

MEMORANDO

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 27-12-2024 08:15:52

Al Contestar Cite Este Nr.:2024IE27751 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: Sd:242 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/SARMIENTO RINCC
DESTINO: DIRECCION GENERAL/LOPEZ MORALES OLGA LUCIA/ DIREC
ASUNTO: AUDITORÍA DE GESTIÓN AL PROCESO GESTIÓN PRODUCTO
OBS: PROYECTO / WALTER ALVAREZ

Referencia: Plan Anual de Auditorias PAA 2024.

Fecha: 27 de diciembre de 2024

PARA: Olga Lucia López Morales
Directora UAECD

DE: Astrid Cecilia Sarmiento Rincón
Jefe Oficina de Control Interno OCI (E)

ASUNTO: Auditoría de Gestión al Proceso Gestión Productos y Servicios PAA 2024.
Actualmente Proceso Relacionamiento Estratégico.

Respetada Doctora Olga Lucía, cordial saludo:

La Oficina de Control Interno OCI, en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno SCI de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD, en ejecución del Plan Anual de Auditorias PAA vigencia 2024, realizó auditoría de gestión al asunto referido.

Como resultado de lo anterior, se ha elaborado el Informe Final de dicha Auditoría, el cual se le está remitiendo con el presente y sobre el cual a continuación, se presentan sus conclusiones y recomendaciones:

CONCLUSIONES.

- La Gerencia Comercial y de Atención al ciudadano GCAC, ejecutó adecuadamente sus actividades en el periodo del alcance de la auditoría, de conformidad con lo establecido en los Procedimientos asociados al Proceso de Gestión de Productos y Servicios, actualmente de Relacionamiento Estratégico, en actividades que se requirieron para atender las solicitudes de ventas de productos y servicios, avalúos comerciales y de renta, efectuadas por los usuarios.
- Los resultados de la Auditoría, fueron evidenciados en los hallazgos relacionados en el presente informe: No Conformidad, referente a la anulación de facturación y Oportunidades de Mejora, consistentes, en establecer nuevos riesgos de gestión que abarquen todas las actividades y monitoreo al plan de mercadeo, así como también Recomendación en torno al seguimiento a los puntos de control fijados en los procedimientos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

MEMORANDO

- Respecto del Sistema de Control Interno SCI, se tuvo como referencia, lo establecido en el “Mapa de Riesgos Institucional vigencias 2023 y 2024 de la UAECD”, a nivel de Riesgos de Gestión (1), de Corrupción (1) y de Seguridad de la Información, concluyéndose que es efectivo el Sistema de Control Interno SCI implementado.

RECOMENDACIONES.

- Siempre existirá con los avances tecnológicos, el establecer nuevos mecanismos de control automático y de análisis estadístico con herramientas o aplicativos (desarrollo de software), que permitan realizar un nuevo y más estricto seguimiento y control las Encuestas de Satisfacción que además coadyuve a establecer alertas para identificar, dónde están realmente las falencias, en que estación o paso, que no permiten o impiden dar una respuesta oportuna a los usuarios de los servicios de la GCAC.
- Socializar y divulgar a todo los niveles y grupos de valor, los procedimientos asociados al Proceso Gestión de Productos y Servicios, hoy de Relacionamiento Estratégico, en lo referente a las cifras, las proyecciones y las metas, con el objeto de retroalimentar la actividad de gestión comercial de la GCAC en todas sus áreas.
- Las actividades que impliquen, controles de calidad, relacionadas con seguimiento a través de tableros de control, indicadores, cronogramas, planes de trabajo y otros aspectos de la GCAC, deben ser cada vez más regularizadas mediante procedimientos claros y unos instructivos con sus formatos, debidamente estandarizados de manera específica en el Sistema de Gestión Integral de la Unidad.

Atentamente,

ASTRID CECILIA SARMIENTO RINCON
Jefe Oficina de Control Interno (E).

Copia: Integrantes Comité de Coordinación de Control Interno

Elaboró: Walter Hember Álvarez Bustos – Contratista OCI

Revisó: Astrid Cecilia Sarmiento Rincón – Jefe OCI (E).

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

GDOC-04-FR-02

V.1





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 2024, a continuación, se presentan los resultados del Informe citado dirigido al director de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD con copia a las áreas o procesos involucrados.

PROCESO: Gestión Productos y Servicios.

NOMBRE DEL INFORME: Auditoría de gestión al Proceso Gestión de Productos y Servicios.

1. OBJETIVO GENERAL: Verificar el cumplimiento técnico, contractual, financiero, administrativo y presupuestal, de los Procedimientos de Ventas de Productos y Servicios y de Contratos o Convenios con Entidades.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Evidenciar el cumplimiento de las actividades ejecutadas 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 del alcance auditado.
- Revisar la aplicación y efectividad de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información, Puntos de Control y actividades asociadas al Proceso Gestión Productos y Servicios, correspondientes a los Procedimientos e Instructivos asociados a dicho proceso, durante el periodo del alcance de la Auditoría.
- Revisar los Indicadores del Proceso Gestión Productos y Servicios, durante el periodo del alcance de la auditoría.

3.ALCANCE: Procedimientos, Instructivos, Formatos, Documentos Técnicos. Reportes de Control de Calidad. Proceso de Gestión de Productos y Servicios y de Contratos o Convenios con Entidades. Periodo Julio 01 de 2023 a Junio 30 de 2024.

4.MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA.

- Acuerdo 04 de 2021. Parágrafo 1 del artículo 63 del Acuerdo 257 de 2006, adicionado por el artículo 129 del Acuerdo Distrital 761 de 2020. "Por el cual se determinan las reglas de organización, funcionamiento y Estatutos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, "Por medio del cual se deroga el Acuerdo No 005 de 2020 y se dictan otras disposiciones".
- Directiva 008 de diciembre 30 de 2021 del Alcalde Mayor de Bogotá, D.C. Lineamientos para prevenir conductas irregulares relacionadas con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales, de los manuales de procedimientos institucionales, así como la pérdida o deterioro o alteración o uso indebido de bienes, elementos documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información.
- Caracterización del Proceso Gestión Productos y Servicios. GPS-CP-6

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Procedimiento Ventas Directas de Productos y Servicios GPS-PR-02.
- Procedimiento de Ventas de Productos y Servicios a través de Contratos Interadministrativos. GPS-PR-03.
- Procedimiento Acceso y Disposición de Información. GPS-PR-04.
- Procedimiento Elaboración. Ejecución y Evaluación del Plan de Mercadeo. GPS-PR-06.
- Procedimiento Actualización del Catálogo y Portafolio de Productos y Servicios de la UAECD. GPS-PR-07.
- Instructivo Venta de Registros Alfanuméricos. GPS-02-IN-01.
- Formato Solicitud de Productos y Servicios. GPS-02-FR-01
- Formato Seguimiento Contratos Interadministrativos. GPS-03-FR-01.
- Formato Oferta de Servicios GPS-03-FR-03
- Demás Documentos Técnicos, Procedimientos, Instructivos, Formatos y otros documentos relacionados con el objetivo de la Auditoría, así como también el Seguimiento y Control a la Matriz de Riesgos Institucional de la UAECD, Proceso Gestión Productos y Servicios – Relacionamento Estratégico. Riesgos de Gestión, Corrupción, Seguridad de la Información.

5. METODOLOGÍA

La auditoría se realizó dentro del marco de las normas internacionales de auditoría, la cual incluyó: Planeación, ejecución, generación y comunicación del Informe Preliminar, para observaciones por parte del área auditada, realización del taller o mesa de trabajo donde se presentan y se discuten los hallazgos, para posterior elaboración del informe Final con los hallazgos definidos, como no conformidades u oportunidades de mejora, según sea el caso, con las conclusiones y recomendaciones, que permitan contribuir al mejoramiento del Sistema de Control Interno SCI, de la Unidad Administrativa especial de Catastro distrital UAECD.

El desarrollo de la auditoría tuvo como propósito, el análisis de la gestión llevada a cabo por la Gerencia Comercial de Atención al Ciudadano GCAC, en el cumplimiento durante el periodo del alcance de la auditoría del 01 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024, de las actividades relacionadas, con lo establecido en los procedimientos e instructivos, citados en el marco normativo de esta.

Para efectos de evaluación y análisis, se tomó una muestra no aleatoria, de la facturación, su seguimiento y recaudos, de los productos y servicios solicitados, según su código, procedencia, cantidad y tiempo de atención. Igualmente, de los solicitados directamente por los usuarios en la planoteca o a través de la tienda virtual. Así mismo, se evaluó los Informes de Encuestas de Satisfacción, del seguimiento a los Contratos Interadministrativos de Avalúos Comerciales, del Plan de Mercadeo, Acceso y disposición de la Información y de la Matriz de Riesgos Institucional, correspondiente al periodo del alcance de la auditoría.

El ejercicio de la auditoría se basó en el análisis de los documentos remitidos vía correo electrónico, así como los dispuestos para la Auditoría, por el enlace de la GCAC, en el One Drive, en las fechas 12, 26, 27 y 28 de noviembre de 2024, para análisis de bases de datos, verificación de documentos, facturas e informes



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

de seguimiento, como también de los soportes, tales como, comprobantes de radicación, solicitudes de los usuarios, anexos como contratos, planos, formatos, actas, expedientes digitalizados, respuestas de la GCAC y de las entrevistas a los auditados en reuniones presenciales y virtuales vía Teams.

Se llevaron a cabo, pruebas de auditoría, como Entrevistas, Pruebas de Recorrido, sobre los Procedimientos e Instructivos inherentes al Proceso de Gestión de Productos y Servicios, para la obtención de evidencias, mediante la integridad, validez y exactitud de la información contenida en la documentación suministrada, verificando la calidad de los datos, su consistencia, comunicación, seguridad y legalidad.

Es de anotar que previamente en la fase de planeación y alistamiento de la Auditoría, se analizó y se diligenció el “*Formato Instrumentos de Auditoría*”, determinado como papeles de trabajo, ejercicio recomendado como documento analítico, por el Comité Distrital de Auditoría de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y reglamentados por la UAECD.

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Considerando que esta es una Auditoría de Gestión basada en “Riesgos”, se efectuó en primera instancia la revisión de Riesgos y Controles, de Gestión y de Corrupción, establecidos en la Matriz de Riesgos institucional MRI, vigente para el periodo de la Auditoría.

Posteriormente, se revisaron los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad de la Información, establecidos para el Proceso de Gestión Catastral, en la Matriz de Riesgos Institucional vigencia III y IV Trimestre 2023 y I y II Trimestre 2024, al igual que lo relacionado con los Indicadores de Gestión, establecidos y cargados en la herramienta Pandora, para el Proceso de Gestión de Productos y Servicios, que cursaron de julio 01 de 2023 a junio de 2024, en la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC.

Así mismo, se verificó el control y seguimiento que realizó la unidad Auditable GCAC, sobre los puntos de control establecidos en los Procedimientos “*Ventas directas de Productos y Servicios*” código GPS-PR-02, “*Ventas de Productos y Servicios a través de Contratos Interadministrativos*” código GPS-PR-03, “*Acceso y Disposición de Información*”, Código GPS-PR-03, “*Elaboración, ejecución y Evaluación del Plan de Mercadeo*”, código GPS-PR-06 y el de “*Actualización del Catálogo y Portafolio de Productos y Servicios de la UAECD*”, código GPS-PR-07.

6.1 REVISION DE RIESGOS Y CONTROLES.

Revisión Matriz de Riesgos Institucional MRI. Periodo julio 01 de 2023 a junio 30 de 2024.

6.1.1 Riesgos de Gestión:



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Tabla No 1. Evaluación Matriz de Riesgos Gestión 2023 y 2024.

OBJETIVO	RIESGO	CAUSAS	CONTROLES
Gestionar los productos y servicios del portafolio para cumplir la meta de ingresos de la Unidad y satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros cliente.	RG-GPS-1. Posibilidad de afectación económica y reputacional por Afectación en la consecución de recursos y de la promoción comercial debido a Incumplimiento en el seguimiento y ejecución de las actividades establecidas en el cronograma del Plan de Mercadeo sumado a la inadecuada actualización del Catálogo de Productos y Servicios.	*Inadecuado seguimiento y ejecución de las actividades formuladas en el Plan de Mercadeo de la vigencia. *Inadecuada actualización del Catálogo de Productos y Servicios *	1.- El(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano realiza la revisión, hace recomendaciones y sugerencias, analiza la información entregada con el fin de contar con la revisión y viabilidad del entorno. 2.- El Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano, y Equipo Comercial de Gerentes de Dependencias Misionales, Profesionales asignados de dependencias generadoras de productos revisan y aprueban el Plan de Mercadeo con el fin de verificar el cumplimiento de los requerimientos que se necesitan para su ejecución y cumpliendo con las necesidades del este. 3.- Profesional Especializado - Líder del Procedimiento realiza el seguimiento a la ejecución del plan de mercadeo con el fin de ejercer el control necesario y dar las alertas sobre posibles incumplimientos. Control de primera línea de defensa. 4.- El(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano revisa el cumplimiento del Plan de Mercadeo con el propósito de establecer estrategias para su cumplimiento. Control de segunda línea de defensa.

Fuente: Matriz de Riesgos de Gestión Institucional vigencia 2023 y 2024.

OBSERVACIONES OCI:

De la revisión del “*Mapa de Riesgos*”, se transcribió de manera literal lo consignado en el referido mapa, el cual establece para este único riesgo, *RG-GPS-1*, como *Probabilidad inherente “Bajo”* y un *Impacto “Menor”*.

En consecuencia y según lo establecido literalmente en el “*Mapa de Riesgos*”, el compromiso de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC, en cuanto a la posibilidad de la materialización del riesgo que se le determinó, está orientada hacia las siguientes actividades:



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

1. Notificación a las partes implicadas sobre las inconsistencias presentadas para establecer estrategias de mejora.
2. Mesas de trabajo sobre los temas a tratar respecto de su mejora.
3. Establecimiento de estrategias claras para la contingencia.
4. Seguimiento del cumplimiento de las estrategias de mejora planteadas.

De acuerdo al Riesgo de Gestión, establecido en la Matriz de Riesgos institucional, codificado por la Oficina Asesora de Planeación OAPAP, al Proceso Gestión de Productos y Servicios, corresponde un único “riesgo” y es el codificado como RG-GPS-1: *“Posibilidad de afectación económica y reputacional por Afectación en la consecución de recursos y de la promoción comercial debido a Incumplimiento en el seguimiento y ejecución de las actividades establecidas en el cronograma del Plan de Mercadeo sumado a la inadecuada actualización del Catálogo de Productos y Servicios.”*

Se realizó validación del diseño de los controles establecidos por la dependencia.

Controles: *“1.- El(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano realiza la revisión, hace recomendaciones y sugerencias, analiza la información entregada con el fin de contar con la revisión y viabilidad del entorno.*

2.- El Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano, y Equipo Comercial de Gerentes de Dependencias Misionales, Profesionales asignados de dependencias generadoras de productos revisan y aprueban el Plan de Mercadeo con el fin de verificar el cumplimiento de los requerimientos que se necesitan para su ejecución y cumpliendo con las necesidades del este.

3.- Profesional Especializado - Líder del Procedimiento realiza el seguimiento a la ejecución del plan de mercadeo con el fin de ejercer el control necesario y dar las alertas sobre posibles incumplimientos. Control de primera línea de defensa.

4.- El(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano revisa el cumplimiento del Plan de Mercadeo con el propósito de establecer estrategias para su cumplimiento. Control de segunda línea de defensa.

Se realizó verificación de la información consignada en cada una de las variables del diseño en la matriz de riesgos institucional frente a la estructura del proceso Gestión de Productos y Servicios, establecidos como controles, evidenciándose su cumplimiento.

Para el efecto anterior, el equipo auditor tuvo en cuenta las siguientes consideraciones:

El equipo auditor procedió a aplicar una prueba de auditoria cuyo objetivo fue determinar si los controles establecidos permiten mitigar el riesgo de gestión RG-GPS-1, detectado por la dependencia.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

La prueba de auditoria consistió en la verificación y análisis del Proceso de Gestión de Productos y Servicios, de cara a las variables del diseño de controles, encontrando congruencia con lo determinado.

Teniendo en cuenta que el riesgo objeto de análisis corresponde a la tipología de Gestión, el alcance de la Oficina de Control Interno verificó que el control establecido y su diseño, sea coherente con el riesgo identificado; en este caso el control corresponde a los procedimientos del proceso en su totalidad, por lo cual la muestra corresponde a al Proceso de Gestión de Productos y Servicios, para su aplicación, utilización o implementación.

Se observó el criterio “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 4 / 3.2. Evaluación de riesgos / 3.2.2 Valoración de los controles., diseño de controles, Función Pública, “Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” versión 6 de noviembre de 2022.

Se realizó análisis para identificar la congruencia en la formulación del diseño de los controles con las actividades reales del control y la identificación correspondiente del control para este riesgo. Para el único riesgo y controles evaluados para el Proceso de Gestión de Productos y Servicios, se cumplió adecuadamente con esta premisa y hay correspondencia metodológica. No obstante, se observa que solo se identifica una única actividad clave o punto de riesgo, por lo que a juicio de esta auditoría existen otras actividades o puntos de riesgo que podrían considerarse atendiendo la caracterización del proceso.

No 1. OPORTUNIDAD DE MEJORA. ESTABLECER NUEVOS RIESGOS Y CONTROLES.

(OM) A partir de la Auditoría de Gestión al Proceso de Gestión de Productos y Servicios, se evidenció, mediante la revisión de los Riesgos y Controles establecidos en la Matriz de Riesgos Institucional, la necesidad de formular nuevos riesgos en dicho proceso atendiendo la identificación de otros puntos de riesgo o actividades cave de acuerdo a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Podrían darse cobertura a los aspectos relacionados con las ventas directas de productos y servicios, los avalúos comerciales, sin dejar de lado el plan de mercadeo y el acceso y disposición de información. Estos elementos podrían requerir un tratamiento diferenciado, con el objetivo de establecer nuevos controles para las diversas actividades que conforman el Proceso de Gestión de Productos y Servicios. Ahora, dado que no es del alcance de esta auditoría se registra esta oportunidad de mejora para que se realice esta identificación frente al proceso homólogo en la nueva cadena de valor, alineado con lo establecido en el documento Técnico Política y Metodología de Riesgos DIE-DT-07.

Para efectos de nuestro análisis, se consideró la Matriz de Riesgos Institucional sobre el Proceso de Gestión Catastral, Procedimiento Conservación Catastral. Vigencia IV Trimestre 2023 y II Trimestre de 2024. Periodo del Alcance de la auditoría.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Respuesta Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC:

“De manera proactiva desde la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC en el marco de la nueva Cadena de Valor, realiza durante el primer semestre de 2024 una revisión frente a los riesgos asociados y controles del proceso antes Gestión de Productos y Servicios – GPS ahora Relacionamento Estratégico – REES.

