

MEMORANDO 1300/

Bogotá,

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI 07-07-2017 10:08:
Al Contestar Cite Nr.:8002017IE6501-O1 - F:1 - A:0
ORIGEN: Sd:59 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/PORRAS BUITRAGI
DESTINO: SECRETARIA GENERAL/RIOS GARCIA DIANA PATRICIA
ASUNTO: R/ RADICADO IE220 DEL 23/05/2017 SE ENVIA EL INFO
OBS:

PARA: Doctora Diana Patricia Ríos García, Secretaria General

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe auditoría especial Territorial Bolívar

Apreciada doctora Diana Patricia.

Con ocasión de la queja por acoso laboral en contra del Director General doctor Juan Antonio Nieto Escalante, presentada por la Directora territorial Bolívar Lucía Isabel Cordero, radicado IE220 del 23-05-2017, la Oficina de Control Interno se desplazó a esta territorial con el propósito de adelantar una auditoría especial, tendiente a verificar la veracidad o no de las acusaciones expuestas en la queja y hacer seguimiento a otros aspectos de la dependencia igualmente de importancia.

1. QUEJA POR PRESUNTO ACOSO LABORAL

Con relación a la queja, se analizó cada uno de los argumentos presentados para determinar con evidencias la existencia o no de los mismos, obteniendo los siguientes resultados:

1.1 En la primera situación, hace referencia a la demora en el trámite de contratación con el visto bueno del Director General en el formato "Programación Contratación Servicios Personales Adquisiciones" con demora de dos meses, contratos necesarios para el cumplimiento del convenio interadministrativo suscrito con CORVIVIENDA el 27 de febrero de 2017. Argumenta la quejosa que se le está aplicando el **Plan Candado** para que incumpla con el convenio además de lo que ella considera, que se da el **Tráfico de influencias**, por imposiciones hechas para contratar personal que no cumple con los perfiles exigidos por la norma.

Al respecto, se pudo evidenciar que el Acta de inicio se suscribió el 18 de abril de 2017 y que a la fecha de la visita de auditoría, el convenio ya presenta algún retraso en su cumplimiento. Se revisaron las carpetas con la documentación para suscripción de 17 contratos remitidos por Sede Central a la territorial como apoyo para el desarrollo del convenio, observando lo siguiente:

*Procesado
07-07-17*

Luisa Edelmira Marrugo. Para grabadora de datos. Cumple con el perfil. No adjunta la certificación que acredita la experiencia en digitación de 6 meses (Resolución 435 de abril de 2016).

Mauricio Rafael Lloreda Ahumada. Para digitalizador. Cumple con el perfil profesional exigido y está por confirmarse la certificación que acredita su experiencia expedida por CARIBECON. No fue posible comunicarse con esta entidad. Los teléfonos a los cuales se llamó estaban apagados.

Ruth Mary Viana Pérez. Para digitalizador. Cumple con el perfil. No aportó **Omar Luís Pérez Martínez.** Para reconocedor predial. Cumple con el perfil. No adjuntó la afiliación al sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.

Carme de Jesús Sáenz Bastidas. Para reconocedor predial. Cumple con el perfil. No adjunta afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.

Hernando Jesús Sarmiento Arismendi. Para reconocedor predial. Cumple con el perfil pero no presenta afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.

Angye Paola Meza Ballesta. Para reconocedor predial. Cumple con el perfil pero no aporta afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.

Donaldo Simancas Ferrer. Para auxiliar de apoyo. La certificación de experiencia de 6 meses no es confirmada por la empresa ESDI-ESTUDIOS DE DISEÑO. No presenta afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.

Mónica Patricia Martínez Yepes. Para auxiliar de apoyo. No es confirmada por la entidad OUTSORSIG ASOCIADOS SAS la certificación de experiencia. No adjunta afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.

Adrian Marrugo Corcho. Para auxiliar de apoyo. No confirmó la empresa COMPUYBER la certificación de experiencia. No adjunta afiliación a Salud y Pensión.

Ulderico Eulises Urriola Espinosa. Para auxiliar de apoyo. No fue confirmada por la empresa f@ra.com la certificación de experiencia. No adjunta afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.

Lizeth Carolina Lombana Morales. Para auxiliar de apoyo. La certificación de experiencia es de la alcaldía de Turbaco, y no está firmada y no tiene fecha de expedición. Se llamó a la alcaldía y se consultó con la jefe de recurso humano, quien informó que no ha expedido certificaciones recientes, que este cargo no existe allá y que tampoco ha sido contratada. No adjunta afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.

Helen Villa Moreno. Para auxiliar de apoyo. La empresa TECNO WORLD MILEYDIS que le certifica la experiencia no confirma dicha certificación. No adjunta afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.

Jhonny Enrique Cabarcas Espinosa. Para auxiliar de apoyo. La empresa Funeps International no confirma la certificación. No adjunta afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.



Alvaro Manuel Martínez López. Para auxiliar de apoyo. La empresa no confirma la certificación. No adjunta afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y Pensión.

La directora territorial no ha suscrito estos contratos por estar la documentación incompleta tal como lo manifestó en la visita. Mediante correos electrónicos a las diferentes empresas ha solicitado confirmación de las certificaciones expedidas y no ha tenido respuestas.

Una vez evaluadas las evidencias y verificado lo denunciado, la Oficina de Control Interno no pudo determinar cuál es el sentido del **Plan candado**, y tampoco que se materializara lo que dice la directora, la conducta de **Tráfico de influencias**, situación que ya sería del orden penal y no como argumento de acoso laboral.

1.2 En la segunda situación, la funcionaria manifiesta que por cuestiones de salud no pudo atender un requerimiento que le hizo el Director General para que asistiera a una reunión en su despacho los días jueves 18 y viernes 19 de mayo de 2017, de lo cual se excusó por no poder asistir por un problema de oído que le impedía viajar en avión. Comenta que el director le hizo un requerimiento fuerte diciéndole que tiene que presentar una incapacidad para no participar en los Juegos Nacionales del IGAC a realizarse en la ciudad de Santa Marta del 30 de mayo al 3 de junio de 2017. Argumenta también que en el memorando el director le manifiesta que por no asistir a estos juegos ya no es persona de su confianza y que prácticamente la está amenazando, que como es de libre nombramiento y remoción la puede retirar del cargo.

Al respecto, la Oficina de Control Interno pudo evidenciar informes médicos en donde confirman el problema de salud manifestado. Igualmente verifica el contenido del memorando IE4535 del 17-05-2017 enviado a la directora territorial por el Director General, observando que en éste, no existe contenido de amenaza por parte del doctor Juan Antonio Nieto. Se le está dando posiblemente una interpretación equivocada al texto. De la misma manera cabe anotar, que el exigirle una incapacidad médica que respalde la no asistencia al evento institucional, es una actuación que está dentro de sus facultades como Director General.

1.3 En la tercera situación, la directora comenta, que el funcionario Mario Martínez Garzón quien la reemplazó mientras disfrutaba de sus vacaciones, desde el 25 de julio hasta el 12 de agosto de 2017, según su parecer y el de todos los funcionarios de la entidad quienes se lo manifestaron, no lo mandaron a encargarse de la entidad sino que por el contrario lo enviaron en calidad de auditor y/o investigador, para ver que irregularidades podía encontrar en la entidad, relacionadas con su administración y así poder tener argumentos para iniciarle investigación disciplinaria en su contra y poder justificar retirarla del cargo.

