

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 15/11/2022 10:11:22
Al contestar cite este número: 2022IE2711701 Folios: 1 Anexos: 1
ORIGEN: Sd:124 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/CORREA RODRIG
DESTINO: DIRECCION GENERAL/RODRIGUEZ SOSA HENRY
ASUNTO: Auditoría de gestión al "Proceso de gestión de productos y servi
OBS: Plan Anual de Auditorias de la UAECD vigencia 2022

Memorando

Fecha elaboración: 15 de noviembre de 2022

Para: Henry Rodriguez Sosa
Director_General

De: Elbi Asaneth Correa Rodriguez
Jefe_Oficina_Oci

Referencia: Plan Anual de Auditorias de la UAECD vigencia 2022

Asunto: Auditoría de gestión al "Proceso de gestión de productos y servicios"

Respetado Doctor Rodríguez:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorias PAA que actualmente ejecuta la Oficina de Control Interno -OCI, en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Unidad, se realizó la auditoría de gestión al "Proceso de gestión de productos y servicios".

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

Cordialmente,

ASANETH CORREA RODRÍGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Aprobado digitalmente por:

Elbi Asaneth Correa Rodriguez
Jefe_Oficina_Oci

Fecha y hora: 15/11/2022 10:11:22

Elaboró: John Jeiver Roncancio Vanegas

Revisó: John Jeiver Roncancio Vanegas Funcionario_Oci



Código de verificación: 2718573340



UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Evaluación: Seguimiento: Auditoría de Gestión: X Auditoría de Calidad:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2022, a continuación, se presentan los resultados del Informe dirigido al director de la UAECD con copia a las áreas o procesos involucrados:

Procesos: Gestión de Productos y Servicios

NOMBRE DEL INFORME: Auditoría de gestión al "*Proceso de gestión de productos y servicios*".

1. OBJETIVO GENERAL:

Verificar el cumplimiento de los lineamientos del proceso.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evidenciar el cumplimiento del proceso gestión de productos y servicios, a través de la verificación de la documentación asociada a los procedimientos, instructivos y formatos aplicables al periodo auditado.
- Verificar la correcta aplicación de los procedimientos asociados a partir de las evidencias aportadas por la unidad auditable.
- Revisar la efectividad y aplicación de los puntos de control y actividades vinculadas a los riesgos asociados al proceso de gestión de productos y servicios.

3. ALCANCE:

Procedimientos, instrumentos de Auditoría, Manuales, formatos, reportes de control de calidad y demás soportes del proceso en el periodo comprendido entre enero 1 a agosto 31 de 2022.

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Acuerdo 004 de 2021: "*Por el cual se determinan las reglas de organización, funcionamiento y estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se deroga el Acuerdo N° 005 de 2020 y se dictan otras disposiciones*".
- GPS-CP Caracterización Proceso Gestión de Productos y Servicios.
- GPS-PR-02 Procedimiento Venta Directa de Productos y Servicios.
- GPS-PR-03 Procedimiento de Ventas de Productos y Servicios a través de Contratos y Convenios Interadministrativos.
- GPS-PR-04 Procedimiento Acceso y Disposición de Información.
- GPS-PR-06 Procedimiento Estructuración Plan de Mercadeo.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

5. METODOLOGÍA

Para la presente auditoría se aplicaron las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna, las cuales incluye: la planeación, ejecución, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del Sistema de Control Interno.

Para el desarrollo de la auditoría se tomaron muestras selectivas de la información existente con el propósito de realizar revisión documental, revisión de registros, entrevistas, entre otros.

La apertura de la auditoría se realizó por parte de la Oficina de Control Interno con los auditados mediante reunión virtual a través de la plataforma Teams el día 20 de septiembre de 2022.

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Teniendo como base los criterios establecidos en el objetivo y en el alcance de la presente auditoría, se presentan a continuación los resultados de la auditoría de gestión al "*Proceso de gestión de productos y servicios*".

6.1. RESULTADOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS:

6.1 Verificación del procedimiento "Ventas Directas de Productos y Servicios" GPS-PR-02 versión 1.

El procedimiento "*Ventas Directas de Productos y Servicios*" GPS-PR-02 versión 1 se halló dispuesto en el SGI, y se encontró vigente al momento de su revisión, esto es, desde el 5 de junio de 2022. Teniendo en cuenta la oportunidad de formular recomendaciones y realizar una auditoría útil para la nueva cadena de valor de la Unidad, se tuvo en cuenta el citado procedimiento, el cual tiene como precedente el procedimiento "*Ventas Directas de Productos y Servicios*" 05-01-PR-04 v7.

Situación evidenciada:

El procedimiento dentro de las condiciones especiales de operación requiere que los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC (Tienda Catastral y Planoteca) que ejecutan el procedimiento conozcan el protocolo de servicio personalizado de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano y los portafolios de productos y servicios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD.

Al respecto, le fue requerida a la GCAC el listado de los funcionarios que ejecutan el citado procedimiento y la evidencia de capacitación o medio a través del cual conocen del protocolo y los portafolios. La gerencia remitió listado de cuatro funcionarios para las áreas de Tienda Catastral, Planoteca, Tienda Virtual y de Apoyo Tienda Catastral, coincidiendo con los canales de atención para la venta de productos y servicios, y aporta como evidencia del conocimiento de "*Protocolo de servicio personalizado de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano*" correo electrónico de abril de 2022 en dónde la Gerente pone en conocimiento del personal GCAC el manual de servicio a la ciudadanía y manual de gestión de peticiones ciudadanas.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	 UAECD Catastro Bogotá	INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA
---	--	---

Adicionalmente, se solicitó a la Subgerencia de Talento Humano información referida a las capacitaciones que se dieron a los funcionarios, informando esta vía correo electrónico lo siguiente:

Tabla No. 1. Cursos atención al ciudadano.

	Curso Atención y Servicio al Cliente.	Curso Lenguaje Claro para Servidores Públicos.	Curso lenguajes incluyentes braille y señas colombiano: servicio al ciudadano con discapacidad visual y auditiva	ABC de la participación ciudadana
Funcionario 1				1
Funcionario 2	1	1	1	
Funcionario 3				
Funcionario 4			1	

Fuente: Correo electrónico de la STH.

Visto lo anterior, se evidencia que los funcionarios responsables de la atención de la Tienda Catastral, Planoteca, Tienda Virtual o de Apoyo Tienda Catastral no cuentan con la suficiente capacitación para la atención al ciudadano, toda vez que los cursos de atención al ciudadano ofrecidos por la Subgerencia de Talento Humano no fueron tomados por la totalidad de funcionarios, y el correo remitido por parte de la Gerente, no representa garantía de la apropiación del manual de servicio a la ciudadanía y manual de gestión de peticiones ciudadanas.

