

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO**

Jefe Oficina de Control Interno	Alba Enidia Villamil Muñoz	<b>Período de Evaluación:</b> Marzo 11 de 2017 a Julio 10 de 2017
		<b>Fecha de Elaboración:</b> Julio 10 de 2017

**1. Módulo de Control de Planeación y Gestión**

**Avances**

**1.1 Componente Talento Humano**

**1.1.1. Elemento: Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos**

El Código de Ética de la Entidad fue modificado y aprobado mediante Resolución 0582 del 04 de abril de 2017, los valores Éticos fueron alineados con base la definición de la nueva plataforma estratégica de la Unidad 2016-2020.

Mediante Resolución 1394 del 8 de agosto de 2016, se integró el grupo de gestores de ética de la UAECD para el período 2016-2017, quienes han venido realizando actividades de promoción y liderazgo en la implementación del Código de Ética, las cuales fueron incluidas en el Plan de trabajo de la gestión Ética vigencia 2017, evidenciando la ejecución de las siguientes actividades:

- Los Gestores de Ética participaron en la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2017 (en abril y mayo de 2017).
- El Plan de Gestión Ética 2017, fue revisado y aprobado por el Comité de Ética.
- El 12 de abril de 2017 los gestores de ética realizaron actividades inherentes a la divulgar a través de correo institucional y publicar en la Intranet, el Código de Ética, el cual fue modificado mediante Resolución N°582 del 4 de abril de 2017.
- El 8 de mayo se presentaron al Comité Directivo, los avances de la Gestión de Ética en la entidad, así mismo para enfatizar en la importancia de las campañas previstas en el cronograma de trabajo (Talleres lúdicos, Valor del mes y Regala 5 minutos a la Ética).
- Se realizó taller lúdico N°0 1, se envió el 31 de mayo del presente año a través del correo electrónico, crucigrama a todos los servidores de la entidad, para apropiación del Código de ética de la UAECD.
- Publicación en la intranet de la normatividad inherente al tema de la gestión ética y el Código de Ética vigente en el link: <http://intranet.catastrobogota.gov.co/?q=es/mi-entidad/gestion-etica>
- Se evidenció que los valores éticos fueron socializados en las jornadas de inducción a los servidores públicos que ingresaron a la entidad.

**1.1.2 Elemento: Desarrollo del Talento Humano**

Se expidió la Resolución No 0888 del 1º de junio de 2017 "Por la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para unos empleos de la planta de cargos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital UAECD", se encuentra publicado en el siguiente link: [http://intranet.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/0888\\_Modifica%20Manual%20funciones.pdf](http://intranet.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/0888_Modifica%20Manual%20funciones.pdf). Se evidenció la socialización mediante correo electrónico del 23 de junio de 2017 y a los servidores del nivel directivo y asesor les fue comunicada copia en físico de la actualización de las funciones.

El Plan Institucional de Capacitación-(PIC) para la vigencia de 2017, fue adoptado mediante Resolución 0434 del 31 de marzo de 2017, se evidenció que hacen parte integral del acto administrativo de adopción: el documento técnico y el cronograma de actividades, documentos publicados en la intranet en el link: <http://intranet.catastrobogota.gov.co/?q=es/talento-humano/conocimiento>

Como parte de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación, se desarrollaron las siguientes actividades de capacitación: Aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público NICSP, Actualización en Régimen tributario,

Competencias de liderazgo, Actualización e implementación de las TRD, Curso de Redacción eficaz, Seminario Taller Administración de Personal – Normatividad en lo público, Curso Taller – Método (técnica) residual, Rendición de Cuentas documento Conpes 3654 de 2010, Gestión de Continuidad del Negocio, Gestión Ambiental, entre otros.

Están pendientes de ejecutar las actividades de capacitación de: Geoestadística y Econometría, SOA Service Oriented Architecture-Arquitectura orientada a servicios SIIC (Sistema Integrado de Información Catastral), FOCA (Formulario de Captura de información del Sistema Inmobiliario), Actualización de emergencias, Argis-Sistema De Información Cartográfica, entre otros.

Según el Informe de Ejecución Presupuestal con corte a mayo 30 de 2017 el rubro “Capacitación” del presupuesto disponible de \$284.000.000 reporta una ejecución con compromisos y autorización giros del 0%, se observó que el 23 de junio de 2017 fue publicado la resolución de apertura del proceso de menor cuantía para contratar el presupuesto asignado en el línea del Plan Anual de Adquisiciones N°04 por valor de \$153.941.427 programado para suscribir el contrato el 14 de julio de 2017.

Actualmente está en proceso de implementación la Acción preventiva PDA-2017-66 por la “Baja ejecución” del rubro presupuestal “capacitación”, el cual inició la ejecución el 10 de enero de 2017 y fecha programada de finalización el 20 de diciembre de 2017 y reporta una ejecución del 75%.