Al respecto, la Oficina de Control Interno pudo determinar, que el funcionario encargado de la dirección territorial, actuó en desarrollo de sus funciones las cuales también le permiten hacer seguimiento a los productos e indicadores del equipo de trabajo, teniendo como referente criterios técnicos, la planeación realizada y lineamientos institucionales y normativos que apliquen, para su informe de gestión una vez terminado el encargo.

Comenta en su escrito la directora territorial, que le abrieron un disciplinario alegando que los funcionarios de la Dirección Territorial Bolívar, no cumplen con el horario laboral establecido. Al respecto, la Oficina de Control Interno solicitó información sobre el control

de entradas y salidas de los funcionarios, y pudo evidenciar que sí existe. Aportaron la carpeta con todas las planillas de ingreso de personal de planta y se observó en ellas las firmas de ingreso de los funcionarios al igual que la hora. Las planillas permiten igualmente controlar el ausentismo.

1.4 En la cuarta situación, la directora territorial expresa, que los recursos que son enviados para atender las múltiples solicitudes que ingresan a la entidad diariamente, y que en este año tuvieron una reducción bastante considerable ya que solamente se les envió el 25% de lo que normalmente les envían correspondiendo a \$195'000.000, presupuesto que sólo alcanzó para contratar un grupo muy reducido de personas, que no son suficientes para cumplir con las metas de los procesos misionales asignados por el Nivel Central a esa dirección Territorial.

La Oficina de Control Interno pudo evidenciar la insuficiencia de contratistas, factor que afecta el avance de los proyectos y el cumplimiento de las metas, pero es necesario tener en cuenta, que el IGAC, tuvo un recorte presupuestal para la presente vigencia, superior a los \$12.000'000.000 impactando el presupuesto asignado a las Direcciones Territoriales y a la Sede Central.

2. DIAGNOSTICO DEL AREA DE CONSERVACION DE LA TERRITORIAL BOLIVAR

A cargo del área de conservación se encuentra la ingeniera Carolina Padilla, la territorial maneja 46 municipios. Para el manejo del proceso catastral se tiene distribuido los municipios en 3 puntos de atención: UOC de Mompox con 15 municipios, UOC de Simiti con 9 y la territorial con 22.

2.1 META FISICAS 2016

2.1.1 CONSERVACION

Mediante circular 28 del 02-02-2016 se asigna como meta 31.590 mutaciones y un presupuesto por recursos APGN de \$353.943.276 distribuido en \$320.577.976 y \$33.365.300. Con este presupuesto se hizo la contratación de 5 reconocedores prediales, 1 técnico de atención en la ventanilla, 2 técnicos de apoyo para avisos de mutación, 1 técnico de apoyo de archivo, 1 grabación de datos, 4 auxiliares de oficina, 1 técnico de apoyo administrativo, 2 coordinadores de apoyo de conservación.

Mediante circular 9 del 08-01-2016 se hace la distribución presupuestal para el grupo de tierras por \$146.385.244, con el cual se contrataron 1 topógrafo, 1 reconocedor, 1 abogado, 1 técnico de apoyo y un perito evaluador, todos por un periodo de 10 meses.

Para el cumplimiento de las metas en conservación en el que se atienden los requerimientos de tierras, la territorial gestionó la suscripción de convenios como el convenio 007-2016 con la Alcaldía Mayor de Cartagena para la realización de la conservación dinámica en los sectores del Distrito de Cartagena de 6.000 predios por un valor de \$41.000.000. Con el plan de contratación que soportaba la ejecución de este proyecto se contrataron por parte de la Alcaldía 4 coordinadores, 3 grabadores, 2

profesionales ICARE, 2 digitalizadores, 20 reconocedores, 27 auxiliares, 1 gerente de proyecto, 1 técnico de aviso, 2 técnicos de apoyo por un periodo de 3 meses.

Mediante oficio EE6754 del 22-12-2016 se entrega CD con las resoluciones resultantes, por oficio EE743 del 28-02-2017 se envían las resoluciones en medio físico y por oficio EE770 del 02-03-2017 se entrega en formato shape las manzanas trabajadas.

En atención al fallo (auto 0354 del Tribunal Administrativo de Bolívar) de una acción popular instaurada por la personería en contra de Acuacar y la Aeronáutica Civil para la construcción de una barrera de sonido y adquisición de terrenos, el IGAC suscribió el convenio 1 del 2016 tripartita cuyo objeto es la realización de la conservación dinámica de 500 predios y avalúos comerciales de 150 predios ubicados en la zona 50 x1000 m2 en los barrios San Francisco, 7 de Agosto y Loma de Vidrio por un valor de \$155.869.394; con el fin de dar cumplimiento la territorial contrató 3 reconocedores, 1 coordinador y 5 auxiliares de apoyo. Mediante oficio EE3561 del 08-08-2016 se entrega en CD de las cartas en formato pdf, registro 1 y 2, 2 planos de zonas homogéneas en formato pdf, el convenio se encuentra liquidado y sin saldo de cartera.

Mediante convenio 5 del 2016 con la Alcaldía de Turbaco para una conservación dinámica de 8.000 predios por valor de \$41.000.000, en el que la Alcaldía contrató 12 reconocedores, 2 grabadores, 1 control de calidad de reconocimiento, 2 digitalizadores y 4 auxiliares, con plazo de ejecución de 4 meses, el convenio se encuentra liquidado y sin saldo de cartera.

Producto de esta gestión realizada la territorial y de acuerdo al informe de tramitadas por departamento a 31-12-2016 se logró una meta de 48.362 mutaciones, que corresponde a un 153%. A 31-12-2016 se terminó con un saldo radicado en Cobol de 515 trámites.

2.1.2 DIGITALIZACION

Por circular 11 del 08-01-2016 se establece como meta para el Plan de Depuración 11.554 predios y componente gráfico de conservación 36.550 predios a dibujar y un presupuesto de \$194.740.056, distribuido en \$191.939.404 para contratación de mano de obra y \$2.800.652 para viáticos.

De acuerdo al cuadro de avance entregado por la Subdirección de Catastro a 31-12-2016 la territorial solucionó 8.059 inconsistencias y digitalizó 33.442 predios de conservación.

Se cumplió con un ejecución presupuestal del 99,27%, basados en el reporte de ejecución presupuestal de la Territorial Bolívar se registra una apropiación final de \$662.462.838 y obligaciones por \$658.283.480.

2.2 META FISICAS 2017

2.2.1 CONSERVACION

Mediante circular 6 del 16-01-2017 se fija como meta en conservación 32.354 trámites catastrales y se asigna un presupuesto de \$171.718.475, sin embargo como el



presupuesto es insuficiente, la territorial debe suscribir convenios de conservación dinámica para conseguir el recurso faltante por un monto de \$547.200.000.

De acuerdo al informe departamental de tramitadas a 01-07-2017 se lleva un avance de 11.887 mutaciones realizadas que corresponde a un 36,7% y se registra un saldo de mutaciones radicadas no tramitadas en Cobol de 667; teniendo en cuenta el saldo de avisos de registro de 6.699, tenemos un saldo total de 7.366.

