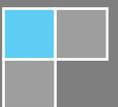


2015

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2014 - 2016





## **Contenido**

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN .....  | 2  |
| MARCO CONCEPTUAL .....  | 3  |
| MARCO ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL -<br>UAECD ..... | 4  |
| Visión .....  | 4  |
| Premisa de Gestión y Propuesta de Valor .....   | 4  |
| Alineación al Plan de Desarrollo .....  | 5  |
| Despliegue del Plan Estratégico .....   | 6  |
| Objetivos Estratégicos .....  | 7  |
| Proyectos Estratégicos alineados con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano .....     | 9  |
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....   | 11 |
| Primer Componente: Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo .....                      | 11 |
| 1. Campaña de Sensibilización frente a los delitos contra la función pública .....            | 11 |
| 2. Fortalecimiento de la metodología de Gestión de Riesgos de la Unidad .....                 | 12 |
| 3. Actualización de los Mapas de Riesgos de los Procesos e Institucional .....                | 12 |
| 4. Definición de acciones para la mitigación de riesgos .....                                 | 13 |
| 5. Definición de Políticas de administración de riesgos .....                                 | 13 |
| 6. Seguimiento de los riesgos .....   | 13 |
| Segundo Componente: Estrategia Anti trámites .....  | 14 |
| 1. Acciones desde el Plan de Simplificación de Trámites .....                                 | 15 |
| 2. Acciones desde los Proyectos Estratégicos de la Unidad – “Vigencia 2013 – 2016” .....      | 15 |
| 3. Acciones desde los Procesos de la Cadena de Valor .....                                    | 17 |
| Tercer Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas .....                                   | 18 |
| 1. Acciones de Información .....  | 18 |
| 2. Acciones de Diálogo .....  | 19 |
| Cuarto Componente: Estrategia para la mejorar la atención al ciudadano .....                  | 20 |
| CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL .....   | 21 |
| ANEXO 1. Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano .....                                 | 23 |
| ANEXO 2. Logros de los proyectos asociados al PAAC 2014 .....                                 | 23 |



## INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano definido por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital para el año **2014-2016** en el marco del cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, y ha sido actualizado para este año 2015.

Este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está estructurado en cuatro componentes; el primero de ellos **Riesgos de Corrupción y acciones para su Manejo**, componente que describe las actividades que se han establecido y desarrollado para la identificación de los riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Unidad, la definición de acciones para prevenirlo permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. El segundo componente es la **Estrategia Anti trámites** en la cual se presentan los proyectos que está desarrollando la Unidad, en el marco de la simplificación y racionalización de los trámites y servicios que ofrece a la Ciudadanía. El tercer componente corresponde a la **Estrategia de Rendición de Cuentas** en el cual se presentan acciones de información, dialogo e incentivos que ha definido la unidad para mantener informada la ciudadanía sobre las actuaciones de la Entidad. El último componente corresponde a las **Estrategias de Servicio al Ciudadano** en el cual se presentan los proyectos y actividades que se están desarrollando para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Es así como, a través de la cultura de la legalidad, la plena intolerancia a la corrupción y el deseo institucional hacia el servicio público excelente están llevando a la UAECD a ser una entidad eficaz y modelo mundial de entidades que facilitan el acceso a la información catastral y geográfica para contribuir a la toma de decisiones de ciudad.



## MARCO CONCEPTUAL

Ley 1474 de 2011. Artículo 73. “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En cumplimiento del artículo 73 de esta Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, diseñó la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que fue el insumo fundamental para la construcción de este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Unidad.

Teniendo en cuenta que la Unidad tiene implementado un sistema integral de administración de riesgos, que está fundamentado en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Norma Técnica Colombiana ISO 31000 Gestión del Riesgo - Principios y directrices, se realiza una validación del mismo frente a la metodología definida por el Programa Presidencial de “Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”, para realizar su integración a la metodología establecida.

Así mismo, una de las premisas más importantes con la cual se definió la propuesta estratégica de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, se basa en la construcción de confianza a través de la correcta administración de la **voz del ciudadano**, proyecto que se encuentra relacionado en el componente 2 y 4 de este documento.



## MARCO ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD

El modelo de negocio y la cadena de valor que sustenta el proceso de planeación estratégica de la entidad, tienen inmersos en sus estructuras los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Y no podría ser de otra forma si se tiene en cuenta que su principal perspectiva, es la de construir relaciones con los ciudadanos a la medida de sus necesidades, para permitirle el acceso y uso de la información catastral y geográfica para fines multipropósito.

En este sentido el eje de la propuesta de valor del Catastro de Bogotá, hace que se incluyan en los objetivos estratégicos, líneas de acción y proyectos que de forma sistémica abordan los temas de anticorrupción y atención al ciudadano, los cuales presentaremos en este documento.

