

MEMORANDO

Referencia: Programa Anual de Auditoria de la UAECD vigencia2017

Fecha: 2 de marzo de 2017

PARA: Claudia Puentes Riaño
Directora UAECD

DE: Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno



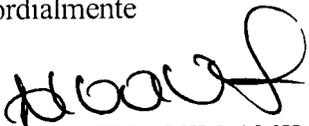
ASUNTO: Informe de Seguimiento y verificación al cumplimiento del Decreto 371 de 2010.

Cordial Saludo Dra. Claudia:

Para su conocimiento y fines que considere pertinentes, se remite el Informe de Seguimiento y verificación al cumplimiento del Decreto 371 de 2010 durante la vigencia 2016, con el objetivo de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo a partir de la identificación de oportunidades de mejora y/o recomendaciones.

Agradecemos a los responsables de proceso, informar a la Oficina de Control Interno sus observaciones respecto a los hallazgos presentados en este informe, a los correos avillamil@catastrobogota.gov.co, ayomayuz@catastrobogota.gov.co y elrodriguez@catastrobogota.gov.co a más tardar el día 10 de marzo de 2017. Si transcurrida esta fecha no se ha recibido retroalimentación, se entenderá en firme el presente informe, y se procederá al registro de las acciones de mejora en el aplicativo ISODOC, para que el responsable del proceso determine la causa generadora, defina e implemente el plan de acción que elimine la causa raíz del hallazgo, para su posterior seguimiento y verificación por parte del equipo auditor de esta Oficina.

Cordialmente


ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

Copia:

Ligia Elvira González Martínez - Gerente de Comercialización y Atención al Usuario
Adriana del Pilar Vergara S. - Jefe Oficina Asesora Jurídica
Orlando J. Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos
Carlos Espejo Osorio - Asesor Dirección

 Eliana López R.
 Alexandra Yomayuz C.

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

NOMBRE DEL INFORME:

Informe de Seguimiento y verificación al cumplimiento del Decreto 371 de 2010

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el Sistema de Control Interno, respecto al cumplimiento de los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y prevención de la corrupción en la UAECD

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar los Procesos de Contratación
- Verificar los Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de información y PQRS
- Verificar los Procesos de Participación Ciudadana y Control Social
- Verificar el Sistema de Control Interno

3. ALCANCE

Cumplimiento Decreto 371 de 2010 durante la vigencia 2016 y demás normatividad aplicable.

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

Decreto 371 de 2010 *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"*.

Decreto 1082 de 2015 *"Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional"*

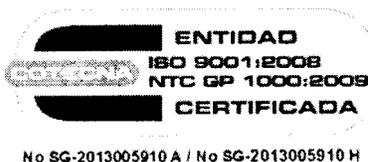
Circular 09 de 2016, expedida por la Veeduría Distrital cuyo asunto es *"Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015..."*.

Circular 087 de 2015 cuyo asunto se refiere a: *"informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones."*

5. METODOLOGÍA

En el desarrollo del seguimiento y verificación se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, a través de las técnicas de auditoría tales como observación, verificación in situ, entrevista y muestreo selectivo a través de las evidencias suficientes y objetivas. Luego se procedió al análisis de la información, generación y comunicación del presente informe.

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

6.1 Verificación de los Procesos de Contratación

Criterio

6.1.1 El Decreto 371 No.1 *“La realización de procesos de contratación planeados, documentados y ágiles, que garanticen el cumplimiento de los principios que rigen la contratación estatal, en especial el de publicidad, encaminados al logro de los fines que se buscan con ella y a la implementación en dichos procesos de herramientas que reflejen el compromiso de la Entidad en la lucha contra la corrupción y que permitan la participación ciudadana y el ejercicio del control social”*

Decreto 1082 de 2015. Artículo 2.2.1.1.17.1 Publicidad en el SECOP. *“La entidad Estatal está obligada a publicar en el SECOP los Documentos del Proceso y los actos administrativos del Proceso de Contratación, dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición. La oferta que debe ser publicada es la del adjudicatario del Proceso de Contratación. Los documentos de las operaciones que se realicen en bolsa de productos no tienen que ser publicados en el SECOP”.*

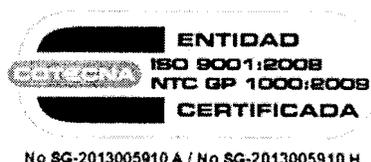
Situación evidenciada

Se evidenció que las actividades requeridas para la elaboración, consolidación y publicación del Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2016, se realizaron conforme a los requerimientos presentados por cada una de las áreas quedando como soporte la aprobación del mismo en Comité de Contratación, conforme a las actas No. 19 y 21 del 26 de noviembre y 28 de diciembre de 2015 respectivamente, sin embargo partiendo que este instrumento registra los bienes y servicios a contratar durante una vigencia, se observó que no obstante que este instrumento es susceptible de modificaciones, para terminar la vigencia el comité avaló la eliminación de las líneas 49 y 207 para aprobar nuevos procesos de contratación según las necesidades de la Unidad, con sus respectivas justificaciones y soportes, entre los que se menciona:

El Comité de contratación mediante acta No. 26 del 29 de noviembre de 2016, aprobó la eliminación de la Línea 49 *“Adicionar y prorrogar el contrato 380 de 2015 cuyo objeto es Contratar la prestación de servicios de mantenimiento Locativo, Preventivo y Correctivo de las instalaciones de la UNIDAD”* liberando recursos por valor de \$14.400.000 los cuales fueron destinados a la línea nueva A, cuyo objeto contractual es: *“prestar el servicio de mantenimiento preventivo de los vehículos de propiedad de la UAECD, incluido el suministro de repuestos e insumos necesarios”* y mediante acta No. 25 del 18 de noviembre de 2016, se aprobó la creación de la línea nueva A cuyos recursos provenían de la eliminación de la línea 207 por valor de \$ 81.571.200 para desarrollar el contrato *“Prestar servicios profesionales de apoyo y asesoría a la UAECD mediante el análisis y la realización de recomendaciones para la mejora del procesamiento, utilización y fortalecimiento de la plusvalía y la información catastral, tendiente a compartir el conocimiento con otras entidades territoriales.”* y la línea nueva B por valor de \$ 20.305.352 proveniente de las líneas 196, 200, 232 y 207 para el desarrollo del contrato *“Prestar servicios profesionales orientados a efectuar análisis, depuración y validación del dato único de los predios con diferencias de área entre la base de datos alfanumérica y gráfica de la UAECD”*, situación que en aplicación del principio de planeación contractual ya se había observado y del cual se registró la PDA-2017-93, por lo que se sugiere al líder del proceso contractual y a las áreas que participan se revise el análisis de causas registrado en cada una de las acciones y establezcan un plan de acción efectivo que elimine la causa raíz del hallazgo.

Se evidenció del registro suministrado por la OAJ que la entidad durante la vigencia 2016 suscribió 309 contratos entre las modalidades de contratación directa, licitación pública, Acuerdo marco de Precio, instrumento de agregación de demanda, Selección abreviada Subasta Inversa, Selección abreviada menor cuantía y mínima cuantía, de los cuales se tomó un selectivo de 72 contratos

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información. Mediante este procedimiento se realizaron las mejoras o nuevos desarrollos a los sistemas administrativos y misionales en coordinación con los usuarios líderes de las diferentes dependencias, quienes aprobaron los cambios solicitados. Durante la vigencia 2016 se atendieron 135 órdenes de cambio, las cuales quedaron registradas en las mesas de servicios de la entidad y que hicieron alusión a: - Sistema Administrativo (SI-CAPITAL) 43 Ordenes,- Línea Producción Cartográfica (LPC) 7 Ordenes, - Sistema Integrado de Información Catastral (SIIC) 70 Ordenes y Catastro en Línea (CEL) 15 Ordenes.

Criterio

6.4.6 El Decreto 371 No. 6. *“La evaluación de la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y la rendición de los informes sobre el resultado de las evaluaciones de dichos procesos y sistemas al Comité de Control Interno de cada entidad y a la Veeduría Distrital, cuando ésta los solicite”*. No. 8. *“La inclusión de auditorías sobre los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto y de temáticas específicas solicitadas por la Veeduría Distrital, en los planes y programas de auditoría de la entidad, así como su efectiva realización”*.

Se evidenció que a través del Módulo de Indicadores de Gestión del ISODOC-SGI, que se registró, analizó y consolidó los resultados de los indicadores permitiendo de manera permanente efectuar seguimiento a los procesos. Durante la vigencia 2016, se contó con 97 indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad para realizar seguimiento a la gestión de los procesos, los cuales fueron medidos y analizados periódicamente para identificar las acciones de mejora.

Se evidenció que la OCI en cumplimiento del Programa Anual de Auditoria aprobado para la vigencia 2016, desarrolló auditorías internas de gestión y de calidad a los procesos de Gestión contractual, a la Estrategia Anticorrupción, Atención al Ciudadano (PQRS) y Transparencia y Acceso a la Información. Los informes sobre el resultado de las evaluaciones y/o seguimientos de dichos procesos fueron comunicados a la Dirección y a cada responsable de proceso y publicados en la página de la entidad en el enlace <https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/transparencia-acceso-a-la-informacion-publica>.

Criterio

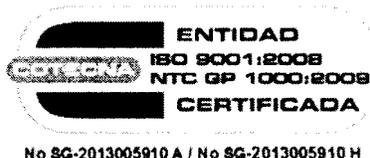
6.4.7 El Decreto 371 No. 7. *“El mejoramiento de los procesos de entrega y recibo de cargos, ante posibles cambios de sus directivos y servidores públicos en general, con el propósito de mantener la continuidad en la gestión institucional y conservar la memoria documental de cada entidad”*.

Situación evidenciada

Se evidenció que el Proceso de Gestión del Talento Humano cuenta con los formatos *“Acta de informe de Gestión”* código 06 – 01 FR-01 v.1 y *“formato entrega de cargo”* código 06-01FR—28 v.1, documentos para gestionar el retiro de personal.

Mediante correo electrónico del 17 de febrero de 2017, la Subgerencia de Recursos Humanos reportó que durante la vigencia 2016, registró el retiro de la Unidad de 58 servidores públicos, para lo cual se tomó una muestra selectiva no estadística de 20 carpetas de hojas de vida equivalente al 34% en las que se observó que los servidores públicos del nivel directivo y/o asesor presentaron el acta de informe de gestión y los servidores del nivel profesional y técnico realizaron entrega de la información gestionada a través del formato entrega de cargo, lo que permite conservar la memoria documental de la entidad.

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Situación evidenciada

Se evidenció durante la vigencia 2016 que el proceso Medición Análisis y Mejora estaba dividido en cuatro subprocesos entre los cuales se registró el “Subproceso Gestión de Riesgos” código 14-141-SP-19 V.6 apalancado con tres (3) documentos la “Política de Gestión del Riesgo”, “Procedimiento Gestión del Riesgo” y el “Documento Técnico Metodología Gestión del Riesgo” formatos e instructivos que permiten la identificación, tratamiento y valoración de los riesgos de la Unidad, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto.