Con relación a las reservas presupuestales constituidas de la vigencia 2016 por valor de \$63.684.200 reporta una ejecución - Autorización de giro del 100%.

En cuanto al Programa de Inducción, se realizaron jornadas de inducción en mayo y junio del presente año, para 18 servidores públicos que ingresaron a la entidad.

El Programa de Bienestar e Incentivos para la vigencia 2017, fue adoptado mediante Resolución 0510 del 29 de marzo de 2017, se evidenció que hacen parte integral: el documento técnico que soporta el plan y el cronograma de actividades aprobadas, documentos publicados en la intranet en el link: <http://intranet.catastrobogota.gov.co/?q=es/talento-humano/bien-estar-bien-ser>.

Las actividades del Programa de Bienestar realizadas son: Entrenamientos deportivos y participación en torneos (fútbol y/o voleibol), Participación en Juegos Deportivos Distritales: Fútbol masculino y femenino, ajedrez, tenis de mesa, mini tejo y bolos, Caminatas Ecológicas y Salidas a Parques Naturales: Río San Francisco y Quebrada Las Delicias, Talleres Cocina Saludable, Talleres Manualidades, Día de la Niñez y la Recreación, Día de la Secretaria y Charlas COLPENSIONES, Talleres Aromaterapia.

Según el Informe de Ejecución Presupuestal con corte a mayo 30 de 2017 el rubro Bienestar e Incentivos de un presupuesto disponible de \$462.000.000 reporta una ejecución con compromisos y autorización giros del 0% y las reservas presupuestales constituidas de la vigencia 2016 por valor de \$28.498.396 reporta una ejecución -Autorización de giro del 0%, debido a que el plazo máximo para el disfrute del incentivo será de un año, contado a partir de la fecha de comunicación por parte de la Subgerencia de Recursos Humanos y se realizará en el mes de julio de 2017.

Está en curso realizar la contratación de prestación de servicios para el desarrollo de las actividades del Programa de Bienestar e Incentivos del presupuesto asignado en la línea del Plan Anual de Adquisiciones N°01 por valor de \$300.000.000 programado para suscribir el contrato el 14 de julio de 2017.

Actualmente está en proceso de implementación la Acción preventiva PDA-2017-91 con ejecución del 66,67%, para mejorar el nivel de ejecución del presupuesto asignado a la Subgerencia de Recursos Humanos, inició la ejecución el 01 de febrero de 2017 y fecha de finalización el 28 de diciembre de 2017.

Con relación a los “Mecanismos de Evaluación del Desempeño acorde a la Normatividad que aplique a la entidad” se evidenció la implementación de mecanismos de autogestión, documentos publicados en el link: <http://intranet.catastrobogota.gov.co/?q=es/talento-humano/evaluacion-desempeno>

- Mediante la Resolución 135 del 1 de febrero 2017 “Por la cual se adopta el Sistema Tipo de Evaluación de Desempeño Laboral de los empleados de carrera administrativa, en periodo de prueba, libre nombramiento y remoción que no sean Gerentes Públicos”, establecido en el Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del

Servicio Civil.

- Mediante la Resolución 242 del 21 de febrero 2017 "Por la cual se adopta la metodología para la evaluación de Acuerdos de Gestión de gerentes públicos de la UAECD", establecida en la Guía Metodológica para la Gestión del Rendimiento de Gerente Públicos diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Se observó que la Subgerencia de Recursos Humanos realizó las siguientes actividades en el tema de Evaluación del Desempeño Laboral :

- Se enviaron correos electrónicos los días 12 y 15 de mayo del presente año, en el que se informó a todos los servidores de la Unidad sobre la necesidad de realizar el seguimiento trimestral del desempeño laboral y comportamental de conformidad con los lineamientos establecidos en la el artículo 23 del Acuerdo 565 de la Comisión Nacional del Servicio Civil.
- Se realizó seguimiento de las evaluaciones de desempeño laboral de los servidores de la Unidad que finalizaron periodo de prueba, la fijación de compromisos de los nuevos servidores vinculados a la Unidad

## 1.2. Componente Direccionamiento Estratégico

### 1.2.1 Elemento: Planes, Programas y Proyectos.

Se definió el Plan Estratégico de la Unidad 2016-2020, contiene la misión, visión objetivos estratégicos, líneas de acción, proyectos de inversión, el cual está publicado en la intranet y la página web de la entidad en el link: <http://intranet.catastrobogota.gov.co/?q=es/plan-estrategico/plan-estrategico>

Se establecieron los Planes operativos con cronogramas y responsables de las áreas correspondientes a la vigencia 2017. Durante este período se efectuó el seguimiento al plan de acción de los proyectos de inversión de la entidad correspondiente al primer trimestre de 2017 y seguimiento mensual a los proyectos de inversión 0983 y 1180 en cuanto a la contratación y ejecución presupuestal (Abril y mayo 2017). Para tal fin, se expidió la Unidad la Circular 05 del 21 de marzo de 2017, en la cual se establecieron criterios y fechas de reporte de información desde las Gerencias a la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos.

