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

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 15-06-2016 03:55:11
Al Contestar Cite Este Nr.:2016IE6492 O 1 Fol:1 Anex:5
ORIGEN: Origen: Sd:154 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/VILLAMIL M
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/PUENTES RIAÑO CLAUDIA CI
ASUNTO: Asunto: INFORME DE AUDITORIA INTERNA CUSTODIO DE INF
OBS: Obs.: COMUNICACION

MEMORANDO

Referencia: Programa Anual de Auditorías vigencia 2016

Fecha: 15 de junio de 2016

Unidad Administrativa Especial
de Catastro Distrital
DIRECCIÓN
15 JUN 2016
RECIBIDO
HORA 4:30 J. L.

PARA: Claudia Puentes Riaño
Directora General UAECD

DE: Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Comunicación Informe de Auditoría Interna de calidad del Proceso: Custodio de Información Catastral.

En cumplimiento de lo establecido en el "*Procedimiento de Auditorías Internas código 14-142-PR-60 versión 2*", numeral 4.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA AUDITORIAS INTERNAS, actividad 28 "*Remitir informe definitivo de auditoría al Director de la UAECD*", adjunto envío para su conocimiento y fines que considere pertinentes, copia del Informe de Auditoría Interna de Calidad correspondiente al Procesos Custodio de Información Catastral, cabe anotar que la auditoría citada fue realizada en concordancia con el Programa Anual de Auditoría aprobado para la vigencia, en el Comité del SGI.

Así mismo, se indica que en el aplicativo ISODOC-SGI, se encuentran los registros de la auditoría interna mencionada para consulta, implementación de acciones por parte de los responsables y seguimiento, de acuerdo con lo establecido en el "*Procedimiento de Auditorías Internas código 14-142-PR-60 versión 2*", numeral 4.2 DESCRIPCION DE ACTIVIDADES, ACTIVIDAD 32 "*Realizar seguimiento a las acciones implementadas*".

Cordial Saludo,

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Mery Roa
Revisó: AEVM MR.

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

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL
OFICINA DE CONTROL INTERNO
15 JUN 2016
RECIBIDO
Hora: 7:43 Am

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha ejecución auditoria	**3 al 13 de mayo de 2016**	**Fecha Entrega Informe**	**18 de mayo de 2016**
Procesos/ actividad/ sistema/ proyecto **Custodio de Información Catastral**		**Responsable área auditada:** Sandra Patricia Samaca	

Objetivo de la Auditoria:
Verificar si el proceso Custodio de la Información Catastral en los subprocesos Trámite de solicitudes de usuarios externos y Trámites no inmediatos de información valuatoria que hacen parte del Sistema de Gestión, es conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma, los del cliente y los establecidos por la entidad (CLON), en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y si se han implementado y mantenido.

Alcance de la Auditoria:
1 Proceso – 2 Subprocesos: Proceso Custodio de la Información Catastral

Subprocesos: Trámite de solicitudes de usuarios externos y Trámites no inmediatos de información valuatoria

Incluyó la verificación de los requisitos del SGI (Norma, Ley, Cliente y Organización).

Equipo Auditor

Raúl Emilio Ospina Villalobos	Bertha Ligia Lasso Pardo-
Alexandra Yomayusa Cartagena	Alberto Franco Silva
Gilma Galindo	Geovanna Milena González Pablo Enrique García

DOCUMENTACIÓN CONSULTADA
(Títulos y/o Códigos si los posee)

Resolución 70 de 2012	06-064-PR-1 ASIGNACION Y HOMOLOGACION DE VALORES	06-064-PR-3 DETERMINACION DE MUESTRAS PARA CONTROL DE CALIDAD
Acuerdo 004 de 2013	06-064-PR-2 CALCULO Y LIQUIDACION DEL EFECTO PLUSVALIA	06-064-PR-4 RESPUESTA A REVISION DE AVALÚO,AUTOAVALÚO Y RECURSO DE REPOSICION
06-064-PR-4 RESPUESTA A REVISION DE AVALÚO,AUTOAVALÚO Y RECURSO DE REPOSICION	06-064-PR-6 RESPUESTA A TRÁMITE DE APELACIONES	06-063-PR-77 PROCEDIMIENTO RESPUESTA A TRÁMITES NO INMEDIATOS SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL 3

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

06-064-PR-5 ELABORACIÓN DE AVALÚOS COMERCIALES	06-063-PR-1 PROCEDIMIENTO CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS DE MEDICIÓN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL 1	06-063-PR-85 PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE VISITA DE CAMPO SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL 2

CARGOS Y PERSONAS ENTREVISTADAS	
CARGOS	**PERSONAS ENTREVISTADAS**
Profesional	María Isabel Cogua.
Profesional	Yamile Espinosa
Profesional	Doris Yaneth Narvaez
Profesional	Julio Lemos
Profesional	María Isabel Maldonado
Profesional	Ingrid Ivón Ochoa
Profesional	Nancy López
Profesional	Edgar Estevens Español
Auxiliar	Pablo Conductor
Subgerente Información Física y Jurídica	Sonia Cristina Álvarez
Profesional	Mauricio Benavides
Profesional	Ricardo Salazar

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

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

FORTALEZAS IDENTIFICADAS

El suministro de documentación y solicitud de información fue de fácil acceso para la consulta.
Para la programación de las visitas técnicas del subproceso Trámite de solicitudes de usuarios externos, se georreferencian los predios a visitar, a través de ARCGIS, para poder determinar cercanía de los predios, lo que ayuda a que tanto el Ingeniero como el Conductor puedan identificar la mejor ruta a seguir.
La organización del archivo temporal de carpetas de visita técnicas pendientes, por localidad y por radicación, fortalece la oportunidad en tiempos de respuesta como factores claves de éxito del proceso.