Se observó que durante la vigencia 2016 la Oficina de Control Interno realizó seguimiento y verificación al reporte de monitoreo y materialización de riesgo de los procesos, la efectividad de los controles y la aplicación de la política de riesgos, por parte de los responsables de los procesos. De la revisión efectuada se determinó que al corte de diciembre de 2016 se tenían identificados 117 riesgos y 320 actividades definidas en el Plan de manejo de riesgos, las cuales fueron ejecutadas en un 94% frente a lo esperado en el último trimestre 2016, estableciendo para el efecto recomendaciones y ajustes en cumplimiento de las actividades definidas en el plan de manejo de riesgos.

Criterio

6.4.5 El Decreto 371 No. 5. “El mejoramiento, desarrollo y actualización de los sistemas de información y control, de manera que la información operativa, administrativa y financiera que genere y reporte la entidad sea oportuna, consistente y veraz, para la toma de decisiones en los niveles institucional, sectorial y distrital.

Situación evidenciada

Se evidenció que el sistema de información que utiliza la Unidad es el SICAPITAL, un software creado por la Secretaría Distrital de Hacienda, para lo cual específicamente en la Subgerencia Administrativa y Financiera se utiliza los siguientes módulos:

OPGET: El sistema de operación y gestión de tesorería, el cual automatiza las operaciones de recaudo, tesorería, pagaduría, con esto se optimiza el tiempo de respuesta a los pagos tanto de proveedores, contratistas y empleados de la misma entidad, con la debida integración en línea de presupuesto y PAC.

PAC: Sistema Programa Anual de Caja el cual apoya la programación mensual de los gastos de la vigencia, reservas y cuentas por pagar del presupuesto distrital.

PREDIS: El sistema de presupuesto distrital el cual apoya el proceso de programación, ejecución, control y seguimiento del presupuesto distrital.

SAI: El sistema de administración de elementos apoya las funciones de administración.

SAE: El sistema de administración de elementos apoya las funciones de administración concernientes a los bienes de consumo, mediante la gestión de ingresos, egresos, solicitudes y entrega de pedidos.

SISCO: Registra y controla la ejecución del Plan de Compras de la Entidad y es una herramienta de apoyo a la gestión de los procesos de contratación.

La información relacionada con la memoria institucional (conservación, disposición y actualización) es operada a través del aplicativo INFODOC y los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad son controlados a través de la herramienta ISODOC-SGI y frente a la información catastral se cuenta con los aplicativos SIIC y FOCA, que permiten integrar la información catastral y la referencia historia de los predios de Bogotá, entre otros.

Se evidenció que la Subgerencia de Ingeniería de Software a través del “Procedimiento mantenimiento de aplicaciones” código 13-02-19 v.1 del proceso de provisión de soporte y servicios de TI, describió las actividades necesarias para lograr el

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

<https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/transparencia-acceso-a-la-informacion-publica>, se observó la publicación de los planes, programas, proyectos, metas, objetivos e indicadores alineados y actualizados con la nueva plataforma estratégica. Adicionalmente se encontró la publicación de planes e informes concernientes a la transparencia, corrupción y atención al ciudadano.

Se evidenció que en el enlace <http://intranet.catastrobogota.gov.co/?q=es/talento-humano/institucionales>, se encontró la publicación de la Política de Talento Humano, Manual de funciones, rediseño institucional, la integración de los diferentes comités de la Unidad con su normatividad e informes respectivos.

Criterio

6.4.3 El Decreto 371 No. 3. *“La operación efectiva de los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno - comité institucional de control interno, calidad, representante de la dirección, equipos operativos y equipo evaluador, que garantice el seguimiento de la gestión, la autoevaluación y la evaluación independiente, así como la generación y ejecución de los planes de mejoramiento, como impulsores del mejoramiento continuo y del cumplimiento de los objetivos de cada institución, bajo los parámetros de calidad, eficiencia y eficacia”.*

Situación evidenciada

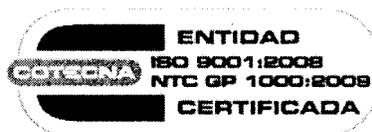
Se evidenció que como representante de la alta dirección para el Sistema de Gestión Integral – SGI y desde el rol como jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, se lideró el proceso Medición, Análisis y Mejora, el cual tiene como objetivo *“Promover el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral de la UAECD a través del seguimiento, medición, análisis y mejora de los procesos, para mantener su conformidad y fortalecer el desempeño organizacional”*, contado con diferentes instrumentos de seguimiento y operación a la gestión, entre los cuales se encontró: 1. Seguimiento a las acciones de mejora, que se encuentran cargadas en el ISODOC-SGI –Módulo Mejoramiento Continuo, 2. Seguimiento y evaluación a los indicadores en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, gestionados a través del sistema ISODOC-SGI – Módulo Indicadores de Gestión. 3. Asesorías de calidad, que se adelantaron con el apoyo del equipo asesor de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, la realización de Comités Internos de Calidad con todos los procesos en aras de implementar o ajustar acciones para lograr la mejora continua del Sistema, las actas producto de estos ejercicios están documentadas en el Módulo Mejoramiento Continuo.

Se evidenció que la OAPAP frente a los espacios que se desarrollaron durante la vigencia 2016, para lograr seguimiento, evaluación, acciones de mejora para fortalecer el Sistema de Gestión Integral, adelantó la revisión del sistema por la alta dirección en los meses de marzo y octubre de 2016, el Comité del SGI adelantó cinco (5) sesiones, las cuales se realizaron el 11 febrero, 14 y 28 de septiembre, 31 de octubre y 27 de diciembre 2016, en las que se le dio énfasis a temas como la Política del SGI, la Política de Riesgos y Gestión Ambiental y se efectuó seguimiento al cumplimiento de la Plataforma estratégica conjuntamente con la Dirección de la UAECD y los responsables de las unidades de gestión.

