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

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 14-05-2015 06:16:10
Al Contestar Cite Este Nr.:2015IE4616 O 1 Fol:1 Anex:1
ORIGEN: Origen: Sd:66 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/VILLAMIL MU
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/MARULANDA MORALES GUS
ASUNTO: Asunto: INFORME DE AUDITORIA INTERNA DEL PROCESO DI
OBS: Obs.: INFORME

MEMORANDO

Referencia: Programa Anual de Auditorías vigencia 2015.

Fecha: 14 de mayo de 2015

PARA: Gustavo Adolfo Marulanda Morales
Director UAECD

DE: Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de Auditoría Interna del proceso Gestión de Mercadeo y atención al Usuario

En cumplimiento de lo establecido en el *"Procedimiento de Auditorías Internas código 14-142-PR-60 versión 2"*, numeral 4.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA AUDITORIAS INTERNAS, actividad 23 *"Remitir informe definitivo de auditoría al Director de la UAECD"*, adjunto envío para su conocimiento y fines que considere pertinentes, copia del Informe de Auditoría Interna de Calidad correspondiente al Proceso Gestión de Mercadeo y atención al Usuario. Cabe anotar que la auditoría citada fue realizada en concordancia con el Programa Anual de Auditoría aprobado en el comité del SGI.

Así mismo, se indica que en el aplicativo ISODOC-SGI se encuentran los registros de la Auditoría Interna mencionada para consulta, implementación de acciones por parte del responsable y seguimiento, de acuerdo con los establecido en el *"Procedimiento de Auditorías Internas código 14-142-PR-60 versión 2"*, numeral 4.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES, actividad 30 *"Realizar seguimiento a la acciones implementadas"*.

Cordial Saludo,

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
DIRECCION
15 MAY 2015
RECIBIDO
Hora 3:29 PM

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diego Huertas
Revisó: Alba Enidia Villamil muñoz

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha ejecución auditoria:	20 al 30 de abril de 2015	**Fecha Entrega Informe:**	30 de abril de 2015
Procesos/ actividad/ sistema/ proyecto: Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario SGI 07 – GP – 13		**Responsable área auditada:** Ligia Elvira González Martínez	

Objetivo de la Auditoria:
Verificar si el proceso y los subprocesos que hacen parte del Sistema de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma, los del cliente y los establecidos por la entidad (CLON), en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y si se han implementado y mantenido.

Alcance de la Auditoria:
Procesos y subprocesos según muestreo selectivo
a) Observaciones Auditorías Anteriores -
b) Acciones de Mejora - Mapa de Riesgos
Con enfoque en riesgos
(aspectos transversales)
c) Acciones correctivas y preventivas detectadas
d) Indicadores
e) TRD
f) Producto no conforme Procesos - Aplica únicamente a procesos misionales
g) Medición, Análisis y Mejora se revisa transversal a cada proceso.
h) Elementos del MECI
i) Normograma del proceso (actualización)

Nota: Incluye la verificación de los requisitos del SGI (norma, ley, cliente y Organización)
Seguimiento Auditoria anteriores, TRD, Mejoramiento Continuo, Indicadores y ANS.

Equipo Auditor	
Alvaro Mauricio Castillo Mejía – Auditor Líder	Leila Farid Awad Cortés – Auditor Acompañante
Maria Yolanda Escobar Serrano- Auditor Acompañante	Dora Jimenez Giraldo - Auditor Acompañante
Jairo Cruz Sánchez– Auditor Acompañante	Johann Camilo Maldonado - Auditor Observador

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	**INFORME DE AUDITORÍA INTERNA**

DOCUMENTACIÓN CONSULTADA (Títulos y/o Códigos si los posee)		
Generalidades del Proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al usuario. Subprocesos Mapa de riesgos Estadísticas voz del ciudadano Acciones de Mejora Normograma. ANS Indicadores SGI	Procedimientos relacionados con el alcance de la Auditoria: Procedimiento de elaboración, ejecución y seguimiento al Plan de Mercadeo Procedimiento venta, ejecución y seguimiento a través de contratos. Procedimiento ventas directas de productos y servicios.	Procedimiento de atención canal presencial. Procedimiento atención canal telefónico. Procedimiento defensor del ciudadano.
Caracterizaciones de Subprocesos Gestión de mercadeo. Gestión Comercial. Gestión atención al usuario.	Registros. Procedimiento canal escrito. Procedimiento atención canal virtual. Procedimiento de la voz al ciudadano.	Procedimiento de entrega de radicaciones con respuesta. Procedimiento Atención y radicación de trámites no inmediatos. Procedimiento Atención, radicación y respuesta de trámites inmediatos.