El reporte de información en el aplicativo SEGPLAN de la Secretaría Distrital de Planeación - SDP y su respectiva validación, se efectuó el 21 de abril de 2017, dentro del plazo establecido para tal fin por la SDP mediante comunicación 2-2017-06386 del 15 de febrero de 2017.

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento a la gestión de los proyectos de inversión y al cumplimiento de las líneas de acción, unidades de gestión e hitos asociados al plan estratégico definido, cuyos resultados fueron informados a la Dirección de la Unidad con corte a marzo de 2017. El plan de acción 2017 de la Unidad se encuentra publicado en el link <https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/PLAN%20DE%20ACCION%20UAECD%202017.pdf>.

### 1.2.2 Elemento: Modelo de operación por procesos

La Cadena de valor de la Unidad fue redefinida, de acuerdo con la plataforma estratégica y mediante Resolución 2409 de 2016 se adoptó el Manual del Sistema de Gestión Integrado, el cual entró en vigencia a partir del 2 de enero de 2017.

Con el propósito de generar una mayor apropiación en los funcionarios sobre la cadena de valor y la documentación asociada, se realizó en el mes de mayo de 2017 la actividad denominada "Maestros del SGI", contando con la participación de 97 servidores públicos conformados en 14 equipos, se abordaron los temas de la Plataforma estratégica, Cadena de Valor, Mejoramiento continuo y Productos y servicios. Además, en las Jornadas de inducción para los servidores públicos nuevos se socializó la nueva cadena de valor.

Mediante Resolución 2316 de 2015 se adoptó la actualización de MECI: 2014 establecido en el Decreto 943 de 2014, definiendo las instancias de participación dentro del MECI: Comité de coordinación de control interno, Representante de la Dirección y Equipo MECI y mediante Resolución 2775 de 2015 se actualizó la organización del Comité del SGI, incorporando entre otros, al Comité de Control Interno como parte del mismo.

El Plan de Trabajo del Equipo MECI vigencia 2017 fue aprobado mediante acta N°02 del 07 de junio de 2017 del Comité de SGI y de Control Interno, evidenciando que las actividades están en ejecución.

La Oficina de Control Interno realizó Seguimiento al Plan de trabajo del equipo MECI vigencia 2017 se generó el respectivo informe radicado en la Dirección de la UAECD según Cordis 2017IE5934.

#### **Evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas:**

La UAECD tiene implementado el seguimiento y evaluación de la satisfacción de los servicios prestados a los usuarios, evidenciados en Procedimiento de *“La Voz del Ciudadano”*, adjunto el *“Octavo lineamiento-mecanismos de medición de la satisfacción del Usuario y partes interesadas”*, *“Guía Metodologías de Medición, Evaluación y Seguimiento del Servicio al Ciudadano”*, entre otros, publicados en el aplicativo ISODOC-SGI y actualizados el 01 de enero de 2017.

Se evidenció informe de evaluación 2017 de los resultados de las encuestas realizadas correspondientes al primer trimestre de 2017, se determinó el grado de satisfacción general de la atención prestada en cada uno de los puntos de atención del Super CADE, la cual obtuvo el 92.9% *“Muy Satisfecho”*, de un total de 785 encuestas aplicadas a los usuarios.

Actualmente, esta en proceso de implementación la PDA-2017-80 con el fin de ejecutar las acciones necesarias para mejorar los resultados de satisfacción de la Unidad.

#### **1.2.3 Elemento: Estructura Organizacional**

En la página web de la Unidad, en el link <https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/transparencia-acceso-a-la-informacion-publica> se encuentra publicado el organigrama de la Unidad, con las funciones asignadas a cada una de las dependencias.

#### **1.2.4 Indicadores de Gestión**

Se tienen identificados indicadores de gestión de eficacia, eficiencia y efectividad a nivel de proceso, subproceso, apoyo y de Acuerdos de Nivel de Servicio, los cuales pueden ser consultados en el Aplicativo ISODOC-SGI módulo de indicadores, herramienta que permite hacer el registro, análisis, consolidación y seguimiento.

La Oficina de Control Interno realizó informe de *“Seguimiento a la implementación de acciones de mejora y el reporte de indicadores de gestión de los procesos registrados en el aplicativo ISODOC-SGI del primer trimestre de 2017”* radicado en la Dirección con cordis IE20174941, se registraron acciones de mejora en el aplicativo ISODOC, para análisis, implementación de acciones y posterior seguimiento.

