apoyo a la Valorización en su condición de líder operativo del Proceso de Gestión de Valorización y Financiación y a la Oficina Asesora de Planeación.

Es necesario que se formule, a partir de los hallazgos evidenciados, un plan de mejoramiento que contenga las correcciones, las acciones correctivas y/o de mejora para subsanar la causa raíz de las deficiencias encontradas, conforme a lo establecido en el procedimiento PR-MC-01-"Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías internas, auditorías externas, autoevaluación y evaluaciones de gestión" V5.0.1¹.

¹ Ubicado en la intranet, en la siguiente ruta:

http://intranet/manualProcesos/Mejoramiento_Continuo/03_Procedimientos/PRMC01_FORMULACION_MONITOREO_SEGUIMIENTO_A_PLANES_DE_MEJORAMIENTO_INTERNAS_V_5.0

MEMORANDO



OCI

20181350288243

Al responder cite este número

Para elaborar el formato de Plan de Mejoramiento, es necesario diligenciar previamente uno de los instrumentos de análisis de causas que se encuentran en la Intranet, tales como: lluvia de ideas, diagrama causa efecto y los cinco porqués, en la misma ruta descrita.

De acuerdo con lo establecido en la política operacional del procedimiento PR-MC01-"Formulación, monitoreo y seguimiento a planes de mejoramiento de auditorías internas, auditorías externas, autoevaluación y evaluaciones de gestión" V5.0., la dependencia responsable, cuenta con ocho (8) días hábiles, a partir de la fecha, para la presentación del plan de mejoramiento resultado de la evaluación.

Los hallazgos relacionados en el informe adjunto, corresponden a la evaluación de la muestra definida, por lo tanto, es necesario que desde la dependencia/proceso asociado, se efectúe una revisión, de carácter general, sobre los aspectos evaluados. Cualquier información adicional, con gusto será atendida.

Cordialmente,

Ismael Martínez Guerrero

Jefe Oficina de Control Interno

Firma mecánica generada en 14-11-2018 04:25 PM

Anexos:

- Informe Final de Auditoría al Proceso de Gestión de Recursos Físicos.

C.C. Subdirección General de Gestión Corporativa.
Dirección Técnica Apoyo a la Valorización.
Oficina Asesora de Planeación.

Proyectó: Fernando Garavito Guerra – Profesional Especializado 222-04.

2

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 55548 de julio 29 de 2015

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

1. INFORMACIÓN GENERAL

Tipo de Informe	Preliminar <input type="checkbox"/>	Final <input checked="" type="checkbox"/>	Fecha de elaboración del informe:	14/11/2018
Proceso/Objeto Auditado	Gestión de la Valorización y Financiación			
Líder del proceso	Subdirección General de Gestión Corporativa –SGGC			
Líder operativo del Proceso	Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización			
Tipo de Auditoría	Gestión			
Objetivo	Verificar la implementación de instrumentos de gestión del proceso de Gestión de la Valorización y Financiación, a fin de identificar aspectos que contribuyan al mejoramiento continuo del mismo.			
Alcance	<p>La auditoría cubre la verificación de las actividades desarrolladas por el proceso de Gestión de la Valorización y Financiación, durante 2018, asociadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración de riesgos (corrupción y gestión). • Ejecución de Plan de acción del proceso. • Comportamiento de indicadores de gestión. • Ejecución de acciones registradas en el Plan de mejoramiento institucional. • Atención y seguimiento a las PQRS bajo responsabilidad del proceso. • Verificación de salidas de la caracterización del proceso. • Normograma del proceso. <p>Se adelantó auditoría a la vigencia 2018 y no fue sujeto de evaluación, información de años anteriores.</p> <p>Las actividades de auditoría se basaron en la verificación documental de registros del proceso, revisión de sistemas de información aplicables (CHIE, ORFEO, VALORICEMOS), reportes del defensor del ciudadano sobre atención de PQRs, cuadro de mando integral asociado al seguimiento de indicadores y entrevistas al personal responsable de las diferentes actividades involucradas, con el fin de corroborar y aclarar la información sobre los diferentes documentos y soportes objeto de la prueba de auditoría.</p>			

INFORME DE AUDITORÍA**GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN**

Criterios de Auditoría	<ul style="list-style-type: none">• Caracterización Gestión de la Valorización y Financiación CP-VF-01, versión 4.0• Normograma Proceso.• Acuerdo 002 de 2009 "Por el cual se establece la estructura organizacional del Instituto de Desarrollo Urbano, las funciones de sus dependencias".• Matriz de Riesgos del Proceso de Gestión de Valorización y Financiación.• Indicadores de las dependencias asociadas al Proceso de Gestión de Valorización y Financiación.• Demás documentación del Manual de Procesos de IDU y normatividad legal y reglamentaria, que aplique al proceso y actividad evaluada.
Fecha reunión de apertura	04/10/2018
Fecha reunión de cierre	02/11/2018
Equipo auditor/ Dependencia/ Rol	Camilo Oswaldo Barajas Sierra– Auditor líder. Consuelo Mercedes Russi Suárez – Auditor acompañante. Fernando Garavito Guerra - Auditor acompañante. Erika Stipanovic Venegas – Auditor acompañante

2. METODOLOGÍA/ DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Esta auditoría se adelantó de conformidad con el plan de auditoría formalizado mediante memorando 20181350246983 del 03/10/2018 y presentado en la reunión de apertura, llevada a cabo el 04/10/2018.

Para el logro del objetivo de la auditoría, se realizaron actividades asociadas con las siguientes temáticas:

1. Administración de riesgos.
2. Plan de Acción del proceso
3. Comportamiento de Indicadores
4. Revisión ejecución de acciones registradas en el plan de mejoramiento institucional
5. Verificación Atención y seguimiento a las PQRS bajo responsabilidad del proceso.
6. Verificación de salidas de la caracterización del proceso, con énfasis² en la Caracterización del servicio CSVF03 Certificado de Estado de Cuenta para Tramite Notarial.
7. Revisión del normograma del proceso.

La verificación implicó la revisión documental de registros e información documentada del proceso, entrevistas a los funcionarios delegados, la aplicación de la metodología de "Cliente

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

Oculto" para efectos de cotejar el cumplimiento de protocolos y aspectos asociados a la atención al ciudadano, la verificación de controles y acciones establecidas en instrumentos de gestión.

3. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

Producto de la verificación de los criterios establecidos para la auditoría y las temáticas señaladas anteriormente, a continuación, se presentan los resultados del ejercicio de evaluación adelantado por el equipo auditor.

3.1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (CORRUPCIÓN Y GESTIÓN).

El esquema de riesgos del proceso se encuentra reflejado en los mapas de riesgos de corrupción, con siete riesgos, y de gestión con nueve riesgos, incluyendo dos riesgos del sistema de información asociado al proceso. En la siguiente tabla, se presenta el análisis del equipo auditor derivado de la verificación de una muestra de los controles establecidos en la matriz de riesgos:

Tabla No. 1. Análisis de los controles asociados a los riesgos

RIESGO	ANÁLISIS DEL CONTROL ASOCIADO
Riesgos de Corrupción	
C.VF.01 Que por extralimitación se realicen cambios en el proyecto de Acuerdo de Valorización o en el alcance de las obra	<ul style="list-style-type: none"> - Se pudo verificar que se realizan las revisiones jurídicas correspondientes, sin embargo, no se evidenció la revisión por la Dirección General, situación que se podría dar por descontada por el hecho de la suscripción de las comunicaciones de envío como proyecto definitivo a la cabeza del sector y la apropiación que se demuestra en los escenarios de defensa del mismo, no obsta, que se mantenga la trazabilidad de la toma de decisiones durante el proceso. - A la emisión de este informe no fueron remitidas al equipo auditor evidencias del empleo de las fichas técnicas de las obras incluidas en los proyectos de acuerdo de valorización.
C.VF.03 Manipular o alterar la información de los predios en cuanto a los factores y atributos requeridos para la liquidación y/o visita de verificación, omitiendo o extralimitándose en funciones u obligaciones contractuales, con el fin de beneficiar un particular	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidenciaron protocolos y el área aportó la transcripción de los scripts del aplicativo empleado para las verificaciones de las bases de datos asociadas a la liquidación del proyecto de acuerdo de valorización. - Las alertas del aplicativo VALORICEMOS se encuentran en construcción.
C.VF.04 Que por omisión se expidan paz y salvos de predios con deuda pendiente, con el fin de favorecer un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> - Con respecto a la muestra de Certificados de Estado de Cuenta que presentó el área para evidenciar su control de calidad, es importante que se establezca un nivel de aceptación más estricto, toda vez que en los documentos aportados, se pudo verificar que aproximadamente un 10% de los Certificados presentan observaciones de Falta de Homologación, situación que para

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

	efectos del recurso financiero y la confiabilidad de los sistemas de información asociados puede llegar a ser un resultado no apropiado.
C.VF.05 Emisión de conceptos técnicos omitiendo los procedimientos definidos, con la intención de favorecer un contribuyente en cuanto a factores gravables	- Se presentaron por los auditados los archivos empleados para realizar la verificación periódica de los conceptos técnicos emitidos, los cuales evidencian que se realiza la actividad convenida.
C.VF.06 Manipular o excluir la información de los intereses, afectando la liquidación, con el ánimo de beneficiar a un tercero	- Con respecto a los ajustes en los cobros, fruto de las modificaciones en intereses, se verificó que cada uno de ellos se ha identificado y se registra en el listado de Excel aportado.
C.VF.07 Afectación en la tradición de inmuebles sin que la contribución de valorización haya sido cancelada por el interesado, para favorecer a terceros	No se analizaron controles
C.VF.08 Omitir o extralimitarse en la elaboración y aprobación de un acto administrativo con contenido no congruente con la normatividad con el ánimo de favorecer a un particular	- Con respecto a los controles de calidad a los actos administrativos proyectados por la STJEF, se estableció que son controles manuales que se evidencian con la suscripción de los mismos por parte de los ejecutores y revisores designados, finalizando con la firma física del Subdirector General Jurídico.
Riesgos de Gestión y del Sistema de Información	
R.VF.01 Que se presente deficiencia en la planificación de las obras que conformarán los acuerdos de valorización que impidan el cumplimiento del tiempo para el inicio de obra	- A la fecha del informe, no se ha recibido copia del estudio socioeconómico que se adelanta para soportar la determinación de los montos máximos a cobrar y la distribución de la contribución en el área de influencia, por lo que no se puede evaluar este control. - El área tampoco ha aportado evidencia de la verificación que adelanta en el Plan de Desarrollo Distrital (PDD) o el Plan de Ordenamiento Territorial (POT) de las obras que se financiarán con el cobro de la contribución de valorización.
R.VF.02 Que se presenten fallas en la comunicación e insuficiente divulgación del Acuerdo de Valorización que dificulten la conformación de veedurías ciudadanas, obligatorias para el Acuerdo	No se analizaron controles
R.VF.04 Que los predios incluidos en el proceso de asignación y liquidación tengan inconsistencias catastrales	- Se verificó la existencia de las memorias técnicas de los proyectos de acuerdo de valorización, y el área remitió un ejemplar de ellas, con el cual se pudo verificar el cumplimiento del control propuesto.

