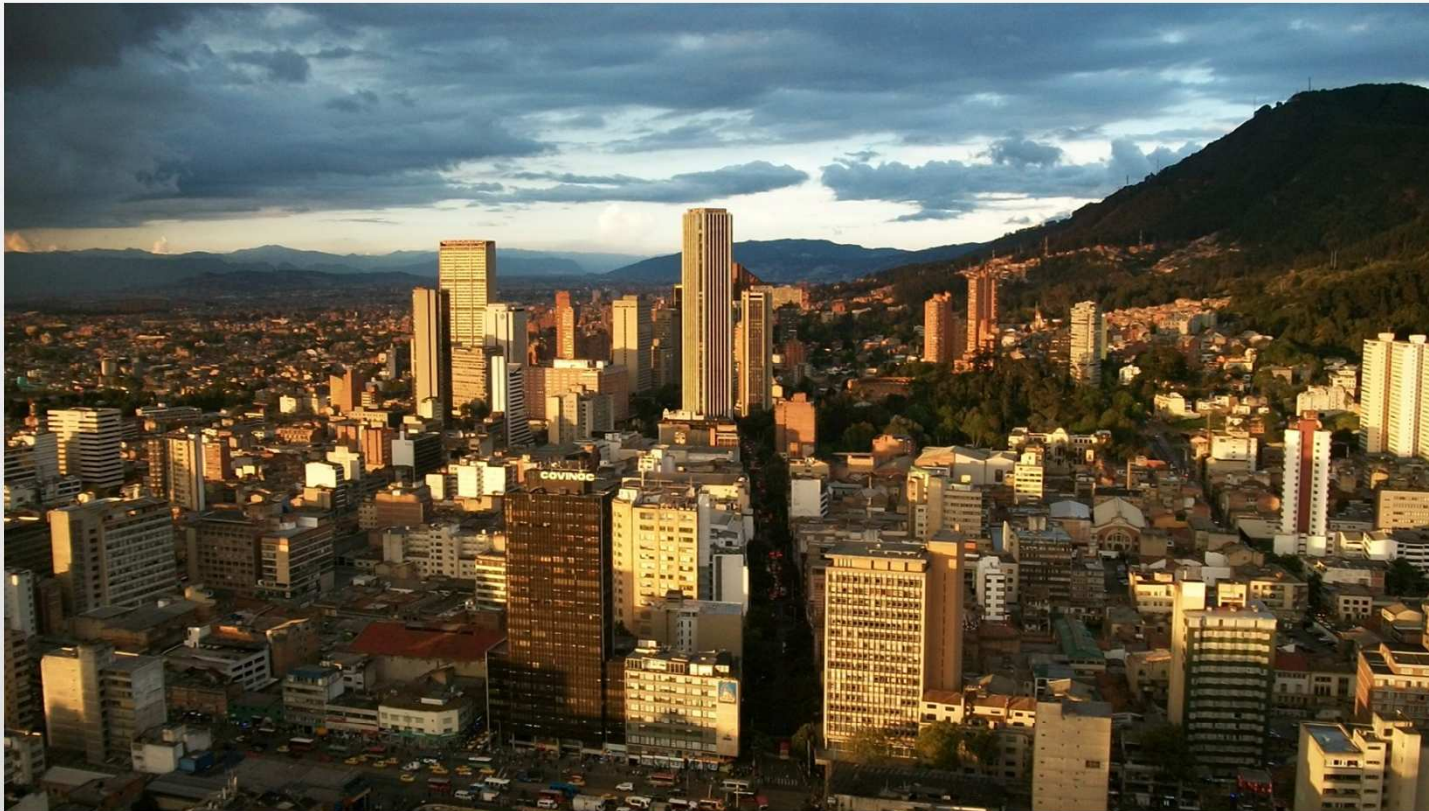




PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA - Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

BOGOTÁ
HUMANANA



Fecha de publicación. 29 Abril de 2013

Página de inicio | www.catastrobogota.gov.co

CAV 3.0 contratación con las entidades del Distrito a través del portal de contratación a la vista.

→ SOBRE NOSOTROS

- Misión y Visión
- Historia
- Organigrama (Escala Salarial)
- Estados Financieros
- Plan de Acción**
- Gestión por Procesos
- Gestión Ambiental

Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano de Catastro - vigencia 2013

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 2011, la UAECD publica e invita a consultar a los ciudadanos:

- Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano 2013 - [Documento general](#)
- Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano 2013 - [Cuadro consolidado](#)
- Consulte el [Informe Final de Auditoría](#) Modalidad Regular de la Contraloría presentado en Mayo de 2013
- Consulte el [Plan de Mejoramiento de Catastro](#) consolidado a Mayo 31 de 2013 - ([Descargue el archivo en excel](#))



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA - Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

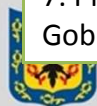
BOGOTÁ
HUMANANA



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013

1 - COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

ACCIONES Y ESTRATEGIAS	ESTADO	OBSERVACIONES
1. Campaña de Sensibilización frente a los delitos contra la función pública	✓	Desde el año 2012 se desarrolló una campaña comunicacional utilizando los medios internos para informar y actualizar a los funcionarios sobre los diferentes delitos contra la función pública.
2. Fortalecimiento de la metodología de Gestión de Riesgos de la Unidad	✓	Se realizó la actualización y publicación del nuevo procedimiento con la metodología de Riesgos .
3. Actualización de los Mapas de Riesgos de los Procesos e Institucional	✓	Se realizo la actualización del Mapa de Riesgos, identificando 25 riesgos de corrupción.
4. Definición de acciones para la mitigación de riesgos	✓	Se definieron las acciones para mitigar los riesgos
5. Definición de Políticas de administración de riesgos	✓	Se aprobó en Comité Directivo de Mayo del 2013
6. Seguimiento de los riesgos		Se encuentra en proceso el primer seguimiento al mapa de riesgos actualizado en el 2013.
7. Proyecto Estratégico 2013: "Implementación GRC Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento"		En ejecución.