#### **1.2.5. Elemento: Políticas de Operación**

Las políticas de operación son definidas y actualizadas como parte integral de los procedimientos, las mismas son divulgadas a través del aplicativo ISODOC-SIG.

La gestión realizada respecto a la divulgación de procedimientos y políticas de operación:

- Esta en proceso de actualización de los procedimientos de la nueva cadena de valor según la programación de cada proceso, los mismos se incorporan para trámite a través del SGI con el apoyo de la OAPAP.
- A través de la herramienta tecnológica ISODOC-SGI, se realiza la gestión de actualización de la documentación del Sistema de Gestión Integral-SGI, los cuales avanzan según los requerimientos de los procesos.
- Los procedimientos se encuentran disponibles para consulta a través del aplicativo y se deben socializar al interior de los procesos cuando ocurra una modificación, cuyo soporte se encuentra adjunto en la herramienta.
- Toda creación o modificación de un procedimiento tiene involucrada una respectiva divulgación con el propósito de socializar sus cambios.
- Para el periodo se generó actualización de las generalidades del proceso de Direccionamiento Estratégico y caracterización del subproceso los cuales fueron divulgados a los miembros el Comité Directivo de la UAECD.
- En los meses de mayo y junio se adelantó la campaña de divulgación de la política de la Administración del Riesgo en la entidad, haciendo énfasis en el riesgo de corrupción

### 1.3. Componente: Administración del Riesgo

#### 1.3.1 Elemento: Políticas de Administración del Riesgo

La Política de Administración del Riesgo fue aprobada en el Comité del Sistema de Gestión Integral reunido el 31 de octubre de 2016 y se encuentra vigente a partir del 2 de enero de 2017. En la actualización de la cadena de valor de la Unidad, se definió como proceso estratégico “*Gestión Integral de Riesgos*”, en el cual se encuentra caracterizado y documentado el subproceso “Gestión de riesgos de proceso”, que contiene el procedimiento para la gestión de riesgos y la metodología para identificar, valorar, tratar, monitorear y hacer seguimiento a los riesgos de los procesos.

#### 1.3.2 Elemento: Identificación del Riesgo

La Unidad tiene mapa institucional de riesgos de proceso y el mapa de riesgos de corrupción, en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias. Se actualizó el mapa de riesgos de los procesos de la Unidad para la vigencia 2017, revaluándose los riesgos de proceso, que fueron consolidados en el documento “Mapa de riesgos consolidados por proceso 2017”, publicado en: <https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/Mapa%20de%20Riesgos%20consolidado%20por%20procesos%202017.pdf>.

#### 1.3.3 Elemento: Análisis y Valoración del Riesgo

Los responsables de los procesos identificaron controles para evitar o reducir los riesgos y mitigar su impacto y realizaron la valoración del riesgo residual. Se realizó monitoreo periódico por parte de los responsables de proceso, así como seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, generando informes trimestrales de monitoreo de riesgos con las recomendaciones respectivas, a partir de los reportes de monitoreo y materialización de riesgos, suministrados por cada uno de los responsables de los procesos de la entidad.

Se generaron acciones de mejora en el aplicativo dispuesto para tal fin y se realizó seguimiento a la ejecución de los planes de acción definidos.

#### Dificultades

Se observó que los recursos del presupuesto 2017 para el Plan institucional de capacitación y el Programa de Bienestar e Incentivos presentan Cero (0%) de compromisos y autorización giros, la contratación está en curso programado para suscribir el contrato el 14 de julio de 2017.

## 2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

#### Avances

### 2.1 Componente: Autoevaluación Institucional

#### 2.1.1 Elemento: Autoevaluación del Control y Gestión

Como parte de la estrategia del Fomento de la cultura del control, la Oficina de Control Interno realizó en el mes de mayo de 2017 actividad orientada a promover en los servidores públicos y contratistas de la Unidad, la cultura del control, mediante la apropiación de los tres principios del MECI:2014, en el marco del concurso “*Maestros del SGP*”, la cual contó con la participación de 87 servidores públicos y contratistas de la Unidad.

Así mismo, se observó que los responsables de proceso adelantaron actividades de autocontrol en desarrollo de los seguimientos realizados por grupos de trabajo, quienes midieron y analizaron los indicadores de los procesos. La OCI realizó seguimiento al reporte de indicadores, el cual se presentó mediante cordis 2017IE4941 del 26 de abril de 2017.

Se aplicaron las siguientes encuestas de autoevaluación, entre los meses de abril y junio: Servicios IDECA, Seguridad de la información, servicios de la caja de compensación familiar, percepción de la comunicación interna, servicios administrativos.