Handwritten signature or initials

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

	<ul style="list-style-type: none"> - Se evidenciaron protocolos y el área aportó la transcripción de los scripts del aplicativo empleado para las verificaciones de las bases de datos asociadas a la liquidación del proyecto de acuerdo de valorización. - En la carpeta compartida dispuesta por el equipo auditado, no fue posible evidenciar soportes sobre la aplicación del control de análisis de picos de valor en la liquidación, solamente se recibió la distribución por monto.
<p>R.VF.08 Que los documentos que notifican el cobro de la contribución de valorización, actos de notificación, resoluciones o cuentas de cobro no lleguen oportunamente al contribuyente.</p>	<p align="center">Los controles asociados al riesgo no fueron sujetos de verificación</p>
<p>R.VF.09 Que no se elabore la respuesta oportuna de requerimientos y/o reclamaciones no se notifique en el tiempo establecido por ley</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El área soportó que se realiza con regularidad el seguimiento a los procesos de entrega de notificaciones y cobros, así como a los requerimientos o reclamaciones asociados a los acuerdos de valorización. - De otra parte, el área desarrolla ejercicios de "auditoría interna" adelantados mediante la metodología de "cargos cruzados" por funcionarios de la misma área, que realizan una verificación del cumplimiento de requisitos de uno de los subprocesos por parte un funcionario encargado del mismo, determinando conclusiones y recomendaciones.
<p>R.VF.11 Que se expidan Certificados de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo) con deuda y que el contribuyente realice transferencia del inmueble.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Con respecto a la muestra de Certificados de Estado de Cuenta que presentó el área para evidenciar su control de calidad, es importante que se establezca un nivel de aceptación más estricto, toda vez que en los documentos aportados se pudo verificar que aproximadamente un 10% de los Certificados presentan observaciones de Falta de Homologación, situación que para efectos del recurso financiero y la confiabilidad de los sistemas de información asociados, puede llegar a ser un resultado no apropiado. - Se cuenta con un convenio con la Superintendencia de Notariado y Registro, mediante el cual se establecen los permisos y condiciones de consulta de la información de las bases de datos del VUR, mecanismo con el cual se mantiene actualizada la información de los cambios en la tradición y propiedad de la ciudad. - Adicionalmente, se cuenta con un convenio con el Departamento Administrativo de Catastro Distrital, el cual regula el acceso a los planos e información catastral oficial de la ciudad, manteniendo actualizada la información de las características prediales.

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

R.VF.15 Prescripción de la acción de cobro, por falta de gestión coactiva	- Las alertas del aplicativo VALORICEMOS se encuentran en construcción.
I.VF.01 Manipulación indebida o no autorizada de datos en el sistema valoricemos	- Frente a los controles de marcación de información, el área manifestó que no son de gobernabilidad de las áreas del proceso.
I.VF.04 Fallas en el sistema de información y aplicaciones institucionales	- Las profesionales expresan que el documento de Plan de Continuidad del negocio se adelantó el año anterior pero en la versión definitiva no se incluyeron sus aportes y se adoptó una versión diferente.

Con respecto a los controles asociados a la Revisión periódica y el Control de calidad, el área presentó unos informes de "Seguimiento interno a los grupos funcionales", en los cuales se resume las actividades desarrolladas, las dificultades presentadas, las oportunidades de mejora y errores que se presentan en el desarrollo habitual de la gestión. Se recomienda fortalecer el análisis de datos en los informes de seguimiento interno a los grupos funcionales, de tal manera que el contenido de los mismos se diferencie en los distintos periodos en que es emitido, con base en los hechos presentados.

Por otro lado, se recomienda ajustar la redacción de los controles, de manera que se registren claramente los parámetros que se establecen como criterio, toda vez que se cuenta con menciones genéricas a documentos o acciones como son, por ejemplo, verificación de bases de datos, sin especificar los atributos o sin dirigir la atención a los apartes del documento que los contenga, en la matriz de riesgos.

No se pudo determinar con claridad la identificación del responsable de la ejecución de los controles mencionados en las matrices de riesgos.

Finalmente se recomienda verificar la pertinencia de registrar el control "Alertas, alarmas y vencimientos en VALORICEMOS", toda vez que no se encuentran en operación actualmente y hacen parte del proyecto de actualización del aplicativo.

3.2. EJECUCIÓN DE PLAN DE ACCIÓN DEL PROCESO.

Las tres áreas que gestionan el proceso realizaron la concertación de compromisos gerenciales para la vigencia 2018, los cuales fueron evaluados por el superior inmediato para el primer semestre y presentan el siguiente cumplimiento: DTAV 63.2%, STJEF 55% y STOP 50%. De acuerdo con los documentos de concertación, los porcentajes de avance para ese mismo corte debieron ser 63.2%, 50% y 47.5% respectivamente, lo que permite establecer, que las dependencias relacionadas ejecutaron el plan conforme a lo previsto. Adicionalmente, los tres gerentes optaron por un 5% adicional correspondiente a desarrollar 8 actividades orientadas a preparar las dependencias para la auditoría de certificación SIG, de las cuales, se han ejecutado 5, lo que arroja un avance en 3% frente al 5% previsto, por lo que cada una de las áreas presenta su desempeño gerencial superior al compromiso.

[Handwritten signature]

Respecto a la concertación de compromisos gerenciales de la STOP, en el compromiso *"Implementar la estrategia de preservación y digitalización de mínimo el 60% de la cartografía que se encuentra en el archivo físico de la planoteca, ubicada en el punto de atención al ciudadano"*, se registra como meta para el primer semestre el 40% y para el segundo el 20%, valores que en realidad representan un cumplimiento del 66% y el 34% de la meta anual, respectivamente.

3.3. COMPORTAMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN.

El resultado de los indicadores de las áreas que se desempeñan en el proceso (Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización-DTAV, Subdirección Técnica de Operaciones-STOP y la Subdirección Técnica Jurídica y Ejecuciones Fiscales-STJEF) durante los tres trimestres de la actual vigencia, permite evidenciar que se viene cumpliendo con los compromisos pactados, ya que los mismos presentan el siguiente cumplimiento acumulado al 30 de septiembre de 2018, desempeño igual o superior al esperado para este periodo:

- 5651 Estructurar Proyectos de Acuerdo de Valorización 100%
- 56511 Antejardines 50%
- 56512 Seguimiento a Conceptos Técnicos 80,16%
- 56513 Seguimiento a la Atención Ciudadana en Puntos 80.15%
- 56514 Seguimiento a la Recuperación de Cartera 81.97%
- 56515 Seguimiento Sustanciación de los Expedientes de Cobro Coactivo 84.66%

No obstante, se considera recomendable establecer indicadores para medir la gestión independiente de la Dirección Técnica de Administración de la Valorización, toda vez que lo fundamental de su función institucional no se limita al seguimiento de las actividades de las Subdirecciones a su cargo, tal como lo sugiere la formulación de cuatro de los seis indicadores misionales de la dependencia (identificados con los códigos 56612, 56613, 56514, 56515).

De igual manera, se verificó que para algunas de las metas propuestas (90% y 93% de *"Reuniones de seguimiento"* para los indicadores 56612 y 56613, respectivamente y 100% de *"Seguimiento a recuperación de cobro coactivo..."* y *"Seguimiento a sustanciación de 44989 expedientes..."* para los indicadores 56614 y 56615, respectivamente) las fórmulas de los indicadores con sus resultados no guardan concordancia en su redacción.

Con respecto a la formulación de los indicadores 56612 y 56613, se indica que la fórmula registrada, (*"Porcentaje de Conceptos técnicos atendidos"* o *"Porcentaje de satisfacción ciudadana"*) no permite conocer cómo se realiza el cálculo del resultado, toda vez que no presenta los elementos para su cálculo, teniendo que recurrir a las observaciones del periodo de cálculo para presentar dicha información.

De otra parte, se identificó que el área maneja un sistema de estadísticas de su gestión, fruto de la atención a los ciudadanos, basados en tecnología de digiturno para los canales presenciales y cálculo mediante procesamiento de información en hojas de excel; sin embargo, estas estadísticas no se encuentran asociadas con los indicadores de gestión. Se revisaron las cifras aportadas por el área y se encontró que ellas no reflejan la atención por medio del canal CHAT.

INFORME DE AUDITORÍA	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Desarrollo Urbano</small>
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

Se recomienda que se documenten los controles a la sustanciación de la totalidad de expedientes de cobro coactivo, toda vez que el indicador permite la verificación de un número global de revisiones, pero no permite apreciar que cada uno de los expedientes haya sido sustanciado mínimo una vez en el año.

3.4. EJECUCIÓN DE ACCIONES REGISTRADAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.

Se verificó que, de acuerdo con el aplicativo CHIE – Planes de Mejoramiento, el proceso de Gestión de la Valorización y Financiación, ha sido auditado en cuatro ocasiones, dos bajo auditorías de gestión y las otras dos como parte de la evaluación al Sistema Integrado de Gestión – SIG. Actualmente se encuentra en ejecución un plan de mejoramiento correspondiente a la auditoría SIG 2018, con tres (3) acciones a cargo de la Subdirección Técnica de Operaciones, que se encuentran en término de ejecución hasta el 14 de diciembre de 2018.

Se verificó que dichas acciones, a pesar de haber sido formuladas en el mes de septiembre de 2018, a la fecha de presentación de este informe, no tienen avances registrados en el aplicativo de administración de planes de mejoramiento. Se debe tener en cuenta que, con memorando 20171050056093, emitido el 21 de marzo de 2017, la Dirección General solicitó el registro mensual de avances en el CHIE.

3.5. ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS BAJO RESPONSABILIDAD DEL PROCESO.

Se realizó evaluación y seguimiento al reporte del Defensor del Ciudadano defensordelciudadano@idu.gov.co, con corte al primer y segundo trimestre de 2018, relacionadas con el proceso, observando el siguiente comportamiento:

Tabla N° 2 – Seguimiento PQRS 2018 – Defensor del Ciudadano

Dependencia	Reporte I trimestre 2018 Correo remitido a todo el IDU lun., 30 abr. 8:54		Reporte II trimestre 2018 Correo remitido a todo el IDU vie., 13 jul. 11:55	
	Enviadas extemporáneamente	Vencidas	Enviadas extemporáneamente	Vencidas
STOP	43	1	20	1
STJEF	21	0	12	11
DTAV	0	0	0	0

Fuente: Correo electrónico Defensor del Ciudadano defensordelciudadano@idu.gov.co

Los funcionarios del área, en la sesión de entrevista adelantada el 22 de octubre de 2018, argumentaron que las PQRS allegadas, correspondían a solicitudes de conceptos técnicos, documentos que por su naturaleza exceden los plazos habituales para los derechos de petición; sin embargo, de acuerdo con los listados de seguimiento a los ORFEO del período mayo-junio 2018, que suministró el área, se verificó que parte de la documentación que excede los plazos corresponde a tipos documentales diferentes a los argumentados por el equipo auditado.