Criterio

6.4.4 El Decreto 371 No. 4. *“La aplicación de herramientas e instrumentos técnicos que permitan la identificación y valoración permanente de los riesgos de la institución, así como de los controles y acciones para prevenirlos o mitigar su impacto, incluyendo de manera especial los relacionados con los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto”.*

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA

Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

En el marco del fortalecimiento de la cultura del control, se evidenció que la Oficina de Control Interno en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 87 de 1993, el Decreto 1083 de 2015, Título 21. Sistema de Control Interno, Capítulo 5. Elementos Técnicos y Administrativos que Fortalezcan el Sistema de Control Interno de las Entidades y Organismos del Estado, artículo 2.2.21.5.3 y la Cartilla “*Rol de las Oficinas de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces*” del Departamento Administrativo de la Función Pública, desarrolló como parte de la estrategia de Fomento de la Cultura del control, el Concurso “*Quién Quiere ser Ganador – El control aporta a la Gestión*”, promoviendo de una manera lúdica en los servidores públicos y contratistas de la Unidad, la cultura del autocontrol.

Se evidenció que la estrategia diseñada se ejecutó en dos fases en los meses de mayo y octubre de 2016, con la participación de los equipos de trabajo de todos los procesos de la Unidad, logrando una cobertura del 38% de los servidores públicos de la Unidad (155), para fortalecer en los servidores públicos y contratistas, la apropiación de la cultura del control, la mejora del sistema de control interno y el cumplimiento de los objetivos institucionales y la misión.

Se evidenció que la Subgerencia de Recursos Humanos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, el Código de Ética, implementó estrategias para la promoción, difusión y apropiación de los valores éticos de la Unidad, desarrollando durante la vigencia 2016, las siguientes actividades:

- Socialización del Código de Ética en las dependencias de la entidad de manera presencial y virtual, de las actividades realizadas quedaron los registros de los mensajes enviados por el correo de comunicaciones y el control de asistencia.

- Divulgación y participación en convocatorias a los talleres de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría de Transparencia de la Presidencia.

- Se aplicó una encuesta de valores éticos, con el fin de consultar a los servidores de la Unidad sobre los valores que se debían fortalecer en el nuevo marco estratégico de la entidad, resultados que fueron presentados al Comité de Ética para la construcción del nuevo Plan Estratégico y Código de Ética.

- Se aplicó un instrumento para diagnosticar la gestión ética en la Unidad a 210 servidores de todos los niveles y dependencias de la entidad, en el que se identificó comportamientos, percepciones, actitudes y conocimientos asociados al fortalecimiento de la ética y la transparencia en la gestión, que sea necesario potenciar o modificar, para establecer el plan de acción para el fortalecimiento y/o mejoramiento y con base en este se elaboró la propuesta de Plan de Gestión Ética 2017.

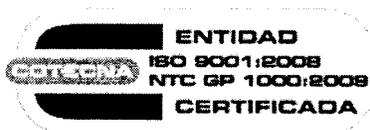
Criterio

6.4.2 El Decreto 371 No. 2. “*El fortalecimiento de las estrategias, mecanismos y canales de comunicación e interacción al interior de cada entidad, para que todos los servidores públicos y particulares que ejerzan funciones públicas, conozcan las políticas, planes, programas y proyectos de su organización, se encuentren alineados con su ejecución y obtengan retroalimentación sobre los resultados de la gestión institucional*” y No. 10. “*La inclusión en los planes, programas, proyectos e informes de gestión y resultados de las temáticas relativas al fortalecimiento de la transparencia, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de los procesos y sistemas mencionados*”.

Situación evidenciada

Se evidenció que a través de los canales de comunicación e interacción que posee la entidad, durante la vigencia 2016 se mantuvo informados a los servidores públicos sobre políticas, programas, noticias, campañas, eventos entre otros, publicaciones que se encuentran registradas en la cuenta Gmail de la Unidad comunicaciones@catastrobogota.gov.co y en el enlace

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

de políticas de comunicación, participación ciudadana, de comunicación de gestión y resultados y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

6.4 Verificación de los Sistemas de Control Interno

Criterio

6.4.1 El Decreto 371 No. 1 “*La promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción entre todos los servidores públicos, en el marco del fortalecimiento de la cultura del control, con la realización de procesos continuos de inducción y reinducción, sensibilización, divulgación normativa, entrenamiento en el puesto de trabajo y despliegue de herramientas e instrumentos para fortalecer el conocimiento de los servidores públicos sobre los principios constitucionales, el Ideario Ético del Distrito Capital, los Códigos de Ética y Buen Gobierno de cada entidad, sus obligaciones, competencias y posibilidades de mejoramiento, así como fortalecer sus habilidades para desarrollar los actividades de manera eficiente y efectiva*”.

Situación evidenciada

Se evidenció que el Plan Institucional de Capacitación vigencia 2016, incluyó entre sus actividades de capacitación 24 temas asociados a promover la transparencia y la prevención de la corrupción como el “*El ejercicio de la función pública y su responsabilidad derivada*”, “*foro contratación estatal: una oportunidad para actuar con transparencia desde lo público y lo privado*”, “*Taller implementación de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014 - Resolución 3564 de 2015)*”, “*capacitación en riesgos de la contratación estatal*”, “*seminario sobre derecho disciplinario*”, “*capacitación plan anticorrupción y de atención al ciudadano*”, entre otros, con una participación de 221 servidores de acuerdo al control de asistencia de las actividades.