La Planeación Estratégica de la Unidad **2013 -2016**, se construye con las siguientes premisas como marco orientador:

### Visión

#### Visión 2016

Ser la entidad líder en información catastral y geográfica con fines multipropósito de la Ciudad.

**Nuestra prioridad:** Construir relaciones con el ciudadano a la medida de sus necesidades para lograr su satisfacción

**Nuestros recursos:** Un capital humano en permanente desarrollo, dotado con tecnología y procesos de punta para producir información con altos estándares de calidad.

### Premisa de Gestión y Propuesta de Valor

Se cuenta con una premisa de gestión, que corresponde a **“Cultura del Servicio”** la cual es base para la definición de nuestra Propuesta de Valor:

Premisa de gestión: **CULTURA DE SERVICIO**

**PROPUESTA DE VALOR**

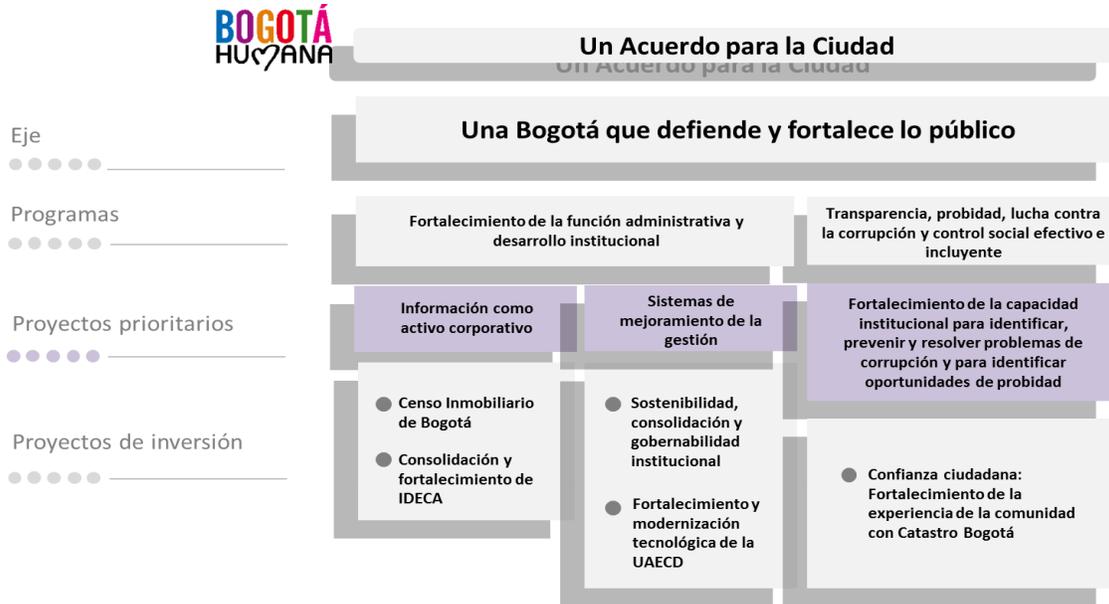
Construir relaciones con el ciudadano a la medida de sus necesidades que permitan el acceso a la información catastral y geográfica, y su uso para fines multipropósito de la ciudad

A través de esta premisa de gestión y la propuesta de valor se busca lograr una experiencia exitosa para los clientes desde lo misional:



**Alineación al Plan de Desarrollo**

Se garantiza la alineación con el Plan de Desarrollo a través de la definición de Proyectos de Inversión que apalancan las iniciativas que requieren recursos importantes para su logro:



## Despliegue del Plan Estratégico

Se establece un despliegue estratégico con el propósito de materializar las metas que se quieren alcanzar:



Es así como con base en estos lineamientos, se estructuran los objetivos estratégicos, las líneas de acción, los hitos y las metas. Lo cual proporciona los cimientos para la definición de los proyectos estratégicos a desarrollar, que se ven reflejados en los acuerdos de gestión y compromisos de gestión de los funcionarios con el fin de garantizar su cumplimiento.

## Objetivos Estratégicos

Para el período 2014-2016, se han establecido tres objetivos estratégicos a saber:



El principal reto en este proceso es lograr que todo Catastro entregue un servicio de calidad, basado en la excelencia y la eficiencia de los procesos, dentro del marco de transparencia definido en este documento.

### Objetivo 1. Posicionamiento de la información catastral y geográfica como activo corporativo

El alcance de este primer objetivo busca continuar fortaleciendo los recursos de autoridad y legitimidad que la Unidad ha venido logrando en los últimos años, con un mayor enfoque hacia el cumplimiento de las necesidades del “Ciudadano” que requiera un producto y/o servicio de Catastro.

Para lograr que el Ciudadano tenga una “experiencia exitosa” con los productos y/o servicios que ofrece la Unidad, es importante:

- Lograr la integración entre la información catastral y geográfica, entregándola con la oportunidad y precisión requerida por los Clientes.