Así las cosas, con base en el reporte realizado por el Defensor del ciudadano del IDU, se identificó que el proceso había enviado extemporáneamente 96 radicados y contaba con 13 requerimientos vencidos, en contravención a lo establecido en la **Ley 1755 de 2015**, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".

3.6. VERIFICACIÓN DE SALIDAS DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO.

Caracterización del servicio CSVF03 Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial

Con el fin de evaluar el servicio de Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial, el equipo auditor utilizó la figura de ciudadano incógnito, para verificar el cumplimiento de lineamientos establecidos para la atención a través de los siguientes canales: virtual (chat y página web), telefónico y presencial. Esta figura involucró la realización de llamadas y/o acceso al sitio web, para solicitar información, interponer un requerimiento y/o solicitar el trámite o servicio, con el objetivo de evaluar desde la perspectiva ciudadana la atención, infraestructura, calidad de los servicios ofrecidos, oportunidad de la respuesta y/o contenido de la información, en cada uno de los canales mencionados. Para esta actividad, el grupo auditor tomó como insumo de referencia los formatos utilizados por la Veeduría Distrital para evaluar los criterios aplicables en los diferentes canales. Es de anotar que se realizó visita a los SUPERCADES CADE AV Carrera 30 # 25-90 y SUBA AV Calle 145 #103B-90 y el punto de atención SEDE PRINCIPAL (calle 22 # 6-27). En este último punto de atención, se cotejó el cumplimiento de los siguientes atributos:

- Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía.
- Accesibilidad general al punto.
- Accesibilidad a personas con condición de discapacidad.
- Congestión Punto de atención.
- Disposición de elementos.
- Imagen Institucional.
- Señalización.
- Articulación entre dependencias.

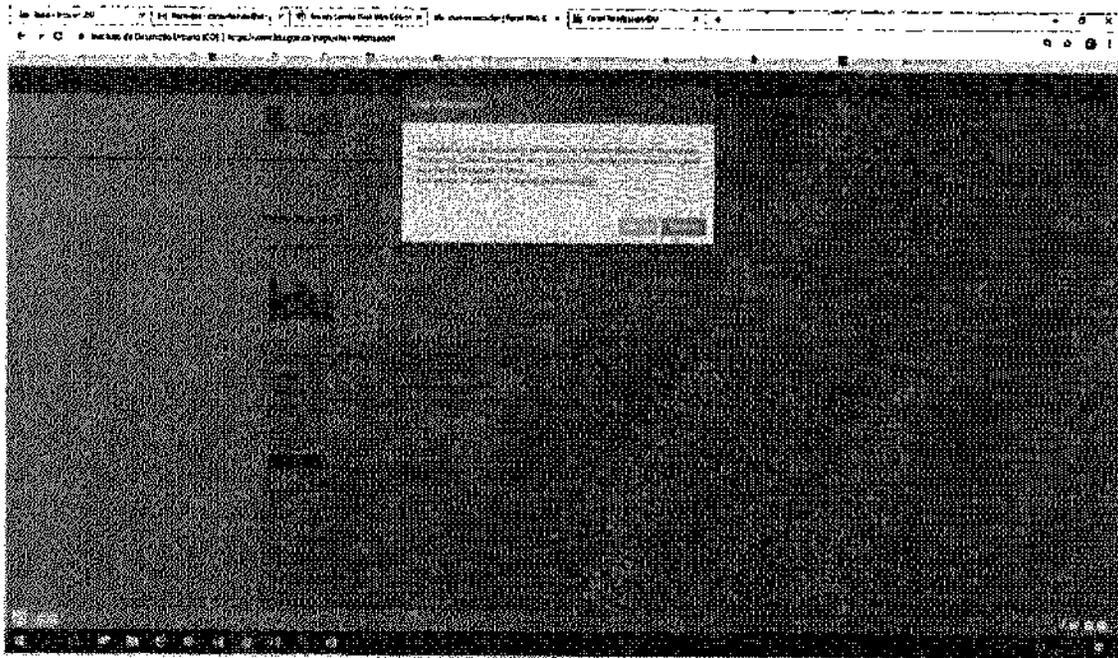
A continuación, se presentan los resultados para cada uno de los canales:

Virtual (chat y página web)

Con el objeto de verificar en el portal Web los atributos descritos en la caracterización relacionados con: "Accesibilidad: Prestar este servicio a través del portal web del IDU. Calidad en información: Entrega veraz y completa de la información. Validación: Análisis de los datos aportados por el ciudadano para verificar el predio", el día 12 de octubre de 2018 a las 11:01 a.m., el grupo auditor realizó una consulta en la página web en el siguiente link <https://www.idu.gov.co/page/chat-valorizacion>, sin resultado efectivo, toda vez que se indica en la página "Lo sentimos, en este momento no hay Operadores disponibles. Por favor, inténtelo de nuevo más tarde o envíe su pregunta a través de este formulario" como se evidencia en la siguiente imagen:



Imagen No. 1 Pantallazo de no disponibilidad de atención en chat



Dado este contexto, el grupo auditor remitió el requerimiento atendiendo el formulario indicado, mediante un correo, usando la figura de ciudadano incógnito, sin resultado satisfactorio.

Derivado de la situación anteriormente descrita, se solicitó a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos -STRT, la relación de solicitudes y las respuestas a los formularios generados en el canal - CHAT de Valorización, cuando se presenta el evento en el que el contribuyente haya solicitado la información mediante el formulario, al no poder ser atendido por un funcionario disponible en dicho canal. La información solicitada fue remitida a la Oficina de Control Interno el 16 de octubre de 2018.

De la base suministrada por la STRT, se realizó un monitoreo al canal de atención CHAT Instituto de Desarrollo Urbano, para treinta (30) correos electrónicos relacionados en el CHAT, que solicitaron su petición por medio del formulario, obteniendo respuesta de ocho (8) de ellos como se describe en la siguiente tabla:

Tabla N° 3 Respuestas de la confirmación de atención canal CHAT.

Correo Electrónico	Chat ID	Respuesta
ctapias.imalca@gmail.com	6544	"Cordial saludo, Dando alcance a su correo, le comento que no he recibido respuesta a la solicitud realizada; En vista de eso nuestro mensajero se acercó a las oficinas de la calle 22 con carrera 6 y allí nos emitieron los paz y salvos."
	6545	

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

Correo Electrónico	Chat ID	Respuesta
inmochica@hotmail.com	3337	
	4029	"Muy buena tarde
	4033	Respecto a la pregunta, por lo general siempre que pido un Paz y
	4232	Salvo se demoran entre 5 - 10 minutos en llegar el Documento
	4865	requerido al Correo Electrónico.
	4868	
	5155	Agradecemos este canal de servicio ya que nos permite agilizar
	5603	los trámites que realizamos..."
	6148	
6149		
jhumbertor@gmail.com	1226	"Buenas tardes, Se realizó la diligencia de forma presencial porque para este trámite solo podría ser atendido por algún funcionario del IDU por ser la primera vez que se expedía la certificación."
luchos.tapieross4537@gmail.com	422	Buenos días, depende el motivo por el que requiere ir personalmente al IDU, a veces es porque hay pagos o pendientes del inmueble y otras veces porque se digita algo mal, habría que verlo, pero lo recomendable es ir al IDU, quedo atento"
moralonso@gmail.com	3266	"Apreciada Señora Russi, por el chat nunca recibimos la respuesta. Entre tanto esta arreglada la situación. Mil gracias Alonso"
repartosnotariales68@hotmail.com	5422	"Buen día señora Consuelo Russi, Agradezco su interés en verificar la calidad de atención del canal CHAT, a lo cual desde ya le comento que lamentablemente hasta la fecha no obtuve respuesta alguna para lo solicitado, habiendo utilizado este canal por la premura de obtener la documentación, no obstante recurrí a la atención de manera personal en la Oficina del IDU, la cual fue bastante rápida y se pudo obtener lo requerido. Agradezco su interés y en aras de obtener mayor celeridad en cuanto a la atención por el canal CHAT,
	5844	Su servidor"
	6028	"Cordial saludo Consuelo:
yanethrubiano2017@gmail.com	6450	
	6532	Inicialmente agradecerle por contactarme como parte del servicio al cliente del IDU. Con respecto a la solicitud que vengo realizando hace aproximadamente dos semanas, le comenté que a la fecha no he tenido respuesta a la misma, me he contactado a través del chat pero nadie responde, el documento que solicito que es el paz y salvo de valorización lo requiero para un trámite legal, me ha quedado un poco difícil acercarme a las oficinas del IDU ubicadas en el centro de la ciudad para saber si a través del chat no tengo
	6629	

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

Correo Electrónico	Chat ID	Respuesta
		<p>respuesta como puedo realizar en las oficinas de la entidad este trámite.</p> <p>Para contextualizarla le comento como ha sido la respuesta por parte del personal que ocasionalmente responden el chat:</p> <p>Hice la solicitud del certificado de paz y salvo de valorización, a lo cual me indicaron unos pasos para hacer el trámite a través de su página web, realice el paso a paso, pero de acuerdo con las indicaciones no era la ruta indicada o los pasos a seguir, por lo que informe a través del chat esta situación pero al día de hoy nadie da respuesta a mi inquietud, razón por la que no he podido obtener dicho certificado.</p> <p>Le agradezco Consuelo si usted me indica que tramite o como puedo hacer para tener acceso a este documento.</p> <p>Que tenga un buen día,"</p>
yurymani@gmail.com	5583	<p>"En un primer intento, escribí pero al parecer no había atención porque no me respondieron en el momento, y en la tarde del mismo día volví a escribir y me respondieron por el chat que debía dirigirme presencialmente.</p> <p>Me respondieron el mismo día, la primera vez no contestaron, y a la segunda vez que escribí si respondieron casi de manera inmediata.</p>
	5586	Feliz noche"

Fuente: STRT y Monitoreo Correo Institucional Elaboración Propia: Oficina de Control Interno

Como se puede observar de las respuestas para los CHAT identificados con números 6544, 6545, 1226, 422, 3266, 5422, 5844, 6028,6450, 6532, 6629, 5583, 5586, los ciudadanos no recibieron respuesta, en presunta contravención a lo estipulado en la **Ley 1755 de 2015**, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"

Posterior a las pruebas descritas anteriormente, el 16 de octubre de 2018 a las 3:14:11, se realizó nuevamente auditoría al canal CHAT-Valorización, a través de la página WEB, con resultado satisfactorio, con un promedio de respuesta de 10 minutos al requerimiento y encuesta de satisfacción diligenciada por el ciudadano incógnito.