Se evidenció que la Subgerencia de Recursos Humanos durante la vigencia 2016, realizó a 45 servidores entre provisionales y de carrera cinco (5) jornadas de inducción las cuales se adelantaron el 20 de enero, 26 de febrero, 2 de mayo, 13 de septiembre y 12 de diciembre de 2016, quedando 3 servidores pendientes por cuanto ingresaron a la Unidad con posterioridad a la última jornada.

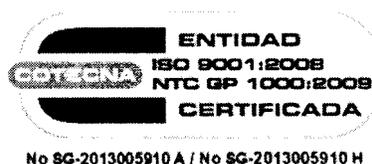
Se evidenció que de los 15 servidores nuevos que ingresaron en la vigencia 2016, se les realizó entrenamiento de puesto de trabajo, diligenciando el formato de la planeación y seguimiento del entrenamiento en puesto de trabajo y el formato de verificación por parte del servidor.

Se evidenció que la OAPAP como estrategia informativa desarrolló entre el 1 y 9 de noviembre de 2016 jornadas de alineación institucional en las que se socializó a servidores de la entidad los elementos básicos del nuevo Plan Estratégico Institucional 2016-2020; los cuales fueron calificados como parte de la evaluación del desempeño como mecanismo para medir su apropiación.

Se observó que la entidad con ocasión del día nacional de Lucha contra la Corrupción que se celebró el 18 de agosto de 2016, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública lideró la suscripción de un compromiso de “*Integridad y Transparencia*”, en el cual se suscribió a través del link <http://goo.gl/jFZDHQ>, logrando la suscripción del mismo de 289 servidores y 41 contratistas.

Adicionalmente, se evidenció que la Unidad participó en la iniciativa de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, frente al compromiso que tenemos todos con el rechazo a la corrupción como “*Servidores 10 en Transparencia*”, para lo cual se tomó la firma digital de los servidores de varias entidades de Distrito, las cuales fueron expuestas en un gran mural en el lanzamiento de la “*Guía para la contratación transparente en el Distrito de Bogotá*”.

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Situación evidenciada

Se evidenció que frente al proceso de rendición de cuentas liderado por el Sector Hacienda - 2015, la UAECD hizo parte de este, remitiendo la información de la gestión desarrollada frente al cumplimiento de las metas del plan de desarrollo *"Bogotá Humana"*.

Se evidenció con servidores que participan en el proceso de Comunicaciones que durante la vigencia 2016, la Dirección lideró 37 encuentros con diferentes grupos de interés entre los que se destacan gremios, entidades públicas y privadas, comunidad organizada, debates políticos entre otros, resolviendo inquietudes y dando a conocer el trabajo de Catastro y sus servicios.

Criterio

6.3.4 El Decreto 371 No. 4 *"Promover, con el apoyo de la Veeduría Distrital, si es del caso, la conformación de redes, asociaciones de usuarios, veedurías ciudadanas y otras organizaciones, y facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla la entidad"*.

Situación evidenciada

Se evidenció que la Red de Veedurías Ciudadanas, para facilitar el ejercicio del control social en los procesos que desarrolla las entidades del Distrito diseñó la *"Herramienta de Seguimiento a la Gestión Distrital"* la cual cuenta con una batería de indicadores a los cuales se les hace seguimiento en forma anual. En cumplimiento a los compromisos adquiridos por la Unidad en la mesa de Pactos realizada el 30 de noviembre de 2016, se observó que la Gerencia de Información Catastral como líder de este proceso, envió mediante el cordis No. 2017EE1984 del 25 de enero de 2017, las evidencias fijadas entre los ciudadanos y la entidad (Informe del Censo Inmobiliario Catastral y los procedimientos utilizados para realizar la actualización de la información catastral).

Criterio

6.3.5 El Decreto 371 No. 5 *"Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión"*

Situación evidenciada

Se evidenció que los 37 encuentros ciudadanos realizados durante la vigencia 2016, se registraron en el *"formato de seguimiento grupos de interés"*, soportados con reconocimientos fotográficos, registro de asistencia, entre otros, sin embargo no se observó que se documenten las intervenciones ciudadanas presentadas en los encuentros desarrollados, con el fin de contar con una memoria histórica que permita mejorar la gestión de la Unidad.

Hallazgo

(AP) A partir de la verificación realizada al cumplimiento de los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y prevención de la corrupción en la UAECD, se evidenció que de los 37 encuentros ciudadanos realizados durante la vigencia 2016, se tienen registros fotográficos y de asistencia, sin embargo no se observó la documentación de las intervenciones ciudadanas, situación que conlleva al posible incumplimiento de lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 4 del Decreto 371 de 2010, que señala: *"Documentar las intervenciones ciudadanas con el fin de contar con una memoria histórica que permita hacer seguimiento a las mismas con miras a determinar su impacto en el mejoramiento de la gestión"* y MECI:2014 eje transversal de Información y Comunicación en lo que respecta: *"Este elemento debe garantizar que efectivamente la interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición*

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

institucional y la transparencia en la actuación de los funcionarios de la entidad que participan tanto en el proceso de selección como en la respectiva etapa de ejecución del contrato. Se suministrará toda la información y documentación pertinente que no esté publicada. El costo de las copias y la atención de las peticiones presentadas se realizarán de acuerdo con las reglas previstas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, acto administrativo que es publicado en el portal de contratación de Colombia Compra Eficiente y del Distrito capital a través de las páginas web www.colombiacompra.gov.co y www.contratacionalavista.gov.co.