En el año 2017 para el cumplimiento de las metas se cuenta con el siguiente personal de planta:

Nombre funcionario	Cargo	Actividad
Carolina Padilla	Profesional universitario	Funcionario Responsable de Conservación
Nelson Long	Oficial de Catastro	tramite de terreno, Cordis, atención a usuarios
Jose Diago Severiche	Oficial de Catastro	Revisión de requisitos para trámite
Nelly Castro	Oficial de Catastro	trámite de terreno
Rafael Carrasquilla	Oficial de Catastro	Archivo catastral
Yubian Verbel	Auxiliar administrativo	ventanilla
Islenia Fontalvo	Auxiliar administrativo	Centro de Información Geográfico
Angelica Carpio	Auxiliar administrativo grado 22	Responsable UOC Mompos
Esteban Solera	Auxiliar administrativo grado 22	Responsable UOC Simiti

2.2.2 ESQUEMAS DE TRABAJO

Se cuenta con una ventanilla de atención al ciudadano en la que se radica en Cordis(módulo de correspondencia) la solicitud del ciudadano, los trámites que son de oficina y que son de cambio de nombre se pasa a conservación en donde se radica en la aplicación catastral, se hace el trámite y digita el acta de la resolución, luego pasa al funcionario responsable de conservación para que se actualice los datos en las bases catastrales y genere la resolución, se proyecta el oficio de comunicado al usuario con radicado del Cordis y se pasa a dirección para el archivo de acuerdo a la TRD vigentes.

Se observa que no se está cumpliendo con el manual de procedimientos vigente de Registro, radicación y distribución de correspondencia en cuanto a que todas las solicitudes recibidas deben pasar al director territorial y este su vez debe realizar la asignación a quien corresponda.

Las mutaciones que son de terreno y que se presentan en la ventanilla se radican en Cordis, se genera el documento de traspaso o babero para la dirección, se recibe en el módulo y se da traslado por ser de su competencia al área de conservación; posteriormente estos elaboran un oficio al ciudadano en donde le comunican que recibieron la solicitud y que se asignó a un servidor para su trámite dentro de la programación de la territorial, luego se radica en Cobol y se realiza el trámite, posteriormente se comunica el peticionario de la resolución y según el caso se cita para notificación del acto administrativo.

La funcionaria responsable de conservación cruza la resolución y la secretaria imprime las copias necesarias para el archivo de la territorial y proyecta el oficio de notificación.

En cuanto a los avisos de registro, se cuenta con 2 técnicos para estudio de avisos de registro, quienes consultan y clasifican en oficina o terreno y van tramitando las mutaciones de oficina; los avisos de terreno quedan en paquetes sin radicar en el sistema. De acuerdo al cuadro de control de avisos de registro, se registra un saldo acumulado de 6.699, de los cuales están clasificados 5.295; este volumen está clasificado por municipios, separado en oficina y terreno, no radicado en el módulo Cordis, ni en Cobol. Los documentos no están archivados, ni tienen el mobiliario suficiente para su organización, custodia y manejo.

La territorial ha presentado en forma recurrente un problema con la identificación, guarda y custodia de las solicitudes de los usuarios, esto es, que la información no es radicada al 100% y que los métodos y controles para su gestión no son los más efectivos; es así que se encuentran mutaciones que se han radicado en el CORDIS (Sistema de Correspondencia de la Entidad), pero no en el sistema catastral, de igual forma no están radicados los avisos de registro. Aunado a esto, no se tiene una identificación exacta de quién tiene y en dónde está este volumen de información.

Actualmente no se cuenta con un dato único y real del saldo de la Territorial, debido a que hay documentación que no está radicada en ninguno de los 2 sistemas oficiales de la Entidad: CORDIS y la aplicación catastral en Cobol.

A partir de septiembre del 2016 se implementó la ventanilla única, lo que implica que la totalidad de los trámites catastrales se radican en el módulo de correspondencia. De acuerdo al reporte de derechos de petición entregado por la territorial a 31-12-2016 terminó con un saldo de 1.716 peticiones sin finalizar, de las cuales a 28 de junio del 2017 se han finalizado en el aplicativo de correspondencia 934, quedando un saldo de 782.

En el año 2017 se han recibido 3.875 peticiones, de las cuales se han finalizado 2.858 quedando un saldo por tramitar de 1.017.

Dado que los avisos de registro, no están radicados en el Cordis, ni en Cobol, es posible que algunos avisos de registro ya se hayan tramitado por solicitud del usuario en la ventanilla, y tomando en cuenta que el saldo de cada una de las fuentes no se pueden cruzar entre sí, se tiene un saldo acumulado de trámites no realizados aproximado de 9.165.

Se observa mucho desgaste administrativo en la ubicación de documentos; debido al desorden documental, se hace necesario adoptar planes efectivos con el fin de hacer uso óptimo de los recursos como el personal disponible y el tiempo para las tareas relacionadas con la implementación de archivos de gestión y la aplicación de las tablas de retención documental.

De igual forma la no organización del archivo de gestión dificulta la oportunidad de cierre de peticiones de años anteriores, en donde posiblemente el trámite ya se haya realizado y sólo falta finalizarlo en el aplicativo.

No es posible garantizar que los trámites se realizan respetando el derecho a turno debido a que la totalidad de los saldos no reposan radicados en un único sistema de información. No se evidencia un plan de trabajo para la atención de los saldos de trámites.

Se presenta más trabajo de tipo administrativo al no tener la certeza de los documentos o las actuaciones para el cierre de las radicaciones en Cordis, bien sea con un oficio radicado de comunicación del trámite realizado, resolución en donde se atiende el trámite catastral, notificación del acto administrativo; situación que debe revisarse y definir y socializar el procedimiento a seguir; actividad que debe verse reflejada en los manuales de procedimientos que hacen referencia a la radicación de la correspondencia, al trámite catastral y la atención de derechos de petición. Por ejemplo para las mutaciones de primera, la territorial realiza la finalización de la radicación con un oficio radicado comunicándole al ciudadano que se atendió mediante una resolución.

2.2.3 TIERRAS

Para el 2017 se asignó presupuesto en tierras para contratar 1 abogado por 10 meses y 1 perito evaluador por 6 meses quien inicio el contrato en la tercera semana de junio. En el tema de tierras se reciben requerimientos de 3 juzgados y 6 tribunales,

De acuerdo al reporte de la herramienta monitoreo de requerimientos de tierras, se han solicitado 42 avalúos en el año 2016 y hasta el 20 de junio del 2017, de los cuales se han entregado 30. En cuanto a solicitudes de trámite administrativo se han recibido 72, de las cuales se han finalizado 54; de trámites judiciales se han recibido 46, de los que se han finalizado 7, el perito evaluador se contrató a mediados de mes de junio.

2.2.4 DIGITALIZACION

Para el año 2017 mediante circular 14 del 14-02-2017 se define como meta de digitalización 8.820 predios digitalizados, enfocado a la evacuación de saldos anteriores y se asigna un presupuesto de \$25.864.711. A 30 de junio no se había suscrito el contrato del digitalizador, por lo que la territorial no presenta avance en esta actividad.