Se observaron los requisitos solicitados en el Sistema Único de Información y Trámites –SUIT¹, donde indica como condición "No debe presentar ningún soporte ya que la institución verificará que usted la cumpla"; sin embargo, para 74 CHAT (1276, 1366, 2213, 2926, 3089, 4026, 4044, 4107, 4146, 4253, 4255, 4257, 4307,4329, 4330, 4348, 4567, 4589, 4636, 4672, 4753, 4805, 4814, 4840, 4842, 4860, 4908, 5154, 5434, 5436, 5553, 5583, 5610, 5611, 5633, 6027, 6656,

¹ Enlace: <http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?Fl=23213>

2018

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

1276, 1366, 2213, 2926, 3089, 4026, 4044, 4107, 4146, 4253, 4255, 4257, 4307, 4329, 4330, 4348, 4567, 4589, 4636, 4672, 4753, 4805, 4814, 4840, 4842, 4860, 4908, 5154, 5434, 5436, 5553, 5583, 5610, 5611, 5633, 6027, 6656), se identificó que el contribuyente manifestó que no fue posible generar el certificado para trámite notarial porque aparecía el siguiente mensaje: "SU SOLICITUD NO PUDO SER GENERADA. SE SUGIERE ALLEGAR COPIA DE LA ESCRITURA PÚBLICA DE COMPRA VENTA, EN EL IDU CALLE 22 No. 6 - 27.", generando incoherencia con la información brindada en el SUIT. Por tal razón, se recomienda unificar la información ofrecida al ciudadano y asegurar que se dé estricto cumplimiento a lo establecido en el SUIT.

En consideración a que, en el primer intento de consulta de la página web, no fue posible acceder a la información, se volvió a realizar una nueva consulta el 16/10/2018 a las 15:14, a fin de verificar los atributos relacionados en el formato incógnito virtual, que se presenta a continuación:

Tabla 4. Formato Incógnito virtual

CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
El chat se encontraba habilitado en el horario anunciado	X		De lunes a viernes de 7:00 am - 4:30 jornada continua.
El tiempo de espera para ser atendido fue inferior o igual al tiempo anunciado	X		En la caracterización CSVF03 Certificado de Estado de Cuenta Para Trámite Notarial V1.0 el Tiempo promedio <20-25 minutos. La atención del CHAT se demoró 10 minutos.
El servidor público saludó de manera cordial	X		
El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación	X		
La información recibida correspondió con la solicitud realizada	X		
La información recibida fue clara, precisa y adecuada	X		
Si el requerimiento no se solucionó completamente en el chat, el servidor público indicó de manera precisa los pasos a seguir			Al indagar por el predio de la dirección KR 64 97 27, si se está tramitando en el Concejo alguna obra por valorización? se respondió "eso lo debe validar con las personas de atención al ciudadano este medio solo PAZ Y SALVO valorización 3386660 Ext: 1115-1117-1158"
El servidor público se despidió de manera cordial	X		Se despidió de la siguiente forma "Fue un placer servirle. Por favor ingrese al siguiente enlace para completar una encuesta de satisfacción"

Como se evidencia en la tabla anterior, para el caso que fue sujeto de verificación, se dio cumplimiento a las características establecidas en el cuestionario.

Por otro lado, el equipo auditor realizó pruebas a la generación a través de la WEB, de la emisión de Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial, evidenciando que para algunos certificados no se registra la observación que indique la validez, la cual debería aparecer en los siguientes términos: "A la fecha el predio no presenta deudas por concepto de Valorización", tal cual como está requerido en el numeral 11 del Instructivo "Generación de Certificados de Estado de Cuenta para Trámite notarial por la WEB" Código "IN-VF-19", versión 1.0. y la Caracterización

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

del Producto: "Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial" Código "CS-VF-03" para el grupo de interés "Notariado y registro – Entes de control" Atributo Calidad de la Información, Criterio de Aceptación: "Que no tenga deuda por contribución de valorización".

Lo anterior se observa en la siguiente imagen:

Imagen No. 2 Certificado de estado de cuenta para trámite notarial con imprecisiones

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
 Instituto Desarrollo Urbano
 Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización - Subdirección Técnica de Operaciones

PIN DE SEGURIDAD: LKQAAOKJKJUNML

CERTIFICADO DE ESTADO DE CUENTA PARA TRAMITE NOTARIAL

Dirección del Predio:	CR 95A 136 47 IN 18 AP 101
Matrícula Inmatriciaria:	050N20302858
Cédula Catastral:	009267738161801101
CHIP:	AAA0130HDRU
Fecha de Expedición:	30/10/2018
Fecha de Vencimiento:	28/01/2019

VALIDO PARA TRAMITES NOTARIALES

Artículo 111 del acuerdo 7 de 1987: "NULIDAD DE EFECTOS: El haber sido expedido por cualquier causa un certificado de paz y salvo a quien deba la contribución de valorización o pavimentos, no implica que la obligación de pagar haya desaparecido para el contribuyente"

Consecutivo No: 1553041

webidu.idu.gov.co:null FECHA: 31/10/2018 3:34 PM

Según lo manifestado por el equipo auditado, esta falta de integridad en la emisión de los certificados, fue reportada en el PRODUCTO NO CONFORME, desde el 2 de febrero de 2018, sin que a la fecha se haya corregido, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5. Producto no conforme

ID	ÁREA	Producto o Servicio No Conforme	Fecha de Detección	Descripción de no conformidad y causas	Acción Tomada	Responsable de acción tomada	Fecha de acción
3	STOP	Certificado de estado de Cuenta para trámite notarial (paz y salvo) vía WEB	02/feb/2018	En el CECTN (paz y salvo) generado por la WEB, se está omitiendo una parte del párrafo que indica la validez del CECTN. Realizando el control y seguimiento a la generación de CECTN vía WEB, se identificó que al generar un CECTN (paz y	La STRT no ha solicitado las pruebas correspondientes, por lo tanto no se ha recibido la mejora por parte del grupo funcional atención al ciudadano.	Profesional STRT Y Proveedor Datatools	31/08/2018

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

D	ÁREA	Producto o Servicio No Conforme	Fecha de Detección	Descripción de no conformidad y causas	Acción Tomada	Responsable de acción tomada	Fecha de acción
				salvo), le falta a la nota de validez del certificado la frase "A LA FECHA EL PREDIO NO PRESENTA DEUDA POR CONCEPTO DE VALORIZACIÓN" Se debe garantizar la unidad de presentación de los documentos oficiales en los diferentes canales.			

Si bien el proceso ha realizado la identificación del mencionado servicio no conforme, se evidenciaron 2 certificados con inconsistencias, que reflejan la reiteración del servicio no conforme.

Canal telefónico

Se realizó llamada telefónica, el 10 de octubre de 2018, a tres extensiones destinadas a atención al contribuyente-valorización (ext. 1115, 1117 y 1158) para evaluar el grado de aplicación de características establecidas en el protocolo de atención:

Tabla 6. Formato Incógnito Telefónico

PROTOCOLO Y DESEMPEÑO SERVIDOR(ES)		Si	NO	NA
1	Existe menú de opciones corto y fácil de entender			X
2	El servidor público saludó de manera cordial	3		
3	El servidor público se identificó dando el nombre de la entidad o nombre del área en caso de transferencia		3	
4	El servidor público se identificó dando su nombre completo		3	
4	En todos los casos en que el Ciudadano Incógnito fue puesto en espera, el servidor explicó las razones para dicha acción	3		
5	El servidor público indicó el tiempo estimado de espera en cada caso			X
6	El servidor público se dirigió al Ciudadano Incógnito con buena vocalización y un tono y velocidad adecuado	3		
7	El servidor público utilizó un lenguaje preciso	3		
8	El servidor público evitó interrumpir al Ciudadano Incógnito	3		
9	Cuando la llamada requirió ser transferida, se hizo oportunamente y se obtuvo respuesta			X
10	En el momento de transferir una llamada, el servidor indicó a su compañero los datos del Ciudadano Incógnito y su problemática presentada			X

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

PROTOCOLO Y DESEMPEÑO SERVIDOR(ES)		SI	NO	NA
11	La llamada fue atendida por la persona adecuada (en caso de transferencia)			X
12	El servidor público se despidió de manera cordial	3		
13	El servidor mantuvo una actitud cordial y amable durante toda la conversación	3		
14	Antes de terminar la llamada el servidor consultó si el Ciudadano Incógnito se encontraba satisfecho con la información entregada / gestión prestada		3	
TIEMPOS DE RESPUESTA		SI	NO	NA
15	Recibió atención en la primera llamada	3		
16	El tiempo de espera para ser atendido fue corto o razonable	3		
17	El tiempo de espera fue inferior o igual al tiempo anunciado			X
CONTENIDO / INFORMACIÓN		SI	NO	NA
18	La información recibida corresponde con la solicitud realizada	3		
19	La información recibida fue clara, precisa y adecuada	3		
20	Si el requerimiento no se solucionó completamente en la llamada, el servidor público indicó de manera precisa los pasos a seguir			X
21	A partir de la atención recibida percibió que el servidor público cuenta con todos los elementos para dar solución a su requerimiento	3		
22	El servidor público informó la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará			X
GESTIÓN		SI	NO	NA
23	La entidad cuenta con una línea de fácil recordación	X		

De la tabla anterior se estableció que, de los 15 atributos susceptibles de verificación, en 12 de ellos (80%), se evidenció cumplimiento del criterio evaluado. Los aspectos para mejorar están asociados a la identificación del área, entidad y funcionario, en el momento de atención de la llamada y al indagar sobre la satisfacción del ciudadano incógnito frente a la atención prestada.

Presencial

En visita realizada a las instalaciones del Punto de Atención al Contribuyente Sede Principal IDU (Calle 22 # 6-27) el 23 de octubre, se evaluaron aspectos asociados a la infraestructura y funcionalidad el punto de atención, como se muestra en las siguientes tablas:

RMB

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

Tabla 7. Evaluación Facilidades de transporte y localización Punto de Atención al Contribuyente Sede Principal IDU (calle 22 # 6-27)

Califique los siguientes aspectos del punto		1 MUY MALO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE
1	Facilidades de transporte para acceder al punto de servicio				X	
2	Localización del punto del servicio dentro del edificio				X	

Tabla 8. Evaluación instalaciones Punto de Atención al Contribuyente Sede Principal IDU (calle 22 # 6-27)

Marque Si, NO o NA frente a cada afirmación		SI	NO	NA	OBSERVACIONES
3	Considera que hay suficiente espacio para circular en silla de ruedas (mínimo 1,20 m) por todas las áreas	X			
4	A las áreas a las que se accede por medio de escalera, también se puede acceder mediante otros sistemas, como rampas o elevadores			X	La atención del punto de atención se encuentra ubicado en el primer piso; además, para acceder están las escaleras y la rampa.
5	El punto cuenta con baños accesibles, diseñados con el espacio para ingreso en silla de ruedas y barra de apoyo removible.	X			Los baños son accesibles, sin embargo, no se encuentran a la vista del público y hasta tanto el ciudadano no pregunte, no los puede visibilizar. Cuando se requiere, siempre se brinda acompañamiento por un vigilante.
6	Los baños se encuentran limpios y en buenas condiciones físicas	X			
7	Los baños se encuentran abiertos y a disposición del público		X		
8	El punto cuenta con módulos de Servicio Preferencial	X			
9	Considera que en el diseño de mesas, sillas y demás mobiliario se tuvieron en cuenta las necesidades especiales de personas de talla baja, personas con movilidad reducida	X			El punto de atención tiene módulos para las personas discapacitadas, que se asignan en forma prioritaria.
10	Considera que el punto brinda las condiciones para que las personas con visibilidad reducida puedan desarrollar la gestión de forma autónoma (por ejemplo uso de sistema braille, señalización con contraste visual y admisión de perros guía).		X		La STOP está adelantando un proyecto. Adicionalmente, se cuenta con pantallas que con un formato grande muestra el número del turno y cuando se realiza el llamado tiene un sonido que indica el llamado.
11	Considera que el punto brinda las condiciones para que las personas con audición reducida puedan desarrollar la		X		Se cuenta con pantallas que con un formato grande muestra el número del turno y cuando se