CARGOS Y PERSONAS ENTREVISTADAS	
CARGOS	**PERSONAS ENTREVISTADAS**
Gerente Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	Ligia Elvira González Martínez
Profesional Universitario Código 219 Grado 04	Ada Cristina Melo Forero
Profesional Especializado Código 222 Grado 10	Orlando Torres
Profesional Universitario Código 219 Grado 04	Libia Velandia Pérez
Profesional Especializado Código 222 Grado 10	Bertha Ligia Lasso Pardo
Técnico Operativo Código 314 Grado 01	Catalina Gutiérrez Cano
Secretaria Ejecutiva Código 425 Grado 10	Zaida Pilar Chaparro Sánchez
Técnico Operativo Código 314 Grado 05	Fredalis Mejía Arias
Auxiliar Administrativo Código 407 Grado 04	Johana Helena Sanabria Ariza
Auxiliar Contrato	José Orlando Cubillos Pastrana
Auxiliar Contrato	José Arley Montealegre Bermúdez
Secretaria Código 440 Grado 02	Lina Marcela Chaparro Sánchez
Técnico Contrato	William Fonseca Aperador
Técnico Operativo Código 314 Grado 05	Sandra Jasmín Pinto Hernández
Técnico Operativo Código 314 Grado 04 (e)	Milton Mauricio Prieto Ospina
Asesor Código 105 Grado 02	Alfredo Rafael Kaled CH.
Profesional Universitario Código 219 Grado 04	Wilson Albeiro Bautista Leguizamón

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

(Anexe la lista de Verificación y las evidencias necesarias para sustentar los resultados de la auditoria)

FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- ✓ El equipo auditor ha realizado una auditoría basada en procesos, centrada en la verificación de acciones tomadas a partir de los hallazgos de auditoria previas. La metodología de auditoría empleada ha consistido en entrevistas, observación de registros, muestreo de las actividades y revisión de documentos.
- ✓ El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al plan de auditoría acordado en la reunión de apertura. Cumpliendo las fechas y tiempos establecidos por lo cual no se cruzó ni causo impases en las actividades propias del área así como en las funciones del grupo auditor.
- ✓ Esta auditoría destaca la disposición y seriedad del responsable del proceso, así como del equipo humano que conforma el área para atender la auditoría, adicionalmente se demuestra colaboración y organización en la presentación de los documentos y evidencias.
- ✓ Evidenciamos el conocimiento y apropiación en temas transversales del Sistema de Gestión, como la caracterización, normograma, acuerdo de niveles de servicio, TRD, producto no conforme.
- ✓ Se evidenció transparencia en las respuestas y suministro de documentación consultada, así como también en la entrega de registros y archivos magnéticos.
- ✓ En el Subproceso de Atención al Usuario se evidencia la búsqueda del mejoramiento continuo, a través de la implementación de diferentes prácticas, así como el desarrollo de capacitaciones a los funcionarios para la divulgación y apropiación del protocolo de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención.
- ✓ En el Subproceso de Gestión Comercial se observa la implementación de diferentes acciones con el propósito de mejorar la interacción con los demás procesos de la Entidad, IDECA y con proceso de Custodio de la Información Catastral.
- ✓ De igual forma se destaca el desarrollo de aplicaciones o sistemas de información para la entrega de los productos especialmente de registros alfanuméricos, así como se resaltan los esfuerzos para la implementación del Plan de Mercadeo de la Entidad.
- ✓ Esta auditoria corroboró la oportunidad en la entrega de documentos e informes a los entes externos, tanto administrativos de la Alcaldía, así como a los diferentes entes de control, generando buena imagen institucional y evitando observaciones de los entes de control.

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RESULTADO DE LA AUDITORÍA
(Anexe la lista de Verificación y las evidencias necesarias para sustentar los resultados de la auditoria)

FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- ✓ El Plan de mercadeo está diseñado con la visión de ciudad y se encuentra enmarcado en los objetivos del Plan de Desarrollo de la Ciudad la disposición para acatar las sugerencias encaminadas a la mejora en la atención al usuario.
- ✓ Se evidencio el seguimiento y medición de los procesos, a través de los indicadores, tanto los generados por la Gerencia así como los del SGI, lo que permite visualizar el análisis de la información para la toma de decisiones e inclusión de mejoras en el Proceso.
- ✓ El diseño e implementación de los cuadro de control permiten tener el panorama de las actividades adelantadas por el proceso, los subprocesos y la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Se resalta la utilización de los aplicativos VUR, VUC, CONFECAMARAS, SIIC, Mapas Bogotá, Sistema de Información Geográfica, facilitando la mejora en los tiempos de atención al ciudadano y la reducción de costos para el usuario.
- ✓ Se evidenció la actualización y socialización del Mapa de Riesgos, con los nuevos lineamientos y asesoría de la ESAP, reduciendo de 15 a 7 riesgos, logrando así un mejor manejo; verificando esta actividad con diferentes servidores del área y en los diferentes puntos de atención.
- ✓ Se realizó el seguimiento al procedimiento de atención presencial, el auditor haciendo las veces de un usuario y tomando los tiempos desde el ingreso al Supercade, asignación de turno, atención por el funcionario de ventanilla, el tiempo total menor a 20 minutos. Entrando en el rango de aceptación. (fecha de auditoria 27 de abril del 2015 hora 3:45 pm, funcionario auditado: Axel Joaquín Martinez). Igual actividad se desarrolló en los CADES de las Américas y el 20 de julio.