Los cambios que se surten desde el Mapa de Riesgos se relacionan con dos aspectos importantes:

- *GESTIÓN: Posibilidad de afectación económica y reputacional por deficiencia en la consecución de recursos debido al incumplimiento en la meta de recaudo programado: Cuyo producto asociado corresponde a la Estrategia Comercial y Plan de Mercadeo y cuya métrica en el indicador corresponde al Recaudo Ejecutado / Recaudo Programado *100%. Con cumplimiento a la fecha para la vigencia 2024. Alcanzando para corte del mes de noviembre un valor de \$13.587.537.567 (Conciliada con Tesorería) de los 10 mil millones propuestos para la presente anualidad. Que permitió la recuperación económica de la Unidad frente a su endeudamiento.*
- *CORRUPCIÓN: Posibilidad de recibir dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros en la entrega de productos por venta directa: Cuyos controles asociados son preventivos y cuyas actividades en el plan de tratamiento han permitido que no se materialice dicho riesgo.*

De igual forma y con corte al 20/12/2024 se ha realizado la actualización del Procedimiento Ventas de Productos y Servicios REES-PR-11 (que puede ser visualizado en PANDORA) generando los siguientes controles:

Controles de Procedimiento

a. El Director General, el Gerente de Gestión Corporativa – GGC, los responsables de los diferentes Procesos de la UAECD, el Subgerente de la Subgerencia de Gestión Jurídica, el Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC y/o el responsable o delegado de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC verifican las condiciones del negocio y realizan el análisis para verificar su viabilidad según sea las necesidades y naturaleza, tipo de producto o servicio, normatividad aplicable, capacidad operativa, misionalidad y funciones propias de la UAECD.

b. Los Gerentes de los Procesos encargados de elaborar los productos y/o servicios y/o el Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC revisa y valida que la oferta de servicios presentada se encuentre correctamente estructurada y cumpla con los requisitos exigidos por el cliente y las especificaciones técnicas del producto.

c. El Gerente de Gestión Jurídica, el responsable designado por la Subgerencia de Gestión Jurídica, el Subgerente Subgerencia de Contratación, el Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC y/o el responsable designado de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC elaboran y/o reciben, verifican y gestionan firmas del documento de formalización del acuerdo comercial, en los casos en los que el interesado o cliente remita el documento de formalización, la Subgerencia de Contratación

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

realiza la revisión de dicho documento de formalización conforme a la normatividad vigente, al tipo de tipo de cliente, teniendo en cuenta la oferta de servicios avalada por este.

d. El responsable designado de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano - GCAC y/o el responsable de los Procesos encargados de elaborar los productos y/o realiza seguimiento y control de lo pactado a través del plan de trabajo concertado con el cliente, condiciones, entregas, tiempos establecidos y/o balance financiero.

e. El funcionario y/o servidor delegado por la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC, el funcionario delegado por la Subgerencia de Contratación – SC, el Subgerente de Contratación, el Gerente de la Gerencia Jurídica y/o el Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC reciben y revisan el documento de liquidación y/o terminación del acuerdo comercial a satisfacción que permite validar si se ha cumplido en su totalidad las condiciones y términos pactados en el acuerdo comercial y se ha recibido a satisfacción los productos y/o servicios contratados.

Controles en instructivos:

a. El funcionario delegado de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC para la atención por venta directa y/o el funcionario de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC para la atención de cotizaciones recibe y verifica del cliente el comprobante de consignación de pago del producto (validando los datos del diligenciamiento) y revisa la entidad bancaria, el valor, fecha, número de cuenta y sello, este último en los casos en los que aplique. Si la venta se realizó a través de datafono, se revisa el valor y el número consecutivo de la transacción.

b. El funcionario delegado de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC para la atención por venta directa y/o funcionario de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC para la atención de cotizaciones recibe y revisa de la dependencia generadora que el producto cumpla con las especificaciones necesarias para la entrega al cliente, de esta forma se asegura que contenga las características dadas por este y que su presentación esté en óptimas condiciones de calidad para su entrega (legible, accesible en caso medios magnéticos, sin deterioro, entre otras).

c. El funcionario delegado de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC para la atención por venta directa y/o el funcionario delegado de la Subgerencia Administrativa y Financiera – SAF recibe el comprobante de pago del valor correspondiente y verifica que la consignación realizada por el cliente cumpla con el valor establecido en la oferta de servicios y/o solicitud de producto y/o servicio, que se realice en la cuenta y medios de pago establecidos por la UAECD, que tenga los sellos de la entidad financiera (en casos específicos) y la validación del ingreso del pago en cuenta bancaria de la Unidad.

d. El funcionario delegado de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano – GCAC para la generación de factura revisa las facturas y la consignación verificando que la fecha del timbre del banco corresponda a la fecha de la factura, que la cuenta bancaria esté correcta, el valor, que el número de cédula de la solicitud corresponda al número de cédula digitado en la factura, esto se realiza en el módulo



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

de facturación- Reportes: Estado-Producto – cliente. En caso de presentarse algún tipo de inconsistencia, gestiona los ajustes que sean pertinentes.

En consecuencia, no se acepta el hallazgo dado que se ha generado la subsanación de la oportunidad de mejora propuesta por Control Interno frente a los controles adicionales, que pueden ser constatados desde el aplicativo PANDORA.”

Decisión Oficina de Control Interno OCI:

Conforme a lo discutido en el taller o mesa de trabajo llevada a cabo el 26 -12 – 2024, entre el equipo auditor de la OCI y la Unidad Auditada la GCAC, en torno al presente hallazgo, establecido como Oportunidad de Mejora y con base en las Observaciones hechas a los hallazgos formulados en el informe Preliminar por la GCAC en fecha 23-12-2024, mediante correo remitido a la OCI, se mantiene para este hallazgo, la Oportunidad de Mejora, no obstante los avances ya logrados, mediante la adición de controles, con el objeto que se sigan estableciendo acciones que permitan establecer nuevos Riesgos y sus Controles correspondientes a las diferentes actividades que contempla el Proceso de Relacionamiento Estratégico, antes de Gestión de Productos y Servicios.

6.1.2 Riesgos de Corrupción:

Tabla No 2. Evaluación Mapa de Riesgos de Corrupción II Semestre 2023 y I Semestre 2024.

OBJETIVO	RIESGOS	CAUSAS	CONTROLES
Gestionar los productos y servicios del portafolio para cumplir la meta de ingresos de la Unidad y satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes	RC-GPS-1. Posibilidad de recibir dadas o beneficios a nombre propio o de terceros por el incumplimiento en la gestión de los contratos (seguimiento y facturación).	RC-GPS-1 No identificar, ni declarar un conflicto de interés oportunamente. Posible falta de transparencia e integridad del funcionario" por debilidades en los controles.	RC-GPS-1 *El(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano realiza las revisiones, verificaciones, hace sugerencias recomendaciones analizando la matriz DOFA definida por el Equipo Comercial, y expuesta por el Líder del Procedimiento mediante las reuniones que sean necesarias con todos los participantes de la elaboración del documento. Cuando se encuentre conforme por parte del(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano el análisis DOFA presentado, se da por parte de este su aprobación. *Se coordina por parte del Profesional Especializado - Líder del Procedimiento la mesa de trabajo con el fin de proceder con la revisión del Plan de Mercadeo propuesto. En esta mesa se realiza la verificación de las estrategias y acciones que cumplan con las necesidades de la UAECD para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados, se verifican los responsables por cada actividad, tiempos e indicadores propuestos, se generan las observaciones y se aprueba el documento. *El Profesional Especializado - Líder del Procedimiento realiza de forma mensual el seguimiento a la ejecución del Plan de Mercadeo con el fin de generar las alertas necesarias al equipo sobre los incumplimientos presentados con el fin de tomar las

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

OBJETIVO	RIESGOS	CAUSAS	CONTROLES
			acciones pertinentes para la gestión de las actividades. Se remite correo electrónico a los responsables de cada una como al Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano, informando sobre las actividades incumplidas y los avances. *El(la) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano recibe las alertas por parte del Profesional Especializado - Líder del Procedimiento y revisa mensualmente la ejecución de las actividades del Plan de Mercadeo. Se toman medidas o nuevas estrategias para el cumplimiento de los nuevos objetivos propuestos. * * *

Fuente: Mapa de Riesgos de Corrupción. II Semestre 2023. Proceso Gestión Productos y Servicios.

OBSERVACIONES OCI:

Evaluados el Riesgo de Corrupción, señalado en el Mapa de Riesgos de Corrupción del segundo semestre de 2023 y los del primer semestre de 2024, se evidenció a fecha de este informe de auditoría, el cumplimiento de las metas programadas.

De la revisión del “*Mapa de Corrupción*”, cabe resaltar lo consignado en el referido mapa, el cual cita, un (1) solo riesgo inherente “Alto” y define cuáles serían las “*Actividades Programadas*” de mitigación del riesgo:

1. Realizar el seguimiento mensual al estado de los contratos suscritos
2. Seguimiento mensual al flujo de la facturación y el recaudo.

Aun cuando en la descripción del Riesgo de Corrupción, se está considerando únicamente lo relacionado con el seguimiento a los contratos interadministrativos y a los aspectos de facturación de ventas y servicios, en los Controles, si se está teniendo en cuenta lo relacionado con el Plan de Mercadeo.

El Profesional Especializado Líder de Procedimiento de la GCAC, responsable de ejecutar las actividades de mitigación del riesgo, tiene como fecha límite de implementación y cumplimiento el 31/12/2024.

6.1.3. Riesgos de Seguridad de la Información.

Criterios:

- Para la identificación de riesgos de seguridad de la información es necesario identificar los activos de información del proceso.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Se podrán identificar los siguientes tres (3) riesgos inherentes de seguridad de la información (Pérdida de la confidencialidad, pérdida de la integridad, pérdida de la disponibilidad)
- Para cada riesgo se deben asociar el grupo de activos, o activos específicos del proceso, y analizar las posibles amenazas y vulnerabilidades que podrían causar su materialización

Situaciones evidenciadas:

En desarrollo de la auditoría al proceso Gestión Productos y Servicios y para atención a la solicitud de información referente a los Riesgos de Seguridad de la Información, nos fue suministrado el acceso al repositorio que contiene las matrices AI_IGA_GCAC-2023 y AI_IIP_GCAC_2023, que registran los activos del proceso y se encuentran ubicadas en el enlace a continuación:

<https://catastrobogotacol.sharepoint.com/sites/GerenciaTecnologica-GOBIERNODIGITAL/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FGerenciaTecnologica%2DGOBIERNODIGITAL%2FShared%20Documents%2FGOBIERNO%20DIGITAL%2FGobierno%20Digital%2F3%2E%20SegInf%2F3%2E3%20Doc%5FOper%2FActivos%2F2023%2F7%5FGPS&p=true&ct=1733751772743&or=OWA%2DNT%2DMail&cid=22aa7b61%2D0f8f%2Dd210%2De73a%2D71fe55d861fb&ga=1>

Revisada la matriz AI_IPP_GCAC-2023 (instrumento de información pública) que contiene información asociada a la Tabla de Retención Documental del proceso, se evidenciaron los siguientes activos de información.

Tabla No 3. Matriz Instrumentos de Información Pública - GCAC

Categoría de Información	Activo de información	Definición
ACTAS	Actas de reunión	Documento en el que se relaciona lo sucedido, tratado o acordado en una mesa de trabajo o reunión
INFORMES	Informes a organismos de control / Informes entes de control y vigilancia	Contiene: Informes a organismos de control Documento que contiene los informes de las actuaciones del proceso y que son solicitados por los organismos de control Informes entes de control y vigilancia Informes presentados a los entes de control y vigilancia
INFORMES	Informes gestión / De seguimiento	Contiene: Informes de gestión: Informes en el que se plasma la gestión del proceso GPS en que se evidencia el cumplimiento de las metas y planes de la vigencia / Informes de seguimiento: Documento que reporta el avance y estado de las actividades y metas del proceso



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Categoría de Información	Activo de información	Definición
INFORMES	Informes seguimiento supervisión contratos convenios institucionales de y/o	Documento que reporta el avance y cumplimiento de un contrato o convenio suscrito entre la entidad y la UAECD y está a cargo del proceso
PRODUCTOS Y SERVICIOS	Venta Directa de Productos y Servicios	Corresponde a la venta de productos y servicios que ofrece la unidad en el portafolio.
PRODUCTOS Y SERVICIOS	Venta, Ejecución, Seguimiento de Bienes y Servicios a través de contratos	Comprende las interacciones de la UAECD con otras entidades u organismos para la adquisición de productos y servicios requeridos. Gestiona la provisión productos y servicios y verifica el cumplimiento de las obligaciones pactadas.
PRODUCTOS Y SERVICIOS	Mercadeo de Productos y Servicios	Gestión comercial para retener, fidelizar a los clientes e introducir nuevos productos.
PRODUCTOS Y SERVICIOS	Acceso de Información	Corresponde a la atención de las solicitudes de información realizadas por entidades en contexto de la colaboración armónica entre entidades para realización de sus fines.

Fuente: Matriz AI_IIP_GCAC_2023

De igual manera, revisada la matriz AI_IGA_GCAC-2023 (inventario general de activos) que contiene información asociada a la Tabla de Retención Documental del proceso, se evidenciaron los siguientes activos de información

Tabla No 4. Matriz Inventario General de Archivos – GCAC

Nombre del Activo	Descripción del Activo	Tipo de Activo
Plataforma Tienda Virtual	Servicio donde se pone a disposición de los clientes de la UAECD una serie de productos para compra. https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/tienda-virtual/	Servicio
Archivo de Gestión de GCAC	Archivo físico donde se almacena documentos de la GCAC	Instalaciones



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Nombre del Activo	Descripción del Activo	Tipo de Activo
Correo Electrónico -	Medio de comunicación de la GCAC tienda virtualuaecd@catastrobogota.gov.co, cuentasext@catastrobotoga.gov.co CORREOS DE FUNCIONARIOS	Servicio
Sí capital - Módulo de Facturación	Sistema de información. Herramienta para sistematizar la gestión administrativa y financiera de la Alcaldías y sus entidades	Software
File Server GCAC	Espacio del File Server de la Unidad designado para GCAC. Se disponen documentos de gestión de la GCAC, reportes, se ingresa con permisos. File Server\GCAU	Servicio
Equipos de Escritorio	Equipos de escritorio utilizados por los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano	Hardware
Personal de la GCAC	Gerente Comercial - Conocimiento, experiencia en la planeación y direccionamiento de las funciones de la Gerencia Profesionales de la GCAC- Conocimiento y experiencia en servicio al usuario y mercadeo Técnico de la GCAC - Habilidades y destrezas en la atención de usuarios en temas gestión de productos ofrecidos en la entidad Auxiliares de la GCAC- Habilidades en labores operativas para la atención de los ciudadanos	Recurso Humano
CRM: Gestión Comercial	Es la solución de gestión de las relaciones con clientes que permite centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre la Entidad y sus clientes, recopilando toda la información de las gestiones comerciales manteniendo un histórico.	Software

Fuente: Matriz AI_IGA_GCAC_2023

Las tablas de activos de información del proceso para el alcance establecido en la auditoría corresponden a las que se rotulan como vigencia 2023, no obstante, es necesario precisar que, de acuerdo a lo manifestado por el Oficial de Seguridad de la Información, las matrices IGA e IPP fueron objeto de revisión y actualización durante el segundo semestre de 2024 y se tomaron como base para la proyección de la matriz de riesgos de seguridad para la vigencia 2025.

La matriz de riesgos del proceso Gestión de Productos y Servicios se generó a partir de los activos de información IGA e IPP y para el alcance de la presente auditoría en lo que corresponde a los trimestres III y IV de la anualidad 2023, presentan 8 riesgos de seguridad, cinco de ellos (riesgos 2, 3, 4, 7 y 8) con riesgo inherente Moderado y tres (riesgos 1, 5 y 6) clasificados como Alto. Después de la aplicación de los controles, seis riesgos (2, 3, 4, 5, 7 y 8), obtienen una calificación de Bajo en el riesgo residual y los

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

riesgos 1 y 6 quedan con una calificación de Moderado, lo que de acuerdo a la metodología para el tratamiento del riesgo obliga al establecimiento de un Plan de Tratamiento o Manejo de Riesgos – PMR.

En la matriz correspondiente al trimestre III, se reportó la materialización de riesgos por el evento presentado en la PCA (presentado en el primer semestre de 2023), lo que generó la variación e incremento en la cantidad de riesgos contemplados para este trimestre al aumentarse de dos riesgos establecidos para el segundo trimestre frente a los ocho riesgos establecidos a partir del tercer trimestre de 2023.

En lo que refiere a la vigencia 2024 en los trimestres I y II, se registran ocho riesgos de los cuales los riesgos (2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8) presentan una calificación de Moderado en el Riesgo Inherente y tan solo el riesgo 1 registra calificación de Alto, ahora, después de la aplicación de controles, tan solo este último presenta una calificación de Moderado en el riesgo residual y, en consecuencia, requiere actividades de mitigación o el establecimiento de un plan de manejo de riesgos PMR. El seguimiento de los trimestres I y II de 2024, no reporta la materialización de ninguno de los riesgos y evidencia el cumplimiento de las actividades del PMR de las cuales se cuenta con los soportes respectivos en el repositorio.

Revisado el Informe de Seguimiento Riesgos de Seguridad Digital, generado por el Oficial de Seguridad de la Información, para los trimestres I y II de la vigencia 2024, conforme lo establecido en el procedimiento DIE-PR-05 versión 4, se evidenció que: “1. Las actividades desarrolladas y las evidencias reportadas están conforme a las actividades programadas por el proceso” y “2. El reporte de seguimiento de riesgos de seguridad de la información/digital se realizó en los tiempos estipulados en la metodología de riesgos”.

CRM – Catastro Connect.

Es la solución de gestión de las relaciones con clientes que permite centralizar en una única Base de Datos todas las interacciones entre la Entidad y sus clientes, recopilando la información de las gestiones comerciales. Se encuentra configurada sobre Apex de Oracle y no constituye propiamente un software especializado de CRM.

El proceso Gestión de Productos y Servicios incluyó en su matriz IGA el CRM y en consecuencia, incluyo en la matriz de seguridad de la información, dos riesgos asociados al CRM (riesgos 7 y 8), el primero asociado a la pérdida de Confidencialidad e Integridad y el segundo para la pérdida de Disponibilidad.