### 2.2. Componente: Auditoría Interna

#### 2.2.1 Elemento: Auditoría Interna

El Programa de Auditorías de la vigencia 2017, se solicitó modificación la cual fue aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno, en el marco del Comité del SGI, mediante Acta 002 del 7 de junio de 2017. Lo anterior, teniendo en cuenta la expedición del Decreto 215 de 2017, por parte de la Alcaldía Mayor que derogó el Decreto 370 de 2014 relacionado con la presentación de informes a la Alcaldía Mayor.

La Oficina de Control Interno elaboró y publicó el informe pormenorizado dentro del plazo establecido, el cual quedó radicado con cordis 2017IE2639 del 9 de marzo de 2017 y generó las recomendaciones del caso en cada uno de los temas abordados.

En el período objeto de evaluación, se comunicaron informes de: seguimiento al cumplimiento de la Ley 581 de 2000; Seguimiento a la reprogramación del Plan de acción; Cumplimiento de las normas de Derechos de Autor; Seguimiento al Comité de Conciliaciones; Seguimiento a la gestión de riesgos; Seguimiento a la implementación de acciones de mejora y al reporte de indicadores; Reporte a la Alcaldía de Bogotá de Relación de causas y reporte de riesgos que impactan Plan de Desarrollo; Informe de auditoría de gestión a la atención de requerimientos de nomenclatura; Seguimiento disposiciones de Austeridad del Gasto Público de la Unidad; Seguimiento a contingentes judiciales; Seguimiento al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría; Avance del plan de acción; Seguimiento al cumplimiento de la Ley de transparencia y acceso a la información; Seguimiento al cumplimiento de la Directiva 003 de 2013 y a la Directiva 007 de 2013; Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano; Verificación al cumplimiento normativo en materia de ejecución presupuestal, plan anual de adquisiciones, contratación y compromisos del Comité de Contratación, Seguimiento a la entrega de dotaciones; Arqueo de los recursos de caja menor; implementación de la estrategia de Gobierno en Línea y Comité de Seguridad de la Información y continuidad de negocio, Auditoría a la gestión de trámites de usuarios externos, entre otros.

En el aplicativo ISODOC-SGI- Módulo Auditorías Internas, se evidenció el registro del Programa Anual de Auditorías internas de calidad de la vigencia 2017, las cuales se ejecutarán entre agosto y septiembre de 2017.

Por otra parte, la Contraloría de Bogotá, desarrolló la auditoría en la modalidad Regular entre febrero y mayo de 2017, cuyo informe final fue radicado el 19 de mayo de 2017.

### **2.3 Componente: Planes de Mejoramiento**

#### **2.3.1 Elemento: Plan de Mejoramiento**

La herramienta definida para elaborar el Plan de mejoramiento interno es el aplicativo ISODOC-Sistema de Gestión Integral- Módulo “Mejoramiento Continuo”, a través del cual se registran y se lleva la trazabilidad de las acciones de mejora por las diferentes fuentes en que se originan, tales como: Análisis de riesgos, Auditoría Interna, Auditoría Externa, Desempeño de Procesos y actividades, Seguimientos de control interno y Evaluación independiente. Al corte de junio 30 de 2017, se habían registrado 139 acciones en la vigencia 2017, de las cuales 84 se encuentran en proceso.

Se evidenció el procedimiento de “Acciones de mejora” código 14-01-PR-02 versión 1, publicado en el aplicativo ISODOC; el cual establece los lineamientos para realizar seguimiento a las acciones emprendidas por los responsables y la verificación de éstas.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento a la implementación de acciones de mejora y al reporte de indicadores de gestión de los procesos registrados en el aplicativo ISODOC-SGI, con corte al primer trimestre de 2017, radicado a la Dirección y áreas involucradas para su conocimiento e implementación de las observaciones y recomendaciones mediante el cordis 2017IE4941 del 26 de abril de 2017.

Al corte del presente informe, la Unidad tiene un total de 103 acciones del plan de mejoramiento en proceso de ejecución, asociado a 48 hallazgos de la Contraloría de Bogotá, la OCI ha realizado seguimiento al plan de mejoramiento con periodicidad trimestral, generando recomendaciones (informe radicado con cordis 2017IE5018 del 27 de abril de 2017).

#### **Dificultades**

Se evidenciaron debilidades en la medición y análisis de los indicadores de gestión de los procesos, las cuales fueron comunicadas a la Dirección y a los responsables de proceso en el informe de seguimiento trimestral.

### 3. Eje Transversal – Información y Comunicaciones

#### Avances

#### 3.1 Información y comunicación externa

La Unidad tiene Plan estratégico de comunicaciones, tiene dispuestos los siguientes canales de comunicación y recepción de sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos:

Canal Presencial: Atención a los ciudadanos en los puntos de servicio SUPERCADÉ ubicados en la ciudad de Bogotá. El siguiente link muestra la información sobre los Puntos de Atención de Catastro: <http://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/sedes-y-horarios>. En el primer semestre se atendieron 93.674 usuarios por este canal.