De otra parte, se evidenció que los avisos de convocatoria de los nueve (9) procesos entre licitación y selección abreviada Subasta Inversa suscritos por la UAECD en la vigencia 2016, se publicaron en las páginas del SECOP y de Catastro www.catastrobogota.gov.co, con el fin que puedan ser consultados y en caso de detectar irregularidades, falta de transparencia o corrupción, el ciudadano pueda proceder con las denuncias correspondientes en la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia, a través del número telefónico: (1) 5 87 05 55; al FAX 5 96 06 38; al correo electrónico buzon1@presidencia.gov.co o adminweb@presidencia.gov.co, en la página de Internet: www.anticorruptcion.gov.co por correspondencia o personalmente, en la dirección Calle 14 N° 7-19 Bogotá, D.C, datos estos que se consignan en el pliego de condiciones.

Criterio

6.3.2 El Decreto 371 No. 2 “Diseñar e implementar estrategias de información, que permitan a la comunidad usuaria conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo”.

Situación evidenciada

Se evidenció a través de los medios con que cuenta la Entidad como la página Web, canales de Facebook, Twitter, Issuu y Youtube, que durante la vigencia 2016 se publicó información que dio cuenta no sólo de la misionalidad sino del trabajo que desarrolló la Entidad para la ciudad a través de notas, publicaciones, videos e información general que reposa directamente en la red como por ejemplo : “*Qué es y para qué sirve la certificación catastral?*”, “*¿conoce el Portal del Mapa Oficial de Bogotá!*”, “*Modelamiento Cartográfico de zonas atractoras de Edificabilidad en el suelo urbano de Bogotá*” “*Análisis de variables incidentes para la valoración*” entre otros.

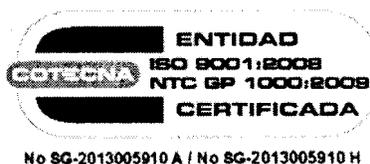
Se evidenció a través de la página web de la entidad la presentación de noticias al día, publicación de información interactiva entre los cuales se encuentra el “*catálogo de productos y servicios*”, registro de publicaciones sobre el censo, estudios e investigaciones de la ciudad con la información catastral, que apoya la toma de decisiones estratégica para Bogotá, entre otros.

Adicionalmente, durante la vigencia 2016 se realizaron reuniones con Grupos de Interés estratégicos para la Entidad, con el objetivo de resolver inquietudes sobre trámites y servicios; explicar los resultados de la actualización catastral y participar con la información de Catastro en el desarrollo y debate de una mejor ciudad.

Criterio

6.3.3 El Decreto 371 No. 3 “Sin perjuicio de la rendición de cuentas, realizar audiencias públicas, principalmente en aquellos proyectos que impacten de manera significativa derechos colectivos o cuando un grupo representativo de ciudadanos así lo solicite”. No. 6 “Promover en la realización de los ejercicios de rendición de cuentas la entrega de información oportuna, completa, veraz y de fácil entendimiento a la comunidad”.

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

de los procesos y sistemas mencionados en los artículos segundo a cuarto del presente decreto, en las reuniones, eventos y comités liderados por la Veeduría Distrital, tendientes al mejoramiento de dichos procesos y sistemas, a la articulación de acciones interinstitucionales, al fortalecimiento de la transparencia y a la prevención de la corrupción en el Distrito Capital”.

Situación evidenciada

Se observó que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario participó de las reuniones convocadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, como se pudo observar en los registros de asistencia:

- Sesión plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, llevada a cabo el viernes 26 de agosto 2016, funcionaria designada Sandra Moreno.
- Cierre de plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos del 1 de diciembre de 2016, asistió la Gerente Comercial y de Atención al Usuario.
- Seminario Servicio al Ciudadano como Instrumento de Control Preventivo para Mejorar la Gestión, jueves 20 de octubre de 2016, Auditorio Huitaca – Alcaldía Mayor de Bogotá
- Cuatro mesas de trabajo realizadas con el Sector Hacienda, el 02/09/2016, 09/09/2016, 23/09/2016 y 21/10/2016 donde se analizó desarrollo y evolución de proceso misional de quejas y reclamos en el Sector Hacienda, unificación de temas, con el objetivo de facilitar la clasificación de los requerimientos ciudadanos y optimizar el análisis estadístico dentro de las entidades, el diagnóstico de las PQRS en cada entidad del sector hacienda, retroalimentación del proceso para mejorar los tiempos de atención.
- Adicionalmente se efectuó reunión el 05/10/2016, con la Directora de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y funcionarios de la Secretaria de Hacienda Distrital y Catastro, conceptos trámite y servicio, peticiones que deben ser subidas al aplicativo SDQS. Igualmente se informó sobre el Web-service dispuesto por la Alcaldía Mayor para articular el Sistema de Gestión Documental de las entidades con el aplicativo SDQS.

Frente a las medidas adoptadas por la Gerencia Comercial de Atención al Usuario tendientes a acoger las recomendaciones que se presentaron en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital, se señaló la revisión y eliminación de subtemas creados en el SDQS, para el mejoramiento de las estadísticas y toma de decisiones de las PQRS, actividad que continuaba el 12 de enero del 2017 delegando un funcionario de la GCAU para asistir a la Alcaldía Mayor de Bogotá.

6.3 Verificación de los Procesos de Participación Ciudadana y Control Social

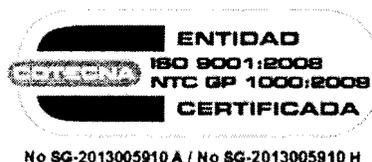
Criterio

6.3.1 El Decreto 371 No. 1 “ *Garantizar, facilitar y promover la participación de los ciudadanos y las organizaciones sociales en la gestión administrativa y contractual, para que realicen control social en relación con éstos, en los términos del artículo 66 de la Ley 80 de 1993, o las normas que lo modifiquen*”.