- Fortalecer e innovar canales de entrega que permitan una mayor accesibilidad a los productos y/o servicios de la Unidad.
- Consolidar relaciones estratégicas “gana-gana” con los grupos de interés, con el fin de obtener y entregar información de alta calidad que refuerce el posicionamiento de la Unidad.

Como resultado de la implementación de estos mecanismos se obtienen relaciones confiables y diferenciables, obteniendo la permanencia de los “Ciudadanos”.

### Objetivo 2. Consolidación del modelo sistémico de negocio

Este objetivo está enfocado a la implementación de mejores prácticas orientadas a fortalecer los procesos y la tecnología de manera articulada, con el fin de optimizar la operación, respondiendo así a la propuesta de valor establecida, garantizando por ende la respuesta oportuna de las necesidades de los clientes tanto internos como externos.

Este objetivo se logra fundamentalmente a través de las iniciativas desarrolladas dentro del Modelo de Arquitectura Empresarial, a saber:

- la Gestión por **Procesos**, base del cumplimiento de la misión, entendida como transformación hacia la cultura del servicio usando herramientas facilitadoras,
- la Gestión de **Proyectos**, cimiento para el logro de la visión alimentada por el Modelo de Innovación y por la Gestión del Desempeño Corporativo,
- y el Modelo de **Gobierno, Riesgo y Cumplimiento** velando porque se atiendan los lineamientos y se gestionen adecuadamente los riesgos en todos los ámbitos de la Entidad.

### Objetivo 3. Gestión estratégica del Recurso Humano

Las acciones derivadas de la ejecución de este objetivo, pretenden gestionar el recurso humano, potencializando sus competencias en pro de una mayor productividad de las actividades que desarrollan en la operación y en función del cumplimiento de la estrategia.

Las iniciativas orientadas a desarrollar este objetivo en pro del desarrollo del Ser Integral, están enmarcadas en la generación de experiencias laborales exitosas a través de la implementación de la Gestión del Cambio trabajando la dimensión de sentir que se es capaz de adaptarse a la transformación que la organización requiere; Gestión del Conocimiento, desarrollando el saber requerido para facilitar la labor de cada uno y Gestión de Competencias, adecuando las habilidades en el hacer, a las necesidades específicas de cada cargo.



## Proyectos Estratégicos alineados con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La Unidad garantiza la alineación de sus iniciativas con la definición de los Proyectos Estratégicos, los cuales son formulados y controlados con base en la Metodología de Gestión de Proyectos establecida según el marco PMI (Project Management Institute).

Frente a los objetivos estratégicos y las líneas de acción, se definieron ocho (8) proyectos estratégicos que están alineados a la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano, y que garantizan el desarrollo y fortalecimiento de las actividades claves que son la base para el cumplimiento de la propuesta de valor. Estos proyectos hacen parte del Portafolio de Proyectos 2015.

| LA No.  | LINEA DE ACCIÓN  | DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROYECTO        | PROYECTOS   |
|---|--|---|---|
| <b>OE1: Posicionamiento de la información catastral y geográfica como activo corporativo de la ciudad</b> |  |   |   |
| L1  | Estabilización del proceso Custodio de Información Catastral                             | Gerencia de Información Catastral           | <i>Mejoramiento Integral de la Gestión Catastral III</i>                            |
| L2  | Construcción de confianza a través de la adecuada administración de la voz del ciudadano | Gerencia Comercial y de Atención al Usuario | <i>Implementación del Observatorio de gestión y control de voz del Ciudadano II</i> |
| L5  | Gobierno en Línea (GEL)  | Gerencia de Tecnología                      | <i>Mejoramiento del Servicio al Ciudadano soportado en la Estrategia GEL</i>        |
| <b>OE2: Consolidación Modelo Sistémico de Negocio</b>   |  |   |   |
| L7  | Consolidación de Gestión por Procesos  | OAP   | <i>Implementación de la Nueva Cadena de Valor y Modelamiento BPM I</i>              |
|   | Consolidación de Gestión por Procesos  | Custodio información Catastral              | <i>Implementación BPM en el Proceso Custodio de la Información Catastral CIC II</i> |



|  |  |                                 |  |
|--|--|---------------------------------|--|
| L9   | Mejoramiento de la gestión documental de la Unidad   | Gerencia de Gestión Corporativa | <b><i>Implementación Gestión del Contenido</i></b>                               |
| L10  | Fortalecimiento de la Gestión del Riesgo Corporativo | Por Confirmar                   | <b><i>Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento GRC</i></b>                          |
| <b>OE3: Gestión Estratégica del Recurso Humano</b> |  |                                 |  |
| L11  | Consolidación gestión estratégica del recurso humano | Gerencia Gestión Corporativa    | <b><i>Implementación del Modelo de Gestión Integral del Recurso Humano I</i></b> |

La Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos se encarga de proporcionar los lineamientos, garantizar su cumplimiento y hacer seguimiento mensual al cumplimiento de los hitos y metas esperadas. Así mismo, cada proyecto estratégico cuenta con responsables asignados encargados de su formulación, seguimiento y control (Gestores de Programa y Gestor de Proyecto).