(OM) A partir de la auditoría de gestión al "Proceso de gestión de productos y servicios", se encontró que los funcionarios a cargo de la atención al ciudadano en la Tienda Catastral, Planoteca, Tienda Virtual o de Apoyo a la Tienda Catastral, no cuentan en su totalidad con las capacitaciones en atención al ciudadano, pudiendo conllevar esto al incumplimiento a las condiciones especiales de operación descritas en el procedimiento "Ventas Directas de Productos y Servicios" GPS-PR-02 versión 1.

Situación evidenciada:

Revisado el procedimiento, y teniendo en cuenta los productos y servicios objeto de solicitud por parte de la ciudadanía, se requirió información de los tipos de requerimiento y su clasificación según canal de atención para la verificación de los términos de respuesta de estos para el periodo de análisis al respecto, se aportó por parte de la Gerencia la siguiente información:

Tabla No. 2. Productos y servicios solicitados.

Código	Productos - Planoteca	Cantidad	Tiempo de Atención
13	Manzana Catastral Impresa	7425	Inmediato
14	Manzana Catastral Conservada Impresa	27	Inmediato
775	Manzana Catastral Digital (PDF)	3741	Inmediato
969	Manzana Catastral Conservada Digital (PDF)	0	N/A
15	Planos Impresos	225	Inmediato
Código	Productos - Tienda Virtual	Cantidad	Tiempo de Atención
935	Certificación Catastral - Registro Alfanumérico - Digital	5312	Inmediato
936	Variable Adicional - certificación Catastral - Registro alfanumérico -Digital	0	N/A
1028	Mapa General Bogota 1.35.000 - CD-Digital	3	Inmediato

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Código	Productos - Planoteca	Cantidad	Tiempo de Atención
1029	Mapa General Bogota 1.25.000 - CD-Digital	1	Inmediato
1030	Plano Localidad - CD-Digital	33	Inmediato
1031	Plano Especial Bogota Localidades. 1:35000 PDF	0	N/A
1032	Plano Especial Bogota Localidades. 1:25000 PDF	1	Inmediato
1033	Plano Topográfico PDF -Tienda Virtual	22	Inmediato
1035	Plancha Escala 1:5000.	8	Inmediato
Código	Productos - Tienda Catastral	Cantidad	Tiempo de Atención
813	Certificación Catastral - Registro Alfanumérico	1191	Inmediato
897	Variable Adicional - Certificación Catastral - Registro Alfanumérico	0	N/A
16	Mapa General Bogota 1.25.000 - Impreso (1,40x1,90)	47	Inmediato
17	Mapa General Bogota 1.35.000 - Impreso (1 pliego)	30	Inmediato
18	Plano Localidad - Impreso	88	Inmediato
7	Mapa General Bogota 1.25.000 - CD	8	Inmediato
8	Mapa General Bogota 1.35.000 - CD	4	Inmediato
9	Plano Localidad - CD	4	Inmediato
271	Plano Topográfico - Impreso	23	3 días
275	Plano Topográfico en Formato DWG-DXF- CD	49	3 días
279	Plano Topográfico - formato PDF	32	3 días
754	Planos Especiales Impresos (0,8 x 0,9 m)	14	Inmediato
10	Planos Especiales CD (0,8 x 0,9 m)	2	Inmediato
728	Planos Especiales Impresos (1,40 x 1,90)	8	Inmediato
812	Planos Especiales CD (1,40x 1,90)	4	Inmediato
729	Información Geográfica en Medio Digital (Plancha Digital)	99	3 días

Fuente: Información puesta a disposición por la GCAC.

Visto lo anterior, y confrontado con el procedimiento, se encontró que los términos de respuesta para la obtención de los productos y servicios se hallaron ajustados a las actividades 3 y 4.

Situación evidenciada:

El procedimiento en la actividad No. 11 se refiere a la solicitud que realiza la Gerencia a la dependencia correspondiente para la generación del producto, de lo cual, como evidencia de registro debe generarse ticket/mesa de servicio o correo electrónico. Se solicitó a la Gerencia aportar evidencias del traslado de solicitudes a otras dependencias, allegando ésta listado entre enero 12 de 2022 y agosto 29 con 137 ítems, en dónde el área generadora de la información es la Gerencia de Información Catastral, y evidenciándose para cada caso la existencia de registro (correo electrónico) según indica el procedimiento. El mencionado documento reposará en los archivos de la OCl como medio de verificación dada su calidad de papel de trabajo.

Realizada la clasificación de los productos solicitados, se halló la siguiente distribución:

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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

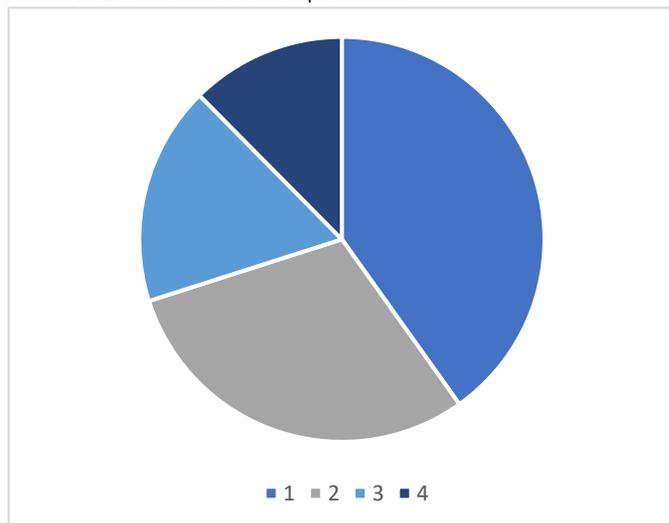




UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Grafico No. 1. Solicitudes a otras dependencias.



Fuente: Información puesta a disposición por la GCAC.

Tabla No. 3. Productos

	Producto	Solicitudes
1	Información Geográfica en Medio Digital (Plancha Digital) - Dwg – Dxf:	55
2	Plano Topográfico En Formato Swg- Dxf	41
3	Plano Topográfico - Formato Pdf	24
4	Plano Topográfico -Formato Impreso	17

Situación evidenciada:

Dentro del procedimiento en verificación, se encontró que la actividad 14 *“Solicitar al cliente firma de recibo a satisfacción del producto”* prevé el diligenciamiento de encuesta de satisfacción sobre lo cual se indicó que *“Se acondicionó un computador en la Planoteca y otro en la Tienda Catastral.”*

Revisado el informe de satisfacción generado con corte a primer semestre de 2022, se encontró que el procedimiento seguido para la obtención de las respuestas de satisfacción de los usuarios siguió lo señalado en el documento hallado en SGI, esto es, el diligenciamiento a través de equipo dispuesto para responder el instrumento de medición.