2.2.5 REVISION DE CUMPLIMIENTO EN TRÁMITES CATASTRALES

Predio: 01-04-0133-0011-000 Cartagena

Radicado: ER5449 del 09-11-2016

Resolución: 35 del 24-01-2017

Avalúo de la cancelación: \$207.811.000

Avalúo de la inscripción: \$18.720.000

Diferencia: \$189.091.000

Tiempo de atención: 75 días

Cambios: Por oficio EE139 del 23-01-2017 se le informa al ciudadano que se le asignó un trámite al reconocedor, tramite soportado en la escritura de declaratoria de posesión 3257 del 20-10-2016. Eliminación del área construida y se inscribe la mejora en la resolución 38 del 24-01-2017.

Observaciones: expediente sin foliar



Predio: 01-05-0998-0012-000 Cartagena
 Radicado: Solicitud del 26-12-2016 sin radicar en Cordis
 Resolución: 134 del 11-02-2017
 Avalúo de la cancelación: \$590.749.000
 Avalúo de la inscripción: \$1.638.139.000
 Diferencia: \$1.047.390.000
 Tiempo de atención: 183 días
 Cambios: Trámite basado en la escritura 1399 del 28-07-2011 y fotos, incorporación de área construida, oficio de citación EE674 del 25-02-2017 no hay notificación se toma como fecha la de la auditoria (29-07-2017),
 Observaciones: El oficio que presenta el usuario no tiene dirección para notificación, expediente sin foliar, sin notificación. No hay dibujo actualizado

Predio: 01-05-0604-0014-000 Cartagena
 Radicado: No se encuentra
 Resolución: 267 del 01-03-2017
 Avalúo de la cancelación: \$1.538.315.000
 Avalúo de la inscripción: \$191.049.000
 Diferencia: \$1.347.266.000
 Tiempo de atención: 5 días
 Cambios: Corrección de un error de digitación de área construida en resolución 2290 del 2016. No se evidencia soporte en donde se dieron cuenta del error, notificación personal del 06-03-2017
 Observaciones: No reposa resolución firmada en el expediente, sin foliar, falla en el control de calidad de la revisión de grabación, no se respeta el derecho a turno.

Predio: 01-09-0287-0013-901 Cartagena
 Radicado: Derecho de petición del 23-12-2016, radicado con ER36 del 10-01-2017
 Resolución: 177 del 25-02-2017
 Avalúo de la cancelación: \$14.177.356.000
 Avalúo de la inscripción: \$5.195.199.000
 Diferencia: \$8.982.157.000
 Tiempo de atención: 69 días
 Cambios: Reforma de propiedad horizontal en escritura 5616 del 31-10-2016, por oficio EE233 del 02-02-2017 se le informa al usuario que la solicitud se recibió, se asignó un reconocedor y que pasa al proceso catastral, citación para notificación EE746 del 28-02-2017, el texto de la resolución indica que es una modificación por reforma de la propiedad horizontal, sin embargo también se corrige un error de trámite realizado en la resolución 1922 del 2015.
 Observaciones: Se radicó 17 días después de su presentación, no se respetó el derecho a turno. Error en control de calidad del trámite de la resolución 1922 del 2015, expediente sin foliar y sin aplicación de normas de archivo.

Predio: 00-04-0001-0349-000 Cartagena
 Radicado: ER634 del 10-02-2017
 Resolución: 1166 del 15-06-2017



Avalúo de la cancelación: \$587.649.000

Avalúo de la inscripción: \$1.325.474.000

Diferencia: \$737.825.000

Tiempo de atención: 125 días

Cambios: Solicitud de desenglobe protocolizado en escritura 325 de febrero 6 del 2014 y planos, por oficio EE3780 del 25-05-2017 se comunica al usuario la asignación del reconecedor

Observaciones: No reposa resolución firmada en el expediente, documentos sin foliar y sin aplicación de normas de archivo.

Predio: 00-04-0001-0471-000 Cartagena

Radicado: ER811 del 10-02-2017, trámite generado en cumplimiento del convenio de conservación dinámica.

Resolución: 975 del 23-05-2017

Avalúo de la cancelación: \$1.302.590.000

Avalúo de la inscripción: \$2.096.094.000

Diferencia: \$793.504.000

Tiempo de atención: 103 días

Cambios: Incorporación de área construida, trámite asociado a una solicitud de desenglobe basado en escritura 5340 del 2015 y reenviado por la Alcaldía de Cartagena por ER982 del 22-02-2017, notificación del 23-05-2017

Observaciones: No dibujado, expediente sin foliar y sin aplicación de normas de archivo.

Predio: 01-01-0056-0003-000 Cartagena

Radicado: Solicitud del 04-04-2016 presentada por el usuario a la Secretaría de Hacienda y que esta a su vez la remite a la territorial con radicado ER975 del 25-04-2016

Resolución: 2425 del 30-09-2016

Avalúo de la cancelación: \$4.750.747.000

Avalúo de la inscripción: \$40.184.552.000

Diferencia: \$35.433.805.000

Tiempo de atención: 155 días

Cambios: Trámite secundario a una solicitud de desenglobe, incorporación de área construida.

Observaciones: No reposa resolución firmada en el expediente, no hay notificación, no hay conformado expediente.

Predio: 01-01-0062-0001-904 Cartagena

Radicado: No hay solicitud

Resolución: 233 del 26-02-2016

Avalúo de la cancelación: \$371.403.000

Avalúo de la inscripción: \$37.728.279.000

Diferencia: \$35.356.876.000

Tiempo de atención: 1 días



Cambios: Se corrige error en trámite de la resolución 2839-2015, no se evidencia como se dieron cuenta del error, notificación del 25-02-2016, no se evidencia la aplicación del derecho a turno.

Observaciones: no hay soporte del inicio de la actuación, falla en el control de calidad de la revisión del trámite efectuado en la resolución 2839 del 2015, no se aplica derecho a turno.

RESULTADOS DE LA REVISION:

En 3 de los 8 casos, las actuaciones no corresponden a trámites catastrales sino a correcciones por deficiencias en el control de calidad en anteriores actuaciones.

Se observa debilidad en la conformación de archivos de gestión.

Para las mutaciones generadas desde diciembre del 2016 a la fecha no hay actualización de las bases gráficas.

Teniendo en cuenta el volumen alto de trámites, las dificultades presupuestales y que el recurso humano no es suficiente, no se puede garantizar la evacuación de los trámites respetando el derecho a turno.

3. Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias

En evaluación al cumplimiento de los procedimientos y normatividad relacionada con las PQRDS del periodo comprendido entre enero 1 de 2016 a la fecha, se obtuvieron los resultados que se citan a continuación:

3.1.1 Quejas, Reclamos, Denuncias

Las quejas, reclamos y denuncias correspondientes a años anteriores se les han otorgado respuesta y la Territorial se encuentra al día por este concepto.

Para el año 2016 la Territorial Bolívar recibió un total de 19 quejas, 3 reclamos y 2 denuncias. A 31 de diciembre de 2016 quedaron pendientes por responder 3 quejas (ER 3431, ER3112 y ER6075) las dos primeras fuera de términos y la última en términos. Estas fueron atendidas durante el 2017 así: la ER3431 fue atendida el 05/01/2017 fuera de término, la ER3112 el 06/01/2017 fuera de término y la ER6075 atendida en término.