Todo lo anterior se evidencia en la Matriz de Planeación Estratégica, la cual contiene el detalle de las líneas de acción, los hitos, las metas, los proyectos, la ponderación con el peso porcentual de cada uno de ellos como la base para la medición de los resultados, los Gestores de Programa, los Gestores de Proyectos y los requerimientos de soporte transversal requerido para su exitoso desarrollo.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Primer Componente: Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo

La Unidad Administrativa Distrital en el marco de cumplimiento de la ley 1474 del 2011 ha enfocado sus esfuerzos en la prevención de actos de corrupción a través de la Gestión del riesgo, integrando en la gestión de la Entidad, la identificación, análisis y evaluación de los riesgos que puedan ser generadores de actos de corrupción.

Las estrategias que se han venido desarrollando y que continuarán realizándose en el marco de este componente corresponden a las siguientes:

#### **1. Campaña de Sensibilización frente a los delitos contra la función pública**

Desde el año 2012 se ha venido desarrollando una campaña comunicacional utilizando los medios internos para informar y actualizar a los funcionarios sobre los diferentes delitos contra la función pública que muestran un comportamiento deshonesto por parte de los servidores del estado y al mismo tiempo, las diferentes consecuencias que estos actos pueden generar sobre sus autores a nivel personal, profesional y pecuniario.

La continuidad de esta campaña se enfoca para el año 2015 en continuar apoyando los procesos o actividades donde el nivel de exposición es mayor y desarrollar los programas para prevenir acciones específicas dentro de la entidad. Para ello se dictarán varios talleres en el año los cuales tendrán contenido en materia disciplinaria y anticorrupción. Adicionalmente, se realizará una publicación de un artículo sobre anticorrupción en la revista de la Unidad y se realizarán campañas preventivas relacionadas con las faltas disciplinarias y actos de corrupción.

Así mismo dentro del proceso de inducción y re inducción de los funcionarios, la Oficina de Control Disciplinario realiza un proceso de prevención permanente sobre los tipos de actos de corrupción, con el fin de sensibilizar a los servidores públicos sobre las consecuencias que conlleva la ejecución de este tipo de acciones, y que afectan directamente la imagen no solo personal sino institucional.



## **2. Fortalecimiento de la metodología de Gestión de Riesgos de la Unidad**

Con el propósito de integrar los riesgos de corrupción y las mejores prácticas internacionales que propone la norma NTC ISO 31000 Gestión de Riesgos, Principios y Directrices, se realizó una actualización a la metodología, la cual se plasma en el Procedimiento de Gestión de Riesgos; en esta se atienden y aplican los lineamientos establecidos por el departamento administrativo de la Función Pública DAFP para la Gestión del Riesgo en las entidades estatales sin dejar por fuera el cumplimiento de los aspectos establecidos en el estatuto anticorrupción y el decreto 371 del 2011 de la alcaldía mayor de Bogotá; Esta metodología se diseñó para que pueda ser aplicada y utilizada en todos los niveles de la Entidad y por todos los procesos. Igualmente para el año 2015 se verificará la necesidad de actualizarla con el fin de gestionar de manera integral los riesgos de la entidad.

## **3. Actualización de los Mapas de Riesgos de los Procesos e Institucional**

Fomentando una cultura de prevención ante los actos de corrupción y soportada en una metodología fortalecida, se inició un proceso de actualización de los mapas de riesgos de la institución y de cada uno de los procesos que conforman la cadena de valor de la Unidad, donde se buscaba identificar de una forma más eficiente, en cada uno de los procesos los riesgos y determinar su relación con cualquier acto de corrupción.

Una vez identificados los riesgos de los procesos, se realiza un análisis de las causas que pueden generarlos y las consecuencias que pueden traer al proceso o la Entidad, así como los eventos en donde se puede identificar claramente que un riesgo se ha materializado, siendo el evento una forma de ver el riesgo a más detalle y facilitando su seguimiento posterior. Como parte del análisis se incluyó un criterio de manejo especializado del riesgo para enfocar los esfuerzos y recursos en la Gestión de los riesgos por quienes realmente pueden desarrollar las acciones más efectivas sobre riesgos que pueden afectar de forma transversal otros procesos o incluso toda la Entidad. Es en esta fase de la metodología donde el riesgo se analiza frente a la corrupción, identificando que clase de actos se podrían presentar cuando un riesgo se materializa o también que actos relacionados a la corrupción se convierten en causas para los riesgos de la Institución, lo que permite identificar fácilmente en la matriz de riesgos aquellos sobre los cuales se debe prestar atención en el cumplimiento del presente plan.

En la evaluación de los riesgos fue ubicado el nivel de riesgos frente a los actos de corrupción, encontrando que la Entidad tiene definidos controles que de manera efectiva ayudan a prevenir que se logre su materialización evitando causar algún impacto.