Relacionado con la Planoteca, se obtuvo reporte de 103 encuestas realizadas, en dónde la procedencia de usuarios más alta es de la localidad de Suba con 13 respuestas, Engativá con 12 y Ciudad Bolívar con 10. Referido a la satisfacción expresada por los ciudadanos, se obtuvieron los siguientes datos:

“Califique la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida.”

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

103
Respuestas

★★★★★
Clasificación media 5.00

100% valorado entre "4 - 5" para esta pregunta

Distribución de la puntuación



“¿Cómo califica la calidad y presentación del producto (Satisface sus necesidades o cumple sus expectativas)?”

103
Respuestas

★★★★★
Clasificación media 4.98

100% valorado entre "4 - 5" para esta pregunta

Distribución de la puntuación



“¿Está satisfecho con la atención recibida en este canal?”

● Sí 103
● No 0



De la Tienda Catastral se obtuvo reporte de 59 encuestas realizadas, en dónde la procedencia de usuarios más alta es de la localidad de Kennedy con 8 respuestas, Teusaquillo con 6 y Bosa con 5. Referido a la satisfacción expresada por los ciudadanos, se obtuvieron los siguientes datos:

“Califique la actitud, amabilidad y disposición en la atención recibida.”

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

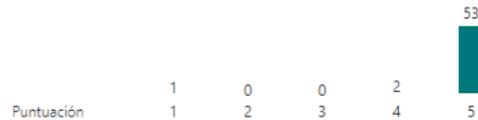
INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

59
Respuestas

★★★★★
Clasificación media 4.90

98% valorado entre "4 - 5" para esta pregunta

Distribución de la puntuación



“¿Cómo califica la calidad y presentación del producto (Satisface sus necesidades o cumple sus expectativas?)”

59
Respuestas

★★★★★
Clasificación media 4.76

93% valorado entre "4 - 5" para esta pregunta

Distribución de la puntuación



“¿Está satisfecho con la atención recibida en este canal?”

● Sí 58
● No 1



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Visto lo anterior, frente al procedimiento "Ventas Directas de Productos y Servicios" GPS-PR-02 versión 1, si bien se verificó la existencia de un medio para el diligenciamiento de encuestas de satisfacción, según actividad 14, este resulta poco concluyente para la toma de decisiones y medición de la real satisfacción de los ciudadanos, toda vez que del universo de población que acudió a la planoteca, solamente 103 ciudadanos diligenciaron la encuesta de satisfacción, igual situación se presentó en la Tienda Catastral al recopilarse 59 respuestas, no resultando ésta información concluyente de la realidad en la experiencia de usuario, pudiendo encontrarse no ajustado a la Ley 872 del 2003 "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios" y la NTCGP 1000:2009 (Capítulo 8.2 sobre Seguimiento y Evaluación., y 8.2.1 sobre Satisfacción del Cliente) al imposibilitarse el seguimiento real y efectivo a la percepción y satisfacción del ciudadano frente a la promesa de valor de la Unidad.

(OM) A partir de la auditoría de gestión al "Proceso de gestión de productos y servicios", se encontró que, si bien existe un mecanismo para la recolección de "Encuesta de satisfacción" en la Planoteca y Tienda Catastral, éste no resulta conducente para la toma de decisiones y medición real de la satisfacción de los ciudadanos al evidenciarse baja participación de respuestas frente al universo de población que podría suministrar información. En este sentido se podría implementar estrategias que alimenten masivamente la encuesta de satisfacción, pudiendo así contarse con información efectiva para su seguimiento.

6.1.1 Seguimiento conciliación saldos contables

Situación evidenciada:

Se realizó verificación de los ingresos registrados contablemente con relación informes de ventas reportados por el área comercial para cuatro meses (junio a septiembre de 2022), eligiendo cuatro rubros de los ingresos más representativos (Manzana Catastral, Mapa digital, Registro alfanuméricos y procesos de Captura y análisis de información), encontrándose los registros contables (libros auxiliares) son acordes con la información suministrada por el área fuente.

Tabla N° 4. Verificación saldos contables

Concepto	INFORME DE VENTAS			AUXILIAR CONTABLE		DIFERENCIA
	Neto	IVA 19%	Total	Cuenta Contable	Valor	
Septiembre 2022						
Manzana Catastral	\$ 20.781.866,00	\$ 3.948.554,54	\$ 24.730.420,54	43900505	\$ 20.781.866,00	\$ -
Mapa Digital	\$ 8.225.110,00	\$ 1.562.770,90	\$ 9.787.880,90	43900508	\$ 8.225.110,00	\$ -
Procesos de Captura y análisis de información	\$ 3.150.565.993,00	\$ 598.607.538,67	\$ 3.749.173.531,67	43900515	\$ 3.150.565.993,00	\$ -
Registros alfanuméricos	\$ 8.852.094,00	\$ 1.681.897,86	\$ 10.533.991,86	43900510	\$ 8.852.094,00	\$ -
Agosto 2022						
Manzana Catastral	\$ 22.967.567,00	\$ 4.363.837,73	\$ 27.331.404,73	43900505	\$ 22.967.567,00	\$ -
Mapa Digital	\$ 10.020.217,00	\$ 1.903.841,23	\$ 11.924.058,23	43900508	\$ 10.020.217,00	\$ -
Registros alfanuméricos	\$ 11.670.236,00	\$ 2.217.344,84	\$ 13.887.580,84	43900510	\$ 11.670.236,00	\$ -
Julio 2022						
Manzana Catastral	\$ 18.178.508,00	\$ 3.453.916,52	\$ 21.632.424,52	43900505	\$ 18.178.508,00	\$ -
Mapa Digital	\$ 7.407.900,00	\$ 1.407.501,00	\$ 8.815.401,00	43900508	\$ 7.407.900,00	\$ -
Procesos de Captura y análisis de información	\$ 6.654.628.428,00	\$ 1.264.379.401,32	\$ 7.919.007.829,32	43900515	\$ 6.654.628.428,00	\$ -
Registros alfanuméricos	\$ 10.135.832,00	\$ 1.925.808,08	\$ 12.061.640,08	43900510	\$ 10.135.832,00	\$ -
Junio 2022						
Manzana Catastral	\$ 18.831.871,00	\$ 3.578.055,49	\$ 22.409.926,49	43900505	\$ 18.831.871,00	\$ -
Mapa Digital	\$ 7.341.780,00	\$ 1.394.938,20	\$ 8.736.718,20	43900508	\$ 7.341.760,00	\$ 20,00
Procesos de Captura y análisis de información	\$ 126.050.420,00	\$ 23.949.579,80	\$ 149.999.999,80	43900515	\$ 126.050.420,00	\$ -