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD, cuenta con 6 auditores internos calificados responsables de la ejecución del proceso, siendo competentes para dicha actividad
No se evidencia organización de la información y registros asociados en los procesos.
Se evidencia participación y colaboración del personal durante el proceso de auditoría, mediante la receptividad hacia las observaciones realizadas durante la entrevista, lo que permite orientar el SGC hacia la mejora y el cumplimiento del plan de auditorías.
La sistematización de la documentación del SGC ha permitido a la entidad la consulta permanente de la documentación
La implementación del SGC ha permitido desarrollar de manera la cultura de procesos y el enfoque sistémico.

RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA

Se recomienda que dentro de todos los subprocesos se revise, actualice y unifique el tema de calibración de las cintas métricas así como el uso de instrumentos patronales igualmente verificar el método de comparación que se utiliza, definiendo en detalle todos los procedimientos que hacen uso de las cintas métricas como sistemas de medición, analizando las nuevas tecnologías existentes y ver su posible aplicabilidad al proceso.

Visibilizar los resultados de los análisis que se realizan en miras de mejorar la satisfacción del cliente con la fuente del sistema de PQRS. Igualmente respecto al tema de plusvalía se recomienda que se revise y documente en el SGI de acuerdo con la realidad actual

Igualmente se identifican debilidades dentro del proceso que sería importante revisar, entre las cuales se destacan:

La consolidación de la Información del SGI está a cargo de personal de contrato, se recomienda que todo el tema relacionado en el SGI esté a cargo de personal de planta y que los diferentes líderes de Subproceso y o procedimientos conozcan de manera global la generalidad del proceso así como las caracterizaciones de los subprocesos y que sean ellos los que se apropien en liderar los temas transversales como Tablas de Retención Documental, Producto no conforme, Riesgos e indicadores.

Se observó que los chalecos utilizados por el personal que realiza las visitas a terreno tienen los logos de la Bogotá Humana, se debe gestionar de manera inmediata el reemplazo de la imagen por la del nuevo plan de gobierno.
Se debe trabajar de manera coordinada desde el proceso con los otros procesos involucrados en el tema de la actualización del normo grama de acuerdo con la necesidad del proceso y la dinámica de la normatividad.
Se debe verificar los tiempos de entrega definidos para los productos y servicios contratados por el proceso en todas sus instancias.

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

A partir del resultado de la auditoria plasmado en el presente informe se observa:

Se tiene un proceso documentado que permite producir y consolidar los diferentes niveles de información catastral acordes con la dinámica física jurídica y económica.

Se resalta el trabajo adelantando para lograr la disminución de los tiempos de respuestas de los trámites adelantados por el proceso, sin embargo se debe apuntar para llegar a cumplir con lo exigido en la normatividad vigente.

Se georreferencian las visitas técnicas a realizar a través del software Arc Gis, para poder determinar cercanía a los predios y que tanto el ingeniero como el conductor puedan identificar la ruta a seguir para optimizar tiempo y recursos

Se destaca la buena disposición, receptividad y actitud del grupo auditado durante la ejecución de la auditoría y la transparencia en las respuestas y suministro de documentación consultada.

Se deben realizar los planes de acción necesarios para atacar la causa raíz de las no conformidades detectadas en el proceso de la auditoria, acordadas en la reunión de cierre con el fin de lograr la conformidad del sistema en cumplimiento de los requisitos legales, normativos, organizacionales y del cliente.

El contenido de este informe coincide con el existente en el SGI de la Entidad.

RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
4	El proceso custodio de la información ha realizado diferentes actividades tendientes a mejorar los tiempos de respuestas de todos los servicios que prestan, sin embargo al revisar de manera aleatoria algunos trámites, se evidencio que no se cumplen los tiempos de respuestas exigidos en la resolución 70 y el decreto 1437 de 2012	x		resolución 70 y el decreto 1437 de 2012	Gerencia de Información Catastral /Gerente de Información Catastral	