#### 4. Definición de acciones para la mitigación de riesgos

En continuidad de esta actividad se definen las acciones enfocadas a prevenir dichos riesgos, ya que se estableció en la política de la Unidad que no pueden ser asumidos o aceptados y que se deben desarrollar acciones especialmente encaminadas a evitar su materialización; En el cumplimiento del estatuto anticorrupción y de acuerdo al desarrollo de plan de trabajo se tendrá definida la matriz definitiva de riesgos con todos los planes de acción debidamente revisados y aprobados.

#### 5. Definición de Políticas de administración de riesgos

A la par con el fortalecimiento de la metodología en la Entidad se estableció cuál debe ser la posición concreta de la Entidad frente al riesgo dejando estas intenciones planteadas en una política que contiene los lineamientos para su aplicación y más aún la proyección de mejores estrategias para mejorar cada vez esta gestión, incluyendo la aplicación de prácticas y modelos empresariales relacionados con la misma.

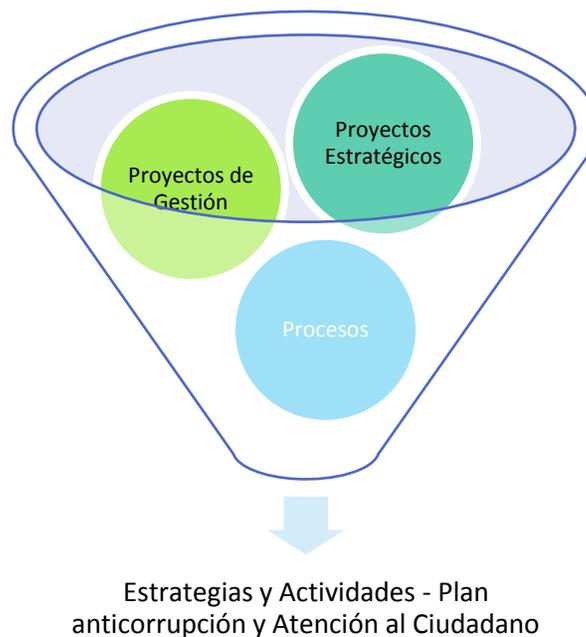
#### 6. Seguimiento de los riesgos

Tomando como base el procedimiento definido para la Gestión del Riesgo, se establecen las actividades de seguimiento, así: una primera actividad de monitoreo y seguimiento la deben realizar los responsables de los procesos frente al cumplimiento y eficiencia de las acciones definidas en los planes de manejo de riesgos y la comprobación de las mismas por parte de la oficina de Control Interno; en una segunda actividad, el registro de los eventos debe indicar o evidenciar si un riesgo se ha materializado; solo de esta forma se puede medir realmente el resultado de las acciones definidas; aunque en ningún modelo se precise que por existir una gestión del riesgo estos no se puedan presentar, es necesario poder analizar los registros que se tienen de estos hechos; con esto, el seguimiento a la materialización del riesgo permite al responsable del mismo identificar que causa fue la generadora y que controles no funcionaron correctamente para hacer los ajustes correspondientes. Este componente ofrece mecanismos que van a ayudar a hacer más efectiva la prevención.

Adicionalmente, siendo conocedores de la importancia que tiene la gestión de riesgos en el cumplimiento de las metas institucionales, la UAECDD definió el proyecto de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento – GRC para el periodo 2013 a 2016. *La situación actual de la Unidad frente al tema de su poblamiento definitivo después de la realización del concurso de méritos, hace que este proyecto reduzca su alcance para la vigencia 2015, sin dejar de realizar actividades de fortalecimiento en este tema para los funcionarios.*

## Segundo Componente: Estrategia Anti trámites

En este componente se presentarán todas las acciones que se han definido en la Unidad como estrategia anti trámites, y que se ejecutarán desde estas tres vías:



- **Planeación Estratégica 2013-2016** a través de los proyectos estratégicos definidos por las dependencias, enmarcados expresamente a la visión de negocio, objetivos y metas institucionales.
- **Proyectos de Gestión** establecidos por las diferentes áreas que no están enmarcados expresamente en la estrategia, que requieren un esfuerzo importante en dedicación y recursos y que están enfocados en generar un valor agregado con un producto/entregable claramente definido, que posteriormente hará parte de la operación misma y por ende estará reflejado en la documentación de los procesos.
- **Procesos** definidos en la cadena de valor y que actualmente dentro de su propósito ejecutan actividades o tienen acciones de mejora orientados a esta estrategia.

Este componente inicia con la relación de las actividades que se ejecutaron desde el 2012 y que se presentaron en el Plan de Simplificación de Trámites, posteriormente se describen los proyectos y



acciones correspondientes a la vigencia 2013 y 2014, algunos de ellos con horizonte de tiempo hasta el 2016, de acuerdo con la Planeación Estratégica de este período.