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

Marque Si, NO o NA frente a cada afirmación		SI	NO	NA	OBSERVACIONES
	gestión de forma autónoma (por ejemplo anuncios con lengua de señas, uso del Centro de Relevo o servidores capacitados en esta lengua)				realiza el llamado tiene un sonido que indica el llamado.
12	En la entrada se encuentra el horario de atención	X			El horario de atención se encuentra en la entrada principal.
13	Considera que existe señalización para evacuación en caso de emergencia que se visualice fácilmente	X			
14	La información en las carteleras es visible	X			La información se encuentra de forma digital en las pantallas del punto y afuera está una cartelera de las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos pero no se encuentra identificada.
15	La información en las carteleras está actualizada	X			
16	El punto cuenta con un buzón de sugerencias	X			
17	El buzón de sugerencias es visible	X			
18	Se hace uso de formatos estandarizados para interponer requerimientos a través del buzón de sugerencias	X			
19	Los formatos del buzón de sugerencias están disponibles y en buenas condiciones físicas para su uso	X			
20	Se hace uso adecuado del módulo de atención (no se ubican elementos diferentes a los de trabajo)	X			
21	Los servidores realizan atención exclusiva sin hacer uso de elementos tecnológicos que distorsionen la atención (celulares, tablets, etc.).	X			

Con base en la información registrada anteriormente, en términos generales, se observó que los criterios cotejados se cumplen. No obstante, en relación con los puntos 10 y 11, el proceso informa que está adelantando un programa de "Voluntariado Servicio Incluyente IDU" cuyo propósito es lograr los siguientes beneficios:

- Inclusión de la población con discapacidad (auditiva, visual y motora).
- Facilidad al solicitar un servicio o realizar un trámite.
- Atención preferencial.
- Trato igualitario.
- Se fortalece la relación de la ciudadanía con la entidad.
- Se genera confianza para esta población.

El 29 de octubre de 2018, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, en la III GALA DE RECONOCIMIENTO AL SERVIDOR PÚBLICO DISTRITAL, mediante la cual reconoce a los Servidores Públicos del Distrito por la iniciativa de introducción a Catalizadores de la Innovación,

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

premió a los servidores del IDU que participaron con el proyecto "Voluntariado Servicio Incluyente IDU", obteniendo el segundo puesto. Se recomienda al proceso poner en marcha el programa a fin de atender de mejor forma a los ciudadanos con algún tipo de discapacidad.

A continuación, se muestran los resultados de la verificación asociados con el diseño y aspecto de las instalaciones del Punto de Atención al Contribuyente Sede Principal IDU (calle 22 # 6-27), en donde, a juicio del equipo auditor, los aspectos cotejados fueron calificados como buenos.

Tabla 9. Diseño y aspecto de las instalaciones Punto de Atención al Contribuyente Sede Principal IDU (calle 22 # 6-27)

Califique los siguientes aspectos del punto		1 MUY MALO	2 MALO	3 REGULAR	4 BUENO	5 EXCELENTE
22	Iluminación				X	
23	Ventilación				X	
24	Organización				X	
25	Limpieza				X	
26	Imagen Institucional (logos, uniformes)				X	
27	Señalización interna				X	
28	Señalización externa				X	
29	Espacio y adecuación de salas de espera				X	
30	Espacio y adecuación de módulos de atención				X	
31	Congestión del punto				X	
32	Tiempo de espera				X	
33	Tiempo de respuesta una vez fue atendido				X	

El 23 de octubre de 2018, el equipo auditor evaluó actitud de servicio, en general, del personal de la STOP; en visita a las instalaciones de Atención al Contribuyente (sede calle 22), y a los Supercade (Carrera 30 y Suba), con los resultados indicados en la siguiente tabla:

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

Tabla 10. Servicio general del personal en la Sede Principal IDU, Supercades (Carrera 30 y Suba)

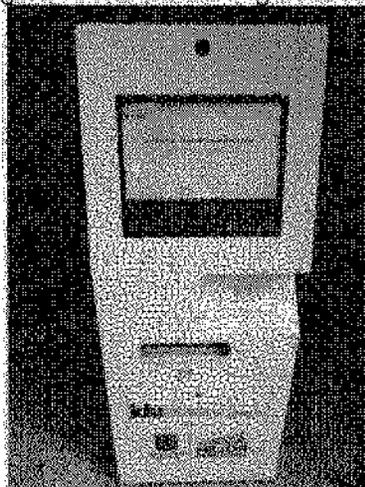
		SEDE PRINCIPAL (calle 22 # 6-27)			SUPERCADDE (CADE AV Carrera 30 # 25-90)			SUPERCADDE (SUBA AV Calle 145 #103B-90)		
		SI	NO	N/A	SI	NO	N/A	SI	NO	N/A
34	Saluda de manera amable, sin esperar que el ciudadano sea quien los salude primero	X			X			X		
35	Su lenguaje verbal denota amabilidad (No tutea)	X			X			X		
36	Establece contacto visual durante la interacción	X			X			X		
37	Escucha con atención su solicitud	X			X			X		
38	Demuestra a través de sus actos interés por ayudarlo	X			X			X		
39	Entrega la información solicitada con claridad, usando palabras sencillas, lenguaje comprensible	X			X			X		
40	Es respetuoso y no utiliza expresiones que puedan denotar exceso de confianza	X			X			X		
41	Pregunta al ciudadano al finalizar la interacción, si hay algo más que pueda hacer por él	X			X			X		
42	Porta correctamente el uniforme	X			X			X		
43	Porta el carné en un lugar visible para ser identificado	X			X			X		
44	No interrumpe la atención o, en caso de hacerlo, da un manejo adecuado a los tiempos de espera	X			X			X		

De acuerdo con la información registrada en la tabla anterior, se evidenció cumplimiento en la aplicación de los aspectos verificados en los 3 sitios visitados.

Por otro lado, en la visita a las sedes calle 22 # 6-27, CADE Av. Carrera 30 # 25-90, CADE Suba y Calle 145 #103B-90, se observó el esquema de servicio virtual denominado "Módulo Ágil Interactivo", mediante el cual, el contribuyente puede generar directamente el certificado de estado de cuenta para trámite notarial (paz y salvo), el cual se realizó el alistamiento el día 22 de octubre y el 23 de octubre se realizó la puesta en marcha. Actualmente se están reportando a STRT mediante caso Aranda las inconsistencias presentadas.

El Módulo Ágil Interactivo, se describe en la siguiente imagen:

Imagen No. 3 Módulo Agil Interactivo



No se evidenció la entrega a STOP, por parte de la STRT del Manual al Usuario, por lo que se recomienda obtener este documento para facilitar la consulta de las partes interesadas.

Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía.

Se observó que mediante memorando DTAV – 20185650222753 del 7 de septiembre de 2018, se remitió a la Subdirección General de Gestión Corporativa-SGGC el informe ejecutivo bimestral del periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de agosto de 2018, correspondiente a los contratos o convenios interadministrativos:

- Contrato IDU-960-2017 con Servicios Postales Nacional.
- Convenio 4220000-604-2017 con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Convenio CONV-30-2006 con el Instituto Distrital para la Recreación y el Deporte –IDRD.
- Convenio 105-2017 con la Superintendencia de Notariado y Registro.

En atención a lo indicado en el Instructivo IN-IN-014, “*Elaboración, Suscripción, Ejecución y Terminación de Convenios y Contratos Interadministrativos*”, que en el numeral 3 del capítulo 7.3, establece: “3. *Elaborar y remitir a la Subdirección General respectiva un informe ejecutivo bimestral del estado del convenio o contrato interadministrativo. (Técnico, ambiental, social y financiero cuando aplique)*”, la SGGC, remitió a la Dirección General el informe ejecutivo de los contratos y/o convenios interadministrativos a cargo de las Direcciones Técnicas de la Subdirección General de Gestión Corporativa, mediante memorando SGGC- 20185050239223 del 26 de septiembre de 2018.

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

Seguimiento a estado de obras de valorización referenciadas en el Plan de Desarrollo Distrital

La Oficina de Control Interno mediante memorando OCI- 20181350262803 del 17 de octubre de 2018, solicitó a la Subdirección General de Desarrollo Urbano -SGDU un informe del estado y avance de los proyectos de obra (identificados con los códigos de obra 175, 108, 109, 169, 511, 512, 141) registrados en el Artículo 122 - Plazos Ejecución de Obras Acuerdo de Valorización - del Acuerdo 645 de 2016 "Por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá, D. C., 2016 - 2020 "BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS", cuyo plazo máximo de inicio de la etapa de construcción es al 31 de diciembre de 2018.

La SGDU atendió el requerimiento mediante memorando DTP- 20182250268433 del 24 de octubre de 2018, indicando los siguiente:

- "(...) Los proyectos de Código de Obra 175, 108, 109, 169 y 511, se encuentran en proceso de Estudios y Diseños".
- "(...) Los proyectos de Código de Obra 512 y 141, se encuentran en proceso de OBRA a cargo de la STESV(...)"
- "(...) El proyecto Av. San José (calle 170) tiene restricciones ambientales, debido a que un tramo de esta Avenida, se proyecta Reserva Forestal Regional Productora Thomas Van del Hammen. (...) Respecto a los tiempos de ejecución, se encuentra pendiente la respuesta oficial por parte de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR."

En consideración de lo anterior, se recomienda al proceso tomar las medidas preventivas necesarias, para el caso de que las obras identificadas con los códigos 175, 108, 109, 169, 511, a 31 de diciembre de 2018 no hayan iniciado la etapa de construcción.

3.7. NORMOGRAMA DEL PROCESO.

Para esta evaluación, se realizaron pruebas aleatorias, respecto a la normatividad contenida en el normograma del proceso y los manuales y procedimientos publicados en la intranet institucional, a través de las notas de vigencia de la herramienta V-Lex, y Bogotá Jurídica.

Es pertinente resaltar, que el normograma, entendido como la matriz de cumplimiento legal, le permite al área, y a sus funcionarios /contratistas contar no solo con un documento de consulta, sino como una herramienta eficiente, que se encamina a minimizar el riesgo de incumplimiento de requisitos legales y/o normativos asociados a la gestión de valorización. Es así que, consultado el contenido del documento (normograma) publicado en intranet y una vez confrontado aleatoriamente frente a las notas de vigencia de las herramientas V-Lex, y Bogotá Jurídica, se evidenció su actualización.