Para el 2016 la oportunidad en respuesta de las quejas fue la siguiente:

Atendidas en Términos	4
Fuera de Términos	12
En Trámite	1 dentro de términos (ER6075)
	2 fuera de términos (ER3431 y ER3112)
Total de Quejas Recibidas en 2016	19

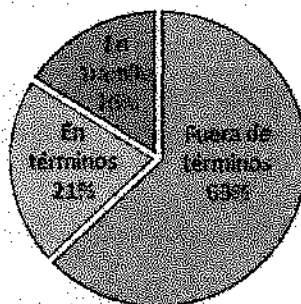
En cuanto a los reclamos la oportunidad en la respuesta en el 2016 fue la siguiente:

Atendidas en Términos	2 (ER415 y ER4535)
Fuera de Términos	1 (ER1002)
Total de Reclamos Recibidas	3

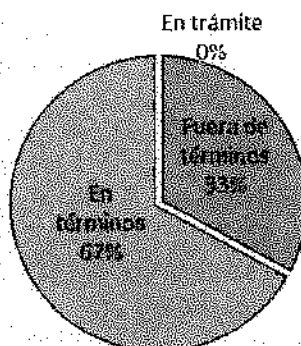
Las 2 denuncias recibidas (ER414 y ER4056) fueron atendidas en términos.

El porcentaje de atención en el 2016 fue el siguiente:

QUEJAS



RECLAMOS



DENUNCIAS – 100% en términos.

Para el año 2017 el comportamiento presentado ha sido el siguiente: Durante el primer trimestre recibieron 3 quejas (ER588, ER176 y ER1526), 2 reclamos (ER91 y ER410) y ninguna denuncia.

La queja ER588 fue respondida en términos el 20/02/2017 y la ER176 el 24/02/2017 fuera del término legal. Para el primer corte trimestral la ER1526 pasó en trámite y dentro de términos. En cuanto a los reclamos se atendió el ER91 el 20/01/2017 en término, pero el ER410 al corte presentó un vencimiento de 41 días.

En el segundo trimestre la queja ER1526 se finalizó el 18/04/2017 fuera de términos, con 21 días de vencida. El reclamo ER410 se finalizó el 06/04/2017 fuera de términos con 41 días.

En este periodo se recibieron 5 quejas (ER2189, ER2700, ER3040, ER3137 y ER3548). De estas se finalizaron en términos la ER2189 el 27/04/2017 y la ER2700 el 24/05/2017. De los 2 reclamos recibidos, ER2778 y ER2779, el primero de ellos se encuentra en trámite y el segundo se finalizó en términos el 30/05/2017.

3.1.2 Peticiones

A diciembre 31 de 2016 la D.T. Bolívar recibió un total de 5.837 peticiones de las cuales tramitaron 4.218 y quedaron pendientes de respuesta 1.619, discriminadas así: Peticiones realizadas por página web se recibieron 16 de las cuales quedó pendiente 1, peticiones de información se recibieron 876 de las cuales quedaron pendientes 137, peticiones de consulta recibidas 28 de las cuales quedaron pendientes 4 y en cuanto a las peticiones de interés general o particular se recibieron 4.917 de las cuales pasaron pendientes de respuesta 1.477.

La gestión adelantada para responder y finalizar durante el presente año las anteriores peticiones ha sido la siguiente: Peticiones realizadas por página web 0, peticiones de información pendientes 33, peticiones de consulta pendiente 1 y de las peticiones de interés general o particular quedan pendientes de respuesta 737.

Con corte a junio 30 de 2017 tienen un total de 771 peticiones pendientes, observándose que han bajado 848 trámites correspondientes al 2016.

El comportamiento de las peticiones para el 2017 es el siguiente:

Del 1° de enero al 28 de junio de 2017 se han recibido en la D.T. Bolívar un total de 3.875 trámites, de los cuales se han finalizado 2.858 y quedan pendientes 1.017. Sumando el total de peticiones que se encuentran en trámite de las vigencias 2016 (771 peticiones) y 2017 (1.017 peticiones) hay 1.788 pendientes.

Se implementó en la Territorial durante la semana del 27 al 31 de marzo de 2017 un plan de mejoramiento para finalizar el mayor número de peticiones radicadas en el aplicativo CORDIS, asignadas a las áreas de Informática y Conservación, obteniéndose como resultado la finalización de 252 peticiones correspondientes al año 2016. Para los años 2013, 2014 y 2015 no se observó disminución al igual que para el 2017.

Del 24 al 30 de marzo de 2017 el GIT de Servicio al Ciudadano adelantó acompañamiento a la Territorial Bolívar sobre el estado de las peticiones. Durante la visita se estableció que se han finalizado en el CORDIS 1.136 trámites pendientes quedando por gestionar 224 sobre los cuales se estableció el compromiso de finalizarlos en un término de diez (10)



días para dar por terminadas las peticiones del 2016. Para tal efecto, la Territorial acordó la organización de grupos de trabajo, la asignación de comunicaciones para respuesta y realizar la revisión del CORDIS por parte de la secretaria de la Dirección Territorial.

Se adelantaron reuniones el 31/05/2017 para asignación y finalización de trámites y entrenamiento en el aplicativo CORDIS y el 02/06/2017 sobre CORDIS por descargar, evidenciados con los registros de asistencia a las mismas.

Así mismo, la Dirección de la Territorial adelanta seguimiento mediante la emisión periódica de memorandos reiterando la depuración de las peticiones asignada a las diferentes dependencias (se citan a manera de muestra se citan los memorandos IE54 del 01/03/2017, IE142 del 18/04/2017, IE184 del 08/05/2017 y el IE244 del 05/06/2017).

En los Comités de Mejoramiento realizados por la Territorial se efectúa análisis y seguimiento de las PQRD recibidas y la forma en que se va evolucionando en su respuesta, tal como se evidenció durante la auditoría mediante las cuatro (4) actas de la vigencia 2016 de fechas 5/05/2016, 09/07/2016, 13/10/2016 y 22/12/2016, y del primer comité del 2017 realizado el 14/03/2017 y el Informe del Primer Trimestre presentado en comité sobre los resultados del Plan de Mejoramiento implementado para responder peticiones pendientes.

De la verificación adelantada en la oficina jurídica de la Territorial se observó que no tienen trámites pendientes de la vigencia 2016 y del año 2017 con corte al 28/06/2017 a la fecha de la auditoría tienen 6 trámites por atender (ER1506, ER3297, ER2881, ER2980 con términos vencidos, y los ER3536 y 3974 dentro de términos).

En el 2016 se contaba con dos abogados encargados de atender los trámites relacionados con jueces. En 2017 se contrató una abogada para tramitar los mismos. Todo lo relacionado con respuestas a peticiones presentadas por juzgados, a partir de este año es entregado por la Dirección directamente a esta abogada, quien manifestó que a la fecha de la auditoría tiene cinco (5) peticiones pendientes (ER3721 del 14/06/2017, ER3971 del 22/06/2017, ER4050 del 27/06/2017, ER4043 del 27/06/2017 y ER4019 del 27/06/2017).

En Conservación se encontraron 29 trámites asignados sin responder de la vigencia 2016 realizadas por juzgados, Tribunales, Consejo Superior de la Judicatura, Procuraduría, Fiscalía, Ministerio de Defensa, Policía Nacional, Ministerio de Agricultura, Superintendencia de Notariado y Registro y Gobernación.