### **1. Acciones desde el Plan de Simplificación de Trámites**

Desde el año 2012 a partir de la expedición del decreto ley 019 del 10 de enero del 2012, se inició la ejecución de actividades encaminadas a dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en esta ley, las cuales se presentaron en el Plan de Simplificación de Trámites.

A continuación se mencionan las actividades que ejecutadas hasta la vigencia 2013 en relación con la estrategia anti trámites:

1. Ejecución de mesas de trabajo para la revisión y evaluación de la resolución 230 de 2010, mediante la cual se estipulan los requisitos de los tramites que los ciudadanos demandan.
2. Modificación de la resolución 230 de 2010 y expedición de la resolución 1597 de 2011, con la modificación de los requisitos para los tramites que los ciudadanos demandan.
3. Expedición de la resolución 022 de 2012 (modificación resolución preliminar)
4. Capacitación a los funcionarios de atención al usuario, sobre resoluciones 1597 y 022 de 2012
5. Gestión para la integración con otras entidades para disminuir el número de trámites en la Entidad.

### **2. Acciones desde los Proyectos Estratégicos de la Unidad – “Vigencia 2015”**

Para la vigencia 2015, se definieron los proyectos estratégicos, de los cuales algunos se encuentran alineados directamente con esta política anti trámites, a saber:

#### **Proyecto Estratégico: Mejoramiento Integral de la Gestión Catastral III**

La Gerencia de Información Catastral, en el marco del objetivo Estratégico 1: “Posicionamiento de la información catastral y geográfica como activo corporativo de la ciudad” en la línea de acción 1: “Estabilización del proceso Custodio de Información Catastral”, definió este proyecto estratégico con el propósito de continuar con las acciones establecidas y relacionadas con el mejoramiento de la Gestión Catastral de la Unidad.

Este proyecto incluye la actualización predial con calidad y oportunidad, procesos mejorados, mejoramiento de la calidad de la información, mejoramiento del OIC, entre otros.



### **Proyecto Estratégico: Mejoramiento del Servicio al Ciudadano soportado en la Estrategia GEL (Gobierno en Línea)**

La Gerencia de Tecnología, en el marco del objetivo estratégico No. 1, en la línea de acción 5 “Gobierno en Línea”, continúa con este proyecto el cual pretende formalizar el Esquema de Gobierno GEL, definir y ejecutar el plan de implementación 2015 de acuerdo con el diagnóstico finalizado en la vigencia anterior, el cual permitirá avanzar en los diferentes componentes definidos en la nueva versión de la estrategia GEL publicada en el 2014. (Decreto 2573 de 2014).

### **Proyecto Estratégico: Implementación BPM en el Proceso Custodio de la Información Catastral CIC II**

La Gerencia de Tecnología, en el marco del objetivo estratégico No. 2, “Consolidación Modelo Sistémico de Negocio”, en la línea de acción 7 “Consolidación de Gestión por Procesos” y tomando como base la información de Custodio de la Información, continúa con este proyecto el cual tiene como objetivo principal diseñar el proceso misional de Custodio de la Información Catastral - CIC con criterios unificados e implementar un mecanismo de automatización del mismo que permita su adecuada gestión y control, a través de la herramienta BPM (Business Process Management).

### **Proyecto Estratégico: Implementación Gestión del Contenido III**

La Subgerencia Administrativa y Financiera, en el marco del objetivo estratégico No. 2, “Consolidación Modelo Sistémico de Negocio”, en la línea de acción 9 “Mejoramiento de la gestión documental de la Unidad”, continúa con este proyecto cuyo propósito es optimizar la gestión documental lo cual permitirá facilitar el acceso, control y custodia de los documentos generados por los procesos de la Entidad.

### **Proyecto Estratégico: Implementación de la Nueva Cadena de Valor y Modelamiento BPM II**

La Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, en el marco del objetivo estratégico No. 2, “Consolidación Modelo Sistémico de Negocio”, en la línea de acción 7 “Consolidación de Gestión por Procesos”, cuenta con el proyecto “Implementación de la Nueva Cadena de Valor y Modelamiento BPM I” para la vigencia 2015, el cual tiene como propósito diseñar y ejecutar el plan de implementación de la Nueva Cadena de Valor y así mismo continuar con el modelamiento de los procesos con el marco metodológico BPM (Business Process Management).