La valoración de estos dos riesgos arrojó un resultado de Moderado en el riesgo inherente, y mediante el desarrollo y aplicación de los controles establecidos en la matriz, se obtiene una valoración de Bajo en el riesgo residual. Lo anterior, de acuerdo al apetito de riesgo de la Unidad arroja que este riesgo se acepta, es decir que no requiere Plan de Manejo de Riesgo obligatorio, no obstante, se precisa que la Unidad en desarrollo de su Plan_Seguridad_Privacidad_Informacion_2024 tiene establecido el revisar el cumplimiento de los controles de la Norma ISO 27001:2013



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Conclusiones:

El proceso Gestión de Productos y Servicios cumple con lo dispuesto en el procedimiento DIE-PR-05 versión 4 de la Unidad, desarrollado con base en la Guía para Administración del Riesgo y el Diseño de Controles emitida por el DAFP.

- El proceso Gestión de Productos y Servicios gestionó las matrices de activos del proceso y con base en ellas desarrollo la matriz de riesgos de seguridad asociada al proceso.
- El proceso monitorea los riesgos y remite oportunamente al Oficial de Seguridad e la Información la matriz actualizada con el seguimiento realizado, informando respecto de la materialización de riesgos y el desarrollo o ejecución de las actividades establecidas para el tratamiento de riesgos, aportando los soportes o evidencias correspondientes.
- En el primer semestre de 2023, se materializaron riesgos asociados a la contingencia presentada en la PCA de la Unidad, situación que se reportó en el informe del tercer trimestre de 2023, y que de acuerdo con la metodología, condujo a la revisión y replanteamiento de los riesgos, generando el aumento de los riesgos contemplados y monitoreados por el proceso
- Para la vigencia 2024 y en lo que corresponde al alcance de esta auditoría, no se registraron nuevas materializaciones de riesgos
- En el segundo semestre de 2024, fueron revisadas las matrices de activos de información del proceso y, consecuencia de lo anterior, proyectada la nueva matriz de riesgos de seguridad de la información del proceso que entrará en vigencia en el 2025

6.1.4. Puntos de Control establecidos para los riesgos asociados al Proceso de Gestión de Productos y Servicios. Periodo julio 01 de 2023 a junio 30 de 2024.

Se evaluaron y se analizaron los controles establecidos en los Procedimientos, los cuales tuvieron clara incidencia en las actividades llevadas a cabo por los equipos de trabajo de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano, durante la vigencia del alcance de la auditoría ya mencionado.

Por tanto, se demandó de un análisis del resultado de la evaluación del diseño del control, si se cumplió con los criterios de responsabilidad, periodicidad, propósito, procedimiento, desviaciones y evidencias del control y cuya síntesis se expresa en la tabla que a continuación se expone:

Tabla No 5. Puntos de Control Procedimientos asociados Proceso Gestión de Productos y Servicios.

CONTROL	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
1. Procedimiento: Ventas Directas de Productos y Servicios: GPS-PR-02 versión 4. 2024-04-19 Actividad 5: Recibir y revisar la solicitud del producto y/o servicio junto con la		

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

CONTROL	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
consignación o Boucher de pago del producto. © Se establece como actividad de control. Actividad 11: Recibir y/o revisar de la dependencia creadora que el producto cumpla con las especificaciones. © Se identifica como actividad de control. Actividad 15: Revisar las facturas del día, de la Planoteca y la Tienda Catastral. © Se establece como actividad de control. 2. Procedimiento: Ventas de Productos y Servicios a través de Contratos Interadministrativos. GPS-PR-03 Versión 3. 2024-04-25. Actividad 2: Revisar la viabilidad del negocio. @Esta actividad se establece como punto de control. Actividad 6: Revisar los requisitos exigidos por la Entidad Contratante. @Esta actividad se establece como punto de control. Actividad 9: Revisar la Oferta o propuesta, de servicios definitiva. @Esta actividad se establece como punto de control. Actividad 19: Revisar la Minuta. @Esta actividad se establece como punto de control. Actividad 23: Recibir y revisar el Contrato. @Esta actividad se establece como punto de control. Actividad 35: Realizar seguimiento para asegurar la ejecución exitosa del Contrato.	SI	Se pudo evidenciar en la etapa de Planeación de la Auditoría con el diligenciamiento del Formato instrumentos de Auditoría, en sus numerales 2.3 “Análisis de Riesgos” y 3.1 “Prueba de Recorrido”, que forman parte de los papeles de trabajo de la auditoría, sobre los puntos de control establecidos en los Procedimientos asociados al Proceso de Gestión de Productos y Servicios, vigentes durante el periodo del alcance de la auditoría del 01 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024, entre los citados en la columna de Control; que se cumplió “parcialmente” con lo establecido en dichos procedimientos, toda vez que al desarrollar estas actividades, que llevan implícitas estos controles, que existe un formato o matriz de control de calidad en Excel, que diligencia el funcionario encargado del control de calidad, referido únicamente a los Controles establecidos en la Matriz de Riesgos institucional, más no específicamente orientado hacia los Puntos de Control fijados o estandarizados en cada uno de los Procedimientos citados. Es decir, que hay Eficacia a este respecto, sin embargo, para medir la Eficiencia, en el seguimiento a los puntos de control, mediante un instrumento, que haga referencia o seguimiento específico a estos.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

CONTROL	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
@Esta actividad se establece como punto de control. Actividad 41: Realizar seguimiento al recaudo de Contratos. @Esta actividad se establece como punto de control. 3. Procedimiento: Acceso y Disposición de Información. GPS-PR-04 Versión 3. 2024-04-19. Actividad 4: Verificar los documentos. © Se establece como actividad de control. Actividad 6: Revisar la documentación. © Se establece como actividad de control. Actividad 15: Verificar si la información ya fue entregada. @Actividad de control. Actividad 18: Verificar la competencia y pertinencia de la entrega de la información. @ Se establece como actividad de control. Actividad 22: Verificar que la información recibida cumpla con las especificaciones. @ Se establece como actividad de control. 4. Procedimiento: Elaboración, Ejecución y Evaluación del Plan de Mercadeo. GPS-PR-06 Versión 3. 2024-04-19. Actividad 2: Revisar y aprobar análisis DOFA. @ Se establece como actividad de control. Actividad 7: Revisar y aprobar el Plan de Mercadeo.		



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

CONTROL	EFFECTIVO SI/NO	OBSERVACIONES OCI
@ Se establece como actividad de control. Actividad 10: Revisar el cumplimiento al Plan de Mercadeo. @ Se establece como actividad de control. 5. Procedimiento: Actualización del Catálogo y Portafolio de Productos y Servicios de la UAECD. GPS-PR-07. Versión 1. 2024-04-19 Actividad 4: Verificar los cambios realizados. @ Se establece como actividad de control. Actividad 6: Revisar y aprobar la actualización al portafolio de productos y servicios. @ Se establece como actividad de control. Actividad 9: Revisar la solicitud a la oficina de comunicaciones. @ Se establece como actividad de control. Registros: Reportes. Matriz Controles Riesgos. Formatos.		

Fuente: Pandora-SGI. Elaboración Auditoría OCI.

Situación Evidenciada:

De otra parte y en relación con el seguimiento a los “CONTROLES”, establecidos en el Mapa de Riesgos Institucional, para el II Trimestre de 2024, se observó una situación curiosa y es la relacionada con el Seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción, donde al Riesgo identificado como “*Posibilidad de recibir dadivas o beneficios a nombre propio o de terceros por el incumplimiento en la gestión de los contratos (seguimiento y facturación)*”, los cuatro (4) Controles, están referidos a: Revisar y aprobar el análisis DOFA, Revisar y Aprobar el Plan de Mercadeo, Realizar el seguimiento al Plan de Mercadeo y Revisar el cumplimiento del Plan de Mercadeo. Los anteriores “Controles”, no tienen nada que ver con la





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

“descripción” del riesgo, referida únicamente a los Contratos, ni con facturación, que corresponde a Ventas de Productos y Servicios.

A continuación, en la imagen que se inserta, se da cuenta de la situación descrita.

Imagen No: 1. Seguimiento Matriz de Riesgos de Corrupción II Trimestre 2024. Controles.

Inicio | Microsoft 365

Correo: Walter Hember Alvarez

MR2024 - OneDrive

07_GPS_Seg_MR_ITrim_2024-Fil

https://catastrobogota-col-my.sharepoint.com/:x/r/personal/yavellaneda_catastrobogota_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourceidoc=%7BFE6A27F5-1799-4809-B047-E705EF225FDE%7D&fi...

Facebook - Inicia se... walterhembert@ya... Walter Alvarez Adobe Acrobat Contáctanos aquí All Bookmarks

07_GPS_Seg_MR_ITrim_2024-FINAL-09042024

Buscar herramientas, ayuda y mucho más (Alt + Q)

Archivo Inicio Insertar Compartir Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda Dibujo

Comentarios Ponerse al día Visualización Compartir

Desahcer Portapapeles Fuente Alineación Número Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar Complementos

A21 CONTROLES

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					EVALUACIÓN DEL DISEÑO										VALORACIÓN DE LA EJECUCIÓN	
RIESGO: Posibilidad de recibir dadas o beneficios a nombre propio o de terceros por el incumplimiento en la gestión de los contratos (seguimiento y facturación)																
CONTROLES																
DESCRIPCION DEL CONTROL																
1. Responsable																
2. Periodicidad																
3. Propósito																
4. Como se realiza la actividad de control																
5. Que pasa con las observaciones o diferencias																
6. Evidencia de la Ejecución del Control																
VALORACIÓN DEL DISEÑO																
FUERTE: El control se ejecuta de manera consistente por parte del responsable.																
MODERADO: El control se ejecuta de manera inconsistente por parte del responsable.																
DEBIL: El control no se ejecuta de manera consistente por parte del responsable.																
11	No	NOMBRE DEL CONTROL	RESPONSABLE DEL CONTROL	TIPO DE CONTROL	DOCUMENTO O PROCEDIMIENTO QUE CONTIENE EL CONTROL	La descripción debe incorporar los criterios de evaluación del control:	Causa asociada	¿Quién es responsable asignado a la ejecución del control?	¿El responsable tiene la autoridad y capacidad asignada de funciones en la ejecución del control?	¿La oportunidad en que se ejecuta el control ayuda a prevenir la realización del riesgo o a detectar la materialización del riesgo de manera oportuna?	¿Son acciones que se desarrollan en el control realmente basadas por el poder preventivo o detectivo las cuales que pueden ser origen del riesgo, ejemplo Verificar, Validar, Comparar, Formular, Revisar, etc?	¿La fuente de información que se utiliza en el desarrollo del control es información confiable que permite mitigar el riesgo?	¿Son observaciones, desviaciones o diferencias identificadas como resultado de la ejecución del control sus investigadas y resultados de manera oportuna?	¿Se dejó evidencia o rastro de la ejecución del control, que permita a cualquier persona con la evidencia, llegar a la misma conclusión?	VALORACIÓN DEL DISEÑO	
12	1	Revisar y aprobar el análisis SOCA	Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano	PREVENTIVO	Acta de reunión, listado de asistencia y SOCA revisada y aprobada	El(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano revisa los documentos, verificaciones, hace sugerencias recomendaciones analizando la matriz SOCA definida por el Equipo Comercial, y requiere por el líder del Procedimiento mediante los reuniones que sean necesarias con todos los participantes de la elaboración del documento. Cuando se encuentre conforme por parte del(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano el análisis SOCA presentado, se da por parte de este su aprobación.	Diagnostico adecuado para elaborar el plan estratégico del negocio	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	100	FUERTE
13	2	Revisar y aprobar el Plan de Mercado	Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano, y Equipo Comercial de Gerentes de Dependencias Misionales, Proceso asignados de dependencias generadoras de productos.	CORRECTIVO	Plan de Mercado aprobado para la siguiente vigencia, acta de reunión y listado de asistencia	El(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano revisa los documentos, verificaciones, hace sugerencias recomendaciones analizando la matriz SOCA definida por el Equipo Comercial, y requiere por el líder del Procedimiento mediante los reuniones que sean necesarias con todos los participantes de la elaboración del documento. Cuando se encuentre conforme por parte del(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano el análisis SOCA presentado, se da por parte de este su aprobación.	Asignar una guía clara de los acciones y estrategias para alcanzar los objetivos de mercado y mantener una verificación completa respecto al mercado	Asignado	Adecuado	Oportuna	Prevenir	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	100	FUERTE
14	3	Realizar el seguimiento al Plan de Mercado	Profesional Especializado Líder del Procedimiento	DETECTIVO	Seguimiento a la ejecución del Plan de Mercado y correo electrónico institucional	El(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano revisa los documentos, verificaciones, hace sugerencias recomendaciones analizando la matriz SOCA definida por el Equipo Comercial, y requiere por el líder del Procedimiento mediante los reuniones que sean necesarias con todos los participantes de la elaboración del documento. Cuando se encuentre conforme por parte del(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano el análisis SOCA presentado, se da por parte de este su aprobación.	Ignorar el control y realizar el seguimiento al plan de mercado con el fin de cumplir con los objetivos propuestos	Asignado	Adecuado	Oportuna	Detectar	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	95	MODERADO
15	4	Revisar el cumplimiento al Plan de Mercado	Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano	CORRECTIVO	Informe de Seguimiento y correo electrónico institucional	El(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano revisa los documentos, verificaciones, hace sugerencias recomendaciones analizando la matriz SOCA definida por el Equipo Comercial, y requiere por el líder del Procedimiento mediante los reuniones que sean necesarias con todos los participantes de la elaboración del documento. Cuando se encuentre conforme por parte del(a) Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano el análisis SOCA presentado, se da por parte de este su aprobación.	Realizar el cumplimiento del plan de mercado con el fin de alcanzar los objetivos propuestos	Asignado	Adecuado	Oportuna	Detectar	Confiable	Se investigan y resuelven oportunamente	Completa	95	MODERADO
16	5														0	
17	6														0	

Contexto MR_Ges_Seg_Fis Árbol_GF MR_Corr1 Árbol_Corr MR_Corr2 MR_Corr3 Amenazas_SI Vulnerabilidades_SI Controles_SI

Recomendación sobre Controles y seguimiento puntos de control

A partir de la Auditoría de Gestión al Proceso de Gestión de Productos y Servicios, se pudo evidenciar en lo relacionado con la verificación del seguimiento a los “puntos de control” (@), citados en los procedimientos asociados al Proceso de Gestión de Productos y Servicios, vigentes durante el periodo del alcance de la Auditoría, que si bien están marcados o distinguidos con una @, en algunas de las actividades relacionadas en los procedimientos en cuestión, de manera correspondiente con la oportunidad de mejora anterior estos podrían revisarse junto con la nueva identificación de riesgos

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

priorizando aquellos críticos que minimicen las zonas inherentes de los riesgos por identificar. Considerar en cada uno de estos controles la estructura establecida en la guía de administración de riesgos del DAFF identificando el responsable de ejecutar el control, la acción que se determina mediante verbos que indican la acción que deben realizar como parte del control y complemento que corresponde a los detalles que permiten identificar claramente el objeto del control, así como los atributos informativos (documentación, frecuencia y evidencia).

Para efectos de nuestro análisis, se consideró la Matriz de Riesgos Institucional sobre el Proceso de Gestión Catastral, Procedimiento Conservación Catastral. Vigencia IV Trimestre 2023 y II Trimestre de 2024. Periodo del Alcance de la auditoría.

6.2 Verificar el cumplimiento de las disposiciones normativas en materia de Contratos Interadministrativos, objeto de revisión de la presente auditoria, durante el periodo del alcance vigencia julio 01 de 2023 a junio 30 de 2024.

Criterios:

“Procedimiento de Venta de Productos y Servicios, a través de Contratos Interadministrativos”.
Código: GPS-PR-03.

Normas de contratación estatal (Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007) y sus decretos reglamentarios. La justificación de la contratación directa, incluida en el acto administrativo, se basa en el numeral 4 literal c) del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, que permite la celebración de contratos interadministrativos entre entidades públicas.

La modalidad de contratación y el objeto contractual están alineados con los principios de la función administrativa establecidos en la Constitución y la Ley 489 de 1998 (moralidad, eficacia, economía, transparencia).

Situación evidenciada:

Se analizó la situación contractual, presentada como muestra de la auditoria para los siguientes contratos:

- Contrato Interadministrativo 327 de 2023, suscrito entre la UAECD y la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.
- Contrato 5151955 de 2023, suscrito entre la UAECD y el Fondo Financiero Distrital de Salud.
- Contrato Interadministrativo 139 de 2024, suscrito entre la UAECD y la empresa METRO de Bogotá S.A.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Análisis de informes:

La Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano envía a las entidades contratantes informes de seguimiento a los contratos en ejecución, los cuales, ha puesto a disposición de la OCI para su revisión y análisis, dentro de lo que se encontró de manera general lo siguiente.

Los informes presentan una estructura homogénea, lo que facilita su análisis y seguimiento. Todos los documentos inician con datos básicos del contrato, como el número del contrato, las entidades contratante y contratista, la fecha de suscripción y los plazos de ejecución. Además, se identifica claramente el coordinador del contrato y los responsables de la elaboración y revisión del informe. Esta estructura inicial proporciona un marco de referencia claro y consistente para entender los aspectos fundamentales de cada contrato.

En cada caso, los informes explicitan que su propósito es presentar un estado de avance de las actividades realizadas, así como el cumplimiento de los objetivos establecidos en el contrato. Por ejemplo, en el informe del contrato 1526-2022, se detalla el progreso en la entrega de avalúos y se menciona la necesidad de ajustes técnicos para mejorar la eficacia de los resultados.

Los documentos detallan el estado financiero del contrato, desglosando el valor total, montos facturados, pagos realizados y saldos pendientes. Este enfoque permite identificar claramente las áreas donde puede haber retrasos financieros o inconsistencias en la ejecución presupuestal. Por ejemplo, en el contrato 327-2023, se señala que, aunque el 43% del valor total fue facturado, aún persisten montos significativos en revisión.

Los informes incluyen listados de productos entregados y aprobados, así como aquellos en estado de revisión o pendientes de facturación. Esta práctica refuerza la trazabilidad y facilita la verificación. Por ejemplo, en el contrato 1548-2018, se detalla que varios avalúos permanecen en revisión técnica, lo que afecta la percepción de cumplimiento y puede retrasar los procesos de facturación.

En algunos informes se incluyen observaciones sobre áreas de mejora y sugerencias específicas para optimizar la ejecución de los contratos. Estas recomendaciones suelen enfocarse en fortalecer la supervisión técnica, agilizar los tiempos de aprobación y garantizar una mayor eficiencia en la gestión financiera.

Conclusión:

Los contratos interadministrativos citados anteriormente, cumplen en su generalidad con los requisitos legales y normativos aplicables en Colombia. Su objeto, valor, plazos y justificación están alineados con los principios de transparencia, eficiencia y eficacia en la gestión pública.