En cuanto a las peticiones relacionadas con Ley de Tierras se pudo establecer que de los 24 trámites que tenían pendientes al 28/06/2017 se atendieron 7 trámites así: ER3070 respondido fuera de términos con EE151 del 28/06/2017, ER2883 atendido fuera de términos con EE5156 del 28/06/2017, ER2673 respondido fuera de términos con el EE5154 del 28/06/2017, ER2674 atendido fuera de término con EE5158 del 28/06/2017, ER3911 tramitado en términos con EE5153 del 28/06/2017, ER3810 finalizado fuera de términos con EE5001 y ER3060 respondido fuera de términos con EE5152 del 28/06/2017.

Los trámites radicados para esta dependencia son atendidos por una abogada que no cuenta con personal de apoyo, presentándose sobrecarga laboral. No se tiene reconocedor que adelante el proceso de Conservación completo, por lo que se solicitó con IE286 del 22/06/2017 al ingeniero Oscar Zarama, Coordinador del GIT Reparación Integral a Víctimas, el apoyo para asignar un reconocedor predial para atenderlo. Igualmente, se requiere de un topógrafo. Recientemente se contrató el perito para adelantar los avalúos. Todo lo referente a trámites de corte catastral y técnico del tema de tierras, por la falta de un reconocedor predial, se le otorga respuesta en forma extemporánea. Las respuestas relativas a tutelas o requerimientos presentados por jueces o tribunales son atendidas dentro del término legal.

La Territorial depuró las PQRDS hasta el año 2011 con las siguientes Resoluciones: La vigencia 2008 con la Resolución 24 del 03/11/2016, el 2009 con la Resolución 25 del 04/11/2016, el 2010 con la Resolución 26 del 08/11/2016 y el año 2011 con la Resolución 32 del 16/11/2016.

Durante la auditoría se evidenció que de la vigencia 2013 se encuentran 238 trámites sin respuesta y del 2014 hay 694. Para su depuración la Territorial debe adelantar la búsqueda física de documentos, identificar su asignación o no a funcionarios y la verificación en el sistema principalmente por parte del área de Conservación que es la dependencia que mayor número de trámites sin finalizar tiene a su cargo. El mayor inconveniente para adelantar esta depuración es la falta de personal con experiencia que realice esta labor.

Se observó que la Territorial no tiene ACPM implementadas, sobre la atención oportuna de las PQRD.

De otra parte, durante la auditoría se requirieron las respuestas y finalización en el aplicativo CORDIS de los IE11670 del 03/09/2015, del IE13401 del 15/09/2014 y del IE12484 del 20/09/2016 de la Secretaría General del Instituto, relacionados con el seguimiento de las peticiones de años anteriores. De los memorandos citados, la Territorial solamente encontró el IE12484, del cual se verificó que la Directora Territorial dio traslado a la responsable de Conservación con IE459 del 27/09/2016 para que realizara el trámite catastral a las peticiones vencidas citadas en el memorando de la Secretaría y su finalización en el aplicativo. Durante la auditoría no se recibió evidencia de respuesta y finalización de estas peticiones.

Mediante correo electrónico del 4 de julio de 2017, la Territorial remitió a la Oficina de Control Interno las respuestas otorgadas a tres (3) de los cuatro (4) trámites pendientes contenidos en la comunicación IE12484 así: ER145 del 07/01/2015 respondido con EE182 del 14/01/2015 al señor Alexander Villanueva Benito Revollo, ER13530 del 23/10/2015 respondido con EE2686 del 01/07/2016 al señor Fernando Bernal Gómez y ER2518 del 01/03/2016 respondido con EE2686 del 01/07/2016 al señor Fernando Bernal Gómez, quedando pendiente la respuesta del ER9730 del 14/07/2014.

4. Evaluación del Ambiente Laboral de la Territorial

Se aplicó a funcionarios y contratistas de la Territorial la encuesta elaborada por la Oficina de Control Interno que permite medir el ambiente laboral. Esta se absolvió por 13 funcionarios y 5 contratistas, con los siguientes resultados:

- Actividad desarrollada y sitio de trabajo

El 92% de los funcionarios manifiestan que les gusta bastante la actividad que desarrollan y el 8% la acepta, ni le gusta ni disgusta. Al 60% de los contratistas le gusta bastante la actividad desarrollada y al 40% la acepta, ni le gusta ni disgusta.

En cuanto a su lugar de trabajo, el 46% de los funcionarios lo consideran excelente la mayor parte del tiempo, el 46% generalmente satisfactorio y el 8% ocasionalmente desagradable. El 40% de los contratistas considera que es generalmente satisfactorio y al 60% opina que la mayor parte de tiempo, excelente.

- Relación con sus compañeros

El 54% de los funcionarios considera que sus compañeros de área son cooperadores y el 46% que son amistosos. El 60% de los contratistas consideran que sus compañeros son cooperadores y el 40% que son muy amistosos.

Sobre la comunicación con quienes lo rodean, el 54% de los funcionarios manifiestan que es participativa en todos los casos, mientras que el 46% piensa que algunas veces es participativa. El 80% de los contratistas considera que es participativa en todos los casos y el 20% algunas veces participativa.

Sobre los compañeros que predominan en su dependencia, el 62% de los funcionarios manifiestan que sus compañeros promueven la integración y el bienestar del grupo y el 38% que transmiten con sinceridad sus comentarios. El 40% de los contratistas opina que sus compañeros transmiten con sinceridad sus comentarios, un 40% que sus compañeros promueven la integración y el bienestar del grupo y el 20% no responde.

- Relación con Jefe Inmediato y Director Territorial

El 62% de los funcionarios consideran que frente a su actitud personal su superior inmediato (coordinador, jefe, supervisor) es generalmente justo, el 15% que es justo en todas las ocasiones y el 23% considera que a veces es justo y a veces no. El 80% de los contratistas manifiestan que el superior inmediato frente a su actitud personal es generalmente justo y el 20% opinan que a veces es justo y a veces no.

El 54% de los funcionarios consideran que frente a su actitud personal el Director Territorial es generalmente justo, el 38% que a veces es justo y a veces no y el 8% que es justo en todas las ocasiones. El 80% de los contratistas consideran que es generalmente justo y el 20% que a veces es justo y a veces no.

El 38% de los funcionarios contratistas opina que con relación a sus actuaciones su superior inmediato (Director Territorial) se dirige a ellos en forma respetuosa en todas las ocasiones, el 46% que generalmente respetuoso y el 15% considera que a veces es

respetuoso y a veces no. El 60% de los contratistas opina que con relación a sus actuaciones su superior inmediato (Director Territorial) se dirige a ellos en forma respetuosa en todas las ocasiones y el 40% que generalmente respetuoso.

Las relaciones interpersonales con su superior inmediato (coordinador, jefe, supervisor) genera motivación al 69% de los funcionarios, al 23% no le genera ningún efecto y al 8% desmotivación. El 60% de los contratistas consideran que les genera motivación y el 40% no le genera ningún efecto.

Las relaciones interpersonales con el Director Territorial genera motivación al 69% de los funcionarios, al 15% no le genera ningún efecto y al 15% desmotivación. El 60% de los contratistas consideran que les genera motivación y el 40% no le genera ningún efecto.