2 - COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

ACCIONES Y ESTRATEGIAS	ESTADO	OBSERVACIONES
Modificación de la resolución 230 de 2010 y	✓	Se suscribió la resolución 1597 de 2011
Realizar la integración con otras entidades para disminuir el numero de tramites	✓	Integración con 33 Entidades, a las cuales se les ha asignado 384 claves.
Simplificar la atención de los siguientes trámites, haciéndolo directamente desde Servicio al Usuario:	✓	-Cambio de nombre entre poseedores, -Actualización de matrícula inmobiliaria y - Expedición de certificaciones de información
Proyecto Estratégico 2013: Mejoramiento de la oportunidad de respuesta al ciudadano	23,3%	En ejecución de acuerdo con la PE
Proyecto Estratégico 2013: Implementación del Modelo de Interoperabilidad Fase II	54,7%	En ejecución de acuerdo con la PE
Proyecto Estratégico 2013: Gobierno en Línea Fase I.	0,0%	En ejecución de acuerdo con la PE
Proyecto Estratégico 2013: Implementación de la prueba piloto BPM	0,0%	En ejecución de acuerdo con la PE
Proyecto Estratégico 2013: Implementación Gestión del Contenido Fase I	0%	En ejecución de acuerdo con la PE. Sin hitos programados al corte.
Proyecto de Gestión 2013: Diagnostico e identificación de los tramites susceptibles a simplificar	20%	Se homologa con el proyecto de Implementación BPM Fase I.
Procedimiento Atención Virtual - Actividad No. 17. (Este procedimiento será actualizado con los nuevos lineamientos del SUIT 3.0)	0,0%	En ejecución de acuerdo con la PE





3 - COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

ACCIONES Y ESTRATEGIAS	ESTADO	OBSERVACIONES
Acciones de Información		
Proceso de Direccionamiento Estratégico: Procedimiento de Rendición de Cuentas y presentación de Informes	✓	Se definió y publico el procedimiento de Generación y Rendición de Informes y Cuentas a Entidades Externas en el Proceso Direccionamiento Estratégico.
Proceso de Comunicaciones: Informa sobre la gestión y resultados de Catastro, especialmente Censo Inmobiliario	✓	Gestión Permanente en la Operación del Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Pagina Web • Redes Sociales (Facebook, Twiter) • Plan de Medio (Radio, Prensa y Televisión)
Acciones de Dialogo		
Proceso Gestión de Grupos de Interés	✓	Gestión Permanente en la Operación del Proceso <ul style="list-style-type: none"> • Atención de grupos de interés • Evaluación de la gestión de grupos de Interés • Planificación de la gestión de grupo de Interés • Atención visitas de gestión de grupos de Interés
Proyecto Estratégico 2013: Definición de la Metodología CRM- Fase I	0%	En ejecución de acuerdo con la PE
Proyecto Estratégico 2013: Implementación del Modelo Voz del Ciudadano	65%	En ejecución de acuerdo con la PE
Proyecto Estratégico 2013: Definición de la estrategia de evolución de la gestión de los grupos de interés	0%	En ejecución de acuerdo con la PE
Acciones de Incentivos		
Seguimiento a la Rendición de Cuentas		Procedimiento para gestionar Incentivos Procedimiento de Auditorias y Evaluación





4 - COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACCIONES Y ESTRATEGIAS	ESTADO	OBSERVACIONES
Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano		
Proceso. Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario. Procedimientos para atención de requerimiento	✓	<ul style="list-style-type: none"> • Atención, radicación y respuesta a trámites inmediatos • Atención y radicación de tramites no inmediatos • Voz de Ciudadano (PQRS) • Defensor del Ciudadano
Proceso. Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario.	✓	Procedimientos para atención de Canales: Telefónico, Virtual, Escrito y Presencial
Proyecto Estratégico 2013: Definición del portafolio de productos por segmento	0%	En ejecución de acuerdo con la PE
Proyectos Estratégico 2013: Implementación del Modelo Voz del Ciudadano	65%	En ejecución de acuerdo con la PE
Proyectos Estratégico 2013: Definición de la Metodología CRM- Fase I	0%	En ejecución de acuerdo con la PE
Proyecto Estratégico: Definición del instrumento para la identificación de necesidades y expectativas de los Usuarios del OTC	25%	En ejecución de acuerdo con la PE
Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.		
Proyecto Estratégico 2013: Desarrollo de la campaña Interna de promoción de objetivos comerciales 438 Vendedores de catastro"	0%	En ejecución de acuerdo con la PE
Proyectos Estratégicos 2013: Implementación de la Cátedra Catastral. Fase II	20%	En ejecución de acuerdo con la PE
Validación de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos		
Proceso. Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario.		Procedimiento Voz de Ciudadano (PQRS) Procedimiento Defensor del Ciudadano
Proyectos Estratégico 2013: Implementación del Modelo Voz del Ciudadano	65%	En ejecución de acuerdo con la PE
Procedimientos del Subproceso de Atención al Usuario	✓	Procedimiento de la Voz del Ciudadano
Instructivo: Comité de Directivo (Tema mensual voz del ciudadano)	✓	Gestión Permanente en la Operación del Proceso
Evaluación y Seguimiento: Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención acorde con las normas legales vigentes (Art 76 - Ley 474 /2011 y 371)	30 Nov	