Nota: Para Contratos y Convenios de Catastro Multipropósito fue desarrollada en 2024 la Auditoría de Gestión a los Contratos y/o Convenios suscritos por la UAECD, para la prestación del servicio de Gestor u Operador Catastral.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

6.3 Verificar el cumplimiento del Procedimiento Ventas Directas de Productos y Servicios, objeto de la presente auditoria, durante el periodo del alcance vigencia julio 01 de 2023 a junio 30 de 2024.

Criterio:
“Procedimiento Ventas Directas de Productos y Servicios”. Código GPS-PR-02.
Actividad 13: “Entregar el producto al cliente y solicitar al cliente firma de recibo a satisfacción.”

Situación evidenciada:

Se analizó y se efectuó u comparativo de los documentos producidos por la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC, correspondientes al Segundo Semestre de 2023 y al del Primer Semestre de 2024, denominados “Informe de Sondeo de Satisfacción GCAC –SPAC”, allí como se evidencia en las imágenes que a continuación se insertan, se expone en tablas la consolidación de las respuestas por grupo o canal de atención, su calificación, porcentaje (%) de satisfacción por canal y su Índice de Satisfacción Ponderado.

De otra parte y como resultado del análisis de la GCAC, se presenta en el documento las Recomendaciones de Mejora, describiendo la situación, el responsable asignado para la implementación de la mejora, las acciones propuestas y su estado.

Imagen No 2. Índice Satisfacción II Semestre 2023 y I Semestre de 2024.

“...EN UNA ESCALA DE 1 A 10 DONDE 1 ES NADA SATISFECHO Y 10 TOTALMENTE SATISFECHO QUE TAN SATISFECHO ESTA USTED EN GENERAL CON LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL (UAECD), TENGA EN CUENTA TODOS LOS CONTACTOS QUE HA TENIDO CON LA ENTIDAD...”

Por último, se precisa que los datos presentados para el indicador y los demás componentes del sondeo de satisfacción corresponden a las 8875 respuestas capturados entre el 01/07/2023 hasta el 15/12/2023.

A continuación, se presentan los datos agrupados por canal de atención y su participación acumulada en el índice de satisfacción general. Se resalta la partición del grupo “canales virtuales” (Catastro en línea CEL, tienda virtual y orientación virtual) los cuales representan el 51,21% del total de los datos capturados en el sondeo.

Tabla 1. Índice de satisfacción general

Índice de satisfacción general					
Grupos	Cantidad de respuestas	Calificación promedio sobre 10	% Satisfacción promedio sobre 100	% Participación por canal	Índice satisfacción Ponderado
Presencial	344	8,70	87,03	3,88	3,37
Canales virtuales	4545	8,25	82,51	51,21	42,25
Canal telefónico	3701	7,99	79,85	41,70	33,30
Productos y servicios	257	8,95	89,53	2,90	2,59
Comunidades	28	8,89	88,93	0,32	0,28
Índice de satisfacción					81,80

Canal virtual: CEL, tienda virtual, orientación virtual
Canal telefónico: chat, call center
Productos y servicios: Contratos y convenios, tienda catastral, planoteca

De conformidad con el indicador de satisfacción previsto para el año 2023, se indica que la meta de satisfacción general es del 85%, encontrándonos 3,2% por debajo como se puede evidenciar en la ilustración 1.

Por último, se precisa que los datos presentados para el indicador y los demás componentes del sondeo de satisfacción corresponden a las 10.335 respuestas capturadas entre el 01/01/2024 hasta el 25/06/2024.

A continuación, se presentan los datos por canal de atención y su participación acumulada en el índice de satisfacción general.

Tabla 1. Índice de satisfacción general

Canales o Servicios	Cantidad de respuestas	Calificación promedio sobre 10	% Satisfacción promedio sobre 100	% Participación por canal	Índice satisfacción Ponderado
Presencial	28	9,071	90,71	0,27%	0,25
Tienda Catastral	-	0	0	0,00%	0,00
Planoteca	-	0	0	0,00%	0,00
Actividades participación	11	8,182	81,82	0,11%	0,09
Contratos y convenios	-	0	0	0,00%	0,00
Call Center	2.528	8,497	84,97	24,46%	20,78
Orientación virtual	275	9,105	91,05	2,66%	2,42
CHAT	1.917	7,123	71,23	18,55%	13,21
CEL	5.359	8,274	82,74	51,85%	42,90
Tienda Virtual	217	6,323	63,23	2,10%	1,33
	10.335				80,98

A continuación, se ilustra el índice de Satisfacción por Canal de Atención.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Imagen No 3. Índice de Satisfacción II Semestre de 2023 y I Semestre de 2024.

Tabla 2. Índice de satisfacción general detallado por canal de atención

Índice de satisfacción general					
Canal	Cantidad de respuestas	Calificación promedio sobre 10	% Satisfacción promedio sobre 100	% Participación por canal	Índice satisfacción Ponderado
Canal presencial	344	8,70	87,03	3,88	3,37
CEL	4381	8,29	82,86	49,36	40,90
Orientación virtual	41	9,46	94,63	0,46	0,44
Planoteca	176	9,11	91,14	1,98	1,81
Tienda Catastral	75	8,67	86,67	0,85	0,73
Tienda virtual	123	6,61	66,10	1,39	0,92
Call Center	2790	8,47	84,69	31,44	26,62
Chat	911	6,50	65,03	10,26	6,67
Comunidades	28	8,89	88,93	0,32	0,28
Contratos y convenios	6	7,83	78,33	0,07	0,05
					81,80

De acuerdo con la información de la ilustración 2, se presenta el número de respuestas recibidas por canal y su porcentaje de participación en el indicador de satisfacción general, donde resalta Catastro en Línea con 4381 respuestas y una participación del 49% del total de sondeos aplicados.

De conformidad con el indicador de satisfacción previsto para el año 2024, se indica que la meta de satisfacción general es del 85% y como se puede ver en el resultado final, hasta el 25 de junio llegamos a obtener un indicador del 80,98% encontrándonos a 4,02 puntos porcentuales por debajo de la meta prevista.

De acuerdo con la tabla anterior, Catastro en línea aporta más de la mitad del resultado de satisfacción al contar con el 51,85% del peso del sondeo. Le siguen el Call Center y el CHAT con el 24,46% y el 18,55% respectivamente. Entre los tres resultados se llega a completar el 94,86% del total.

A continuación, se muestra en gráfica la participación de cada canal en el total de registros del sondeo de satisfacción, donde se evidencian los tres canales de mayor participación, en su orden, Catastro en línea, Call Center y CHAT.

Ilustración 1. Participación porcentual en el sondeo por canal.

Ahora bien, en cuanto al avance de la participación de conformidad con los canales de satisfacción, se advierte de esta situación para el I Semestre de 2024, en las siguientes imágenes:

Imagen No 4. Indicador de Satisfacción y Calificación por Canal. I Semestre de 2024.

En la siguiente gráfica se muestra el indicador de satisfacción (calificación promedio por el porcentaje de participación en el total del sondeo) para cada canal, donde se refuerza que los mayores resultados se obtuvieron en Catastro en línea, Call Center y CHAT.

Ilustración 2. Índice de Satisfacción por canal.

Ahora bien, cuando se revisan las calificaciones promedio por cada canal, de la pregunta general, encontramos que los tres mayores resultados se presentan en los canales, en su orden, Orientación virtual, canal presencial y Call Center. Con calificaciones muy cercanas al tercero están las Actividades de participación y Catastro en línea.

Ilustración 3. Calificación promedio de la pregunta general por canal.





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Finalmente, se exponen las imágenes de las “Recomendaciones de Mejora”, que fueron sugeridas en los Informes de Sondeo de Satisfacción, tanto del II Semestre de 2023, a nivel del Canal Telefónico, Planoteca, Tienda Catastral y Tienda Virtual, como del I Semestre de 2024.

Imagen No 5. Recomendaciones de Mejora II Semestre 2023. Canal Telefónico y Planoteca.

Recomendaciones de mejora La siguiente tabla relaciona las situaciones encontradas sobre las cuales se pueden llegar a desarrollar acciones de mejora. Tabla 14. Recomendaciones de mejora canal telefónico. <table><tr><th>#</th><th>Descripción de la situación</th><th>Responsable de registrar la mejora</th><th>Acciones propuestas</th><th>Estado</th></tr><tr><td>1</td><td>Prestación del servicio y relación con el cliente</td><td>Nidia Constanza Ochoa Méndez Yeimy Avellaneda Suárez</td><td>Poner en conocimiento a las áreas productoras o proveedoras de los productos y/ servicios misionales acerca del resultado del sondeo, en búsqueda de mejorar la calidad de la prestación del servicio.</td><td>Por iniciar una vez quede en firme el informe de sondeo de satisfacción.</td></tr><tr><td>2</td><td>Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales</td><td>Sonia Alejandra Gómez Garzón Yeimy Avellaneda Suárez</td><td>Enfocadas en el apoyo del Equipo Comercial a través del PIC, mapas de conocimiento y PAE para incrementar la oferta de capacitación frente a temáticas de mercadeo y relacionamiento con el cliente.</td><td>En proceso</td></tr></table>					#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado	1	Prestación del servicio y relación con el cliente	Nidia Constanza Ochoa Méndez Yeimy Avellaneda Suárez	Poner en conocimiento a las áreas productoras o proveedoras de los productos y/ servicios misionales acerca del resultado del sondeo, en búsqueda de mejorar la calidad de la prestación del servicio.	Por iniciar una vez quede en firme el informe de sondeo de satisfacción.	2	Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales	Sonia Alejandra Gómez Garzón Yeimy Avellaneda Suárez	Enfocadas en el apoyo del Equipo Comercial a través del PIC, mapas de conocimiento y PAE para incrementar la oferta de capacitación frente a temáticas de mercadeo y relacionamiento con el cliente.	En proceso					
#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado																				
1	Prestación del servicio y relación con el cliente	Nidia Constanza Ochoa Méndez Yeimy Avellaneda Suárez	Poner en conocimiento a las áreas productoras o proveedoras de los productos y/ servicios misionales acerca del resultado del sondeo, en búsqueda de mejorar la calidad de la prestación del servicio.	Por iniciar una vez quede en firme el informe de sondeo de satisfacción.																				
2	Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales	Sonia Alejandra Gómez Garzón Yeimy Avellaneda Suárez	Enfocadas en el apoyo del Equipo Comercial a través del PIC, mapas de conocimiento y PAE para incrementar la oferta de capacitación frente a temáticas de mercadeo y relacionamiento con el cliente.	En proceso																				
Recomendaciones de mejora La siguiente tabla relaciona las situaciones encontradas sobre las cuales se pueden llegar a desarrollar acciones de mejora. Tabla 18. Recomendaciones de mejora canal Planoteca. <table><tr><th>#</th><th>Descripción de la situación</th><th>Responsable de registrar la mejora</th><th>Acciones propuestas</th><th>Estado</th></tr><tr><td>1</td><td>Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales</td><td>Yeimy Avellaneda Suárez</td><td>Con el fin de mantener e incrementar la puntuación obtenida, continuarán las acciones dispuestas en el Procedimiento GPS-PR-02 “VENTA DIRECTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS” relacionadas con la realización como mínimo una (1) vez al año, una capacitación sobre atención al cliente y/o Manual de Servicio a la Ciudadanía.</td><td>En proceso</td></tr><tr><td>2</td><td>Generación de piezas comunicacionales (imágenes, videos entre otros)</td><td>Nidia Constanza Ochoa Méndez Dina Luz Contreras Villamizar</td><td>Publicación mensual de mínimo una (01) pieza comunicacional relacionada con los productos y/o servicios de la UAECD.</td><td>En Proceso</td></tr><tr><td>3</td><td>Apoyo en la gestión de actualización del Portafolio y Catálogo de Productos y Servicios</td><td>Ninfa Carolina Menjura Walteros Sonia Alejandra Gómez Garzón</td><td>Conforme al nuevo procedimiento de ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO Y DEL CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UAECD en conjunto con las dependencias misionales internas proveedoras o productoras se realizará la consolidación de la información base teniendo en cuenta los aspectos de lenguaje, información y servicios de forma clara para los grupos de valor.</td><td>Iniciará una vez se realice la publicación y socialización del procedimiento en el aplicativo PANDORA.</td></tr></table>					#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado	1	Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales	Yeimy Avellaneda Suárez	Con el fin de mantener e incrementar la puntuación obtenida, continuarán las acciones dispuestas en el Procedimiento GPS-PR-02 “VENTA DIRECTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS” relacionadas con la realización como mínimo una (1) vez al año, una capacitación sobre atención al cliente y/o Manual de Servicio a la Ciudadanía.	En proceso	2	Generación de piezas comunicacionales (imágenes, videos entre otros)	Nidia Constanza Ochoa Méndez Dina Luz Contreras Villamizar	Publicación mensual de mínimo una (01) pieza comunicacional relacionada con los productos y/o servicios de la UAECD.	En Proceso	3	Apoyo en la gestión de actualización del Portafolio y Catálogo de Productos y Servicios	Ninfa Carolina Menjura Walteros Sonia Alejandra Gómez Garzón	Conforme al nuevo procedimiento de ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO Y DEL CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UAECD en conjunto con las dependencias misionales internas proveedoras o productoras se realizará la consolidación de la información base teniendo en cuenta los aspectos de lenguaje, información y servicios de forma clara para los grupos de valor.	Iniciará una vez se realice la publicación y socialización del procedimiento en el aplicativo PANDORA.
#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado																				
1	Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales	Yeimy Avellaneda Suárez	Con el fin de mantener e incrementar la puntuación obtenida, continuarán las acciones dispuestas en el Procedimiento GPS-PR-02 “VENTA DIRECTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS” relacionadas con la realización como mínimo una (1) vez al año, una capacitación sobre atención al cliente y/o Manual de Servicio a la Ciudadanía.	En proceso																				
2	Generación de piezas comunicacionales (imágenes, videos entre otros)	Nidia Constanza Ochoa Méndez Dina Luz Contreras Villamizar	Publicación mensual de mínimo una (01) pieza comunicacional relacionada con los productos y/o servicios de la UAECD.	En Proceso																				
3	Apoyo en la gestión de actualización del Portafolio y Catálogo de Productos y Servicios	Ninfa Carolina Menjura Walteros Sonia Alejandra Gómez Garzón	Conforme al nuevo procedimiento de ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO Y DEL CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UAECD en conjunto con las dependencias misionales internas proveedoras o productoras se realizará la consolidación de la información base teniendo en cuenta los aspectos de lenguaje, información y servicios de forma clara para los grupos de valor.	Iniciará una vez se realice la publicación y socialización del procedimiento en el aplicativo PANDORA.																				





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Imagen No 6. Recomendaciones Mejora II Semestre 2023. Tienda Catastral y Tienda Virtual.

Recomendaciones de mejora

La siguiente tabla relaciona las situaciones encontradas sobre las cuales se pueden llegar a desarrollar acciones de mejora.

Tabla 20. Recomendaciones de mejora canal Tienda Catastral.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Fortalecimiento de las competencias funcionales y comportamentales	Yeimy Avellaneda Suárez	Con el fin de mantener e incrementar la puntuación obtenida, continuarán las acciones dispuestas en el Procedimiento GPS-PR-02 "VENTA DIRECTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS"	En proceso
			relacionadas con la realización como mínimo una (1) vez al año, una capacitación sobre atención al cliente y/o Manual de Servicio a la Ciudadanía.	
2	Generación de piezas comunicacionales (imágenes, videos entre otros)	Nidia Constanza Ochoa Méndez Dina Luz Contreras Villamizar	Publicación mensual de mínimo una (01) pieza comunicacional relacionada con los productos y/o servicios de la UAECD.	En Proceso
3	Apoyo en la gestión de actualización del Portafolio y Catálogo de Productos y Servicios	Ninfa Carolina Menjura Walteros Sonia Alejandra Gómez Garzón	Conforme al nuevo procedimiento de ACTUALIZACIÓN DEL PORTAFOLIO Y DEL CATALOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA UAECD en conjunto con las dependencias misionales internas proveedoras o productoras se realizará la consolidación de la información base teniendo en cuenta los aspectos de lenguaje, información y servicios de forma clara para los grupos de valor.	Iniciará una vez se realice la publicación y socialización del procedimiento en el aplicativo PANDORA.

Recomendaciones de mejora

La siguiente tabla relaciona las situaciones encontradas sobre las cuales se pueden llegar a desarrollar acciones de mejora.

Tabla 22. Recomendaciones de mejora canal Tienda Virtual.

#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado
1	Pasarela de pagos	Bertha Ligia Lasso Pardo Yeimy Avellaneda Suárez	Se ingresaron las iniciativas SOL0299020-23 y SOL0299377-23 que serán desarrolladas con la orden de cambio CHG08035-23	En proceso
			PDA-2022-063: Continuará el proceso de migración y pruebas en producción con el proveedor de la pasarela de pagos.	
2	Mejoras frente a la disposición de los productos	Bertha Ligia Lasso Pardo Yeimy Avellaneda Suárez	Disposición del producto en un tiempo específico no superior a un (1) mes.	Iniciará cuando se tenga el recurso humano TI necesario y se genere la orden de cambio correspondiente.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Imagen No 7. Recomendaciones de Mejora II Semestre de 2024.