- Evaluación de resultados

Manifiesta el 38% de los funcionarios su preferencia por una dependencia con controles para todos los procesos y actividades, el 32% con controles concertados y participativos, el 15% con controles esporádicos y el otro 15% con autocontrol exclusivamente. El 60% de los contratistas prefiere una dependencia con controles para todos los procesos y actividades, el 20% con controles esporádicos y 20% con controles concertados y participativos.

Considera el 100% de los funcionarios y de los contratistas que para alcanzar excelentes resultados los procesos deben desarrollarse en equipo.

En cuanto a la evaluación de los resultados el 77% de los funcionarios responde que debe realizarse en equipo, el 15% en forma individual y de equipo y el 8% individual. El 60% de los contratistas considera que la evaluación debe ser individual y de equipo y el otro 40% prefiere la evaluación individual.

- Destrezas y habilidades

Manifiesta el 62% de los funcionarios encuestados que sus destrezas y habilidades las han adquirido por capacitación de la entidad, capacitación autofinanciada y por experiencia acumulada (autodidacta), el 23% por programas de capacitación de la entidad y el 15% por experiencia acumulada (autodidacta). El 60% de los contratistas por capacitación autofinanciada y experiencia acumulada (autodidacta) y el 40% por experiencia acumulada (autodidacta).

Para mejorar la participación en las actividades de su área, el 38% de los funcionarios requieren capacitación en destrezas en nueva tecnología, el 46% en procesos complementarios, el 8% en el proceso en el que participa y un 8% no responde. los contratistas en destrezas en nuevas tecnologías. El 60% de los contratistas escogió en procesos complementarios, el 20% del proceso en el cual participa y el otro 20% en destrezas en nuevas tecnologías.

El 47% de los funcionarios señala que el mayor conflicto en su dependencia es económico, el 23% que es de carácter económico, un 15% que es administrativo y el otro

15% afirma que no existen conflictos. El 80% de los contratistas manifiesta que no existen conflictos y el 20% que el conflicto es de carácter tecnológico.

El 23% de los funcionarios encuestados afirman que el mayor conflicto que ha tenido que enfrentar es la falta de apoyo de los jefes inmediatos, para un 23% no existe conflictos y el 54% considera que el conflicto más difícil es no contar con suficientes elementos para realizar el trabajo. El 40% de los contratistas afirma que el mayor conflicto es no contar con suficientes elementos para realizar el trabajo y el 60% considera que no hay conflicto.

Se citan a continuación las observaciones presentadas por los encuestados sobre los principales aciertos y desaciertos de la actual administración:

- Acierto: Realiza su gestión administrativa. Desacierto: Debe confiar más en sus funcionarios y no limitarse a una sola persona.
- Acierto: Desarrolla la gestión para realizar convenios interadministrativos. Desaciertos: No brinda oportunidad de aprendizaje a nuevas personas en el Instituto. No comunica a tiempo decisiones tomadas en la Dirección. Nunca responde el saludo de buenos días.
- Acierto: Buena gestión administrativa en cuanto al desarrollo de convenios. Desacierto: Mejoramiento de las relaciones interpersonales.

CONCLUSIONES

Una vez analizadas y evidenciadas las situaciones enunciadas en la queja por acoso laboral presentada por la doctora Lucía Isabel Cordero Salgado directora de la Territorial Bolívar contra el Director General, doctor Juan Antonio Nieto Escalante, en opinión de la Oficina de Control Interno se concluye, que en ninguna de éstas, se observó características de conductas de acoso laboral, contempladas en el Artículo 7° de la ley 1010 de 2006 y no se evidenció ni corroboró la ocurrencia repetida y pública de las mismas.

La no oportuna contratación, ha generado retrasos en el cumplimiento del convenio interadministrativo 003 entre el IGAC y el Fondo de Vivienda de Interés Social y Reforma Urbana Distrital – CORVIVIENDA, cuyo objeto es “Desarrollar el Proceso de Conservación Dinámica de Predios Fiscales del distrito de Cartagena y/o CORVIVIENDA.

Se observa un buen cumplimiento de las metas de conservación en el año 2016 con un nivel de cumplimiento del 153%; a 30-06-2017 se lleva un avance del 36,7%.

Se observa un desgaste administrativo generado por el desorden y la debilidad en la conformación de los archivos de gestión del área de conservación.

Hay un saldo aproximado de 9.165 trámites sin atender: 667 radicados en Cobol, 6.699 avisos de registro sin radicar, 1.799 solicitudes sin finalizar en cordis.

No se está cumpliendo con el manual de procedimientos de Manejo de archivos de gestión y central, Registro, radicación y distribución de correspondencia en cuanto a que



todas las solicitudes recibidas deben pasar al director territorial y luego asignarlas a las áreas de competencia, así como los lineamientos de la circular 14 del 01-02-2017 en cuanto al trámite en forma prioritaria de los saldos de las mutaciones de oficina y terreno y seguimiento y radicación de la totalidad de las escrituras.

Se genera un riesgo en el cumplimiento del convenio 3 del 2017 suscrito con Corvivienda, en donde su ejecución inició el 18 de abril del 2017, pero solo se han iniciado trabajos a mediados de junio del 2017

La contratación realizada para trámites catastrales con los recursos APGN va hasta julio, no se cuenta con los recursos necesarios para el cumplimiento de la meta.

Existen actividades como las de digitalización que a la fecha no tiene contratistas activos, y que sigue acumulando los cambios en la base desde finales de diciembre.

El sitio destinado como espacio para archivo central es insuficiente, y no hay mobiliario adecuado para el archivo de gestión.

No se observa un plan de trabajo para la atención de los avisos de registros, ni para la atención en orden cronológica de los trámites catastrales.

Existe insuficiencia de presupuesto y de personal para la atención de las actividades administrativas y catastrales, generando un riesgo por el no cumplimiento de las metas y por la sobrecarga laboral generada para los funcionarios.

No se encuentra definido y documentado el lineamiento para el manejo integral de las peticiones catastrales, generando interpretaciones en la aplicación de los manuales de radicación de la correspondencia, conservación catastral y trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, situación más visible con la implementación de la ventanilla única.

No es posible determinar que los trámites se realizan respetando el derecho a turno debido a que la totalidad de los saldos no reposan radicados en un único sistema de información, sin embargo se encuentran saldos de vigencias anteriores no atendidos y radicados tanto en la aplicación catastral como en Cordis y otros como los avisos de registro que no están radicados.

A diciembre 31 de 2016 la D.T. Bolívar recibió un total de 5.837 peticiones de las cuales tramitaron 4.218 y quedaron pendientes de respuesta 1.619, discriminadas así: Peticiones realizadas por página web 1, peticiones de información 137, peticiones de consulta 4 y peticiones de interés general o particular 1.477.

Durante el 2017 la evolución de la gestión adelantada para responder y finalizar las peticiones del 2016 ha sido la siguiente: Peticiones realizadas por página web 0, peticiones de información pendientes 33, peticiones de consulta pendiente 1 y de las peticiones de interés general o particular quedan pendientes de respuesta 737.

Con corte a junio 30 de 2017 tienen un total de 771 peticiones pendientes, observándose que han bajado 848 trámites correspondientes al 2016.

Del 1° de enero al 28 de junio de 2017 se han recibido en la D.T. Bolívar un total de 3.875 trámites, de los cuales se han finalizado 2.858 y quedan pendientes 1.017. Sumando el total de peticiones que se encuentran en trámite de las vigencias 2016 (771 peticiones) y 2017 (1.017 peticiones) hay 1.788 pendientes de respuesta.