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Concepto	INFORME DE VENTAS			AUXILIAR CONTABLE		DIFERENCIA
	Neto	IVA 19%	Total	Cuenta Contable	Valor	
Septiembre 2022						
Registros alfanuméricos	\$ 10.495.050,00	\$ 1.994.059,50	\$ 12.489.109,50	43900510	\$ 10.495.050,00	\$ -

Fuente: información enviada por la SAF

6.2 Verificación del procedimiento “Procedimiento de venta de productos y servicios a través de contratos y convenios interadministrativos” GPS-PR-03 v1.

Situación evidenciada:

Le fue solicitada a la Gerencia evidencias de las solicitudes de negocio allegadas a la Unidad en el periodo de análisis, las cuales, según el procedimiento llegarán por solicitud escrita a la Unidad, referenciación o directamente por un funcionario de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano a través de la consulta de los Planes Anuales de Adquisición publicados en la página WEB “Colombia Compra Eficiente”, o en páginas de entidades del sector público o privado.

Se hallaron 16 solicitudes de negocio, las cuales, llegaron a la Gerencia vía correo electrónico u oficio, coincidiendo con el registro/evidencia que indica el procedimiento.

Tabla No. 5. Solicitudes

Solicitud	Entidad solicitante	Tipo solicitud
1	SDTH	Avalúo
2	IPES	Avalúo
3	UAESP	Avalúo
4	UAESP	Avalúo
5	IDU	Avalúo
6	UAERMV	Avalúo
7	EMB	Avalúo
8	EMB	Avalúo
9	IDU	Avalúo
10	CAR	Avalúo
11	SDS	Avalúo
12	SDP	Avalúo
13	IDU	Avalúo
14	EMB	Avalúo
15	UAESP	Avalúo
16	EMB	Avalúo

Fuente: información enviada por la GCAC.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Se procedió a realizar revisión de las solicitudes, y en cada una de ellas, las entidades requirentes envían datos que permiten la individualización de los predios objeto de consulta. De las solicitudes puestas a disposición, la numerada como 13 del IDU del 5 de julio de 2022, correspondió a la cotización de 438 avalúos en su mayoría correspondientes al proyecto Cable de San Cristóbal.

De las citadas solicitudes, se encontró así mismo la generación de igual número de ofertas de servicio, respuesta a las solicitudes, las cuales contienen la información técnica y económica requerida por el cliente. Se verificó cada una de las ofertas emitidas por la Gerencia, y en ellas, se encontró de manera general documento en el que se especifica que los Informes Técnicos de Avalúo Comercial elaborados en la UAECD se efectúan sobre unidad predial y mediante la suscripción previa de contrato interadministrativo, también, solicitud de documentación e información requerida de conformidad con el Artículo 13 del Decreto 1420 de 1998, reglamentario de la Ley 388 de 1997, un acápite de parámetros técnicos y lo referido al valor de los avalúos comerciales solicitados. Se verificó el cumplimiento del procedimiento, en especial lo referido a las actividades definidas como de control, hallándose cada una de las ofertas ajustadas, contando con elementos de aprobación de oferta.

Situación evidenciada:

La Gerencia, dentro de sus funciones, se le encargó el deber de registrar el valor del recaudo gestionado en las bases de datos que se llevan para el seguimiento a los contratos y/o convenios suscritos, y es así como de manera periódica se debe informar del estado de los contratos a la Subgerencia Administrativa y Financiera, Gerencia de Información Catastral y Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano con el fin de llevar un control financiero general.

En vista de lo anterior, le fue solicitada a la Gerencia remitir documentos allegados por parte los supervisores que dan cuenta del estado de los contratos que permiten llevar un control financiero general, así como de la manera en la que ejercen el seguimiento. En este sentido, se halló tablero de control para los contratos suscritos por la Unidad en la ciudad de Bogotá, diferenciándolos de los contratos y/o convenios suscritos con entidades territoriales, en el cual se consigna seguimiento detallado por contrato y productos solicitados, avalúos o asesoría y analítica, fecha de suscripción, adiciones y prórrogas, número y valor de facturas emitidas, fechas de facturación, de pago, número de productos solicitados, entregados, desistidos y pendientes.

Se procedió a verificar el contrato 1547/2018 suscrito con el IDU, el cual tiene 5 prórrogas, la última extendiendo su vigencia hasta abril de 2023. Sobre dicho contrato, se han expedido un total de 18 facturas, que ascienden al valor de \$4.274.599.084, hallándose pagado el valor de \$4.230.711.221, quedando pendiente de pago factura emitida el 2 de agosto por valor de \$43.887.863.

Se procedió a verificar el contrato 1547/2018 con objeto *“Elaborar los avalúos comerciales incluidas las indemnizaciones, elaborar avalúos de referencia y las actualizaciones de cabida y linderos que se requieran en los diferentes procesos de adquisición predial por enajenación voluntaria o expropiación administrativa asociados a los proyectos para la ampliación e integración de troncales, así como los que se requiera para la infraestructura de transporte masivo de Transmilenio S.A., conforme la normatividad vigente”*, suscrito con el IDU, el cual tiene 5 prórrogas, la última extendiendo su vigencia hasta abril de 2023. Sobre dicho contrato, se han expedido un total de 18 facturas, que ascienden al valor de \$4.274.599.084, hallándose pagado el valor de \$4.230.711.221, quedando pendiente de pago factura emitida el 2 de agosto por valor de \$43.887.863. Así

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



UAEC D
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

mismo, se halló informes que remite la Gerente al contratante, IDU, en el que da cuenta de la ejecución del contrato y estado financiero del mismo, el más reciente de julio de 2022. De lo anterior, se halló identidad entre la documentación aportada y el seguimiento realizado por la Gerencia para su control.