Recomendaciones de mejora En la siguiente tabla se relacionan las situaciones encontradas sobre las que se pueden desarrollar acciones de mejora. <table><tr><th>#</th><th>Descripción de la situación</th><th>Responsable de registrar la mejora</th><th>Acciones propuestas</th><th>Estado*</th></tr><tr><td>1</td><td>Se identifica que la tienda virtual, que ha incrementado la satisfacción frente a sondeos anteriores, es necesario realizar algunos ajustes de cara al ciudadano, los cuales implican aspectos tecnológicos y de socialización.</td><td>1. a. <u>Propuesta:</u> GCAC b. <u>Recurso:</u> Administración UAEC c. <u>Desarrollo e Implementación:</u> GTI 2. a. <u>Propuesta y seguimiento:</u> GCAC b. <u>Desarrollo e Implementación:</u> Oficina de Comunicación</td><td>1. <u>Aspecto tecnológico:</u> aplazado hasta tanto se tenga conocimiento de la asignación de recursos y prioridades que disponga la administración 2. <u>Socialización hacia el ciudadano:</u> Con empleo de difusión de redes y medios con disponibilidad de la Oficina de Comunicaciones</td><td>1. No aplica 2. En elaboración de propuesta y análisis *Teniendo en cuenta que este es el análisis preliminar sobre el cual se determinarían las acciones a tomar.</td></tr></table>					#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado*	1	Se identifica que la tienda virtual, que ha incrementado la satisfacción frente a sondeos anteriores, es necesario realizar algunos ajustes de cara al ciudadano, los cuales implican aspectos tecnológicos y de socialización.	1. a. <u>Propuesta:</u> GCAC b. <u>Recurso:</u> Administración UAEC c. <u>Desarrollo e Implementación:</u> GTI 2. a. <u>Propuesta y seguimiento:</u> GCAC b. <u>Desarrollo e Implementación:</u> Oficina de Comunicación	1. <u>Aspecto tecnológico:</u> aplazado hasta tanto se tenga conocimiento de la asignación de recursos y prioridades que disponga la administración 2. <u>Socialización hacia el ciudadano:</u> Con empleo de difusión de redes y medios con disponibilidad de la Oficina de Comunicaciones	1. No aplica 2. En elaboración de propuesta y análisis *Teniendo en cuenta que este es el análisis preliminar sobre el cual se determinarían las acciones a tomar.
#	Descripción de la situación	Responsable de registrar la mejora	Acciones propuestas	Estado*										
1	Se identifica que la tienda virtual, que ha incrementado la satisfacción frente a sondeos anteriores, es necesario realizar algunos ajustes de cara al ciudadano, los cuales implican aspectos tecnológicos y de socialización.	1. a. <u>Propuesta:</u> GCAC b. <u>Recurso:</u> Administración UAEC c. <u>Desarrollo e Implementación:</u> GTI 2. a. <u>Propuesta y seguimiento:</u> GCAC b. <u>Desarrollo e Implementación:</u> Oficina de Comunicación	1. <u>Aspecto tecnológico:</u> aplazado hasta tanto se tenga conocimiento de la asignación de recursos y prioridades que disponga la administración 2. <u>Socialización hacia el ciudadano:</u> Con empleo de difusión de redes y medios con disponibilidad de la Oficina de Comunicaciones	1. No aplica 2. En elaboración de propuesta y análisis *Teniendo en cuenta que este es el análisis preliminar sobre el cual se determinarían las acciones a tomar.										
			Observaciones: 1. Frente al sondeo del II Semestre de la vigencia anterior se puede evidenciar un leve incremento en algunos puntos relacionados con la satisfacción, no obstante, para el 2024 se evidencia una caída la satisfacción del proceso de la descarga del producto. 2. Se sugiere que el grupo de sondeo o desarrollador de la encuesta evalúe la posibilidad de ejecutar un instrumento de investigación de la opinión que permita precisar y/o concretar a qué se debe la insatisfacción real del cliente, toda vez que las preguntas de consulta elaboradas son muy tangenciales, generales y poco puntuales frente a la verdadera percepción. 3. El resultado obtenido solo permite la interpretación subjetiva y desde nuestra percepción hecho que puede viciar la realidad de lo que el ciudadano percibe realmente de la atención del canal, debido precisamente a lo indicado en el punto uno.											

OPORTUNIDAD DE MEJORA. INFORMES SONDEO SATISFACCION

(OM) A partir de la auditoría de gestión al Proceso de Gestión de Productos y Servicios, en particular del Procedimiento de Ventas Directas de Productos y Servicios, en su Actividad 13, relacionada con “*Entregar el producto al cliente y solicitar al cliente firma de recibo a satisfacción.*” llevados a cabo por la GCAC, durante el periodo del alcance de la Auditoría julio 01 de 2023 a junio 30 de 2024, se evidenció, mediante la verificación de los Informes de Sondeo de Satisfacción emitidos para el II Semestre de 2023 y el I Semestre de 2024, que allí se plasmaron unas recomendaciones u acciones de mejora, que se podrían implementar para optimizar la gestión de la GCAC, entre otros en cuanto a aspectos tecnológicos y de socialización como los sugeridos en el informe, por lo que se recomienda incluir en estos informes el seguimiento de estas acciones y su evolución.

Respuesta Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC:

“Se gestionó la Orden de Cambio CHG08035-23 desde el mes de septiembre de 2023 cuya descripción consiste en: Migrar a la nueva pasarela de pagos de PAYMENTEZ dispuesta por Davivienda, para el recaudo por PSE de los productos que se ofrecen por la Tienda Virtual. Pasarela que facilita la compra y disposición de los productos y servicios de venta a través de la Tienda Virtual. En el Acta de Paso a Producción de la Orden de Cambio enunciada se indica que “Las pruebas se terminaron de realizar el día 19/04/2024 las cuales arrojaron los resultados satisfactorios, se AUTORIZA PARA PONER EN





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

EJECUCION LOS AJUSTES SOLICITADOS Y EFECTUADOS A LA APLICACIÓN EN MENCIÓN. Se aporta documento: “Acta de paso a producción CHG08035-23 Paymentez-FINAL”.

Teniendo en cuenta este aspecto y de manera proactiva desde la GCAC, respecto a la medición de la satisfacción, se gestionó una encuesta para Ciudadanos y Personas Jurídicas con dos enfoques comerciales con dos uno dirigido a clientes corporativos y otro a clientes de venta directa a demanda. De igual forma se tiene prevista la contratación de un tercero para realizar el diagnóstico del instrumento de medición y la elaboración de la herramienta más adecuada para esta medición.

Por lo anterior, no se acepta el hallazgo teniendo en cuenta que se surtieron las acciones pertinentes para la subsanación de la situación evidenciada a través de las gestiones tecnológicas y la propuesta de un nuevo sondeo para puntualizar si existen más situaciones a mejorar.”

Decisión Oficina de Control Interno OCI:

Conforme a lo discutido en el taller o mesa de trabajo llevada a cabo el 26 -12 – 2024, entre el equipo auditor de la OCI y la Unidad Auditada la GCAC, en torno al presente hallazgo, establecido como Oportunidad de Mejora y con base en las Observaciones hechas a los hallazgos formulados en el informe Preliminar por la GCAC en fecha 23-12-2024, mediante correo remitido a la OCI, se **RETIRA** la Oportunidad de Mejora, toda vez que se pudo evidenciar con base en los nuevos soportes, como el paso a producción de la Historia de Usuario HU, que efectivamente se actuó al respecto a través del desarrollo tecnológico.

6.4 Verificar el cumplimiento del Procedimiento Elaboración, Ejecución y Evaluación del Plan de Mercadeo, objeto de la presente auditoria, dentro del periodo del alcance vigencia julio 01 de 2023 a junio 30 de 2024.

Criterio:

Procedimiento “*Elaboración, Ejecución y evaluación del Plan de Mercadeo*”. Código: GPS-PR-06. Versión 3. Fecha: 2024-04-19.

Actividad 6: *Consolidar el Plan de Mercadeo.*

Actividad 7: *Revisar y Aprobar el Plan de Mercadeo.*

Actividad 8: *¿Se aprueba el Plan de Mercadeo?*

Actividad 9: *Recibir y Ejecutar el Plan de Mercadeo.*

Actividad 10: *Realizar Seguimiento a la Ejecución al Plan de Mercadeo.*

Actividad 11: *¿Se cumple la Ejecución del Plan de Mercadeo?*

Actividad 12: *Revisar el cumplimiento al Plan de Mercadeo.*

Actividad 13: *¿Se cumple la ejecución del Plan?*

Actividad 14: *Hacer la Evaluación del Plan de Mercadeo.*



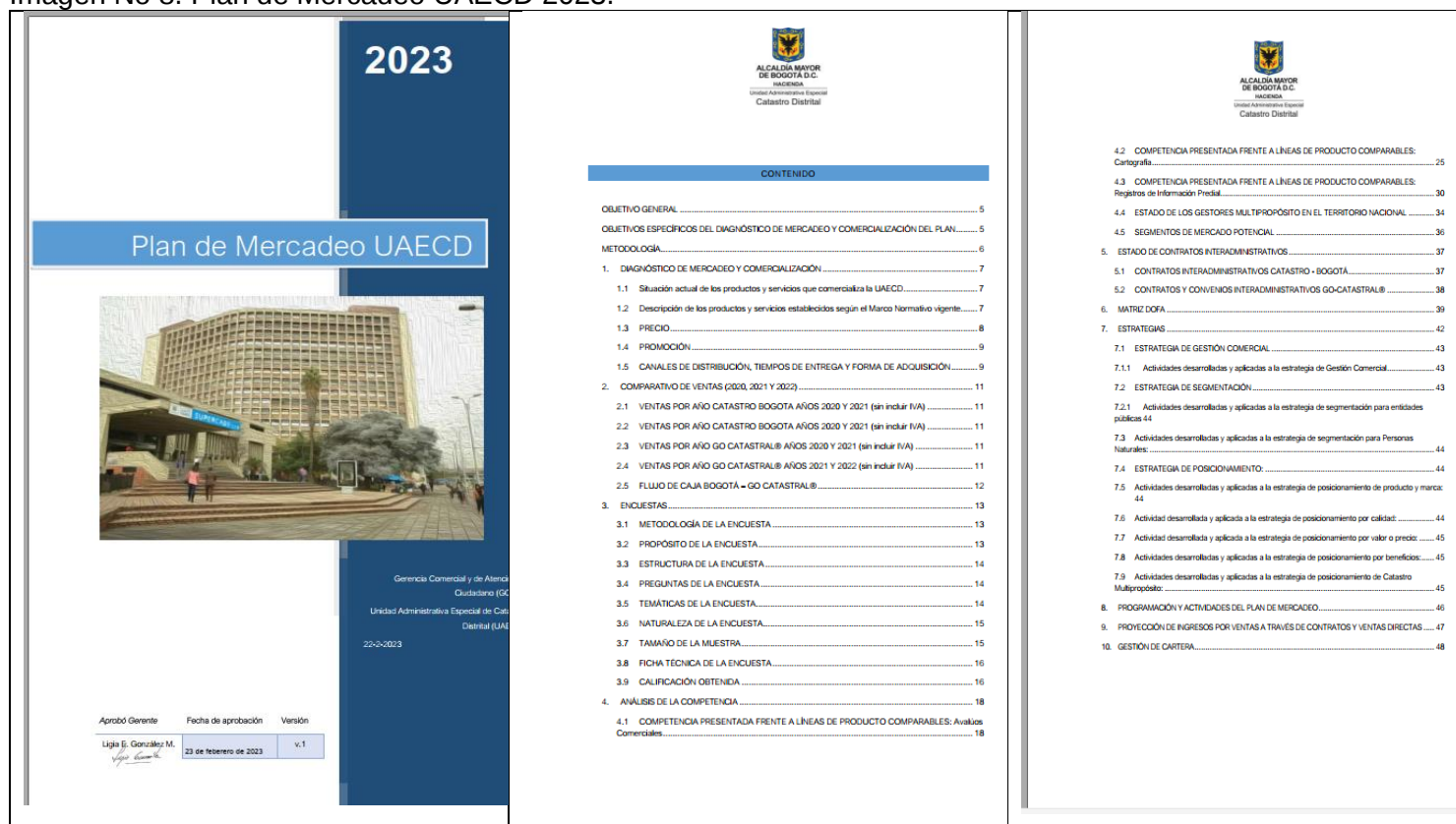
INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Situación evidenciada:

Revisado el Plan de Mercadeo vigencia 2023, se logró evidenciar, que el mismo fue objeto de una versión 1, de fecha 23 de febrero de 2023, como se ilustra en la imagen que a continuación se inserta.

Para la elaboración del Plan, tal y como lo contempló el procedimiento vigente para el periodo de la auditoría, tuvo en consideración los resultados del Plan Anual de Adquisiciones PAA 2023, la Proyección de Ingresos, Proyección inicial de Recaudo, Resultados de Encuestas, Informes de Satisfacción, Resoluciones y Catálogos entre otros.

Imagen No 8. Plan de Mercadeo UAECD 2023.



Sin embargo y conforme a los soportes dispuestos para la auditoría en el One Drive, para el Plan de Mercadeo vigencia 2024, se cita que, para el primer semestre de 2024, que cubija el periodo de la auditoría, se encuentra en construcción, que se llevaron a cabo tres (3) mesas de trabajo, donde se trató lo relacionado con la Matriz DOFA y unos cuadros en Excel de posibles negocios y de los resultados del Plan Anual de Adquisiciones 2024.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

De otra parte y en la revisión a los Indicadores de Gestión, correspondientes al primer semestre de 2024, consultados en la herramienta o aplicativo de Pandora, haciendo énfasis en los seguimientos a las actividades, se evidenció la existencia del indicador GPS-02, denominado: “Actividades de Gestión Comercial (Mercadeo seguimientos, facturación, ventas, recaudo, promoción, análisis del entorno, entre otros”, el cual tiene como Objetivo “Garantizar el cumplimiento del Cronograma definido para la ejecución de actividades comerciales mensualmente” y tiene como Variables (PEAC), determinar el “Porcentaje de ejecución de las actividades del cronograma de gestión comercial” y en su Descripción establece taxativamente **“Porcentaje de la Ejecución de las Actividades Mensuales del Plan de Mercadeo”**, como se evidencia en las imágenes que sobre este, a continuación se insertan.

Imagen No 8. Indicador de gestión GPS-02 I Semestre 2024.

UAECD Catastro Bogotá		GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR					
ASOCIACIÓN					
CLASIFICACIÓN	GESTIÓN		SUB CLASIFICACIÓN	PROCESO	
CATEGORÍA	Desempeño		TIPO	Eficacia	
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		ÁREAS	• 170 GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
IDENTIFICACIÓN					
NOMBRE DEL INDICADOR	Actividades de gestión comercial (mercadeo seguimientos, facturación, venta, recaudo, promoción, análisis del entorno, entre otros)				
OBJETIVO DEL INDICADOR	Garantizar el cumplimiento del cronograma definido para la ejecución de las actividades comerciales mensualmente				
CÓDIGO DEL INDICADOR	GPS-02	METODO DE RECOLECCIÓN	Informe		
CRITERIO DEL ANÁLISIS					
TIPO DE CÁLCULO	Calculado		FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Mensual	
UNIDAD PROGRAMADA	100.00		TIPO DE AMPLIACIÓN	Creciente	
RANGO DE GESTIÓN	RANGO PLAN ESTRATÉGICO - CRESCIENTE				
No.	ALIAS	VARIABLES	DESCRIPCIÓN	TIPO	DETALLES
1	PEAC	Porcentaje de ejecución de las actividades del cronograma de gestión comercial	Porcentaje de ejecución de las actividades mensuales del plan de mercadeo	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 1	Unidad de Medida: PORCENTAJE
2	TAC	Tota de actividades definidas en el cronograma de gestión comercial	cantidad total de actividades del plan	Tipo: REGISTRO PERIÓDICO Orden: 2	Unidad de Medida: NÚMERO
3	ECM	Ejecución del cronograma	porcentaje de ejecución de las actividades del plan de mercadeo mensual sobre la totalidad de actividades del plan	Tipo: RESULTADO	Unidad de Medida: PORCENTAJE
No.	FÓRMULA DEL INDICADOR		TIPO	UNIDAD DE MEDIDA	
1	(PEAC/TAC)		Porcentaje	Fórmula	
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR					
LÍNEA BASE	100%		PUNTO DE VERIFICACIÓN	Cronograma de seguimiento de actividades comerciales	
GLORIANO DE TÉRMINOS	N/A				
OBSERVACIONES	Se pretende alcanzar el 100% de ejecución al finalizar la vigencia				
ENVIADO POR:		VALIDADO POR:	APROBADO POR:	FINALIZADO POR:	
NIDIA CONSTANZA OCHOA MENDEZ LÍDER MBPC 2024-01-26 13:45:35		ANDREA NAVETH VELA MOLINA ASESOR OAP 2024-01-26 13:46:05	NIDIA CONSTANZA OCHOA MENDEZ RESPONSABLE DE PROCESO 2024-01-26 13:46:39	LILIANA ANDREA HERNÁNDEZ MORENO JEFE ÁREA PLANEACIÓN 2024-02-02 08:47:26	
SEGUIMIENTO					
VARIABLES DEL INDICADOR					
Porcentaje de ejecución de las actividades del cronograma de gestión comercial (PEAC)			REGISTRO PERIÓDICO		
Tota de actividades definidas en el cronograma de gestión comercial (TAC)			REGISTRO PERIÓDICO		
Ejecución del cronograma (ECM)			RESULTADO		
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR EN LA VIGENCIA					
MES	Porcentaje de ejecución de las actividades del cronograma de gestión comercial	Tota de actividades definidas en el cronograma de gestión comercial	Ejecución del cronograma (ECM)		

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600
Código postal: 111311

BOGOTÁ

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

 GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR				
	Valor	Valor	% Programado	% Ejecutado
01. ENERO	75,00	15,00	5,00	5,00
02. FEBRERO	150,00	15,00	10,00	10,00
03. MARZO	225,00	15,00	15,00	15,00
04. ABRIL	300,00	15,00	20,00	20,00
05. MAYO	375,00	15,00	25,00	25,00
06. JUNIO	514,50	15,00	34,30	34,30
07. JULIO			50,30	
08. AGOSTO			56,20	
09. SEPTIEMBRE			62,10	
10. OCTUBRE			68,10	
11. NOVIEMBRE			77,30	
12. DICIEMBRE			100,00	
		Total	100,00	34,30