Canal Telefónico. Los usuarios pueden acceder a información de Catastro marcando el conmutador 2347600 extensión 7600 - línea de atención al usuario, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m. Se atendieron 17.793 llamadas de usuarios en el primer semestre de 2017.

Canal Escrito. Los ciudadanos cuentan con una ventanilla de Correspondencia, a través de la cual se reciben las solicitudes remitidas por las Entidades del orden nacional y distrital, y de los usuarios residentes fuera de Bogotá; además, aquellas solicitudes que son de competencia de Catastro, diferentes a solicitudes de trámites o actualización de la información catastral. Las solicitudes recibidas por este canal en el primer semestre ascendieron a 27.662.

Catastro en línea. En la página web oficial <http://www.catastrobogota.gov.co/> se encuentra un enlace de Catastro en Línea a través del cual puede obtener los siguientes servicios: Certificado catastral, Consulta del estado de radicación y/o notificación, Verificar el certificado, Consultar el avalúo catastral, Obtener el certificado de poseedor o no de vivienda y Consulta del CHIP. En el primer semestre de 2017 se expidieron 294.323 certificaciones por este medio.

Canal Virtual. Se recibieron 6.075 peticiones en el primer semestre de 2017 a través del correo institucional de la UAECD: [contactenos@catastrobogota.gov.co](mailto:contactenos@catastrobogota.gov.co).

En total, en el primer semestre de 2017 se atendieron 439.527 usuarios por los diferentes canales de la Unidad, siendo el más utilizado el enlace de Catastro en Línea, mediante el cual se atendieron el 67% de las solicitudes recibidas, de acuerdo con las estadísticas generadas por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.

Se dispone de un portafolio de productos y servicios, publicado en el SUIT <http://www.suit.gov.co/inicio>, en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor <http://www.bogota.gov.co/sdqs/guia-de-tramites-y-servicios> y en la página web de catastro <https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion/productos-y-servicios>. Para cada uno de los trámites y servicios de la Unidad se indican los documentos que debe adjuntar, los cuales están regulados internamente en la Resolución 405 de 2015. De igual manera cuando se recibe la solicitud de radicación se genera el comprobante de radicación, el cual contiene la solicitud del usuario para la realización del trámite por parte de la Unidad

Para peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, dispone del Sistema Distrital de Quejas y Reclamos <http://bogota.gov.co/sdqs>.

El proceso Captura de información tiene el indicador “Satisfacción del usuario”, el cual integra el resultado de los indicadores del tablero de Control de la Voz del Ciudadano, que mide los momentos de verdad en los diferentes canales de atención. Como resultado del análisis de los resultados arrojados por dicho indicador, el proceso está adelantando la acción PDA 2017-80, la cual contiene en su plan de acción la identificación y realización de actividades que mejoren la atención en los diferentes canales de atención.

En el período marzo-mayo de 2017 se recibieron 499 PQRS: marzo: 204, abril: 159, mayo: 136. La Oficina de Control Interno se encuentra realizando el seguimiento a la atención de PQRS del primer semestre de 2017, cuyos resultados serán comunicados a la Dirección el 31 de julio de 2017.

Se realizó seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de que trata la Ley 1474 de 2011, con corte al 30 de abril de 2017, publicado en el link:

<https://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/Informe%20de%20seguimiento%20P AAC%20corte%2030%2004%202017.pdf>

La Unidad publica la información requerida en el vínculo de Transparencia y acceso a la información, cumpliendo con las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto reglamentario 103 de 2015:

<https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/transparencia-acceso-a-la-informacion-publica>.

Dentro de las actividades de comunicación externa, se evidenció que la Unidad realizó las siguientes publicaciones en la página web como parte de la rendición de cuentas permanente a la ciudadanía:

Marzo: Entrega de nuevas Certificaciones Catastrales a los habitantes de San Luis, San Isidro y Páramo, en localidad de Chapinero, A 933 predios les bajó el impuesto Predial en barrio San Luis, Secretaría de Hacienda y Catastro Distrital resuelven inconvenientes de la comunidad del barrio San Luis.

Abril: Catastro y Hacienda atendieron invitación del barrio Quirinal y resolvieron dudas de la comunidad.

Mayo: Invitación a participar en la Hackaton. Más de 313 niveles de información geográfica oficial de Bogotá a disposición de hackers para resolver inquietudes de salud pública, Creación del Mapa sobre el Bogotá celebra el Día Internacional de los Museos, trabajo en conjunto con la Secretaría de cultura.

Junio: Esta es la nueva resolución que fija los precios de bienes y servicios de Catastro, Catastro capacita a entidades del sector gobierno en manejo de información catastral, Consulte y conozca el Chip de su predio a través de Catastro en Línea, Ahora es posible pagar con tarjeta débito en la Planoteca y en la Tienda Catastral.