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Se recomienda que las acciones de mejora implementadas en el proceso y subprocesos sean incluidas como acción preventiva en el SGI.
- ✓ Crear estrategia de sensibilización al interior de la entidad, respecto a la Directiva 003 de 2013, en relación al manual de funciones, recursos físicos e inventarios.
- ✓ Es necesario evaluar el recurso humano disponible para la atención de los procedimientos que adelanta esta Gerencia, buscando ampliar la cobertura de atención y satisfacer las necesidades de los usuarios.
- ✓ En el área de Comercialización se evidencia la carencia de un espacio físico para la atención a los usuarios, posibles clientes de los productos y/o servicios, que lleva a una mala atención y por ende la pérdida de oportunidades de negocio e imagen institucional.
- ✓ Se sugiere la presencia de la Unidad en todos los puntos de atención con que cuenta la ciudad, para fortalecer la imagen institucional.
- ✓ En el subproceso de gestión comercial, se deben implementar mecanismos de articulación tecnológica con las otras áreas para la entrega de productos cartográficos.
- ✓ Se evidencia que algunos productos que ofrece la Unidad se encuentran con fechas desactualizadas, cartografía del año 2010, generando inconformidad en los ciudadanos.
- ✓ La existencia de dos procedimientos en el Sub-proceso Comercial y mercadeo que contienen las mismas actividades pueden unificarse para que se consoliden en un solo procedimiento.
- ✓ Se evidencia falta de experticia de algunos funcionarios encargados de la labor de radicación ya que se identifica de manera errónea la escogencia del trámite, casos evidenciados en el proceso de custodio.
- ✓ Se recomienda revisar y ajustar los procedimientos, instructivos y documentos asociados al Proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario, conforme a la ejecución real de las actividades dado que se evidenció puntualmente algunos imprecisiones a nivel de muestreo.

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Se recomienda el uso de los formatos establecidos en el SGI con la versión vigente, por ejemplo, los formatos relacionados en los procedimientos con numeración y creación de los mismos en SGI 07-073-PR-119 Atención canal presencial, 07-073-PR-92 Defensor del ciudadano.

- ✓ Se recomienda la planeación para la actualización de TRD, conforme a las directrices del Archivo Distrital, en razón a que se puede evidenciar que se requerirá recursos adicionales (horas extras y personal contrato) para suplir dicha labor.

- ✓ El grupo auditor evidenció el cumplimiento de las acciones establecidas en el mapa de riesgos, disminuyendo de 17 a 5 riesgos, sin embargo es necesario contar con la retroalimentación del monitoreo correspondiente al primer trimestre, por parte de la Oficina de Control Interno a la Gestión del Riesgo del Proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario. Mejoramiento continuo.

- ✓ Se recomienda cambio de equipos de computo, a unos con mayor velocidad de procesamiento (Supercades) para la adecuada utilización y manejo simultaneo de los aplicativos que genere una reducción en los tiempos de respuesta al ciudadano (aplicativos VUR, VUC, CONFECAMARAS, SIIC, Mapas Bogotá, Sistema de Información Geográfica).

- ✓ En horas picos de 12:00 m a 2:00 pm, los funcionarios indican que el tiempo de atención supera las dos horas por falta de personal en las ventanillas. Es por esto que se recomienda disponer de mayor recurso humano con el fin prestar un mejor servicio al usuario final y mejorar la imagen y satisfacción del cliente.

- ✓ El Proceso mercadeo y atención al usuario no tiene acciones de mejoras abiertas, en su mayoría se cerraron refiriendo al "Proyecto de Mejoramiento de la atención al ciudadano" que se trabajó y termino en el 2014. Es importante se revise nuevamente al interior del mismo con el fin de analizar las lecciones aprendidas para implementar las mejores prácticas.

- ✓ Se evidenció que en el procedimiento de la atención del canal telefónico existe sobrecarga en el funcionario que realiza esta actividad. Se sugiere se realice por turnos, cumpliendo con las normas de salud ocupacional.