REPORTES CUALITATIVOS DEL INDICADOR		
MES	CONTENIDO	DESCRIPCIÓN
01. ENERO	Logros y/o Beneficios	En el mes de enero ejecuta un 5% de las actividades con un cumplimiento del 100% conforme a su programación mensual. Lo que le permite al área alcanzar resultados conforme a las actividades de gestión comercial.
	Restrasos Y Soluciones	N/A (No aplica)
	Justificación de Retraso	N/A (No aplica)
	Fuente de Verificación	Informes de seguimiento y/o Cronograma de actividades de la Gestión Comercial.
	Descripción General	Con corte al día 31 del mes de enero se ha ejecutado y cumplido con el 100% de las actividades proyectadas, por tanto, se han ejecutado el total de las actividades de gestión comercial que se tenían programadas según cronograma (seguimiento al flujo de facturación y recaudo, mercadeo a través de puntos de atención, gestión de cotizaciones por demanda, revisión de raditaciones de servicios por aplicativos, seguimiento de contratos, gestión de facturación, gestión de aplicación de sondeos por canal. Finalmente, frente a la definición de las piezas comunicacionales se informa por parte del Equipo de Comunicaciones que no se tienen contratistas para avanzar en esta gestión y que por temas de imagen institucional de la anterior administración no es posible emplear las piezas de la vigencia anterior).
02. FEBRERO	Logros y/o Beneficios	En el mes de febrero ejecuta un 5% de las actividades con un cumplimiento del 100% conforme a su programación mensual. Lo que le permite al área alcanzar resultados conforme a las actividades de gestión comercial.
	Restrasos Y Soluciones	N/A (No aplica)
	Justificación de Retraso	N/A (No aplica)
	Fuente de Verificación	Informes de seguimiento y/o Cronograma de actividades de la Gestión Comercial.
	Descripción General	Con corte al día 29 del mes de febrero se ha ejecutado y cumplido con el 100% de las actividades proyectadas, por tanto, se han ejecutado el total de las actividades de gestión comercial que se tenían programadas según cronograma (seguimiento al flujo de facturación y recaudo, mercadeo a través de puntos de atención, gestión de cotizaciones por demanda, revisión de raditaciones de servicios por aplicativos, seguimiento de contratos, gestión de facturación, gestión de aplicación de sondeos por canal. Finalmente, frente a la definición de las piezas comunicacionales se informa por parte del Equipo de Comunicaciones que no se tienen contratistas para avanzar en esta gestión y que por temas de imagen institucional de la anterior administración no es posible emplear las piezas de la vigencia anterior).
03. MARZO	Logros y/o Beneficios	En el mes de marzo ejecuta un 5% de las actividades con un cumplimiento del 100% conforme a su programación mensual. Lo que le permite al área alcanzar resultados conforme a las actividades de gestión comercial.
	Restrasos Y Soluciones	N/A (No aplica)
	Justificación de Retraso	N/A (No aplica)
	Fuente de Verificación	Informes de seguimiento y/o Cronograma de actividades de la Gestión Comercial.
	Descripción General	Con corte al día 31 del mes de marzo se ha ejecutado y cumplido con el 100% de las actividades proyectadas correspondiente al 15% según cronograma, por tanto, se han ejecutado el total de las actividades de gestión comercial que se tenían programadas, tales como: seguimiento al flujo de facturación y recaudo, mercadeo a través de puntos de atención, gestión de cotizaciones por demanda, revisión de raditaciones de servicios por aplicativos, seguimiento de contratos, gestión de facturación, gestión de aplicación de sondeos por canal y definición de las piezas comunicacionales con la promoción de la muestra catástrofe.
04. ABRIL	Logros y/o Beneficios	En el mes de abril ejecuta un 5% de las actividades con un cumplimiento del 100% conforme a su programación mensual. Lo que le permite al área alcanzar resultados conforme a las actividades de gestión comercial.
	Restrasos Y Soluciones	N/A (No aplica)
	Justificación de Retraso	N/A (No aplica)
	Fuente de Verificación	Informes de seguimiento y/o Cronograma de actividades de la Gestión Comercial.
	Descripción General	

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600
Código postal: 111311



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

 UAECD Centro Bogotá		GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
		HOJA DE VIDA DEL INDICADOR
	Descripción General	Con corte al día 30 del mes de abril se ha ejecutado y cumplido con el 100% de las actividades proyectadas correspondiente al 20% según cronograma, por tanto, se han ejecutado el total de las actividades de gestión comercial que se tenían programadas, tales como: seguimiento al flujo de facturación y recaudo, mercadeo a través de puntos de atención, gestión de cotizaciones por demanda, revisión de radicaciones de servicios por aplicativos, seguimiento de contratos, gestión de facturación, gestión de aplicación de sondeos y definición de las piezas comunicacionales con la promoción de la marca de la UAECD.
05. MAYO	Logros y/o Beneficios	En el mes de mayo se ejecuta un 5% de las actividades con un cumplimiento del 100% conforme a su programación mensual. Lo que le permite al área alcanzar resultados conforme a las actividades de gestión comercial.
	Retrasos Y Soluciones	N/A (No aplica).
	Justificación de Retraso	N/A (No aplica).
	Fuente de Verificación	Informes de seguimiento y/o Cronograma de actividades de la Gestión Comercial.
	Descripción General	Con corte al día 31 del mes de mayo se ha ejecutado y cumplido con el 100% de las actividades proyectadas correspondiente al 20% según cronograma, por tanto, se han ejecutado el total de las actividades de gestión comercial que se tenían programadas, tales como: seguimiento al flujo de facturación y recaudo, mercadeo a través de puntos de atención, gestión de cotizaciones por demanda, revisión de radicaciones de servicios por aplicativos, seguimiento de contratos, gestión de facturación, gestión de aplicación de sondeos y definición de las piezas comunicacionales de la UAECD.
06. JUNIO	Logros y/o Beneficios	En el mes de junio se ejecuta un 9,30% de las actividades con un cumplimiento del 100% conforme a su programación mensual. Lo que le permite al área alcanzar resultados conforme a las actividades de gestión comercial.
	Retrasos Y Soluciones	N/A (No aplica).
	Justificación de Retraso	N/A (No aplica).
	Fuente de Verificación	Informes de seguimiento y/o Cronograma de actividades de la Gestión Comercial.
	Descripción General	Con corte al día 30 del mes de junio se ha ejecutado y cumplido con el 100% de las actividades proyectadas correspondiente al 34,3% según cronograma, por tanto, se han ejecutado el total de las actividades de gestión comercial que se tenían programadas, tales como: seguimiento al flujo de facturación y recaudo, mercadeo a través de puntos de atención, gestión de cotizaciones por demanda, revisión de radicaciones de servicios por aplicativos, seguimiento de contratos, gestión de facturación, gestión de aplicación de sondeos, definición de las piezas comunicacionales de los servicios de la UAECD, análisis del entorno y competencia - consolidación base de clientes y apoyo en el diseño de sondeos con envío de matriz de sugerencias sobre preguntas en temas comerciales).

Fuente: Herramienta Pandora.

De la anterior imagen, se puede evidenciar que el seguimiento durante el I Semestre de 2024, no se realizó estrictamente sobre el Procedimiento “Elaboración, ejecución, evaluación del Plan de Mercadeo”, sino sobre toda la gestión comercial en general.

No 2.- OPORTUNIDAD DE MEJORA. ELABORACION, EJECUCION, EVALUACION PLAN DE MERCADEO 2024.

(NC) A partir de la Auditoría de Gestión al Proceso de Gestión Productos y Servicios, Procedimiento “Elaboración, Ejecución y Evaluación del Plan de Mercadeo”, Código GPS-PR-06, Actividades 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 13 y 14, correspondiente al periodo julio 01 de 2023 a junio 30 de 2024, se evidenció la no elaboración y ejecución durante el primer semestre de 2024, periodo de la auditoría, del Plan de Mercadeo 2024, incumpliendo lo establecido en el Procedimiento anteriormente citado. Lo anterior causado por la reformulación del Plan de Mercadeo y Estrategia Comercial, además del cambio en la cadena de valor de la UAECD por parte de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC, a implementarse durante el segundo semestre de 2024, lo cual ocasionó el no contar durante el I Semestre de 2024, con esta herramienta o documento de trabajo, requerido para el ejercicio de las funciones de la GCAC.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Respuesta Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC:

“El Procedimiento de ELABORACION, EJECUCION, EVALUACION PLAN DE MERCADEO 2024 fue anulado en el marco de la nueva Cadena de Valor en el primer semestre de 2024 (mes de mayo), lo que no permitió hacer el seguimiento a las actividades de gestión comercial y que corresponden a las mismas implementadas para la vigencia anterior. No es correcto afirmar que no se contaba con una herramienta o documento de trabajo, por cuanto en el Procedimiento en su momento se dio inicio con el diagnóstico preliminar o matriz DOFA con la gestión de las actividades (de la anterior vigencia que son base de medición del indicador del Mapa de Riesgos del I Semestre) y se procedía de forma paralela en la construcción del Plan Estratégico y Estrategia Comercial con su respectivo Plan de Acción, ajustando la caracterización del Proceso REES (como documento de planeación) y transformándose a partir de la vigencia 2024 en un “documento estratégico” alineado con los objetivos institucionales y la meta de ingresos propuesta para cada anualidad.

Se aporta dirección electrónica del Plan de Acción donde se evidencian las acciones aplicar para el 2024:

https://catastrobogotacol-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/gerencia_comercial_atencion_ciudadano_catastrobogota_gov_co/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B418DD496-DB13-45D1-AF41-9DF7B88234B4%7D&file=Anexo%201.%20Plan%20de%20Acci%25u00f3n%20Plan%20de%20Mercadeo%202024.xlsx&fromShare=true&action=default&mobileredirect=true

Se aporta Plan Estratégico y Estrategia Comercial de la GCAC en PDF.

A su vez en el Marco Estratégico de la UAECD se implementa el indicador “Cumplimiento de la estrategia comercial y el plan de mercadeo” y cuyo objeto es: Cumplir el 100 % de Plan de mercadeo institucional y

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

la estrategia comercial, con corte al mes de noviembre lleva un 84,05% de ejecución frente a un 75,00% de lo proyectado indicando su cumplimiento. Se aporta avance del indicador: “4.3.1_Cumplimiento_de_la_estrategia_comercial_y_el_plan_de_mercadeo_23.12.2024” y “PLAN ESTRATEGICO MERCADEO_UAECD 2024-2027_v.2”

Por lo expuesto anteriormente, no se acepta el hallazgo teniendo en cuenta que se realizaron las actividades de conformidad al procedimiento hasta la fecha vigente y se generaron los productos documentales que respaldan la gestión comercial del Plan de Mercadeo y Estrategia Comercial para el 2024.”

Decisión Oficina de Control Interno OCI:

Conforme a lo discutido en el taller o mesa de trabajo llevada a cabo el 26 -12 – 2024, entre el equipo auditor de la OCI y la Unidad Auditada la GCAC, en torno al presente hallazgo, establecido como Oportunidad de Mejora y con base en las Observaciones hechas a los hallazgos formulados en el informe Preliminar por la GCAC en fecha 23-12-2024, mediante correo remitido a la OCI, se cambia la No Conformidad (NC) inicialmente establecida por la Oportunidad de Mejora (OM), con el objeto que se sigan estableciendo acciones que permitan monitorear el cumplimiento al Plan de Mercadeo y de las actividades inherentes al mismo, para el cabal desarrollo del Proceso de Relacionamiento Estratégico, antes de Gestión de Productos y Servicios.

6.5 Verificación y Análisis de la Facturación

Pruebas de Auditoría:

Verificación base de datos de verificación conforme a los parámetros solicitados

Situaciones evidenciadas:

1. De la base datos suministrada de la facturación de la UAECD correspondiente a la vigencia 2023 y primer semestre de 2024, \$18.546.487.883 equivalente 61% corresponde al periodo 2023 y \$11.835.124.544 equivalente al 39% corresponde al primer semestre 2024, como se describe por concepto a continuación:

Cuadro N°1 Facturación UAECD vigencia 2023 y I semestre 2024

Código de producto	Nombre de Producto	Valor Facturado	Vigencia 2023		Vigencia 2024	
			Valor Facturado	Cant.	Valor Facturado	Cant.
7	MAPA GENERAL BOGOTA 1:25.000 - CD	489.800	159.400	1	330.400	4
8	MAPA GENERAL BOGOTA 1:35.000 - CD	31.800	31.800	1	-	-
9	PLANO LOCALIDADES - CD	66.600	31.800	1	34.800	1
13	MANZANA CATASTRAL	243.986.100	113.615.400	3.525	130.370.700	3.828
14	MANZANA CATASTRAL CONSERVADA	617.900	27.100	1	590.800	11
15	PLANOS IMPRESOS	12.018.200	6.439.100	127	5.579.100	130
16	MAPA GENERAL BOGOTA 1:25.000 - IMPRESO	5.104.600	3.085.200	29	2.019.400	22
17	MAPA GENERAL BOGOTA 1:35.000 - IMPRESO	1.858.000	1.216.600	26	641.400	16
18	PLANO LOCALIDADES - IMPRESO	3.874.200	2.790.800	44	1.083.400	18
271	PLANO TOPOGRAFICO IMPRESO	1.208.400	517.300	10	691.100	10

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Código de producto	Nombre de Producto	Valor Facturado	Vigencia 2023		Vigencia 2024	
			Valor Facturado	Cant.	Valor Facturado	Cant.
275	PLANO TOPOGRAFICO EN FORMATO (DWG; DXF)	1.752.600	365.600	6	1.387.000	16
279	PLANO TOPOGRAFICO FORMATO PDF	821.300	180.400	3	640.900	5
729	INFORMACION GEOGRAFICA EN MEDIO DIGITAL	10.136.300	3.732.900	36	6.403.400	61
775	MANZANA CATASTRAL DIGITAL PDF	215.292.800	77.915.400	1.908	137.377.400	2.587
812	PLANOS ESPECIALES CD 1,40 X 1,90	82.600	-	-	82.600	1
813	CERTIF.CATASTRAL REGISTRO ALFANUM	18.321.100	7.957.900	405	10.363.200	418
897	VARIABLE ADICIONAL CERTIFICACION CATASTRAL REGISTROS ALFANUMERICOS	246.000	83.800	2	162.200	2
935	CERTIF. CATASTRAL REGISTRO ALFANUM - DIGITAL	422.890.200	128.635.900	2.308	294.254.300	3.180
968	MANZANA CATASTRAL - PDF	30.529.200	12.995.500	274	17.533.700	313
969	MANZANA CATASTRAL CONSERVADA - PDF	266.700	24.300	1	242.400	6
1028	PLANO GENERAL BTA. ESC.1.35.000 - PDF- TIENDA VIRTUAL	196.800	63.600	2	133.200	4
1029	PLANO GENERAL BTA. ESC.1.25.000 - PDF- TIENDA VIRTUAL	632.800	302.400	4	330.400	4
1030	PLANO DE LOCALIDAD - PDF- TIENDA VIRTUAL	730.400	254.400	8	476.000	12
1031	PLANO ESPECIAL BTA. LOCALIDADES - ESC.1.35.000 -PDF- TIENDA VIRTUAL	104.400	49.900	1	54.500	1
1032	PLANO ESPECIAL BTA. LOCALIDADES - ESC.1.25.000 -PDF- TIENDA VIRTUAL	309.400	151.200	2	158.200	2
1033	PLANO TOPOGRAFICO - PDF- TIENDA VIRTUAL	973.200	381.600	7	591.600	4
1035	PLANCHAS ESC. 1.5.000 - PDF - TIENDA VIRTUAL	311.200	131.900	1	179.300	6
1201	PERITAJES 2023 45% SMMMLV	621.200	621.200	1	-	-
1219	IDU -AVAL. CTO. 1674/2021. ACTA N° 4,ANEX.1Y2.	39.406.112	39.406.112	1	-	-
1223	AGENC.CATASTR.C/MARCA -6TO. PGO.10% CTO. 055-2021 (100% AVANCE).	6.023.041.779	6.023.041.779	3	-	-
1232	IDU -AVAL. CTO.1674/2021. ACTA N° 6 .ANEX.1,2Y3.	170.998.866	170.998.866	1	-	-
1233	MUNICIPIO PALMIRA- CUARTA CUOTA OTROSI N°1 - CTO. MP-385-2021.	407.841.502	407.841.502	1	-	-
1234	MUNIC.STA.ROSA CABAL 3ER. PGO 15% ADIC.1 PRORROGA 2 - CTO. 031-2021.	255.000.000	255.000.000	1	-	-
1235	DTRO.C/GENA 3ER PGO.VIG.2023.S/N MODIFIC. N°03 CTO.059/2021.	942.016.807	942.016.807	1	-	-
1236	MUNICIPIO PALMIRA- QUINTA CUOTA OTROSI N°1 - CTO. MP-385-2021.	407.841.502	407.841.502	1	-	-
1237	TRANSMILENIO CTO.1449/2022, ACT.DE PGO 1. ANEX.1Y2.	273.549.348	273.549.348	1	-	-
1238	TRANSMILENIO CTO.1674/2021, ACT.PGO.7.ANEX.1Y2.	41.331.608	41.331.608	1	-	-
1239	TRANSMILENIO CTO.1674/2021,ACT.PGO.8.ANEX.1Y2.	93.340.635	93.340.635	1	-	-
1240	EAAB CTO. 9-07-25200-1033-2017,ANEX.21 PGO 14.	20.959.744	20.959.744	1	-	-
1241	EAAB CTO. 9-07-25200-1033 2017,ANEX.22 PGO 15.	24.226.020	24.226.020	1	-	-
1242	MUNICIPIO PALMIRA- SEXTA CUOTA OTROSI N°1 - CTO. MP-385-2021.	407.841.502	407.841.502	1	-	-
1243	IDU-CTO. 1526/2022 ACTA 3 ANEX.1,2Y3.	44.929.116	44.929.116	1	-	-
1244	MUNIC.STA.ROSA CABAL 4TO. PGO 15% ADIC.1 PRORROGA 2 - CTO. 031-2021.	255.000.000	255.000.000	1	-	-
1245	IDU-AVAL.CTO.1674/2021. ACTA 9 ANEX.1,2Y3	48.103.364	48.103.364	1	-	-
1246	IDU-CTO.1548/2018, ACTA 16 PGO.15.ANEX.1,2Y3.	357.745.204	357.745.204	1	-	-
1247	FFDS- 2 AVALUOS.CTO.5151955/2023-PGO1.ANEX.1	76.827.186	76.827.186	1	-	-
1248	MUNIC.ARMENTIA, 2DO.PGO.CONV.2023-0003,MODIF.N° 1 CLAUSULA 2	612.309.048	612.309.048	1	-	-
1249	MUNICIPIO PALMIRA- SEPTIMA CUOTA OTROSI N°1 - CTO. MP-385-2021.	407.841.502	407.841.502	1	-	-
1250	DTRO.C/GENA 4TO PGO.VIG.2023.S/N MODIFIC. N°03 CTO.059/2021.	1.884.033.614	1.884.033.614	2	-	-
1251	MUNIC.ARMENTIA, 3ER PGO.CONVENIO 2023-0003,MODIF.N° 1 CLAUSULA 2	612.309.048	612.309.048	1	-	-
1252	EAAB CTO. 9-07-25200-1033 2017, PGO 14.	45.185.764	45.185.764	1	-	-
1253	TRANSMILENIO CTO.1449/2022, ACT.DE PGO 2. ANEX.1Y2.	29.869.508	29.869.508	1	-	-
1254	MUNICIPIO PALMIRA-OCTAVA CUOTA OTROSI N°1 - CTO. MP-385-2021.	407.841.502	407.841.502	1	-	-
1255	IDU-CTO. 1526/2022 ACTA 4 ANEX.1,2Y3.	30.532.360	30.532.360	1	-	-
1256	FFDS- 4 AVALUOS.CTO.5151955/2023-ANEX.1	179.292.026	179.292.026	2	-	-
1257	TRANSMILENIO CTO.1674/2021,ACT.PGO.10 ANEX.1Y2.	24.229.690	12.114.845	1	12.114.845	1
1258	IDU-CTO.1548/2018, ACTA 17 PGO.16.ANEX.1,2Y3.	138.448.407	138.448.407	1	-	-
1259	IDU-AVAL.CTO.1674/2021. ACTA 11 ANEX.1Y2.	49.807.166	49.807.166	1	-	-
1260	IDU-CTO.1682/2020 ACTA 11 ANEX.1Y2.	14.834.248	14.834.248	2	-	-
1261	MUNICIPIO PALMIRA-NOVENA CUOTA OTROSI N°1 - CTO. MP-385-2021.	407.841.502	407.841.502	1	-	-
1262	MUNIC.STA.ROSA CABAL 5TO. PGO ADIC.1 PRORR. 3 - CTO. 031-2021.	92.487.000	92.487.000	1	-	-
1263	MUNIC.ARMENTIA, 4TO. PGO.CONVENIO 2023-0003,MODIF.N° 1 CLAUSULA 2.	612.309.048	612.309.048	1	-	-
1264	PATRIMONIOS AUTONOMOS FIDUC.BTA.CTO.LAGOS DE TORCA - 2021.	10.092.000	10.092.000	1	-	-
1265	MUNICIPIO PALMIRA-DECIMA CUOTA OTROSI N°1 - CTO. MP-385-2021.	407.841.502	407.841.502	1	-	-
1266	MUNIC.ARMENTIA, 5TO. PGO.CONVENIO 2023-0003,MODIF.N° 3	612.309.049	612.309.049	1	-	-
1267	DTRO.C/GENA 5TO PGO.VIG.2023.S/N MODIFIC. N°03 CTO.059/2021.	1.884.033.614	942.016.807	1	942.016.807	1
1268	OCTAVO APOORTE A LA LIQUIDACION DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO 2021-0007.	785.409.242	785.409.242	1	-	-
1269	MUNIC. STA ROSA CABAL 6TO DESEMBOLSO ADICION 1 PRORROGA N° 3 MODIFIC CLÁUSULA 2 DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO N° 031 -2021 PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO CATASTRAL INTEGRAL EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE CABAL	159.852.000	-	-	159.852.000	1
1270	PERITAJES 2024 45% SMMMLV	1.392.400	-	-	1.392.400	2
1271	ERU -CTO. 195/2018 ANEX.21, PGO 13	313.123.433	-	-	313.123.433	1