Situación evidenciada

Se evidenció que de los nueve (9) procesos entre licitación y selección abreviada Subasta Inversa suscritos por la UAECD en la vigencia 2016, se convocó a las veedurías ciudadanas a través del pliego de condiciones, en el que se señaló: “*CONVOCATORIA A LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS PROCESO DE INTEGRIDAD Y PACTO DE PROBIIDAD 1.10.1 CONVOCATORIA A LAS VEEDURÍAS CIUDADANAS. La UAECD invita a todas las personas públicas o privadas, naturales o jurídicas, a las veedurías ciudadanas y organizaciones interesadas en realizar control social sobre el presente proceso de selección, en la etapa precontractual, contractual y postcontractual, para que de conformidad con el Artículo 66 de la Ley 80 de 1993, la Ley 850 de 2003 y el PLIEGO DE CONDICIONES DEFINITIVO 14 Numeral 5° del Artículo 2.2.1.1.2.1.5 del Decreto 1082 de 2015 participen con sus recomendaciones y sugerencias por escrito, de manera oportuna y respetuosa, teniendo por única finalidad la de buscar la eficiencia*”

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

- Remitió como Defensor del Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, mediante Cordis No. 2016EE33437 del 11 de julio de 2016, a la Veeduría Distrital la estrategia definida para la implementación de las decisiones adoptadas en el Decreto 392 de 2015 y los resultados obtenidos, en cumplimiento de la Circular 09 de 2016 expedida por la Veeduría Distrital.
- Coordinó la asistencia de servidores de la Unidad a las convocatorias efectuadas por la Alcaldía sobre la operatividad del SDQS, para el manejo de la herramienta y la resolución de las peticiones.
- Actualizó en el SGI los procedimientos de cada uno de los canales de atención que establece las condiciones especiales para recibir, atender, tramitar, responder y hacer seguimiento a las PQRS presentadas por los usuarios.
- Presentación de un modelo que modernice el sistema de gestión documental, cambiando la herramienta del Cordis a un WWC-Gestor de Contenidos, el cual través de su tecnología se contempla la integración del SDQS con el sistema de gestión, este se encuentra en etapa de diseño.

Se evidenció que la Gerencia Comercial de Atención al Usuario adelantó las siguientes acciones para prevenir los riesgos en desarrollo de los procesos de atención al usuario.

- Seguimiento semanal a las PQRS, informando mediante correo electrónico a los responsables de la atención en las áreas, aquellos requerimientos que se encuentran en trámite a fin que sean atendidas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente.
- Alertas mediante correos electrónicos a los usuarios y jefes de área de la UAECD, cuando existe vencimiento de términos para la respuesta a las solicitudes allegadas en el SDQS.
- Envío de memorando 2016IE13196 de fecha 13/10/16, estableciendo criterios de vencimiento de respuesta a las PQRS recibidas por el SDQS y memorando 2016IE15575 de fecha 25/11/2016, a cada área para delegar un funcionario suplente para atender las solicitudes en caso de incapacidad, vacaciones, licencias u otra situación donde el titular encargado se encuentre ausente, de tal forma que siempre exista un funcionario que atienda los requerimientos en término.

Criterio

6.2.5 El Decreto 371 No. 5 *“La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad”*.

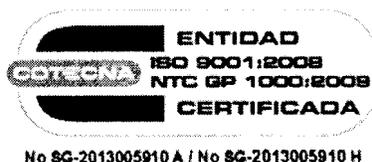
Situación evidenciada

Se evidenció que el área encargada del trámite de atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acuerdo a la distribución de oficinas del Edificio Centro Administrativo Distrital, se encuentra ubicado en la Torre B Segundo Piso, el cual es contiguo al SUPERCADÉ ubicado en el primer piso donde se reciben inicialmente a los usuarios.

Criterio

6.2.6 El Decreto 371 No. 7 *“La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen”* y No. 11. *“La participación de los líderes*

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”.

Adicionalmente la Circular 087 de 2015 de la Secretaría General que tiene como asunto “informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones”, dispuso: “... de manera atenta, nos permitimos comunicarles que se ha diseñado un formato estándar para la debida presentación del informe en mención, al cual pueden acceder a través del link (...). En tal sentido, comedidamente se les solicita dar cumplimiento a las citadas disposiciones normativas, elaborar el referido informe en el nuevo formato a partir del reporte del mes de junio de 2015 y en adelante efectuar su entrega a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital a más tardar el último día hábil del mes siguiente al respectivo corte”.

Situación evidenciada

Se evidenció a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS “Reporte Gestión de Peticiones” que durante la vigencia 2016, se radicaron 1.154 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas y solicitudes de información; de las cuales se tomó un selectivo de 723 solicitudes equivalente al 62%, registradas y atendidas por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Se evidenció por parte de la OCI del seguimiento efectuado a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de la vigencia 2016, que en el primer semestre los reportes estadísticos del estado de las PQRS de los meses de febrero, marzo y abril fueron publicados con posterioridad al último día hábil del mes siguiente al respectivo corte, lo que conllevó a la creación de la PDA-2016-779 la cual fue cerrada al verificarse en el enlace <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co/>, que los informes estadísticos del segundo semestre fueron presentados en los formatos y tiempos establecidos en la Circular 087 de 2015.

Criterio

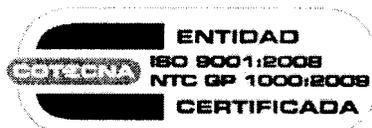
6.2.4 El Decreto 371 No. 4 “El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos”.