Resalta dentro del proceso de mejora continua, la actualización y/o adopción desde el segundo semestre de 2017 y lo corrido del 2018 de diversas versiones de procedimientos, guías e instructivos, entre ellos:

Handwritten signature

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

- PR-VF-07 GESTIÓN DEL COBRO COACTIVO
- PR-VF-09 DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR
- PR-VF-10 INTERVENCIÓN DE ANTEJARDINES
- GU-VF-03 TRÁMITE PARA ACTUALIZACIÓN DE NOMBRE DE PROPIETARIO Y/O DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA EN LAS ASIGNACIONES DE VALORIZACIÓN
- IN-VF-18 SOLICITUD DE LOS CIUDADANOS PARA GENERAR CERTIFICADOS DE ESTADO DE CUENTA PARA TRÁMITE NOTARIAL MASIVOS
- IN-VF-19 GENERACIÓN DE CERTIFICADOS DE ESTADO DE CUENTA PARA TRÁMITE NOTARIAL POR LA WEB.
- IN-VF-21 DEPÓSITOS EN GARANTÍA NUEVOS ACUERDOS DE VALORIZACION
- IN VF 22 INSTRUCTIVO TRAMITE DE DEVOLUCIÓN PARA REMATES DESISTIDOS O ANULADOS
- IN-VF-24 INSTRUCTIVO TRAMITE DE LOS DEPOSITOS JUDICIALES

De la revisión aleatoria de las disposiciones citadas como marco normativo en los diferentes instrumentos de gestión publicados en la intranet por el proceso evaluado, se evidenció, en términos generales, la cita de disposiciones concordantes a la actividad reglada y vigentes en su apreciación temporal.

De otra parte, teniendo ahora como referencia, el marco operacional, se tiene que, a título enunciativo, al observar el procedimiento PR-VF-07 GESTIÓN DEL COBRO COACTIVO V.2.0, se hace referencia al Sistema Valoricemos, únicamente en la descripción de actividades Inicial (5.1.1.2 Generar CDA) y final (5.1.1.18 Levantar medidas), sin embargo, en el Sistema de Información Valoricemos, se registra toda la actividad generada por el proceso, por lo cual, bajo esta premisa, se recomienda incluir como política operacional en éste y en los demás procedimientos a que haya lugar, el uso y actualización permanente de la información en el Sistema, siendo ésta, la herramienta principal de seguimiento y control, que debe estar enmarcada dentro de principios de inmediatez y confiabilidad.

RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES FORMULADAS POR LA DIRECCION TÉCNICA DE APOYO A LA VALORIZACIÓN AL INFORME PRELIMINAR DE AUDITORÍA

Efectuado por parte de la OCI, el traslado del informe preliminar de auditoría al Proceso de Gestión de la Valorización y Financiación – 2018, mediante correo electrónico del 01/11/2018, la Dirección Técnica de Apoyo a la Valorización -DTAV-, a través del memorando 20185650284873 del 08/11/2018 y dentro del término previsto para el efecto, formuló observaciones al mismo, las cuales se proceden a analizar:

Observación de la DTAV:

3.1. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (CORRUPCIÓN Y GESTIÓN), en los siguientes términos:

“Riesgos de Gestión y del Sistema de Información”

RIESGO	ANÁLISIS DEL CONTROL ASOCIADO
--------	-------------------------------

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

<i>Riesgo de Gestión y del Sistema de Información</i>	
<i>R.VF.08</i>	<i>A la fecha de este informe, no se recibieron evidencias de la aplicación del control de análisis de los picos de valor en la liquidación, solamente se recibió la distribución por monto</i>

Esta observación no es correcta, toda vez que dentro de la carpeta compartida con el auditor denominado "Soportes auditoría de Gestión Octubre", se encuentra un documento en Word, donde se especifica el trámite adelantado para el cobro del Nuevo Acuerdo de Valorización.

Teniendo en cuenta lo anterior, se solicita retirar esta observación del informe de auditoría presentado por su Oficina."

Respuesta OCI:

En consideración a la manifestación del área, se revisaron nuevamente los soportes incluidos en la carpeta compartida, y si bien es cierto, las tablas aportadas muestran la contribución de manera estratificada, no permiten establecer si se presentaron casos en los que se superó de manera atípica la contribución, ni el análisis que se realizó a dichos picos de valor; en consecuencia, se mantiene lo registrado al respecto en el informe preliminar, precisando que este análisis corresponde al riesgo "R.VF.04 Que los predios incluidos en el proceso de asignación y liquidación tengan inconsistencias catastrales" y no al riesgo R.VF.08 como estaba en el informe preliminar, situación que fue ajustada en el informe final.

Observación de la DTAV:

En cuanto al contenido del informe y en relación con el numeral **3.6. VERIFICACIÓN DE SALIDAS DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO**, luego de transcribir la parte pertinente del informe en relación con la "imagen No. 1 Pantallazo de no disponibilidad de atención en Chat", manifiesta la DTAV:

"En lo referente a la consulta realizada en la página web el día 12 de octubre de 2018 a las 11:01 a.m. es importante precisar lo siguiente:

Se realizó validación en el histórico de la atención de las operadoras del chat en el aplicativo y no se registra ningún ingreso en el rango descrito como lo indican las imágenes adjuntas

1. SUBMESA CALIZA	192.129.187.109	Alta Restarros	14	29/12, October 12, 2018 09:12
1. SUBMESA CALIZA	190.145.245.236	Alta Restarros	1	16/31, October 12, 2018 08:22

Handwritten signature

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

1. MATHIASIANA	201.244.3.201	Lady Herrera	13	09.23, October 12, 2018 14:26
2. María Jasmín Caceres Torrado	152.201.64.155	Lady Herrera	10	30.34, October 12, 2018 19:09
3. ANORIS	190.25.248.30	Lady Herrera	3	05.10, October 12, 2018 09:23

Respuesta OCI:

Frente a los argumentos de la DTAV, es preciso aclarar que el informe preliminar en la Imagen No. 1 "Pantallazo de no disponibilidad de atención en chat", presenta el soporte en el que en horario laboral (11:01 a.m. del 12/10/2018), salió la siguiente anotación: "Lo sentimos, en este momento no hay operadores disponibles. Por favor, inténtelo de nuevo más tarde o envíe su pregunta a través de este formulario". El equipo auditor hace alusión específicamente que, bajo la figura de ciudadano incógnito, se requirió el servicio a través del Chat, y ante la no contestación, se diligenció el formulario del que habla el aviso; no obstante, no se recibió respuesta. Debe precisarse que el equipo auditor no infiere que durante todo el 12 de octubre no se atendió el chat, sino que se identificaron casos puntuales en los cuales el chat no estaba disponible como el citado en el informe.

En consideración de lo anterior, se sugiere validar los mecanismos de verificación de la atención del chat, toda vez que, de acuerdo con lo soportado por el área, sólo se mantienen registros de las comunicaciones que atienden las operadoras, en consecuencia, se mantiene el contenido del informe en este sentido, para que se incluyan reportes de los chats no atendidos en el horario y fuera de él, como parte de los controles del servicio.

Observación de la DTAV:

Adicionalmente, en relación con el mismo numeral **3.6. VERIFICACIÓN DE SALIDAS DE LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO** y el hallazgo No. 1, la DTAV, indica:

*"Una vez realizada la verificación de los datos contenidos en la **"Tabla N° 3 Respuestas de la confirmación de atención canal CHAT"** de los ocho (8) registros, dos corresponden a solicitudes masivas de una Constructora (ID 6544- 6545) no se atienden por este canal, para este tipo de requerimientos la información está alojada, en la página web del IDU y el Sistema Único de Información y Trámites SUIT, ahora bien para las solicitudes de Notarias (ID 5422 - 5844) existe un correo electrónico específico solicitud.notaria@idu.gov.co descrito en el **protocolo de trámites notariales** que hace parte del convenio interadministrativo de cooperación 105 de 2017 entre la SNR y el IDU, del cual se remitió copia al auditor Camilo Barajas en la carpeta google drive el 23 de octubre de 2018, (ID 3266) la solicitud no corresponde a la expedición de CECTN (Paz y Salvo) por lo tanto es importante tener en cuenta que en la parte inferior del chat se indica (**Resuelva sus dudas al generar el certificado de Paz y Salvo**), (ID422) solicitud fuera de horario de atención, el cual está descrito al registrarse para iniciar sesión, (ID1226) del ciudadano indicó en la respuesta contenida en la tabla remitida la razón de realizarlo de manera presencial, (ID 6028-6450-6532-6629) se atendieron las solicitudes, los días 25 de septiembre de 2018 a las 10:16 am, 4 de octubre de 2018 a las 8:50 am y 10 de octubre de 2018 a las 2:58 pm, (ID 5583-*

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

5586) se atendió la solicitud de la ciudadana el 12 de septiembre de 2018 a las 3:29 pm, como se puede corroborar en lo indicado por el informe

Hallazgo N. 1

“No atención requerimientos en CHAT y contestación extemporánea de peticiones”

“No se evidenció respuesta a los requerimientos con número de identificación CHAT 6544, 6545, 1226, 422, 3266, 5422, 5844, 6028, 6450, 6532, 6629, 5583, 5586”

En cuanto a **“No atención requerimientos en CHAT”**, teniendo en cuenta la información resultado de la verificación informada anteriormente de los ID contenidos en la **Tabla N° 3 Respuestas de la confirmación de atención canal CHAT**, no se considera procedente el hallazgo.

En cuanto a **“contestación extemporánea de peticiones”** este hallazgo, a pesar de no ser para la STOP, es importante aclarar que revisado el listado de los radicados extemporáneos enviados por la OTC, la STOP siempre ha contestado dentro de los términos establecidos por ley, enviando el documento a correspondencia, con 5 o más días de anterioridad y la demora en la entrega al ciudadano no ha sido responsabilidad del área. Así mismo, cada vez que el documento es devuelto, la STOP ha procurado volver a generar la respuesta en el menor tiempo posible.

En lo que tiene que ver con las contestaciones extemporáneas, la STJEF en 2 oportunidades ha dado respuesta al informe presentado por la OTC mediante los memorandos 20185660020543 y 20185660110013, demostrando que la afirmación hecha por la mencionada oficina, es equivocada toda vez que las comunicaciones a las que se hace alusión en dichos informes fueron atendidas dentro de los términos legales previstos.