Como acciones de rendición de cuentas, se participó en los Diálogos ciudadanos del sector Hacienda, realizado el 15 de marzo de 2017 y se acompañó al Alcalde Enrique Peñalosa en la rendición de cuentas realizada el 29 de marzo de 2017. Adicionalmente, se realizaron las siguientes actividades con la comunidad: 1) Reuniones para explicar los resultados del Censo Inmobiliario de Bogotá con vigencia 2017 con las Juntas Administradoras Locales, JAL, de Tunjuelito, Usme, Sumapaz, Ciudad Bolívar, Antonio Nariño y Suba; en las juntas directivas de los Gremios: Camacol y Fenalco; y ante el Consejo Territorial de Planeación Distrital (CTPD); 2) Entrega de nuevos certificados catastrales en la localidad de Chapinero, donde después de una revisión técnica realizada por Hacienda y Catastro, se actualizó la clasificación como suelo rural. Para ello se llevaron a cabo visitas puntuales a los barrios de San Luis, San Isidro y Páramo. 3) Se resolvieron inquietudes sobre el trabajo realizado por Catastro en el tema de avalúos rurales en la localidad de Sumapaz, realizando visitas durante tres fines de semana a las veredas de Nazareth, San Juan y San José, 4) Se adelantaron actividades de promoción del uso del Portal de Mapas (Instituto Distrital de Turismo IDT, Secretaría de Cultura, Instituto Distrital de Recreación y Deporte; Secretaría Distrital de Ambiente) y 5) Se organizó el Hackaton Urbano de Salud Pública (realizado el 3 de Junio en la Cámara de Comercio de Chapinero).

### 3.2 Información y Comunicación Interna

Los canales de comunicación establecidos entre la Dirección y los servidores públicos de la UAECD, son: Intranet, Pantallas LCD, Sistema de audio, correos electrónicos institucionales y el correo [contactenos@catastrobogota.gov.co](mailto:contactenos@catastrobogota.gov.co).

En cuanto a las tablas de retención documental, a la fecha se encuentran en proceso de actualización, con fecha de finalización prevista para el 31 de diciembre de 2017. La Gestión de la correspondencia fue controlada y ejecutada a través del aplicativo CORDIS. El archivo físico se encuentra organizado con base en las TRD y disponible para consulta en el Centro de Documentación.

### 3.3 Sistemas de información y comunicación

La Unidad posee el siguiente Hardware: 16 servidores físicos y 100 virtuales, 602 equipos de escritorio y portátiles (tres de ellos están en trámite para dar de baja), 3 impresoras y 3 plotters, 2 firewall y 1 Fortianalyzer, 2 Balanceadores F5, 2 Proxy, 44 componentes de red (switches y access point), 1 planta de telefonía IP con 423 terminales telefónicas, 1 contact center y 1 consola de operador para la gestión de PQRS. Adicionalmente, la ampliación de 6 servidores físicos.

El Software del que se dispone es el siguiente: Licenciamiento Suite Arcgis, Licenciamiento Suite Oracle, Licenciamiento SAS, Licenciamiento Suite CA, Licenciamiento de Antivirus Symantec, Licenciamiento Backup HP Dataprotector, Licenciamiento Microsoft.

Con sistemas de información para sus procesos misionales, tendientes a brindar soluciones a la ciudadanía: SIIC: Sistema Integrado de Información Catastral, LPC: Línea de Producción Cartográfica, CEL: Catastro en Línea y C&L: Cabida y Linderos

Para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros, se tienen los siguientes sistemas de información:

1. Sistema de información administrativo SICAPITAL: LIMAY (Libro Mayor), OPGET (Sistema Operación y Gestión de Tesorería), SAE (: Sistema de Administración de Elementos), SAI (Sistema de Administración de Elementos Devolutivos), PERNO (Sistema de Personal y Nomina), FACTURACION, SISCO, PAC (Sistema Programa Anual de Caja), PREDIS (: Sistema de Presupuesto Distrital), TERCEROS II, CORDIS (Sistema de Registro y asignación de las actividades de correspondencia), GENERAL, DESPRENDIBLES DE PAGO.
2. Sistema de información administrativo SAIF (Sistema Administrativo de Inventarios y Financiero): ADMINISTRACION, CONTABILIDAD, CUENTAS POR PAGAR, PRESUPUESTO, TESORERIA.
3. Sistemas de información de apoyo: VISOR CARTOGRÁFICO, SOE, WEB SERVICES, COLLECTOR, INFO DOC (Sistema Administrativo de Inventarios y Financiero), ISO DOC (Sistema de Gestión de Calidad), MESA DE SERVICIOS, IDECA, BI (BusinessIntelligence - Inteligencia de Negocios).