En Conservación se encontraron 29 trámites asignados sin responder de la vigencia 2016 realizadas por juzgados, Tribunales, Consejo Superior de la Judicatura, Procuraduría, Fiscalía, Ministerio de Defensa, Policía Nacional, Ministerio de Agricultura, Superintendencia de Notariado y Registro y Gobernación.

Se requirieron durante la auditoría las respuestas y finalización en el aplicativo CORDIS de los IE11670 del 03/09/2015, del IE13401 del 15/09/2014 y del IE12484 del 20/09/2016 de la Secretaría General del Instituto, relacionados con el seguimiento de las peticiones de años anteriores. De los memorandos citados, la Territorial solamente encontró el IE12484, del cual se verificó que la Directora Territorial dio traslado a la responsable de Conservación con IE459 del 27/09/2016 para que realizara el trámite catastral a las peticiones vencidas citadas en el memorando de la Secretaría y su finalización en el aplicativo. Durante la auditoría no se recibió evidencia de respuesta y finalización de estas peticiones. Con correo electrónico del 4 de julio de 2017, la Territorial remitió a la Oficina de Control Interno las respuestas otorgadas a tres (3) de los cuatro (4) trámites pendientes contenidos en la comunicación IE12484 así: ER145 del 07/01/2015 respondido con EE182 del 14/01/2015 al señor Alexander Villanueva Benito Revollo, ER13530 del 23/10/2015 respondido con EE2686 del 01/07/2016 al señor Fernando Bernal Gómez y ER2518 del 01/03/2016 respondido con EE2686 del 01/07/2016 al señor Fernando Bernal Gómez, quedando pendiente la respuesta del ER9730 del 14/07/2014.

Los trámites radicados sobre Ley de Tierras son atendidos por una abogada que no cuenta con personal de apoyo, presentándose sobrecarga laboral. No se tiene reconocido que adelante el proceso de Conservación completo, por lo que se solicitó con IE286 del 22/06/2017 al ingeniero Oscar Zarama, Coordinador del GIT Reparación Integral a Víctimas. Igualmente, requieren de un topógrafo. Todo lo referente a trámites de corte catastral y técnico del tema de tierras, ante la falta del reconocido predial, se le otorga respuesta en forma extemporánea.

La Territorial depuró las PQRDS hasta el año 2011 con las siguientes Resoluciones: La vigencia 2008 con la Resolución 24 del 03/11/2016, el 2009 con la Resolución 25 del 04/11/2016, el 2010 con la Resolución 26 del 08/11/2016 y el año 2011 con la Resolución 32 del 16/11/2016. Se observó que de la vigencia 2013 se encuentran 238 trámites sin respuesta, del 2014 hay 694 y del 2012 no se tiene ninguno pendiente. Para su depuración la Territorial se tiene que realizar la búsqueda física de documentos, identificar su asignación o no a funcionarios y su verificación en el sistema principalmente por parte del área de Conservación que es la dependencia que mayor número de trámites sin finalizar tiene a su cargo. El mayor inconveniente para adelantar esta depuración es la falta de personal con experiencia que realice esta labor.

RECOMENDACIONES



Tener en cuenta la solidez y correcta interpretación de los elementos, situaciones o conductas, para que al presentar una queja o denuncia, se direcciona ésta en forma correcta, evitando generar desgastes administrativos y de relaciones interpersonales. Es necesario recurrir a otro tipo de vías como el diálogo permanente, para que fluya la relación laboral e interpersonal armónicamente.

Gestionar planes de contingencia para la organización documental, la conformación de archivos de gestión y aplicación de tablas de retención documental de forma que sean efectivos y que tengan fecha límite para su ejecución.

Realizar las actividades necesarias para la contratación de la totalidad del personal con el fin de dar cumplimiento al convenio con Corvivienda.

Gestionar en forma conjunta la adecuada asignación de metas acorde a los recursos presupuestales y personal con que cuenta la territorial.

Socializar los manuales de procedimientos de Registro, radicación y distribución de correspondencia, Manejo de archivos de gestión y central y Conservación Catastral y realizar las actividades necesarias para darles cumplimiento.

Radical la totalidad de los avisos de registro en el sistema de correspondencia de la Entidad y realizar seguimientos mensuales con el fin de revisar que el trámite de mutaciones se hace en orden cronológico de forma que se disminuyan los saldos de mutaciones.

Reforzar las visitas de acompañamiento de la Subdirección de Catastro con el fin de fortalecer y mejorar la gestión del área de conservación; de igual forma analizar los saldos elevados que maneja la Territorial y determinar los recursos presupuestales y administrativos necesarios para el cumplimiento de las meta físicas.

Establecer planes de trabajo conjuntos entre la Dirección Territorial y el área de conservación con el fin aprovechar al máximo todos los recursos, por ejemplo la mejora en la organización del archivo catastral, manejo de correspondencia, inventario único documental y determinación de esquemas de trabajo que sean efectivos y ajustados a la normatividad existente.

Realizar de forma urgente las adecuaciones necesarias para habilitar el archivo de gestión, archivo central y archivo catastral.

Adelantar con carácter urgente un plan de contingencia durante todo el segundo semestre para responder y finalizar en el aplicativo CORDIS los trámites correspondientes al 2016. Para tal efecto, la Territorial debe organizar grupos de trabajo, efectuar la revisión del CORDIS, realizar asignación de comunicaciones para respuesta y adelantar reuniones mensuales para evaluar el avance obtenido con la gestión de depuración.

Continuar durante todo el año con el seguimiento que viene realizando la Dirección de la Territorial a través de la emisión periódica de memorandos reiterando la depuración de las peticiones asignada a las diferentes dependencias.

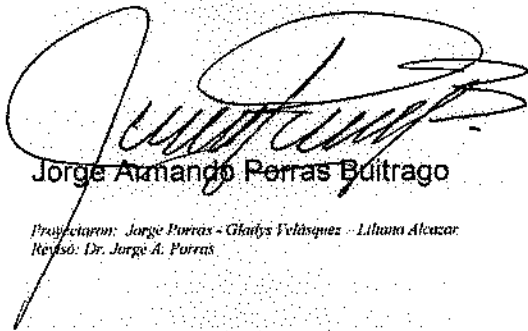


Implementar un plan de mejoramiento para la búsqueda física de documentos, identificación de su asignación o no a funcionarios y la verificación en el sistema de los trámites pendientes de la vigencia 2013 (238), del 2014 (694) que les permita adelantar una posible depuración a través de Resolución.

Responder al ciudadano y finalizar en el CORDIS los 1.017 trámites pendientes de la vigencia 2017 y de años anteriores, hasta ponerse al día en la atención de los mismos.

Atender con carácter prioritario los 29 trámites sin responder del año 2016 asignados a Conservación, realizados por juzgados, Tribunales, Consejo Superior de la Judicatura, Procuraduría, Fiscalía, Ministerio de Defensa, Policía Nacional, Ministerio de Agricultura, Superintendencia de Notariado y Registro y Gobernación.

Cordial saludo,



Jorge Armando Perras Buitrago

*Prescribieron: Jorge Perras - Gladys Felásquez - Liliana Alcazar
Revisó: Dr. Jorge A. Perras*