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Código de producto	Nombre de Producto	Valor Facturado	Vigencia 2023		Vigencia 2024	
			Valor Facturado	Cant.	Valor Facturado	Cant.
1272	SED-AVAL-CTO. 2780988-2021 PGO.7.	27.146.503	-	-	27.146.503	1
1273	DTRO. C/GENA 5TO PAGO. VIG 2023 MODIF. N° 05 CTO 059/2021.	1.884.033.614	-	-	1.884.033.614	2
1274	PLANCHA 1:5000 IMPRESA	206.000	-	-	206.000	4
1275	ERU-CTO.195-2018 ANX. 21 PAGO 13	346.099.649	-	-	346.099.649	1
1276	DTRO. C/GENA PAGO PARCIAL DEL 5TO PAGO. VIG 2023. MODIF. N° 05 CTO 059/2021.	931.152.158	-	-	931.152.158	1
1277	MUNICIPIO PALMIRA-PRIMERA CUOTA OTROSI N°2 - CTO. MP-385-2021.	512.598.509	-	-	512.598.509	1
1278	IDU-CTO. 1548/2018 ACTA 18 PAGO 17 ANEXOS 1,2 Y 3.	1.049.448.310	-	-	1.049.448.310	2
1279	IDU-1526/2022 ACTA 5 ANX 1,2 Y 3	508.611.754	-	-	508.611.754	2
1280	MUNIC. STA ROSA CABAL 7MO DESEMBOLSO ADICION 1 PRORROGA N° 3 MODIFIC CLÁUSULA 2 DEL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO N° 031 -2021 PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO CATASTRAL INTEGRAL EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE CABAL	87.661.000	-	-	87.661.000	1
1281	MUNICIPIO PALMIRA-SEGUNDA CUOTA OTROSI N°2- CTO MP-385-2021.	512.598.509	-	-	512.598.509	1
1282	ERU -CTO. 195/2018 ANEX 22, PGO 14	973.031	-	-	973.031	1
1283	IDU-CTO 1674/2021 ACTA N°12 ANX 1 Y 2.	52.071.271	-	-	52.071.271	1
1284	MUNIC. STA ROSA CABAL. PRIMER DESEMBOLSO ADICIÓN 2 PRÓRROGA N° 4 CONVENIO 031-2021	175.168.588	-	-	175.168.588	1
1285	MUNICIPIO PALMIRA-TERCERA CUOTA OTROSI N°2- CTO MP-385-2021.	512.598.509	-	-	512.598.509	1
1286	DTTO.C/GENA PRIMER PAGO VIG 2024. MODIF.N° 06 CTO 059/2021.	860.112.728	-	-	860.112.728	1
1287	MUNICIPIO PALMIRA-CUARTA CUOTA OTROSI N°2- CTO MP-385-2021.	512.598.509	-	-	512.598.509	1
1288	DTTO.C/GENASEGUNDO PAGO VIG 2024. MODIF.N° 06 CTO 059/2021.	860.112.728	-	-	860.112.728	1
1289	MUNIC. STA ROSA CABAL. SEGUNDO DESEMBOLSO ADICIÓN 2 PRÓRROGA N° 4 CONVENIO 031-2021	350.337.176	-	-	350.337.176	2
1290	ERU -CTO. 327/2023 ANEX 1, PGO 1	67.486.185	-	-	67.486.185	1
1291	MUNIC. STA ROSA CABAL. TERCER DESEMBOLSO ADICIÓN 2 PRÓRROGA N° 4 CONVENIO 031-2021.	99.262.201	-	-	99.262.201	1
1292	MUNIC.ARMENIA, 6TO PGO.CONVENIO 2023-0003,MODIF.N° 3	352.388.084	-	-	352.388.084	1
1293	RUTAS DEL VALLE-PAGO N° 1 ANEXOS 1 Y 2.	52.780.000	-	-	52.780.000	1
1294	IDU-CTO 1674/2021 ACTA N° 13 ANX 1Y 2	17.945.200	-	-	17.945.200	1
1296	IDU-CTO 1449-2022. ACTA N° 3 ANX 1 Y 2.	21.523.443	-	-	21.523.443	1
Totales		30.381.612.427	18.546.487.883	8.778	11.835.124.544	10.699

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la GCAC.

2. La facturación de la UAECD vigencia 2023 presentó la anulación de dieciséis (16) Facturas por la suma de \$6.743.190.281 y para el primer semestre de la vigencia 2024 se presentó la anulación de (24) facturas por la suma de \$5.011.103.055, el detalle se realiza más adelante:

Efectuando la trazabilidad de la facturación anulada se observó:

- Las casusas de la anulación de la facturación conforme a la descripción registrada Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano (GCAC), se describen a continuación conforme a la tipificación realizada por la OCI:
- Error de digitación (tercero, código y valor del producto)
- Solicitud del cliente
- No se generó el producto al usuario
- Factura repetida
- Error del aplicativo (duplico la factura, no tomo plazo del vencimiento, no capturo el detalle del producto, el producto peritaje no contaba con IVA) ▼
- Error registro IVA
- Debe facturar IVA
- Atender derecho de petición (autoriza el contador)
- Reliquidación costos
- Cambio de producto

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Remplazadas parcialmente
- Solicitud de la Gerencia de Gestión Corporativa →
- Por Autorización de la GCAC →
- La factura no fue remitida a la DIAN ni al cliente
- Según correo →
- Error XML
- Pruebas de migración web Logic Oracle
- Pruebas de migración de los módulos de si capital

Marcas:

▼ Alerta de monitoreo

→ No corresponde a una justificación soportada

- La facturación de la UAECV vigencia 2023 por la suma de \$18.546.487.883, presentó la anulación sin nota crédito de una (01) factura por valor de \$7.417.124 equivalente al 0,01% y quince (15) anulaciones con nota crédito - NC por la suma de \$6.735.773.157 equivalente 0,17%, como se describe por concepto a continuación:

Cuadro N°2 Facturación Anulada UAECV vigencia 2023

Código de producto	Nombre de Producto	Vigencia 2023					
		Facturación		Anuladas		Anuladas con NC	
		Valor Total Facturado	Cant.	Valor Total	Cant.	Valor Total	Cant.
13	MANZANA CATASTRAL	113.615.400	3.525	-	-	81.300	3
729	INFORMACION GEOGRAFICA EN MEDIO DIGITAL	3.732.900	36	-	-	199.600	1
935	CERTIF. CATASTRAL REGISTRO ALFANUM - DIGITAL	128.635.900	2.308	-	-	14.600	1
1223	AGENC.CATASTR.C/MARCA -6TO. PGO.10% CTO. 055-2021 (100% AVANCE).	6.023.041.779	3	-	-	4.015.361.186	2
1240	EAAB CTO. 9-07-25200-1033-2017,ANEX.21 PGO 14.	20.959.744	1	-	-	20.959.744	1
1241	EAAB CTO. 9-07-25200-1033 2017,ANEX.22 PGO 15.	24.226.020	1	-	-	24.226.020	1
1247	FFDS- 2 AVALUOS.CTO.5151955/2023-PGO1.ANEX.1	76.827.186	1	-	-	76.827.186	1
1250	DTRO.C/GENA 4TO PGO.VIG.2023.S/N MODIFIC. N°03 CTO.059/2021.	1.884.033.614	2	-	-	942.016.807	1
1256	FFDS- 4 AVALUOS.CTO.5151955/2023-ANEX.1	179.292.026	2	-	-	89.646.013	1
1257	TRANSMILENIO CTO.1674/2021,ACT.PGO.10 ANEX.1Y2.	12.114.845	1	-	-	12.114.845	1
1260	IDU-CTO.1682/2020 ACTA 11 ANEX.1Y2.	14.834.248	2	7.417.124	1	-	-
1266	MUNIC.ARMENIA, 5TO. PGO.CONVENIO 2023-0003,MODIF.N° 3	612.309.049	1	-	-	612.309.049	1
1267	DTRO.C/GENA 5TO PGO.VIG.2023.S/N MODIFIC. N°03 CTO.059/2021.	942.016.807	1	-	-	942.016.807	1
Totales		10.134.508.318	8.471	7.417.124	1	6.735.773.157	15

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la GCAC

- Con relación a la trazabilidad de la justificación de la facturación de la vigencia 2023, se observó:

- Para la factura N°353591 con N° FED 73072, en la base de datos de datos "REPORTE_Facturacion_AnulacionNCE" pestaña "FACTURAS" se indicó en la columna de "Estado de factura" que fue anulada con nota crédito; sin embargo, no se evidenció dicha nota de crédito.
- En la describió "Motivo NC" en algunos casos no se evidencio la causa por la cual el cliente o el área responsable de la UAECV solicitaron la anulación.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECV-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- A su vez, en la describió “**Motivo NC**” no se describe el N° de factura, N° FED y fecha cuando ha sido remplazada por una nueva factura, en el siguiente cuadro se describe lo mencionado anteriormente:

Cuadro N°3 Descripción motivo de anulación facturación UAEDC vigencia 2023

Fecha Factura	No. Factura	N° FED	Nombre de Producto	Valor Total Facturado	Motivo NC	Descripción Causa NC	Remplazo Factura	N° FED	Fecha	Validación Valor Nueva Factura
17-jul-23	345702	65178	MANZANA CATASTRAL	27.100	Error de digitación código producto y valor	N/A	345704	65180	17-jul-23	24.300
24-jul-23	346113	65586	AGENC.CATASTR.C/MARCA -6TO. PGO.10% CTO. 055-2021 (100% AVANCE).	2.007.680.593	Solicitud del cliente	Pago no realizado en el periodo establecido	No se indica	No se indica	No se indica	-
24-jul-23	346154	65613	MANZANA CATASTRAL	27.100	Error registro nombre del tercero	N/A	No se indica	No se indica	No se indica	-
28-ago-23	348123	67592	CERTIF. CATASTRAL REGISTRO ALFANUM - DIGITAL	14.600	No se generó el producto al usuario	N/A	N/A	N/A	N/A	-
8-sep-23	348896	68371	INFORMACION GEOGRAFICA EN MEDIO DIGITAL	199.600	Factura repetida	N/A	348953	68421	No se indica	199.600
12-sep-23	349091	68601	MANZANA CATASTRAL	27.100	El aplicativo duplico la factura	N/A	No se indica	68570	No se indica	27.100
15-sep-23	349348	68809	AGENC.CATASTR.C/MARCA -6TO. PGO.10% CTO. 055-2021 (100% AVANCE).	2.007.680.593	Solicitud del cliente	No se indica	No se indica	No se indica	No se indica	-
18-sep-23	349439	68898	EAAB CTO. 9-07-25200-1033-2017,ANEX.21 PGO 14.	20.959.744	Solicitud del cliente	No se indica	No se indica	71469	No se indica	45.185.764
18-sep-23	349444	68900	EAAB CTO. 9-07-25200-1033-2017,ANEX.22 PGO 15.	24.226.020	Solicitud del cliente	No se indica	No se indica	71469	No se indica	45.185.764
4-oct-23	350367	69829	FFDS- 2 AVALUOS.CTO.5151955/2023-PGO1,ANEX.1	76.827.186	Solicitud del cliente	No se indica	No se indica		No se indica	-
26-oct-23	351552	71030	DTRO.C/GENA 4TO PGO.VIG.2023.S/N MODIFIC. N°03 CTO.059/2021.	942.016.807	Solicitud del cliente	No se indica	No se indica	73015	No se indica	942.016.807
30-nov-23	353438	72898	FFDS- 4 AVALUOS.CTO.5151955/2023-ANEX.1	\$ 89.646.013	Solicitud del cliente	No se indica	No se indica	73065	No se indica	89.646.013
1-dic-23	353463	72934	TRANSMILENIO CTO.1674/2021,ACT.PGO.10 ANEX.1Y2.	\$ 12.114.845	Solicitud del cliente	No se indica	No se indica	No se indica	No se indica	-
5-dic-23	→ 353503	72984	IDU-CTO.1682/2020 ACTA 11 ANEX.1Y2.	\$ 7.417.124	Error registro IVA	No se indica	No se indica	No se indica	No se indica	-
28-dic-23	→ 353591	73072	MUNIC.ARMENTIA, 5TO. PGO.CONVENIO 2023-0003,MODIF.N°3	\$ 612.309.049	Debe facturar IVA	Ok	365295	84799	22-jul-24	-
29-dic-23	353592	73073	DTRO.C/GENA 5TO PGO.VIG.2023.S/N MODIFIC. N°03 CTO.059/2021.	\$ 942.016.807	Solicitud de la Gerencia de Gestión Corporativa	Debía se por Gerencia Jurídica	355395	74856	No se indica	942.016.807

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la GCAC

→ Factura anula sin tona de crédito

- La facturación de la UAEDC para el primer semestre de la vigencia 2024 por la suma de \$11.835.124.544, presentó anulación sin nota crédito de tres (03) factura por valor de \$771.700 equivalente al 0,03% y de veintiún (21) anulaciones con nota crédito - NC por la suma de \$5.010.331.355 equivalente 0,20%, como se describe por concepto a continuación:

Cuadro N°4 Facturación anulada UAEDC vigencia 2024

Código de producto	Nombre de Producto	Vigencia 2024					
		Facturación		Anuladas		Anuladas con NC	
		Valor Total Facturado	Cant.	Valor Total	Cant.	Valor Total Facturado	Cant.
13	MANZANA CATASTRAL	130.370.700	3.828	59.200	1	260.900	6
729	INFORMACION GEOGRAFICA EN MEDIO DIGITAL	6.403.400	61	-	-	-	-
775	MANZANA CATASTRAL DIGITAL PDF	137.377.400	2.587	-	-	24.300	1
813	CERTIF.CATASTRAL REGISTRO ALFANUM	10.363.200	418	16.300	1	17.800	1

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAEDC-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

Código de producto	Nombre de Producto	Vigencia 2024					
		Facturación		Anuladas		Anuladas con NC	
		Valor Total Facturado	Cant.	Valor Total	Cant.	Valor Total Facturado	Cant.
935	CERTIF. CATASTRAL REGISTRO ALFANUM – DIGITAL	294.254.300	3.180	-	-	-	-
968	MANZANA CATASTRAL – PDF	17.533.700	313	-	-	85.800	1
1223	AGENC.CATASTR.C/MARCA -6TO. PGO.10% CTO. 055-2021 (100% AVANCE).	-	-	-	-	-	-
1240	EAAB CTO. 9-07-25200-1033-2017,ANEX.21 PGO 14.	-	-	-	-	-	-
1241	EAAB CTO. 9-07-25200-1033 2017,ANEX.22 PGO 15.	-	-	-	-	-	-
1247	FFDS- 2 AVALUOS.CTO.5151955/2023-PGO1.ANEX.1	-	-	-	-	-	-
1250	DTRO.C/GENA 4TO PGO.VIG.2023.S/N MODIFIC. N°03 CTO.059/2021.	-	-	-	-	-	-
1256	FFDS- 4 AVALUOS.CTO.5151955/2023-ANEX.1	-	-	-	-	-	-
1257	TRANSMILENIO CTO.1674/2021,ACT.PGO.10 ANEX.1Y2.	12.114.845	1	-	-	12.114.845	1
1260	IDU-CTO.1682/2020 ACTA 11 ANEX.1Y2.	-	-	-	-	-	-
1266	MUNIC.ARMENIA, 5TO. PGO.CONVENIO 2023-0003,MODIF.N° 3	-	-	-	-	-	-
1267	DTRO.C/GENA 5TO PGO.VIG.2023.S/N MODIFIC. N°03 CTO.059/2021.	942.016.807	1	-	-	942.016.807	1
1270	PERITAJES 2024 45% SMMLV	1.392.400	2	696.200	1	-	-
1271	ERU -CTO. 195/2018 ANEX.21, PGO 13	313.123.433	1	-	-	313.123.433	1
1273	DTRO. C/GENA 5TO PAGO. VIG 2023 MODIF. N° 05 CTO 059/2021.	1.884.033.614	2	-	-	1.884.033.614	2
1278	IDU-CTO. 1548/2018 ACTA 18 PAGO 17 ANEXOS 1,2 Y 3.	1.049.448.310	2	-	-	524.724.155	1
1279	IDU-1526/2022 ACTA 5 ANX 1,2 Y 3	508.611.754	2	-	-	254.305.877	1
1287	MUNICIPIO PALMIRA-CUARTA CUOTA OTROSI N°2- CTO MP-385-2021.	512.598.509	1	-	-	512.598.509	1
1289	MUNIC. STA ROSA CABAL. SEGUNDO DESEMBOLSO ADICIÓN 2 PRÓRROGA N° 4 CONVENIO 031-2021	350.337.176	2	-	-	175.168.588	1
1292	MUNIC.ARMENIA, 6TO PGO.CONVENIO 2023-0003,MODIF.N° 3	352.388.084	1	-	-	352.388.084	1
1294	IDU-CTO 1674/2021 ACTA N° 13 ANX 1Y 2	17.945.200	1	-	-	17.945.200	1
1296	IDU-CTO 1449-2022. ACTA N° 3 ANX 1 Y 2.	21.523.443	1	-	-	21.523.443	1
Totales		6.561.836.275	10.404	771.700	3	5.010.331.355	21