En las mencionadas respuestas a la OTC, se ha sido persistente en señalar que la parametrización de todos los radicados de entrada no puede ser catalogada como derecho de petición, ya que muchas de estas comunicaciones se relacionan con trámites procesales dentro de los expedientes judicial – administrativos que se tramitan en esta dependencia y que se encuentran sujetos a términos diferentes del previsto para el derecho de petición, como se observa en la siguiente tabla donde se relacionan los radicados entregados por ustedes en el cierre de auditoría

XERO

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICADO	RADICADO DE RESPUESTA	FECHA DE RESPUESTA	OBSERVACION
20185260110962	09/02/2018			Se expidió auto donde se resuelve la solicitud del secuestre, dicho auto fue notificado al mismo, por lo tanto no fue necesario emitir respuesta al radicado de entrada.
20185260122432	13/02/2018	20185660152711	02/03/2018	OBSERVACION DEL ABOGADO POR ORFEO: se aclara que el documento de entrada fue radicado con una fecha distinta que no corresponde al término otorgado por la ley, se da respuesta dentro de los términos legales.
20185260197832	06/03/2018	20185660248511	28/03/2018	No es derecho de petición, es recurso de reposición contra la resolución que resolvió las excepciones, por lo tanto la tipificación del documento está mal y por ende el término para dar contestación también.
20185260287362	28/03/2018	20185660393111	07/05/2018	No es derecho de petición, son unas excepciones al mandamiento de pago, por lo tanto la tipificación del documento está mal y por ende el término para dar contestación también.
20181250295102	03/04/2018	20185660319451- 20185660486681	18/04/2018 - 28/05/2018	Se dio respuesta en tiempo, se envió caso Aranda donde se solicitó vincular el radicado de respuesta al de entrada y a la fecha no se encuentra atendida la solicitud.
20185260490282	21/05/2018	20185660560061	14/06/2018	No es derecho de petición es un incidente de nulidad, por lo tanto la tipificación del documento está mal y por ende el termino para dar contestación también.
20185260490332	21/05/2018	20185660558851	14/06/2018	No es derecho de petición es una solicitud de revocatoria directa, por lo tanto la tipificación del documento está mal y por ende el termino para dar contestación también.
20185260554112	05/06/2018	20185660609601	27/06/2018	Se dio respuesta dentro del término.
20185260637762	25/06/2018	20185660698131	24/07/2018	No es derecho de petición, son unas excepciones al mandamiento de pago, por lo tanto la tipificación del documento está mal y por ende el término para dar contestación también.
20185260648012	26/06/2018	20185660640371	06/07/2018	Se entregó la respuesta personalmente a la ciudadana tal como se evidencia en el radicado de respuesta, se solicitara por caso Aranda que se vincule el radicado de salida con el de entrada.

Ahora bien, de acuerdo a lo manifestado en el informe, en lo que respecta a la respuesta dada por las personas que atendieron la auditoría realizada por la OCl el día 22 de octubre, se le comunicó al auditor (Camilo Barajas) que las PQRs a las que hacía alusión no solo podía tratarse de conceptos técnicos, sino también de otro tipo de documentos a los cuales se les da un trámite procesal diferente al de un derecho de petición."

200

INFORME DE AUDITORÍA

GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN



Respuesta OCI:

Con base en la información suministrada por el área en su escrito de observaciones, se procedió a analizar nuevamente las evidencias aportadas para cada uno de los chats referenciados y en consecuencia, se modifica el hallazgo en lo referente al tema, excluyendo los chats identificados con los Nos. 55583 y 5586, dado que finalmente fueron atendidos oportunamente y manteniendo el hallazgo en relación con los chats 6544, 6545, 1226, 422, 3266, 5422, 5844, 6028, 6450, 6532 y 6629, en consideración a que no se aportó evidencia suficiente que corroborara la atención y resolución del requerimiento, a través del chat.

Para el caso de los chats 6544 y 6545, el ciudadano manifestó: *"(...) no he recibido respuesta a la solicitud realizada; en vista de esto, nuestro mensajero se acercó a las oficinas de la Calle 22"* y adicionalmente, el proceso no soportó política de operación o instrucción documentada en que se encuentre explícitas las excepciones de atención a través del chat.

Frente a los casos 5422 y 5844, el peticionario manifestó: *"(...) lamentablemente hasta la fecha no obtuve respuesta alguna para lo solicitado"*, situación que refleja, que, por el chat, el requiriente no fue informado sobre el procedimiento adicional que debería seguir a través del correo electrónico. Como en el caso anterior, tampoco se aportó política de operación o instrucción documentada en que se encuentre explícitas las excepciones de atención a través del chat.

En cuanto al chat 422, si bien el requerimiento se realizó por fuera del horario laboral, no se encontró ni aportó evidencia de trámite posterior.

Frente al chat 1226, no se aportó la evidencia de política de operación o instrucción documentada en la que se indique trámite presencial para primer solicitante.

En cuanto a los chats 6028, 6450, 6532 y 6629, pese a la manifestación de la DTAV de haberle contestado al peticionario el 25 de septiembre de 2018, mediante correo electrónico del 19 de octubre de 2018, la peticionaria manifestó: *"(...) Con respecto a la solicitud que vengo realizando hace aproximadamente dos semanas, le comenté que a la fecha no he tenido respuesta a la misma, me he contactado a través del chat pero nadie responde"*. Cabe anotar que la DTAV no aportó la evidencia correspondiente.

Respecto al chat 3266, no se hubo observaciones por parte de la DTAV; no obstante, se reitera lo informado por el peticionario: *"(...) por el chat nunca recibimos la respuesta. Entre tanto esta arreglada la situación."*

Por otro lado, aporta el área como soporte de respuesta a los requerimientos ciudadanos, los memorandos 20185660020543 del 09/02/2018 y 20185660110013 del 10/05/2018, en los que se mencionan radicados de 2017, los cuales no fueron objeto de la presente auditoría y por tanto no hay lugar a pronunciamiento alguno.

De otra parte y para los diez radicados relacionados por el proceso (que sí fueron objeto de la auditoría), no se evidencia respuesta en el Sistema de Gestión Documental – Orfeo para cuatro (4) de ellos, equivalentes al 40%, observando que se encuentran las respuestas en proceso de anulación como se describe a continuación:

2018

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

Radicado	Radicado Primera Respuesta ORFEO
20185260110962	20185660103401 19/02/2018 Solicitud de anulación
20181250295102	20185660282551 (2018-04-10) Este radicado está en proceso de anulación.
20185260554112	Solicitud de anulación 20185660594661 22/06/2018, 20185660609601 del 27/06/2018
20185260648012	20185660625661 del 03/07/2018. Este radicado está en proceso de anulación

Fuente: Sistema de Gestión Documental Orfeo

En cuanto a la argumentación del área que involucra aspectos procedimentales propios del proceso de cobro coactivo, es preciso indicar que, sin desconocer tales hechos, no se aportó al equipo auditor la evidencia necesaria para desvirtuar el hallazgo. Derivado de lo anterior, se modifica el hallazgo, manteniéndolo únicamente en relación con los radicados 20185260110962, 20181250295102, 20185260554112 y 20185260648012.

Observación de la DTAV:

Hallazgo N°2:

"Con referencia a este hallazgo, la Subdirección Técnica de Operaciones realizando el control y seguimiento a la generación de Certificados de Estado de Cuenta para Trámite Notarial vía WEB, se identificó que, a los certificados generados, les falta la nota de validez con la frase "A LA FECHA EL PREDIO NO PRESENTA DEUDA POR CONCEPTO DE VALORIZACIÓN"

Por tanto, desde el mes de febrero se informó a la STRT la falla presentada, además se creó el Caso Aranda No. 312541 del 16 de marzo de 2018 el cual es asignado por la STRT la solicitud No. 20180815 para direccionarlo al proveedor Datatools.

Así mismo, el 18 de abril de 2018 fue entregada la solución por parte del proveedor a la STRT y ésta a su vez quedó de informar la fecha y hora para pruebas con los usuarios funcionales de la STOP, pero hasta el momento no han realizado las pruebas respectivas, lo cual se ha venido reportando en el Producto No Conforme del área.

Al igual, los días 23 de agosto, 30 de agosto y 8 de octubre, se realizaron reuniones con la STRT y se solicitó el ajuste de la leyenda que aparecía en los CETCN generados por página web. Como soporte se anexan las actas de las reuniones con la STRT donde se realizó la solicitud mencionada anteriormente.

Dado lo anterior, este hallazgo no es procedente y por el contrario se solicita que el hallazgo sea asignado a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, toda vez que la STOP ha

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

adelantado las gestiones necesarias para subsanar la inconsistencia presentada en el Certificado de Estado de Cuenta para trámite notarial."

Respuesta OCI:

Desde la DTAV se reconoce esta falencia que se está presentando en el proceso, al argumentar: *"Con referencia a este hallazgo, la Subdirección Técnica de Operaciones realizando el control y seguimiento a la generación de Certificados de Estado de Cuenta para Trámite Notarial vía WEB, se identificó que, a los certificados generados, les falta la nota de validez con la frase "A LA FECHA EL PREDIO NO PRESENTA DEUDA POR CONCEPTO DE VALORIZACIÓN". De acuerdo con lo expresado en la respuesta del área, es una situación que se viene presentando durante la vigencia 2018 y a pesar de las iniciativas adelantadas, no se ha solucionado.*

Teniendo en cuenta que se trata de una situación recurrente, que a pesar de las acciones adelantadas por el proceso no se ha podido solucionar y dado que su ejecución involucra áreas diferentes al proceso auditado, es necesario la formulación de un plan de mejoramiento, que de manera efectiva responda al hallazgo detectado desde la STOP y desde la OCI. Se precisa que conforme a lo dispuesto en el procedimiento "PR-MC-01 Formulación, Monitoreo y Seguimiento a Planes de Mejoramiento" en la política operacional, *"(...) Las acciones contenidas en el plan, así como sus plazos, deberán tener el aval de todas las áreas requeridas para su implementación, y no solo del área que las formuló, validación que se evidenciará en la suscripción del plan de mejoramiento remitido a la Oficina de Control Interno. Lo anterior aplica para aquellos procesos evaluados, en los que, la ejecución de las acciones, dependen de otros procesos."* Subrayado fuera de texto.

Por lo anterior, no es procedente acceder a la solicitud del proceso y se mantiene el Hallazgo No. 2 del Informe preliminar.

Observación de la DTAV sobre las recomendaciones:

"En cuanto a las recomendaciones, se solicita no incluirlas en el informe de auditoría las siguientes:

2. Poner en marcha el programa de "Voluntariado Servicio Incluyente IDU", a fin de atender de mejor forma a los ciudadanos con algún tipo de discapacidad, de acuerdo con lo descrito en el informe.

Respuesta:

La puesta en marcha de este programa, no depende de la STOP, sino de una decisión de la administración, para lo cual, ya se realizó la presentación a la Subdirección General de Gestión Corporativa y se está a la espera de una instrucción por parte de la Dirección General.

Handwritten signature

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

3. Unificar la información ofrecida al ciudadano en el Sistema Único de Información y Trámites –SUIT y la página Web en cuanto a la solicitud de documentación para la generación de Certificado de estado de cuenta para trámite notarial.

Respuesta:

Con respecto a la recomendación, se aclara que la información que se encuentra disponible en el SUIT está actualizada según los trámites y servicios ofrecidos por el área y en la página web la información sobre la solicitud de documentación para la generación de CETCN también se encuentra completa, como se evidencia en la siguiente imagen:

Certificado de estado de cuenta para trámite notarial

Instituto de Desarrollo Urbano

Ofrece aprobación por parte de la entidad para la inscripción de las escrituras o actos notariales sobre el inmueble afectado que hayan cancelado la totalidad de la contribución y en casos especiales por estar al día en los cuencos respectivos a la fecha de solicitud en Bogotá D.C.