Imagen 1. Contrato 1547/2018

 <p>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL Nit : 900.127.768-9</p>		<p>FACTURA ELECTRONICA DE VENTA FED 46860 Estado Factura: Pendiente</p> <p>RES. DIAN No. 18764019231610, Num. Autorizado del 40001 al 100000</p> <p>CUPE: 06a0ba3a55462b0f191f0a2571444eb2963837e51104b45622c31141e075880e59a939c0f33d; 46a477345813aac0398</p>	
<p>Cliente: EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO TRANSMILENIO S</p>		<p>FECHA Y HORA DE GENERACION: 02-08-2022 19:40:09</p>	
<p>Dirección: AC 26 85 83</p>		<p>Teléfono: 2203000</p>	
<p>Ciudad: BOGOTÁ D.C.</p>		<p>Fecha de Vencimiento: 01-09-2022</p>	
<p>Método de Pago: CREDITO</p>		<p>No SOPORTE PAGO</p>	
<p>Días: 30</p>		<p>Medio de pago: CONTRATO INTERADMINISTRATIVO</p>	
<p>Producto: TRANSMILENIO CTO.1547/2018 ACT.19</p>		<p>IVA: 7,007,306</p>	
<p>Nombre: P.O.D.18.ANEX.1.2V3</p>		<p>TOTAL: 43,887,863</p>	
<p>Cant.: 1</p>		<p>36,880,557</p>	
<p>Vr.Unitario: 36,880,557</p>		<p>Subtotal: 36,880,557</p>	
<p>TOTALES: SON CUARENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES PESOS MCTE.</p>		<p>36,880,557</p>	
<p>Observaciones: TRANSMILENIO - VALOR DE CUARENTA (40) INFORMES TECNICOS DE AVALUO COMERCIAL SEGUN ANEXO CUADRO N° 1, DIECISIETE (17) INDEMNIZACIONES SEGUN ANEXO CUADRO N° 2 Y DOS (2) CABIDAS SEGUN ANEXO CUADRO N° 3, CORRESPONDIENTE AL ACTA N° 19 PASO N° 18. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 1547 DE 2018. REEMPLAZA LAS FACTS. FED 43505 (06/06/2022) Y FED 45102 (06/07/2022).</p>		<p>36,880,557</p>	
<p>Autorización de habilitación numeración del 07 de octubre de 2021 DEL 40001 AL 100000. Factura electrónica DUT 1625 de 2016.</p>		<p>7,007,306</p>	
<p>- No contribuyente del impuesto sobre venta y complementarios - artículo 22 del E.T.</p>		<p>43,887,863</p>	
<p>- No contribuyente de ICA art.1 Acuerdo 16 de 1999 del Concejo de Bogotá.</p>		<p>43,887,863</p>	
<p>- No efectuar retención de IVA agente retenedor de IVA artículo 437-2 del E.T.</p>		<p>43,887,863</p>	
<p>Elaborado por: CLORIA JEANNETTE CARDOSO PEREZ</p>		<p>43,887,863</p>	

Bogotá D.C.

Señora **MARIA DEL PILAR GRAJALES**
Directora técnica de predios
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
Calle 22 # 6 – 27
Bogotá D.C.
Código postal 110311
maria_grajales@idu.gov.co
jairo_cuervo@idu.gov.co

Asunto: Informe de seguimiento

Referencia: Contrato interadministrativo 1547–2018 suscrito entre Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAEC D

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 26-07-2022 02:21:33

Al Contratante Cite Esta No. 20220201492 D 1 Folio Anexo 3

ORIGEN: 36845 - GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL CIUDADANO

DESTINO: INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO/MARIA DEL PILAR GRAJALES

ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO CONTRATO 1547-2018

QRS: FREDDY LAJLA

Fuente: información puesta a disposición por la GCAC.

Se verificó el contrato 710/2020 suscrito con el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis cuyo objeto es “Prestar servicios físicos, técnicos, tecnológicos con el fin de actualizar la información geográfica y posicional del sistema de información para la gestión del arbolado urbano -sigau-del censo del arbolado y del monitoreo de zonas verdes del área urbana de Bogotá a partir de tecnologías de la información geográfica -tig”, el cual tuvo 2 prórrogas, la última extendió su vigencia hasta el 28 de abril de 2022, encontrándose en liquidación actualmente. Sobre dicho contrato, se expidieron un total de 6 facturas, que ascienden al valor de \$ 1.425.000.000, hallándose pagadas en su totalidad. Se hallaron informes que remite la Gerente al contratante, Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis, en el que se documenta la ejecución del contrato y estado financiero del mismo, el más reciente de febrero de 2022. Se halló identidad entre la documentación aportada y el seguimiento realizado por la Gerencia en el tablero de control.

Se revisó el contrato 1674/2021 con objeto “Elaborar los avalúos comerciales incluidas las indemnizaciones, así como avalúos de referencia y las actualizaciones, correcciones o rectificación de cabida y linderos que se requieran en los diferentes procesos de adquisición predial por enajenación voluntaria, expropiación administrativa, judicial del IDU”, suscrito con el IDU y con fecha prevista de terminación el 15 de noviembre de 2022. Se han expedido una única factura, que asciende al valor de \$59.698.611, hallándose pagada por parte del IDU. Se aportaron informes que remite la Gerente al contratante, IDU, en el que da cuenta de la ejecución del contrato y estado financiero del mismo, el más reciente de septiembre de 2022. La documentación aportada por la Gerencia, en cuanto a ejecución financiera y contractual, se halló coincidente con el tablero de control utilizado para el seguimiento de los contratos.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





Imagen 2. Contrato 1674/2021

Bogotá D.C.

Señora
MARIA DEL PILAR GRAJALES
 Directora técnica de predios
 Instituto de Desarrollo Urbano - IDU
 Calle 22 # 6 – 27
 Bogotá D.C.
 Código postal 110311
 cc: maria.grajales@idu.gov.co; jairo.cuervo@idu.gov.co

Asunto: Informe de seguimiento

Referencia: Contrato interadministrativo 1674–2021 suscrito entre Instituto de Desarrollo Urbano - IDU y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD



UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 16-09-2022 11:28:33
 Al Contador Cite Este Nr.:2022EET0518 O 1 Fol.1 Anex.11
ORIGEN: Sd:1038 -GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCION AL CIUDADANO
DESTINO: INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO-MARIA DEL PILAR GRAJALES
ASUNTO: INFORME DE SEGUIMIENTO CONTRATO 1674-2021
OBS: FREDY LARA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL. NIT: 900.127.768-9 FACTURA ELECTRONICA DE VENTA FED 42623 Estado Factura: Pendiente RES. DIAN No. 18764019231610, Num. Autorizado del 40001 al 100000 CUFE 13c5d09615261451504b6c013b9b3d94ad7968b024f265c0d0b35d591784925d8b02025050 e9ae52c741d50ab1e14ca		C: 323162 FECHA Y HORA DE GENERACION 23-05-2022 12:45:34 FECHA DE VENCIMIENTO 22-06-2022 No SOPORTE PAGO
Cliente INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO - IDU NIT Ó CC 8999990081 6 Dirección CL 22 6 27 Teléfono 3386660 Ciudad BOGOTÁ D.C. E-mail jairo.cuervo@idu.gov.co Método de Pago CREDITO Día 30 Medio de pago CONTRATO INTERADMINISTRATIVO	PRODUCTO Nombre Cant. Vt.Unitario Subtotal %Iva IVA TOTAL 1157 IDU -AVAL. CTO. 1674/2021. ACTA N°1. ANEX.1V2 1 50,166,900 50,166,900 19 9,531,711 59,698,611 TOTALES: 50,166,900 9,531,711 59,698,611 SON CINCUENTA Y NUEVE MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS ONCE PESOS MCTE.	
Observaciones IDU - VALOR DE CUATRO (4) INFORMES TECNICOS DE AVALUO CIAL SEGUN ANEXO CUADRO # 1 Y SEIS (6) INDEMNIZACIONES SEGUN ANEXO CUADRO # 2. ACTA DE PAGO #1. CONTRATO INTERADMINISTRATIVO 1674 DE 2021. IDU-UAECD. REPLAZA LA FACT. FED 41665. Autorización de habilitación numeración del 07 de octubre de 2021 DEL 40001 AL 100000. Factura electrónica DUT 1625 de 2016. - No contribuyente del impuesto sobre renta y complementarias - artículo 22 del E.T. - No contribuyente de ICA art.1 Acuerdo 16 de 1999 del Concejo de Bogotá. - No efectuar retención de IVA, agente retenedor de IVA artículo 437-2 del E.T. Elaborado por: GLORIA JEANNETTE CARDOZO PEREZ Av. Cra No 25 – 90 Código postal: 111311 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2 Tel: 234 7600 – Info: Línea 195 www.catastrobogota.gov.co		

Fuente: información puesta a disposición por la GCAC.

Se pudo comprobar que la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano realiza seguimiento al estado de los contratos y convenios de conformidad con lo dispuesto en el “Procedimiento de venta de productos y servicios a través de contratos y convenios interadministrativos” GPS-PR-03 v1.

6.3 Verificación del procedimiento “GPS-PR-04 Procedimiento Acceso y Disposición de Información” versión 1.

Situación evidenciada:

Se encontró que, en el periodo auditado, la Gerencia comercial y de atención al ciudadano de la UAECD llevó a cabo gestiones que permitieron evidenciar el adecuado cumplimiento de las actividades expuestas en el procedimiento acceso y disposición de información código GPS-PR-04 en los siguientes términos:

1. Nombre y cargo del Profesional de la Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano responsable de liderar los aspectos relacionados con el procedimiento Acceso y disposición de información GPS-PR-04: Dra. Ligia Elvira González quien se hizo cargo de las funciones del procedimiento por ausencia de la encargada (Ing. Bertha Ligia Lasso Pardo, Profesional especializado Código 222 grado 10.) dado el periodo de vacaciones de la funcionaria encargada.
2. Listado (Word o Excel) en el cual se puedan evidenciar CORDIS relacionados con solicitud de atención de requerimientos de acceso a la información de parte de entidades interesadas.
3. En materia de verificación de documentos a los que se refiere el procedimiento Acceso y disposición de información GPS-PR-04, fueron evidenciadas los documentos de autorización de gestión de información predial.
4. Respecto a la gestión relacionada con “Validar cumplimiento de las condiciones mínimas” a la que se refiere el procedimiento Acceso y disposición de información GPS-PR-04, la unidad auditable relacionó los documentos soporte

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

1. Nombre y cargo del Líder de Mercadeo (Yeimy Avellaneda Suárez - Profesional especializado Código 222 grado 10) de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano quien es el responsable encargado de cumplir este procedimiento.
2. Respecto a las actas de reuniones a las que se refiere el procedimiento, se pudo evidenciar que la Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano llevó a cabo las reuniones con las demás gerencias para revisar, estimar y analizar, la capacidad operativa para atender la demanda actual y futura pensando en nuevas oportunidades de negocio. Téngase en cuenta que en el procedimiento se estima que “Esta actividad se establece como control del procedimiento con el fin de analizar la capacidad operativa en las gerencias para el cumplimiento en los negocios actuales y futuros.”

(OM) Aunque la gerencia comercial y de atención al ciudadano realiza reuniones con las demás gerencias para revisar, estimar y analizar la capacidad operativa para atender la demanda actual y futura, se puede mejorar la gestión del “Procedimiento Estructuración Plan de Mercadeo” en el sentido de generar actas que demuestren dicha gestión

3. Se verificó que conforme al procedimiento, el Plan de mercadeo elaborado por la unidad auditable contenía: Objetivos, Análisis DOFA, evaluación y análisis de la situación actual: entorno general, entorno sectorial, recursos (técnicos, económicos tecnológicos) productos, servicios, segmentación, clientes, competencia, precios, promoción, plaza, servicio y encuestas de satisfacción. Así mismo, estrategias, tácticas y acciones necesarias para alcanzar los objetivos específicos del plan de mercadeo.

(OM) El análisis DOFA que realiza la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano de la UAECD debe ser el punto de partida para establecer acciones concretas que den solución a las debilidades y amenazas detectadas. En este sentido, se puede mejorar la gestión en la medida en que el Plan de Mercadeo incorpore acciones de gestión que permitan superar las debilidades y amenazas detectadas en el análisis DOFA.

(OM) Dado que en la actividad 4 del “Procedimiento Estructuración Plan de Mercadeo” NO siempre se hace necesario generar objetivos cuantitativos y cualitativos, se debe mejorar el mencionado procedimiento en el sentido de clarificar que tales objetivos pueden ser cuantitativos Y/O cualitativos

La anterior información puede corroborarse en la carpeta compartida en la cual la unidad auditable dispuso la información requerida y posteriormente verificada en el desarrollo de la auditoría cuyo enlace se expone a continuación:

https://catastrobogotacol-my.sharepoint.com/personal/lalvarez_catastrobogota_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?ct=1665013416740&or=OWA%2DNT&cid=e6cfb82c%2D773a%2Dd1ac%2D7593%2Df1a844a7ad34&ga=1&id=%2Fpersonal%2Flalvarez%5Fcatastrobogota%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FAU%20Gesti%C3%B3n%20de%20Productos%20y%20Servicios%2FAuditoria%5FOCI

6.5. Seguimiento a riesgos asociados al proceso de gestión de productos y servicios.

6.5.1 Gestión de productos y servicios.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Situaciones evidenciadas:

Se verificó la Matriz de Riesgos de gestión de productos y servicios vigencia 2022 v4, en dónde se identificó un (1) riesgo descrito como de gestión, a saber:

*“Posibilidad de afectación Económica y Reputacional por * Afectación de la imagen institucional y *pérdida de clientes, debido a Insatisfacción de los clientes con los productos y servicios vendidos por la UAECD, medido por la encuesta de satisfacción”*

Encontrándose en la zona de riesgo inherente “moderado”. Para el monitoreo correspondiente al segundo trimestre de 2022 no se halló reporte referido a la materialización ni de la ejecución de actividades.