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la GCAC

6. Efectuando la trazabilidad de la facturación anulada se observó:

En la base de datos de datos “REPORTE_Facturacion_AnulacionNCE” pestaña “FACTURAS” indicó en la columna de “Estado de factura” que las siguientes facturas fueron anuladas con nota crédito; sin embargo, no se evidenció dicha nota de crédito, revisando la justificación en la factura N°353989 con N° FED 73500, UAECDC indica: “Se anula sin NC en consideración a que el sistema después de 10 días de la fecha de la factura no permite generar nota crédito”, las siguientes facturas se relacionan sin nota crédito:

Cuadro N°5 Facturación Anulada sin NC vigencia 2024

Estado de Factura	N° Factura	N° FED	Nombre de Producto	Valor Total
Anulado	353989	73500	CERTIF.CATASTRAL REGISTRO ALFANUM	16.300
Anulado	355132	74587	PERITAJES 2024 45% SMMLV	696.200
Anulado	355982	75480		29.600
Anulado NC	360531	80000	MUNICIPIO PALMIRA-CUARTA CUOTA OTROSI N°2- CTO MP-385-2021.	512.598.509
Anulado	361461	80951		29.600
Anulado	362137		MANZANA CATASTRAL	59.200
Anulado NC	363116	82597	MUNIC.ARMENIA, 6TO PGO.CONVENIO 2023-0003,MODIF.N° 3	352.388.084
Anulado NC	363513	82991	IDU-CTO 1674/2021 ACTA N° 13 ANX 1Y 2	17.945.200
Anulado NC	363516	82992	IDU-CTO 1449-2022. ACTA N° 3 ANX 1 Y 2.	21.523.443

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la GCAC

- En la describió “Motivo NC” en algunos casos no se evidenció la causa por la cual el cliente o el área responsable de la UAECDC solicitaron la anulación.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- A su vez, en la describió “**Motivo NC**” no se describe el N° de factura, N° FED y fecha cuando ha sido remplazada por una nueva factura, en el siguiente cuadro se describe lo mencionado anteriormente:

Cuadro N°6 Descripción motivo de anulación facturación UAECD vigencia 2023

Fecha Factura	No. Factura	N° FED	Nombre de Producto	Valor Total Facturado	Motivo NC	Descripción Causa NC	Remplazo Factura	N° FED	Validación Valor Nueva Factura
10-ene-24	353950	73485	MANZANA CATASTRAL DIGITAL PDF	24.300	Atender derecho de petición	Autorizado por el contador	358927	478407	26.600
10-ene-24	353989	73500	CERTIF.CATASTRAL REGISTRO ALFANUM	16.300	Error del aplicativo, el sistema no capturo el detalle del producto	MESA solo311061-24	353990	73453	16.300
22-ene-24	354759	74222	MANZANA CATASTRAL	27.100	El aplicativo duplico la factura	Ok	354765	74226	27.100
25-ene-24	355057	74504	ERU -CTO. 195/2018 ANEX.21, PGO 13	313.123.433	Reliquidación costos	Ok	355698	75172	346.099.649
26-ene-24	355132	74587	PERITAJES 2024 45% SMMLV	696.200	Error del aplicativo, el producto peritaje no contaba con IVA	MESA solo311756-24	355133	75588	696.200
31-ene-24	355388	74849	MANZANA CATASTRAL	29.600	Error código del producto	Ok	355451	74904	26.600
31-ene-24	355395	74856	DTRO. C/GENA 5TO PAGO. VIG 2023 MODIF. N° 05 CTO 059/2021.	942.016.807	El sistema no tomó plazo vencimiento	Ok	355433	74901	942.016.807
1-feb-24	355433	74901	DTRO. C/GENA 5TO PAGO. VIG.2023.S/N MODIFIC. N°03 CTO.059/2021.	942.016.807	Cambio de producto	Ok	355434	74902	942.016.807
1-feb-24	355439	74902	DTRO. C/GENA 5TO PAGO. VIG 2023 MODIF. N° 05 CTO 059/2021.	942.016.807	Solicitud del cliente facturar parcialmente	Ok	355780	75261	931.152.158
1-feb-24	355447	74903	TRANSMILENIO CTO.1674/2021,ACT.PGO.10 ANEX.1Y2.	12.114.845	Remplazada parcialmente autoriza por GCAC	No se indica	359186	78659	52.071.271
9-feb-24	355982	75480		29.600	La factura no fue remitida a la DIAN ni al cliente	No se indica	355983	75433	29.600
22-feb-24	356788	76237	MANZANA CATASTRAL	59.200	Error de digitación en el código del producto	Ok	356790	76238	53.200
6-mar-24	357603	77053	IDU-CTO. 1548/2018 ACTA 18 PAGO 17 ANEXOS 1,2 Y 3.	524.724.155	Por Autorización de la GCAC	No se indica	359122	78546	524.724.155
6-mar-24	357606	77055	IDU-1526/2022 ACTA 5 ANX 1,2 Y 3	254.305.877	Por Autorización de la GCAC	No se indica	359036	78508	254.305.877
22-mar-24	358718	78174	MANZANA CATASTRAL	29.600	Error de digitación en el código del producto	Ok	358720	78075	29.600
26-abr-24	360531	80000	MUNICIPIO PALMIRA-CUARTA CUOTA OTROSI N°2- CTO MP-385-2021.	512.598.509	Según correo	No se indica	366911	86416	-
3-may-24	360867	80349	MUNIC. STA ROSA CABAL. SEGUNDO DESEMBOLSO ADICIÓN 2 PRÓRROGA N° 4 CONVENIO 031-2021	175.168.588	Error en el valor facturado	Ok	363124	82605	175.168.588
14-may-24	361461	80951		29.600	Error del aplicativo. duplico la factura	No se indica	361460	80942	29.600
24-may-24	362137		MANZANA CATASTRAL	59.200	Error XML, tipo documento PPT no está Homologado por la Dian	No se indica	362377	81853	59.200
12-jun-24	363116	82597	MUNIC.ARMENIA, 6TO PGO.CONVENIO 2023-0003,MODIF.N° 3	352.388.084	Debe facturar IVA	OK	365296	84800	-
18-jun-24	363513	82991	IDU-CTO 1674/2021 ACTA N° 13 ANX 1Y 2	17.945.200	Por Autorización de la GCAC	No se indica	364242	83748	-
18-jun-24	363516	82992	IDU-CTO 1449-2022. ACTA N° 3 ANX 1 Y 2.	21.523.443	Por Autorización de la GCAC	No se indica	364246	83753	-
18-jun-24	363531	83010	MANZANA CATASTRAL	29.600	Error de digitación en el código del producto	Ok	363534	83012	26.600
20-jun-24	363702	83178	MANZANA CATASTRAL	85.800	Error de digitación en el código del producto	Ok	363935	83442	56.200
20-jun-24	363702	83178	MANZANA CATASTRAL - PDF	85.800	Error de digitación en el código del producto	Ok	363935	83442	56.200

Fuente: Elaboración propia con información suministrada por la GCAC

No 3. NO CONFORMIDAD. DEBILIDADES EN LA ANULACION DE LA FACTURACION.

(NC) A partir del informe de Auditoría de Gestión al Proceso Productos y Servicios – Relacionamento Estratégico Vigencia 2023 y I Semestre 2024, se evidenció en algunos casos debilidades en la descripción de la justificación de anulación de la facturación de la UAECD, entre estos: cuando la solicitud es por parte del cliente no se indicó la justificación, cuando autoriza una gerencia o dependencia sin indicar la justificación, no se describe el N° de factura, N° FED y fecha cuando ha sido remplazada por una nueva factura. Adicionalmente, se observan motivos de anulación que son alertas para monitorear la causa como: factura repetida, el aplicativo duplico la factura entre otras. Lo anterior podría desentender lo establecido en la Resolución 193 de 2016 de la CGN que en el numeral 3.2.3.1. indica: “La totalidad de

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

las operaciones realizadas por la entidad deberá estar respaldada en documentos idóneos, de manera que la información registrada sea susceptible de verificación y comprobación exhaustiva o aleatoria (...), lo anterior podría generar riesgo operativo y financiero.

Respuesta Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC:

“Frente al hallazgo enunciado me permito informar que en el Instructivo “Facturación” REES-11-IN-03 se tomaron acciones frente a esta circunstancia dejando en las actividades No. 29 a la 33 se enuncia en el campo de “Observaciones” que se requiere indicar “El motivo de anulación, número de factura anulada y factura que la reemplaza”. Esto sustentado en lo indicado en las condiciones de las instrucciones del documento y con registro mediante correo electrónico institucional al funcionario delegado como administrador funcional de la Subgerencia Administrativa y Financiera – SAF del aplicativo y directamente en el sistema. Se aporta instructivo publicado y vigente como soporte.

Por tanto, no se acepta el hallazgo dado que se ha subsanado lo indicado frente a la justificación de los documentos contables desde el documento de calidad “Instructivo Facturación” REES-11-IN-03 aplicable para dicha gestión. Se aporta instructivo”.

Decisión Oficina de Control Interno OCI:

Conforme a lo discutido en el taller o mesa de trabajo llevada a cabo el 26 -12 – 2024, entre el equipo auditor de la OCI y la Unidad Auditada la GCAC, en torno al presente hallazgo, establecido como Oportunidad de Mejora y con base en las Observaciones hechas a los hallazgos formulados en el informe Preliminar por la GCAC en fecha 23-12-2024, mediante correo remitido a la OCI, se mantiene o ratifica la No Conformidad preliminarmente establecida, con el objeto que se establezcan acciones que permitan realizar un adecuado seguimiento al tema de la facturación y de las actividades inherentes a esta como en el caso de las anulaciones y permisos o autorizaciones, para el cabal desarrollo del Proceso de Relacionamiento Estratégico, antes de Gestión de Productos y Servicios.

Recomendación:

- Si bien, el porcentaje en el número de facturación anulada no es representativo, es conveniente que la UAECD establezca como actividad de control y monitoreo el análisis de las causas de dichas anulaciones para determinar en qué aspectos de debe tomar acciones para minimizar el riesgo de ocurrencia.
- Fortalecer la descripción del motivo que dio origen a la anulación, lo cual permita determinar la trazabilidad de la justificación en correlación con la autorización de la dependencia que la solicita y aprueba.
- Determinar y documentar los niveles de autorización conforme a la justificación de anulación.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-
Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2
+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02
V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

7. RESUMEN HALLAZGOS:

Tabla No. 10. Resumen Hallazgos Auditoría Gestión Productos y Servicios PAA 2024

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	No 1. OPORTUNIDAD DE MEJORA. ESTABLECER NUEVOS RIESGOS Y CONTROLES. (OM) A partir de la Auditoría de Gestión al Proceso de Gestión de Productos y Servicios, se evidenció, mediante la revisión de los Riesgos y Controles establecidos en la Matriz de Riesgos Institucional, la necesidad de formular nuevos riesgos en dicho proceso atendiendo la identificación de otros puntos de riesgo o actividades cave de acuerdo a la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Podrían darse cobertura a los aspectos relacionados con las ventas directas de productos y servicios, los avalúos comerciales, sin dejar de lado el plan de mercadeo y el acceso y disposición de información. Estos elementos podrían requerir un tratamiento diferenciado, con el objetivo de establecer nuevos controles para las diversas actividades que conforman el Proceso de Gestión de Productos y Servicios. Ahora, dado que no es del alcance de esta auditoría se registra esta oportunidad de mejora para que se realice esta identificación frente al proceso homólogo en la nueva cadena de valor, alineado con lo establecido en el documento Técnico Política y Metodología de Riesgos DIE-DT-07.		X	Documento Técnico Política y Metodología de Riesgos DIE-DT-07.	Gerencia Comercial y de atención al Ciudadano GCAC.	One Drive. AUDITORIA -NOV-GPS. 07. Matriz Riesgos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
2	No 2.- OPORTUNIDAD DE MEJORA. ELABORACION, EJECUCION, EVALUACION PLAN DE MERCADEO 2024. (OM) A partir de la Auditoría de Gestión al Proceso de Gestión Productos y Servicios, Procedimiento “Elaboración, Ejecución y Evaluación del Plan de Mercadeo”, Código GPS-PR-06, Actividades 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 13 y 14, correspondiente al periodo julio 01 de 2023 a junio 30 de 2024, se evidenció la no elaboración y ejecución durante el primer semestre de 2024, periodo de la auditoría, del Plan de Mercadeo 2024, incumpliendo lo establecido en el Procedimiento anteriormente citado. Lo anterior causado por la reformulación del Plan de Mercadeo y Estrategia Comercial, además del cambio en la cadena de valor de la UAECD por parte de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC, a implementarse durante el segundo semestre de 2024, lo cual ocasionó el no contar durante el I Semestre de 2024, con esta herramienta o documento de trabajo, requerido para el ejercicio de las funciones de la GCAC.		X		Gerencia Comercial y de atención al Ciudadano GCAC.	One Drive. AUDITORIA -NOV-GPS. 06. Estructuración Plan de Mercadeo.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Oportunidad	Norma, criterio, Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
3	No 4. NO CONFORMIDAD. DEBILIDADES EN LA ANULACION DE LA FACTURACION. (NC) A partir del informe de Auditoría de Gestión al Proceso Productos y Servicios – Relacionamiento Estratégico Vigencia 2023 y I Semestre 2024, se evidenció en algunos casos debilidades en la descripción de la justificación de anulación de la facturación de la UAECD, entre estos: cuando la solicitud es por parte del cliente no se indicó la justificación, cuando autoriza una gerencia o dependencia sin indicar la justificación, no se describe el N° de factura, N° FED y fecha cuando ha sido remplazada por una nueva factura. Adicionalmente, se observan motivos de anulación que son alertas para monitorear la causa como: factura repetida, el aplicativo duplico la factura entre otras. Lo anterior podría disentender lo establecido en la Resolución 193 de 2016 de la CGN que en el numeral 3.2.3.1. indica: “La totalidad de las operaciones realizadas por la entidad deberá estar respaldada en documentos idóneos, de manera que la información registrada sea susceptible de verificación y comprobación exhaustiva o aleatoria (...)”, lo anterior podría generar riesgo operativo y financiero.	X		Resolución 193 de 2016 de la CGN	Gerencia Comercial y de atención al Ciudadano GCAC.	One Drive. AUDITORIA -NOV-GPS. 03.Seguimiento ConsolidacionSaldoFinancieros.

Fuente: Elaboración Auditoría OCI.

7. FORTALEZAS.

- Contar la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC, con equipos de trabajo, a nivel de la Tienda Catastral – Planoteca, Profesionales Especializados y Lideres, los cuales tienen claro las normas, procedimiento e instructivos, en cuanto a establecer criterios o lineamientos que eventual o potencialmente puedan permitan la atención oportuna de situaciones de riesgo en el cumplimiento de las actividades de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano GCAC.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

EIGE-01-FR-02

V.1





INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Actualización permanente, sobre las modificaciones en cuanto a normatividad, que implica cambios en la Cadena de Valor del Proceso Gestión de Productos y Servicios, para adecuar sus manuales, procedimientos e instructivos a la nueva normatividad expedida, que permita su cumplimiento.
- Establecimiento de una Interrelación permanente con Entidades clientes como el IDU, EAAB, RENOBO y otras, con el objeto de unificar criterios, aplicar normas y procurar hacer más ágiles los Contratos y/o Convenios Interadministrativos, que básicamente requieren de la elaboración de avalúos Comerciales y de Renta.

8.- DEBILIDADES.

- Tardanza en trazar nuevos o diferentes criterios para implementar o reformular las nuevas políticas fijadas con los cambios de administración, como se evidenció en la reformulación de planes como el de mercadeo y de las estrategias comerciales.

9.- CONCLUSIONES.

- La Gerencia Comercial y de Atención al ciudadano GCAC, ejecutó adecuadamente sus actividades en el periodo del alcance de la auditoría, de conformidad con lo establecido en los Procedimientos asociados al Proceso de Gestión de Productos y Servicios, actualmente de Relacionamento Estratégico, en actividades que se requirieron para atender las solicitudes de ventas de productos y servicios, avalúos comerciales y de renta, efectuadas por los usuarios.
- Los resultados de la Auditoría, fueron evidenciados en los hallazgos relacionados en el presente informe: No Conformidad, referente a la anulación de facturación y Oportunidades de Mejora, consistentes, en establecer nuevos riesgos de gestión que abarquen todas las actividades y monitoreo al plan de mercadeo, así como también Recomendación en torno al seguimiento a los puntos de control fijados en los procedimientos.
- Respecto del Sistema de Control Interno SCI, se tuvo como referencia, lo establecido en el “Mapa de Riesgos Institucional vigencias 2023 y 2024 de la UAECD”, a nivel de Riesgos de Gestión (1), de Corrupción (1) y de Seguridad de la Información, concluyéndose que es efectivo el Sistema de Control Interno SCI implementado.

10. RECOMENDACIONES.

- Siempre existirá con los avances tecnológicos, el establecer nuevos mecanismos de control automático y de análisis estadístico con herramientas o aplicativos (desarrollo de software), que permitan realizar un nuevo y más estricto seguimiento y control las Encuestas de Satisfacción que además coadyuve a establecer alertas para identificar, dónde están realmente las falencias, en que estación o paso, que no permiten o impiden dar una respuesta oportuna a los usuarios de los servicios de la GCAC.



INFORME DE EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO O AUDITORÍA

- Socializar y divulgar a todo los niveles y grupos de valor, los procedimientos asociados al Proceso Gestión de Productos y Servicios, hoy de Relacionamento Estratégico, en lo referente a las cifras, las proyecciones y las metas, con el objeto de retroalimentar la actividad de gestión comercial de la GCAC en todas sus áreas.
- Las actividades que impliquen, controles de calidad, relacionadas con seguimiento a través de tableros de control, indicadores, cronogramas, planes de trabajo y otros aspectos de la GCAC, deben ser cada vez más regularizadas mediante procedimientos claros y unos instructivos con sus formatos, debidamente estandarizados de manera específica en el Sistema de Gestión Integral de la Unidad.

Finalmente, los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos se refieren a los documentos aportados y verificados, no se hacen extensibles a otros soportes.

Atentamente,

ASTRID CECILIA SARMIENTO RINCON
Jefe Oficina de Control Interno (E).

Elaboró: Walter Hember Álvarez Bustos – Líder Auditoría. Ing. Catastral - Contratista OCI.
Luis Andrés Álvarez Torrado – Abogado – Contratista OCI.
Bibiana Stella Tijero Sánchez – Contadora – Contratista OCI.

Revisó: Luis Orlando Barrera Cepeda – Ing. Sistemas – Contratista OCI