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
8	Se evidenció que el incremento del volumen de trámites recibidos es un riesgo para el proceso, en consideración que se incumpliría con la respuesta oportuna y según lo normado a las solicitudes que se reciban; se observó que esta situación ya está considerada dentro del riesgo "Respuesta inoportuna a los tramites radicados en el periodo analizado", por lo cual se recomienda que se verifique que el plan de acción planteado en el riesgo, tenga contemplado todas las causas o acciones que impidan materializar este riesgo.		x		Gerencia de Información Catastral /Gerente de Información Catastral	
9	No se evidenciaron lineamientos que informen a los funcionarios acerca de cómo cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras están a su cargo o los estén usando. Lo anterior genera incumplimiento del numeral 7.5.4 de la norma NTCGP 1000:2009 que determina que la entidad debe identificar, verificar proteger y salvaguardar los bienes que son la propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio. Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la entidad debe informar de ello al cliente y mantener registros.	x		Numeral 7.5.4 de la norma NTCGP 1000:2009	Gerencia de Información Catastral /Gerente de Información Catastral	

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
10	Se evidencia que no están identificados de manera clara los controles definidos para eliminar las no conformidades detectadas de los productos del proceso, no existe alineación de la matriz de producto no conforme con los controles identificados en los procedimientos revisados, existen controles que aplican en el proceso que no están documentados en el SGI, y los existentes no son diligenciados. De otra parte los responsables de las actividades no conocen en detalle la matriz de producto no conforme, lo que incumple el numeral 8.3a de la norma NTC GP1000 que dice que La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del para tratar el producto y/o servicio no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.	x		Numeral 8.3a de la norma NTC GP1000	Gerencia de Información Catastral /Gerente de Información Catastral	
11	No se evidencia la implementación efectiva de las tablas de retención documental en el proceso, lo que conlleva a incumplimiento del requisito legal contemplado en el acuerdo 004 de 2013 articulo 13 en donde indica que una vez aprobadas las TRD las entidades deben proceder a su implementación, igualmente no se tiene conocimiento de la misma por parte de los líderes de procedimientos al igual que los cuadros de caracterización documental	x		Acuerdo 004 de 2013 articulo 13	Gerencia de Información Catastral /Gerente de Información Catastral	

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
12	No se evidenció documentación del análisis realizado para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SGC en lo que respecta a la satisfacción del cliente y a la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. Aunque se observó que se revisan los datos de las PQRs correspondientes al proceso CUSTODIO DE LA INFORMACIÓN generados desde el aplicativo SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se recomienda dejar evidencia (documentada) de los resultados del análisis para la toma de decisiones de la gerencia.		X		Gerencia de Información Catastral /Gerente de Información Catastral	
13	No se evidencia la disposición y difusión de los resultados de los indicadores a los clientes y las partes interesadas, lo cual podría generar el incumplimiento el numeral 8.2.3 de la norma NTCGP 1000-2009, que determina que los métodos de seguimiento y medición deben facilitar el seguimiento por parte de los clientes y las partes interesadas, y los resultados pertinentes deben estar disponibles y ser difundidos de manera permanente en las páginas electrónicas, cuando se cuente con ellas u otros medios con los que se cuente. Se observó que este tema se está trabajando actualmente con Control Interno, por lo cual se recomienda tener en cuenta dentro de la acción de mejora de indicadores.		X	Numeral 8.2.3 de la norma NTCGP 1000-2009	Gerencia de Información Catastral /Gerente de Información Catastral	

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
14	Al evaluar el indicador PROPORCION PRODUCTOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS se encontró inconsistencia entre la meta planteada en la Generalidad del proceso del 5% y la meta cargada en el aplicativo del SGI, que corresponde al 25%, lo podría generar el incumplimiento del numeral 4.2.3 de la norma NTCGP 1000-2009 que determina que los documentos requeridos por el SGC deben controlarse. Se observó que actualmente ya existe una acción de mejora de Indicadores con Control Interno, por lo cual se sugiere tener en cuenta esta observación dentro del plan existente.		X	Numeral 4.2.3 de la norma NTCGP 1000-2009	Gerencia de Información Catastral /Gerente de Información Catastral	
15	No se evidencia en el aplicativo del SGI el análisis del indicador PORCENTAJE DE ATENCION DE TRAMITES NO INMEDIATOS ATENDIDOS OPORTUNAMENTE EN LA INFORMACION GEOGRAFICA, lo que incumple el numeral 8.4 de la norma NTCGP 1000-2009, que indica que la entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del SGC. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición. Se observó que actualmente ya existe una acción de mejora de Indicadores con Control Interno, por lo cual se recomienda tener en cuenta esta observación.		X	Numeral 8.4 de la norma NTCGP 1000-2009	Gerencia de Información Catastral /Gerente de Información Catastral	

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
20	No se evidenció que el personal que tiene a cargo las carpetas de los trámites que se encuentran en proceso tengan conocimiento de qué hacer en caso de pérdida o deterioro de la información contenida en éstas, generando un posible incumplimiento a lo dispuesto en la NTC GP 1000:2009, numeral 7.5.4 Propiedad del cliente, respecto a que "si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la entidad debe informar de ello al cliente y mantener registros".		x	Numeral 7.5.4NTC GP 1000:2009,	Gerencia de Información Catastral /Gerente de Información Catastral	

Firma y nombre del Líder del Equipo Auditor	Firma y nombre del Responsable del área auditada
RAUL EMILIO OSPINA VILLALOBOS	SANDRA PATRICIA SAMACA
Fecha: Junio 14 de 2016	Fecha: Junio 14 de 2016