### **3. Acciones desde los Procesos de la Cadena de Valor**

#### **Proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario**

En el marco de la simplificación de trámites, se ha dispuesto en la página web, la expedición de los siguientes certificados, que corresponden a los trámites que más demanda los ciudadanos a la Unidad:

- ✓ Certificación de Vivienda de Poseedor
- ✓ Certificación de Vivienda de No poseedor
- ✓ Consulta del avalúo catastral
- ✓ Consulta del estado del trámite

Simplificación en la atención de los siguientes trámites, haciéndolo directamente desde Servicio al Usuario, evitando que deban ser resueltos por custodio de información catastral, disminuyendo así el tiempo de respuesta en la atención a ciudadanos:

- ✓ Cambio de nombre entre poseedores,
- ✓ Actualización de matrícula inmobiliaria y
- ✓ Expedición de certificaciones de información

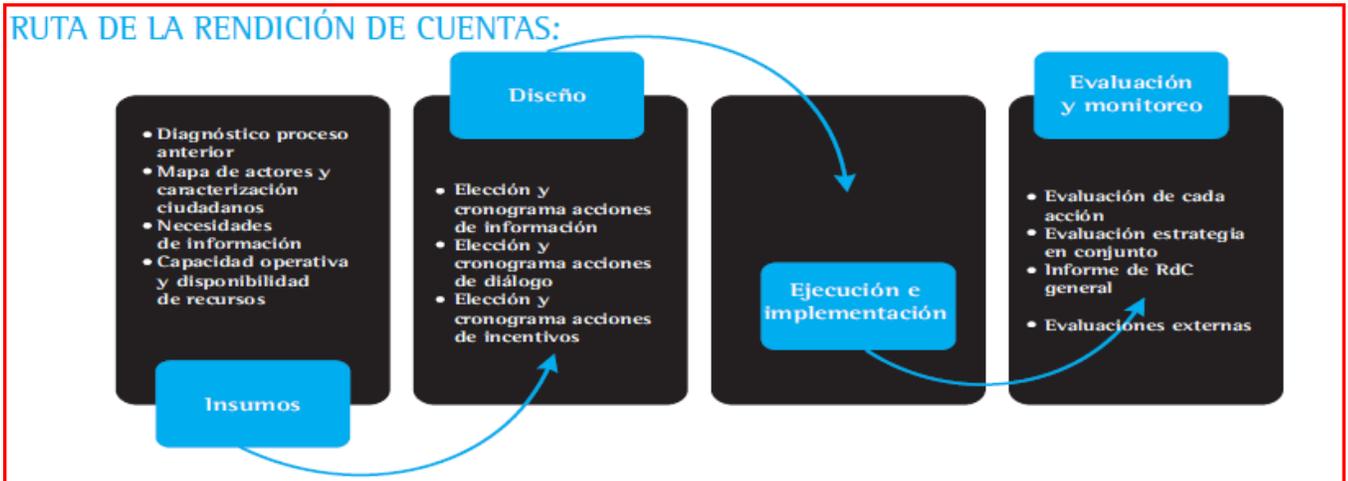
Adicionalmente en el procedimiento de 07-073-PR-153 Procedimiento Atención Virtual - Actividad No. 17, se encuentra documentada la actividad de actualización de SUIT.

Durante el año 2015, se realizarán, por parte de la Gerencia de Mercadeo y Atención al Usuario, actividades como:

- ✓ Realizar la integración con otras entidades para disminuir el número de trámites
- ✓ Verificación y aprobación de la nueva resolución de trámites y requisitos de la UAECD.
- ✓ Procedimiento de Notificación de Actos Administrativos por medios virtuales en producción en un 50%

## Tercer Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía, debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.



En este componente se presentarán todas estrategias que utiliza la Unidad, para mantener informado al ciudadano sobre la gestión y cumplimiento de la misión, desde tres perspectivas: Información, dialogo e incentivos.

### 1. Acciones de Información

#### Proceso de Direccionamiento Estratégico

Desde el proceso de Direccionamiento Estratégico, se encuentra definido el Procedimiento de Rendición de Cuentas y presentación de Informes, que define las disposiciones, periodicidad y responsables de la presentación de Informes y Rendición de Cuentas a las entidades de Control y Vigilancia y demás entidades del orden Distrital y Nacional.

#### Proceso de Comunicaciones

Con el Proceso de Comunicaciones de la Unidad se garantiza el posicionamiento integral de la información de la Entidad a la ciudad de manera oportuna, eficiente y efectiva, mediante el cumplimiento de cada uno de sus componentes de acción: comunicación externa, comunicación organizacional, e imagen corporativa.



Así mismo, realiza la divulgación e información de manera permanente y eficaz de las necesidades de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la Entidad, tanto para los ciudadanos como para los miembros de la organización, manteniendo como ejes principales de interacción: informar, promocionar y sensibilizar.

Las acciones de comunicación tanto interna como externa relacionadas con: publicación de la información de la gestión de la Unidad a través de la página WEB, PQRS, Catastro en Línea y de medios de comunicaciones externos definida en el Plan de Medio (TV, prensa, radio, etc.); visitas a las localidades y otras comunidades a través de la móvil.

## **2. Acciones de Diálogo**

### **Gestión de Grupos de Interés**

Frente a las acciones de dialogo la Unidad definió en su cadena de valor un proceso denominado “Gestión de Grupos de Interés” que se encarga de Gestionar la relación con grupos de interés externos que afecten o pueden afectar el desempeño de la UAECD a partir de una actitud proactiva frente al quehacer de la Unidad que permita disminuir riesgos para la Entidad, lograr aliados estratégicos y socializar los procesos y sus resultados.