Requisitos

- Revisar los sólidos documentos y cumplir con los requeridos
- Conocer al menos el CITEP y/o Módulo Inmobiliariedad del predio, el cual podrá encontrarse en el Certificado Catastral y suministrando el servicio por vía a su país si está fuera
- Fotocopia de la Escritura pública de compraventa del predio. Cuando el predio requiera estudio técnico, es decir cuando se solicite cualquier otro trámite y estudio y no hay otro registro
- Lista de nombres para solicitar paz y salvo mes hora aplica para los subcontratistas, constructores y directores del Estado que soliciten los certificados de forma manifiesta por escritura (englobado o desglosado)
- Realizar la solicitud cuando no haya otros procesos de abstracción
- Visitar en el sitio Portal de servicios de valorización, llenar y cargar el predio de acuerdo a donde por todas las valorizaciones asignadas y el no registrar homologación y/o estudio técnico
- Pagar en el momento la atención correspondiente por el ITC
- Realizar los trámites en Sede Principal IUD
- Al finalizar el trámite usted obtiene el Certificado de estado de cuenta con término notarial, anexo en papel blanco el cual contiene un Pito de seguridad que permite ser validado en la página Portal de servicios de valorización, por las entidades que lo requieren

Sin embargo, para mejor comprensión, se solicitará a la OAC y a la OTC presentar la anterior información de manera unificada, en los dos canales de comunicación.

4. Solicitar a la STRT el manual al usuario del Módulo Ágil Interactivo a fin de facilitar instrumentos a los usuarios de dicho módulo para su adecuada navegabilidad por el mismo.

Respuesta:

La STOP solicitó a la STRT el manual para los módulos ágiles ubicados en la Oficina de Atención al Ciudadano y hasta el momento no han sido entregados, se anexan actas de reunión.

8. Documentar los controles a la sustanciación de la totalidad de expedientes de cobro coactivo, toda vez que el indicador permite la verificación de un número global de revisiones, pero no permite apreciar que cada uno de los expedientes haya sido sustanciado mínimo una vez en el año.

Handwritten signature

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

Respuesta:

Los controles de la sustanciación de los procesos de cobro coactivo, se están realizando como se evidencia en el informe que envían los revisores de los grupos, el cual fue enviado por correo electrónico al funcionario Camilo Barajas el día 24 de octubre, en el mencionado informe se evidencia la fecha de la última actuación dentro de cada expediente de coactivo, lo que permite dilucidar la sustanciación que se ha realizado en lo que respecta al tiempo y poder así evidenciar cuales expedientes de cobro coactivo están pendientes de sustanciación en la presente anualidad, por lo anterior esta observación no es procedente.

9. Verificar la pertenencia de registrar control "Alertas, alarmas y vencimientos en VALORICEMOS toda vez que no se encuentran en operación actualmente y hacen parte del proyecto de actualización del aplicativo.

Respuesta:

El mencionado control hace parte de la matriz de riesgos de gestión del proceso de Gestión de la Valorización y Financiación, el cual se eliminará teniendo en cuenta que aún no es posible acceder a él, no obstante para el riesgo asociado a este control, existen otros controles tales como el seguimiento por parte de los revisores de cada uno de los grupos de abogados sustanciadores, al igual que personal destinado específicamente para realizar seguimiento y control a la gestión de los expedientes a cargo de la STJEF; lo cual permite concluir que su eliminación no tendría un impacto relevante.

11. Tomar las medidas preventivas necesarias, para el caso de que las obras identificadas con los códigos 175, 108, 109, 169, 511, a 31 de diciembre de 2018 no hayan iniciado etapa de construcción.

Respuesta:

Esta Dirección Técnica continuará realizando las sugerencias pertinentes desde su competencia a las áreas como lo hizo para el caso de la Obra 169 que hace parte del Acuerdo de Valorización 523 de 2013."

Respuesta OCI:

Antes de analizar los argumentos de la DTAV, es preciso recordar que dentro de las políticas operacionales previstas en el procedimiento "PR-MC-01 Formulación, Monitoreo y Seguimiento a Planes de Mejoramiento", se establece: "Las recomendaciones realizadas en los Informes de auditoría, legales/obligatorios y seguimientos, realizados por la Oficina de Control Interno no obligan a dar tratamiento a través de Plan de mejoramiento y queda a potestad del responsable del proceso/dependencia, dar el tratamiento pertinente."

Efectuada esta precisión y contrastadas las explicaciones del área, frente a los soporte remitidos, se tiene que, en relación con las observaciones identificadas en el informe preliminar con los Nos. 3 (Unificar la información ofrecida al ciudadano en el Sistema Único de Información y Trámites – SUIT y la página Web en cuanto a la solicitud de documentación para la generación de Certificado de estado de cuenta para trámite notarial) y 4 (Solicitar a la STRT el manual al usuario del Módulo

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

Ágil Interactivo a fin de facilitar instrumentos a los usuarios de dicho módulo para su adecuada navegabilidad por el mismo), se acogen los argumentos, toda vez que el proceso se encuentra adelantando gestiones correctivas tendientes a su estandarización y por tanto, se excluyen en el informe final.

Las demás recomendaciones de la OCI, observadas por el área, se mantienen, en consideración a su trascendencia e impacto, frente a la ciudadanía y al proceso mismo y queda a potestad del líder/responsable del proceso, la implementación de las mismas.

4. HALLAZGOS DE AUDITORÍA

No.	Criterio	Descripción
H1	<p>Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"</p> <p>"Artículo 1º.- Sustitúyase el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por el siguiente: (...)</p> <p>Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>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</p>	<p>Hallazgo N°1: No atención de requerimientos en CHAT y ausencia de evidencias respecto al trámite oportuno de peticiones</p> <p>No se evidenció respuesta a los requerimientos con número de identificación CHAT 6544, 6545, 1226, 422, 3266, 5422, 5844, 6028,6450, 6532 y 6629, al igual que no se evidenciaron los soportes de atención a los radicados Números 20185260110962, 20181250295102, 20185260554112 y 20185260648012, relacionados en el informe generado por el defensor del ciudadano durante el primer semestre de 2018, contraviniendo lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, situación que podría generar insatisfacción en las partes interesadas del proceso, así como también, posibles acciones de tipo legal y disciplinarias.</p>

INFORME DE AUDITORÍA



GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN

	<p>podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>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.</p> <p>PARÁGRAFO. 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 la ley 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".</p>	
<p>H2</p>	<p>Caracterización de Producto-Servicio: <i>"Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial" Código "CS-VF-03" para el grupo de interés "Notariado y registro – Entes de control" Atributo Calidad de la Información, Criterio de Aceptación: "Que no tenga deuda por contribución de valorización".</i></p> <p>Instructivo "Generación de Certificados de Estado de Cuenta para Trámite notarial por la WEB" Código "IN-VF-19", versión 1.0.</p> <p>Numeral 11 "CERTIFICADO DE ESTADO DE CUENTA PARA TRÁMITE NOTARIAL". "Se genera el Certificado de estado de cuenta para trámite notarial tal como aparece en la imagen, el cual tiene una vigencia de 3 meses contados a partir de la fecha de generación, Fecha que aparece en la parte inferior del certificado (...)".</p>	<p>Hallazgo N°2: Inconsistencia en información generada en el Certificado de estado de cuenta para trámite notarial</p> <p>Se evidenció en los certificados con pin de seguridad LKQAADKJKJJNML y zIBAADKJKKMT3B que no cuentan con la observación "A la fecha el predio no presenta deudas por concepto de Valorización" contraviniendo lo establecido en la caracterización del producto <i>Certificado de Estado de Cuenta para Trámite Notarial</i> Código "CS-VF-03" y el Instructivo "Generación de Certificados de Estado de Cuenta para Trámite notarial por la WEB" Código "IN-VF-19", versión 1.0, en el sentido que el certificado no fue emitido como aparece en la imagen del instructivo, situación que podría generar reprocesos e insatisfacción de los clientes de este servicio.</p>

INFORME DE AUDITORÍA	
GESTIÓN DE LA VALORIZACIÓN Y FINANCIACIÓN	

--	--	--

5. RECOMENDACIONES

1. Evaluar la posibilidad de incluir como política operacional en todos los procedimientos a que haya lugar, el uso y actualización permanente de la información en el Sistema de Información Valoricemos, siendo esta la herramienta principal de seguimiento y control, que debe estar enmarcada dentro de principios de inmediatez y confiabilidad.
2. Poner en marcha el programa de "Voluntariado Servicio Incluyente IDU", a fin de atender de mejor forma a los ciudadanos con algún tipo de discapacidad, de acuerdo con lo descrito en el informe.
3. Incluir en las estadísticas reportadas por el proceso relacionadas con Operaciones realizadas por la STOP – Atención Valorización, los reportes del chat a cargo de la DTAV.
4. Fortalecer el análisis de datos en los informes de seguimiento interno a los grupos funcionales, de tal manera que el contenido de los mismos se diferencie en los distintos periodos en que es emitido, con base en los hechos presentados.
5. Establecer indicadores para medir la gestión independiente de la Dirección Técnica de Administración de la Valorización, toda vez que lo fundamental de su función institucional no se limita al seguimiento de las actividades de las Subdirecciones a su cargo, tal como lo sugiere la formulación de cuatro de los seis indicadores misionales de la dependencia (identificados con los códigos 56612, 56613, 56514, 56515).
6. Documentar los controles a la sustanciación de la totalidad de expedientes de cobro coactivo, toda vez que el indicador permite la verificación de un número global de revisiones, pero no permite apreciar que cada uno de los expedientes haya sido sustanciado mínimo una vez en el año.
7. Verificar la pertinencia de registrar el control "Alertas, alarmas y vencimientos en VALORICEMOS", toda vez que no se encuentran en operación actualmente y hacen parte del proyecto de actualización del aplicativo.
8. Evaluar la posibilidad de ajustar la redacción de los controles en la matriz de riesgos, de manera que se registren claramente los parámetros que se establecen como criterio, toda vez que se cuenta con menciones genéricas a documentos o acciones.
9. Tomar las medidas preventivas necesarias, para el caso de que las obras identificadas con los códigos 175, 108, 109, 169, 511, a 31 de diciembre de 2018 no hayan iniciado la etapa de construcción.

[Handwritten signature]

6. CONCLUSIONES

De acuerdo con las actividades verificadas y los criterios establecidos para la auditoría, en términos generales, se evidenció que el proceso cuenta con instrumentos para la planeación, seguimiento y control de sus operaciones; sin embargo, se evidenciaron requisitos con incumplimiento asociados con:

- No atención de requerimientos en CHAT y ausencia de evidencias respecto al trámite oportuno de peticiones
- Inconsistencia en información generada en el Certificado de estado de cuenta para trámite notarial

A continuación, se presenta el resumen de los resultados:

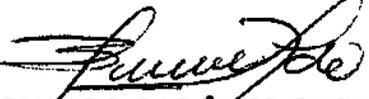
Total, N°. de Hallazgos	Total N°. de recomendaciones
2	9

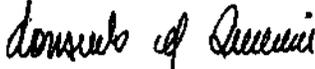
7. ANEXOS

No aplica.

8. EQUIPO AUDITORÍA


ISMAEL MARTÍNEZ GUERRERO
 Jefe de Control Interno


FERNANDO GARAVITO GUERRA
 Auditor acompañante


CONSUELO MERCEDES RUSSI SUÁREZ
 Auditor acompañante


ERIKA STIPANOVIC VENEGAS
 Auditor acompañante