Ahora bien, respecto de los riesgos de corrupción, verificada la matriz se encontró uno ubicado en la zona de riesgo residual e inherente “alto”, a saber:

“Posibilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros para generar información errada u omitir los lineamientos metodológicos establecidos en la gestión del avalúo comercial”

Estableciéndose dos actividades con fecha máxima de implementación diciembre 31 de 2022, definidas como “1. Adelantar reuniones mensuales de seguimiento para generar alertas y/o recomendaciones sobre la gestión de los avalúos comerciales” y “2. Adelantar seguimiento trimestral a la contratación del personal evaluador.”. Para el monitoreo correspondiente al segundo trimestre de 2022 no se halló reporte referido a la materialización ni de la ejecución de actividades.

En cuanto a los riesgos de seguridad digital, se halló riesgo ubicado en la zona de riesgo inherente “moderado”:

“Pérdida de confidencialidad e integridad de Sicapital - Módulo de Facturación (GCAU)(Software) por 1. Ataques cibernéticos 2. Pérdida o modificación de la información. 2a Suplantación de usuarios autorizados 3. Error en el uso debido a 1. Debilidad en parametros de seguridad 2 Fallas en la asignación y control de privilegios y permisos en la plataforma 3. Desconocimiento de políticas de seguridad de la información}”

Para el monitoreo correspondiente al segundo trimestre de 2022 no se halló reporte referido a la materialización ni de la ejecución de actividades.

Se verificó la efectividad de los controles estandarizados en los procedimientos: GPS-PR-02 Procedimiento Venta Directa De Productos Y Servicios , GPS-PR-03 Procedimiento De Ventas De Productos Y Servicios A Traves De Contratos Y Convenios Interadministrativos , GPS-PR-04 Procedimiento Acceso Y Disposición De Información y GPS-PR-06 Procedimiento Estructuración Plan De Mercadeo, todos de reciente publicación respondiendo al cambio en la cadena de valor. Respecto de los procedimientos asociados a los riesgos ya mencionados, que hacen parte del proceso de gestión de productos y servicios, según lo establecido en el “Procedimiento gestión de riesgos de procesos código (DIE-PT-05 v2)”, se observó que cumplen con los criterios de evaluación de mitigación de riesgos en 17 de las 17 actividades de control estandarizadas, ver cuadro adjunto:

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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



 <p>UAECD Catastro Bogotá</p>	<h2>INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA</h2>
---	---

Tabla N°6 Evaluación de los controles

GPS-PR-02 Procedimiento Venta Directa De Productos Y Servicios	Responsable del control	Registro/evidencia del control	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 8. Recibir y revisar la solicitud de producto y/o servicio junto con la consignación o voucher de pago del producto:	Funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC (Tienda Catastral y Planoteca)	Comprobante de consignación de pago o voucher Solicitud de producto y/o servicio	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 12. "Recibir y/o revisar que el producto cumpla con las especificaciones:	Funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC (Tienda Catastral y Planoteca)	Registro de seguimiento de producto no conforme	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 15. Revisar las facturas del día de la Planoteca y la Tienda Catastral:	Funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC (Tienda Catastral y Planoteca)	Correo electrónico de solicitud de ajuste o anulación y generación de nota crédito.	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.

GPS-PR-03 Procedimiento De Ventas De Productos Y Servicios A Traves De Contratos Y Convenios Interadministrativos	Responsable del control	Registro/evidencia del control	EFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 2 "Revisar las condiciones del negocio, exigidos por la Entidad contratante"	Director UAECD Asesor de la Dirección UAECD Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC	Oficio Correo electrónico institucional de respuesta.	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 4 "Revisar los requisitos exigidos por la entidad contratante"	Gerente dependencia misional	Correo electrónico informando al Gerente Oficio o email	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 6. "Revisar la oferta o propuesta de servicios definitiva"	Asesor de la Dirección UAECD Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano	Presentación Oferta de Servicios Formato de Oferta de Servicios Cotización Correo electrónico	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Actividad 11. “Revisar la minuta de contrato o convenio”	Asesor Jurídico Dirección Asesora Jurídica- GCAC Gerentes dependencias misionales	Minuta de contrato o convenio Correo electrónico institucional informando ajustes SECOP	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 14. “Recibir y revisar el contrato o convenio”	Funcionario Gerencia Jurídica Funcionario Subgerencia de Contratación	Minuta de contrato o convenio Correo electrónico institucional	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 24. “Realizar seguimiento para asegurar la ejecución exitosa del contrato o convenio”	Funcionarios CM y de la entidad contratante Funcionarios dependencia misional UAECD y entidad contratante	Acta de reunión diligenciada Soportes o informes del seguimiento Informe de Seguimiento Contrato Interadministrativo-Comercial	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.

GPS-PR-04 Procedimiento Acceso Y Disposición De Información	Responsable del control	Registro/evidencia del control	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 3 “Validar cumplimiento de las condiciones mínimas”	Profesional Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano	Solicitud cuentas de usuario Correo electrónico- CORDIS Compromiso de buen uso de la información de la Unidad Administrativa de Catastro Distrital – _UAECD Oficio Registro en CORDIS	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 4 “Revisar la documentación”	Profesional Gerencia Jurídica	Memorando	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 9 “Verificar si la información ya fue entregada”	Profesional Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano	Registro de atención de requerimientos de acceso de información Oficio	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 11. “Verificar la competencia y pertinencia de entrega de la información solicitada:	Profesional Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano	Memorando CORDIS	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

GPS-PR-04 Procedimiento Acceso Y Disposición De Información	Responsable del control	Registro/evidencia del control	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 20. "Verificar que la información recibida cumpla con las especificaciones:	Profesional Gerencia Comercial y Atención al Ciudadano	SOL – _Solicitud en la mesa de servicios de TI-CORDIS	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.