En el marco de este proceso se realizan durante todo el año reuniones con diferentes grupos para presentar los resultados del censo inmobiliario principalmente e información de interés, e identificar sus necesidades y expectativas frente a los productos y/o servicios de la Unidad.

En la vigencia 2015 se continuará fortaleciendo este proceso, tomando como base los resultados obtenidos del proyecto estratégico “Desarrollo de la estrategia de evolución de la gestión de los grupos de interés” ejecutado en el 2014.



## **Cuarto Componente: Estrategia para la mejorar la atención al ciudadano**

En este componente se presentan las estrategias que se están desarrollo principalmente en el Proceso de Gestión de Mercadeo para mejorar la atención al ciudadano, desde las siguientes perspectivas de fortalecimiento de los canales de atención y afianzamiento de la cultura de servicio en los servidores públicos.

### **Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario**

El proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario, es el encargado de satisfacer las necesidades de los usuarios y clientes de la UAECD suministrando los productos y/o servicios con altos estándares de calidad, apoyados en la aplicación de políticas, estrategias, procesos y procedimientos tanto de mercadeo como de atención a los usuarios, que garanticen la participación y posicionamiento de la Unidad en sus mercados naturales o nuevos mercados y acerquen a socios estratégicos, clientes y usuarios a los productos y servicios de la Unidad.

En el marco de este proceso, para este año se redefinieron tres proyectos estratégicos, que permitirán, identificar aún más las necesidades tanto de productos y/o servicios como de información de los Usuario y clientes y atender de forma eficiente las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

### **Proyecto Estratégico: Implementación del Observatorio de gestión y control de voz del Ciudadano II**

La Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, en el marco del objetivo estratégico No. 1, "Posicionamiento de la información catastral y geográfica como activo corporativo de la ciudad", en la línea de acción 2 "Construcción de confianza a través de la adecuada administración de la voz del ciudadano", continúa con el proyecto "Implementación del Observatorio de gestión y control de voz del Ciudadano II" que permitirá la construcción de un ejercicio activo entre la UAECD y el ciudadano, en donde la fuente de seguimiento y control permita cambiar la percepción de servicio que hasta el momento ha experimentado el usuario del servicio Catastral de la Ciudad, convirtiéndonos en una Entidad que garantice los principios de Calidad, Calidez, Cumplimiento y Coherencia.



### **Proyecto Estratégico: Mejoramiento Integral de la Gestión Catastral III**

La Gerencia de Información Catastral, en el marco del objetivo Estratégico 1: “Posicionamiento de la información catastral y geográfica como activo corporativo de la ciudad” en la línea de acción 1: “Estabilización del proceso Custodio de Información Catastral”, definió este proyecto estratégico con el propósito de continuar con las acciones establecidas y relacionadas con el mejoramiento de la Gestión Catastral de la Unidad.

En este proyecto incluye la actualización predial con calidad y oportunidad, procesos mejorados, mejoramiento de la calidad de la información, mejoramiento del OIC, entre otros.

### **Proyecto Estratégico: Implementación del Modelo de Gestión Integral del Recurso Humano III**

La Gerencia de Gestión Corporativa, en el marco del objetivo Estratégico 3: “Gestión Estratégica del Recurso Humano” en la línea de acción 11: “Consolidación de la gestión estratégica del Recurso Humano”, definió este proyecto estratégico con el propósito de diseñar e implementar la estrategia de alineación de los servidores públicos con la cultura organizacional, dado el poblamiento definitivo de la planta de personal.



**Unidad Administrativa Especial de  
Catastro Distrital  
Sector Hacienda**

**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.  
2014-2016**

---

## **CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La consolidación y publicación del presente plan anticorrupción y atención al ciudadano fue realizada por la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, con la información y colaboración de todas las dependencias involucradas y acorde con el Marco Estratégico de la Unidad 2014-2016.

El seguimiento y control estará a cargo de la Oficina de Control Interno de acuerdo con la programación de auditorías y evaluación definido y ejecutadas durante toda la vigencia 2014-2016.



## **ANEXO 1. Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

En este **Anexo 1. Plan Consolidado Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** se muestran todas las acciones y estrategias presentada en este documento de forma resumida para mejor comprensión de los Ciudadanos.

## **ANEXO 2. Logros de los proyectos asociados al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014**

En este **Anexo 2.** Se muestran los logros 2014 y retos 2015-2016 de los proyectos estratégicos vinculados a este Plan.

## **ANEXO 3. Componente de Racionalización de Trámites de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – Año 2015**

En este **Anexo 3** se muestra la Estrategia de racionalización de trámites diseñada e implementada por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital durante el año 2015, y que se encuentra para verificación en el SUIIT.