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- ✓ El equipo auditor realizó una auditoría basada en los procesos, centrada en los aspectos /riesgos significativos, y objetivos requeridos por la(s) norma(s). La metodología de auditoría empleada ha consistido en entrevistas, observación de actuaciones, muestreo de las actividades y revisión de documentos y registros. El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al Programa de auditoría de la Unidad y Plan de auditoría establecido.

- ✓ Una vez realizada la auditoria al Proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario, se evidenció que adelanta acciones de mejoramiento de manera integral a través de diferentes Proyectos.

- ✓ Con la auditoría realizada al proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario, se puede concluir que el proceso se encuentra documentado de acuerdo con los lineamientos de la norma NTCGP 1000:2009, sin embargo es importante ajustar la documentación de los procedimientos e instructivos definidos en las caracterizaciones de los subprocesos de acuerdo con los lineamientos del sistema integrado de la entidad.

- ✓ El equipo auditor llega a la conclusión de que el proceso se ha establecido y mantenido de acuerdo a los requisitos de la(s) norma(s) NTCGP1000:2009, demuestran la capacidad para alcanzar los resultados planificados y cumplir los requisitos legales para los productos y/o los servicios, así como la política y los objetivos de la Unidad.

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	En el proceso Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario se evidencia que en los procedimientos 07-073-PR-119 Atención Canal Presencial; 07-073-PR-92 Defensor del Ciudadano, no se encuentran relacionados los códigos de los formatos *Registro de atención por parte del defensor del ciudadano* 07-073-FR-303, *Formato solicitud ante el defensor del ciudadano* 07-073-FR-304; así mismo, se evidencia que algunos de los formatos relacionados en el procedimiento tienen nombre diferente a los publicados en el SGI. Reporte diario de atención a usuarios que no generan radicación 07-073-FR-211, Formato solicitud ante el defensor del ciudadano 07-073-FR-304, entre otros. Por otra parte, la secuencia de las actividades del diagrama de flujo con respecto a lo descrito en las actividades, no corresponde. Por ejemplo, procedimiento 07-073-PR-87 Procedimiento atención y radicación de trámites no inmediatos, en la pregunta "Dctos cumplen requisitos de la resolución vigente?" y al ser afirmativa continua con la actividad 11 "Devolver los documentos aportados indicando los requisitos que deben cumplir". Lo cual puede generar el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 4.2.1		x	4.2.1	Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	N/A

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
	Continua de la página anterior En el procedimiento Atención y Radicación de Trámites No Inmediatos 07-073-PR-87 se evidenció que el formato Relación de radicaciones diarias para verificación y control 07-073-FR-327, en algunas oportunidades no se utiliza el que se encuentra vigente en el SGI. Lo cual puede generar el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 4.2.1			4.2.1.	Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	N/A
2	Se realizó prueba de campo mediante entrevista y observación a los servidores: Alfredo Rafael Kaled y José Orlando Cubillos Pastrana, respecto a las entradas y salidas del proceso, ubicación del procedimiento, instructivos y formatos que soportan las funciones que realizan, evidenciando que no hay apropiación y manejo del SGI. Lo cual puede generar el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 4.2.1 literal d		X	4.2.1 literal d	Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	N/A
3	En el proceso Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario, se evidencia la falta de recurso humano, por la alta demanda de usuarios que demandan la atención catastral, y es necesario para prestar un mejor servicio al usuario final y mejorar la imagen y satisfacción del cliente. Lo cual puede generar el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 6.1.		X	6.1.	Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	N/A

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
4	En los puntos de atención (CADES), se evidencia que los equipos de cómputo se encuentran obsoletos, ya que su desempeño se vuelve insuficiente respecto al manejo simultáneo de los aplicativos (VUR, VUC, CONFECAMARAS, SIIC, Mapas Bogotá, Sistema de Información Geográfica). Velocidad de procesamiento. Lo cual puede generar el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 6.3 literal b.		X	6.3 literal b.	Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	N/A
5	En el área de Comercialización se evidencia la carencia de un espacio físico para la atención a los usuarios, posibles clientes de los productos y/o servicios, que conlleva a una mala atención y por ende la pérdida de oportunidades de negocio e imagen. Lo cual puede generar el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 6.3 literal a.		X	6.3 literal a.	Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	N/A

Firma y nombre del Líder del Equipo Auditor	Firma y nombre del Jefe Oficina de Control Interno	Firma y nombre del Responsable del área auditada
Alvaro Mauricio Castillo Mejía		Ligia Elvira González Martínez
Fecha: 30 de abril de 2015	Fecha:	Fecha: 30 de abril de 2015