GPS-PR-06 Procedimiento Estructuración Plan De Mercadeo	Responsable del control	Registro/evidencia del control	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
Actividad 1. "Identificar y analizar las oportunidades de negocio de acuerdo con la capacidad operativa de la UAECD"	Gerente Comercial y Atención al Ciudadano	Listado de asistencia y/o acta	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 5 "Revisar y aprobar análisis"	Gerente Comercial y Atención al Ciudadano	Correo electrónico	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.
Actividad 9 "Revisar y aprobar plan de mercadeo"	Gerente Comercial y Atención al Ciudadano	Correo electrónico Plan de Mercadeo	Sí	Se halló procedimiento en caso de desviación, responsable y evidencia.

7. HALLAZGOS.

Se presenta a continuación la relación de hallazgos encontrados en la auditoría:

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

#	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	(OM) A partir de la auditoría de gestión al " <i>Proceso de gestión de productos y servicios</i> ", se encontró que los funcionarios a cargo de la atención al ciudadano en la Tienda Catastral, Planoteca, Tienda Virtual o de Apoyo a la Tienda Catastral, no cuentan en su totalidad con las capacitaciones en atención al ciudadano, pudiendo conllevar esto al incumplimiento a las condiciones especiales de operación descritas en el procedimiento "Ventas Directas de Productos y Servicios" GPS-PR-02 versión 1.		X	Condiciones especiales de operación descritas en el procedimiento "Ventas Directas de Productos y Servicios" GPS-PR-02 versión 1.	Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano	Información remitida vía correo electrónico por la Gerencia y STH.
2	(OM) A partir de la auditoría de gestión al " <i>Proceso de gestión de productos y servicios</i> ", se encontró que, si bien existe un mecanismo para la recolección de "Encuesta de satisfacción" en la Planoteca y Tienda Catastral, éste no resulta conducente para la toma de decisiones y medición real de la satisfacción de los ciudadanos al evidenciarse baja participación de respuestas frente al universo de población que podría suministrar información. En este sentido se podría implementar estrategias que alimenten masivamente la encuesta de satisfacción, pudiendo así contarse con información efectiva para su seguimiento.		X	Ley 872 del 2003 y la NTCGP 1000:2009 (Capítulo 8.2 sobre Seguimiento y Evaluación, y 8.2.1 sobre Satisfacción del Cliente)	Gerente Comercial y Atención al Ciudadano	Información remitida vía correo electrónico por la Gerencia – " <i>Informe único de medición del nivel de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés</i> "
3	(OM) A partir de la auditoría de gestión al " <i>Proceso de gestión de productos y servicios</i> ", si bien la gerencia comercial y de atención al ciudadano realiza reuniones con las demás gerencias para revisar, estimar y analizar la capacidad operativa para atender la demanda actual y futura, se puede mejorar la gestión del "Procedimiento Estructuración Plan de Mercadeo" en el sentido de generar actas que demuestren dicha gestión.		X	Procedimiento Estructuración Plan de Mercadeo Código: GPS-PR-06	Gerente Comercial y Atención al Ciudadano	Información remitida vía correo electrónico por la Gerencia y entrevista.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

#	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
4	(OM) A partir de la auditoría de gestión al " <i>Proceso de gestión de productos y servicios</i> ", se encontró que el análisis DOFA que realiza la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano de la UAECD debe ser el punto de partida para establecer acciones concretas que den solución a las debilidades y amenazas detectadas. En este sentido, se puede mejorar la gestión en la medida en que el Plan de Mercadeo incorpore acciones de gestión que permitan superar las debilidades y amenazas detectadas en el análisis DOFA.		X	Procedimiento Estructuración Plan de Mercadeo Código: GPS-PR-06	Gerente Comercial y Atención al Ciudadano	Información remitida vía correo electrónico por la Gerencia y entrevista.
5	(OM) A partir de la auditoría de gestión al " <i>Proceso de gestión de productos y servicios</i> ", se encontró que la actividad 4 del "Procedimiento Estructuración Plan de Mercadeo" NO siempre se hace necesario generar objetivos cuantitativos y cualitativos, se debe mejorar el mencionado procedimiento en el sentido de clarificar que tales objetivos pueden ser cuantitativos Y/O cualitativos.		X	Procedimiento Estructuración Plan de Mercadeo Código: GPS-PR-06	Gerente Comercial y Atención al Ciudadano	Información remitida vía correo electrónico por la Gerencia y entrevista.

8. FORTALEZAS:

El proceso cuenta con información soporte disponible para la verificación de la ejecución de sus actividades.

Se observa que los entrevistados tienen conocimiento de las actividades que desarrollan y un buen manejo de los conceptos y responsabilidades procedimentales.

9. DEBILIDADES:

Se encontró que los funcionarios a cargo de la atención al ciudadano no cuentan, en su totalidad, con la capacitación requerida para la interacción con los usuarios y condiciones especiales de operación. Desprendiéndose de tal función percepción de la imagen de la Unidad, así como orientación que permita reducción efectiva de tiempos en trámites.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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





UAECD
Catastro Bogotá

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

10. CONCLUSIONES

Se evidencia que el proceso está enmarcado dentro de los términos de eficacia, eficiencia y efectividad, cumpliendo con lo reglamentado por la ley y/o las normas relacionadas. En todo caso, se encontraron aspectos de mejora continua a desarrollar por parte del proceso, los cuales están reflejados en las oportunidades de mejora definidas en el presente informe.

Referido al seguimiento que debe cumplir la Gerencia de los contratos y/convenios suscritos por la Unidad, se halló que los documentos de control son eficientes y se hallaron coincidentes con la evidencia.

Las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios establecidos y los resultados de este informe se refieren a los soportes y evidencias aportadas en desarrollo de la auditoría y que fueron suministrados por el área o dependencia responsable de la implementación de estos procedimientos en el proceso de gestión de Productos y servicios, por tanto, no se hacen extensibles a otros soportes.

11. RECOMENDACIONES

La gerencia comercial y de atención al ciudadano debe atender con oportunidad las oportunidades de mejora realizadas en desarrollo de la ejecución de la auditoría.

Cordialmente,

Asaneth Correa Rodriguez

ELBI ASANETH CORREA RODRÍGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Víctor Osmar Vergara Contratista OCI
Luis Andrés Álvarez, Contratista OCI
Alberto Bernal, Contratista OCI
Revisó: Bibiana S. Tijero Sanchez - Contratista OCI

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

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