Se adelantaron acciones de soporte y atención de requerimientos presentados por los responsables de los procesos mediante órdenes de cambio, así: 11 de la Subgerencia de Recursos Humanos, 9 de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, 26 de la Gerencia de Información Catastral, 14 de la Subgerencia Administrativa y Financiera, 2 de la OAPAP, 2 de IDECA, 1 de la Dirección y 3 de la Subgerencia de Ingeniería de Software.

Gestión sobre los recursos tecnológicos:

En hardware: Mantenimiento preventivo al sistema de telefonía, al balanceador de carga, equipos Proxy, Firewalls, UPS y Aires acondicionados. Instalación, configuración y pruebas de las UPS para los pisos 11 y 12. Ampliación de la solución de virtualización de la entidad realizando la instalación de seis (6) nuevos servidores físicos con 256 cores de procesamiento y 1.2 Tb de memoria adicional. Ventana de configuración e instalación de la planta de telefonía y la sustitución de 423 terminales telefónicas y la renovación de las líneas telefónicas a troncales SIP. Ajuste al almacenamiento de las bases de datos.

En software: Implementación de mantenimientos perfectivos para inclusión del Número Predial Nacional y Código Postal en los diferentes componentes del SW que soportan el SIIC, así como la actualización de formatos de certificaciones y notificaciones. Implementación de funcionalidades adicionales en Catastro en Línea – CEL. Mantenimiento perfecto al componente de SW asociado al traductor de direcciones. Implementación del módulo de avalúos comerciales en el SIIC. Implementación de un mantenimiento perfecto que permita integración de SIIC-INFODOC y la ventanilla única de la construcción.

En desarrollo al proyecto de ajuste a las Normas internacionales de contabilidad para el sector público - NICSP, se realizó la migración de los componentes de SW en la capa de presentación y se realizaron ajustes sobre los módulos de SICAPITAL que lo requirieron.

Se puso en operación el datafono en la Tienda Catastral para recibir pago electrónico de los productos ofrecidos por la Unidad.

La Entidad hace presencia activa en Internet con su página web [www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co), que es actualizada constantemente y con presencia en redes sociales a través de Twitter, Facebook, Youtube, Issuu, permitiendo realizar un acompañamiento personalizado al ciudadano en el acceso a los servicios de la entidad, resolver dudas o quejas y difundir información oficial de la entidad.

#### **Dificultades**

N/A

## RECOMENDACIONES

### Módulo de Control de Planeación y Gestión

Fortalecer el Sistema de Control Interno – Plan Institucional de Capacitación y el Programa de Bienestar e Incentivos, en cuanto a la ejecución de los recursos que presentan rezago.

Ejecutar las acciones necesarias para eliminar la causa raíz en la implementación la PDA-2017-66 y PDA-2017-91 en aras de asegurar la ejecución de los recursos programados en los citados rubros de presente vigencia.

### Módulo de Evaluación y Seguimiento

Se evidenciaron debilidades en la medición y análisis de los indicadores de gestión de los procesos, las cuales fueron comunicadas a la Dirección y a los responsables de proceso en el informe de seguimiento trimestral.



**ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ**

Jefe Oficina de Control Interno

[avillamil@catastrobogota.gov.co](mailto:avillamil@catastrobogota.gov.co)

Copia: Dra. Claudia Puentes Riaño, Directora UAECD  
Dra. Olga Lucía López Morales – Gerente de Información Catastral  
Dra. Sandra Patricia Samacá Rojas – Gerente IDECA  
Dra. Ligia Elvira González Martínez – Gerente Comercial y de Atención al Usuario  
Ing. Eliécer Vanegas Murcia – Gerente de Tecnología  
Dr. Andrés Fernando Agudelo Aguilar – Gerente Gestión Corporativa  
Ing. Luis Fernando Barreto Montero – Subgerente de Información Económica  
Ing. Sonia Cristina Álvarez Rodríguez – Subgerente de Información Física y Jurídica  
Ing. Alexander Montealegre Trujillo – Subgerente de Operaciones IDECA  
Ing. Fredy Varón García – Subgerente de Infraestructura Tecnológica  
Ing. José Luis Ariza Vargas – Subgerente de Ingeniería de Software  
Dra. Rosalbira Forigua Rojas – Subgerente de Recursos Humanos  
Dr. Winston Darío Hernández Parrado – Subgerente Administrativo y Financiero  
Ing. Orlando José Maya Martínez – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos  
Dr. César N. Albarracín Ochoa – Jefe Oficina Asesora Jurídica y Jefe Oficina Control Disciplinario (e)  
Dra. Ana Edith Rodríguez Pérez – Asesora de Comunicaciones

Elaboró y Verificó: Myriam Tovar Losada - Profesional Especializado OCI  
Alexandra Yomayaza C. – Profesional Especializado OCI