Situación evidenciada

Se evidenció que desde la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario como encargada de la administración funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS se ha logrado en coordinación con las dependencias de la Unidad a través de ésta herramienta registrar, atender y contestar las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que recibe la Entidad, por los diferentes canales de atención, con coherencia, calidez, calidad y oportunidad, desarrollando durante la vigencia 2016, diferentes mecanismos de interacción entre los que se menciona:

- Presentó mensualmente el estado de las PQRS ante los miembros del Comité Directivo de la UAECD, como tema recurrente para debatir.
- Presentó copia de los informes mensuales de atención de PQRS a las Gerencias, Subgerencias y Oficinas de la Unidad, en cumplimiento de lo previsto en el Decreto 371 de 2010.

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Se evidenció a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Reporte Gestión de Peticiones" que durante la vigencia 2016, se radicaron 1.154 solicitudes entre peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, consultas y solicitudes de información; registrando nueve (9) peticiones correspondientes a trámites no inmediatos contestados fuera de término lo que equivale al 0.7% del total de peticiones radicadas, situación que generó el registro en el ISODOC de la PDA-2017-52, la cual continua con una (1) actividad con fecha de vencimiento 31 de julio de 2017.

La Gerencia Comercial de Atención al Usuario como administradora del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS mediante correo del 21 de febrero de 2017, reportó que la operatividad del aplicativo durante la vigencia 2016 fue continua, lo que permitió garantizar la oportunidad en la recepción, trámite y finalización con el cargue de las respuestas a las distintas PQRS recibidas. De presentarse fallas la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como encargados del funcionamiento y operatividad del aplicativo cuenta con una mesa de ayuda que mediante correo electrónico a admin.sdqs@alcaldiabogota.gov.co, se solicita soporte tecnológico.

Criterio

6.2.2 El Decreto 371 No 2. "El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión".

Circular 09 de 2016, expedida por la Veeduría Distrital cuyo asunto es "Cumplimiento acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, circulares 006 y 012 de 2015...".

Situación evidenciada

Se evidenció en el Manual del Sistema de Gestión Integral código 14-MG-01 V1 de la UAECD, que la nueva cadena de valor reconoce el trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes en el proceso misional "Captura de la Información".

Se evidenció que en cumplimiento del Decreto Distrital 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones" el cual determinó que en todas las entidades y organismos del Distrito Capital debe existir un Defensor de la Ciudadanía ejercido por el representante legal o su delegado y en caso de delegación sólo podría hacerse en servidores del nivel directivo de la respectiva entidad, la UAECD expidió la Resolución 754 del 2 de mayo de 2016 por medio de la cual designó como Defensor del Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital al Gerente Comercial y de Atención al Usuario y estableció sus funciones conforme a las establecidas en el Decreto 392 de 2015 y derogó las disposiciones que le fueran contrarias.

Adicionalmente, se evidenció que mediante Cordis No. 2016EE33437 del 11 de julio de 2016, la Gerente Comercial de Atención al Usuario como Defensor del Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, remitió a la Veeduría Distrital la información actualizada sobre quien ostentaba esta figura en la entidad y la estrategia definida para la implementación de las decisiones adoptadas en el Decreto 392 de 2015 y los resultados obtenidos, en cumplimiento de la Circular 09 de 2016 expedida por la Veeduría Distrital.

Criterio

6.2.3 El Decreto 371 No. 3. "El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

ejecución de los contratos, esté el otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones, así como intervenciones en los tramos en que se realizarán las obras, con el fin de evitar dilaciones en la ejecución

Situación evidenciada

Se observó que la UAECD durante la vigencia 2016, no suscribió contrato de obra alguno que requiera el otorgamiento de permisos, licencias y/o autorizaciones o intervenciones de tramos. Se evidenció que mediante el proceso UAECD-MC-007-2016, se contrató la “prestación de servicios de mantenimiento, locativo, preventivo y correctivo de las instalaciones de la Unidad, incluido el suministro de obra y materiales” para prevenir y conservar espacios, servicios e instalaciones comunes del inmueble, las obligaciones contractuales no afectan el estado ni la estructura original del inmueble y tampoco incluye obras nuevas que requieran de licencia de construcción.

Criterio

6.1.7 El Decreto 371 No. 7 “La retroalimentación permanente hacia los centros de gestión de la entidad, sobre las experiencias exitosas o no en materia de ejecución contractual, y la generación de directrices para la adopción de acciones tendientes a replicar o conjurar su ocurrencia y lograr la efectiva obtención de los bienes y servicios”

Situación evidenciada

Se evidenció que la OAJ adelantó a través de la mesa de servicios, asesorías a las áreas y resolvió inquietudes frente aspectos jurídicos con el fin que se ajustaron los documentos necesarios para el desarrollo de la ejecución contractual. De otra parte con el fin de mejorar la gestión contractual, la OAJ realizó capacitación en las diferentes etapas del proceso de gestión contractual, enfatizando la importancia de la planeación contractual, así mismo, convocó una jornada de capacitación a los supervisores orientándolos respecto del cómo hacer el seguimiento a la ejecución contractual el día 30 de junio de 2016. La actividad tuvo una participación de 18 servidores conforme al control de asistencia que equivale al 64% de 28 supervisores con que contó la Unidad a corte mes de octubre de 2016.

6.2 Verificación de los Procesos de Atención al Ciudadano, Sistemas de información y PQRS

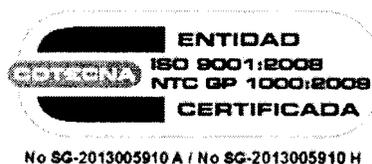
Criterio

6.2.1 El Decreto 371 No 1. “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales y No. 6 “La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido”.

Situación evidenciada

Se evidenció que los resultados de las encuestas de satisfacción ciudadana realizadas durante la vigencia 2016, dieron lugar a medir el indicador “cumplimiento de los atributos del servicios 4c (coherencia, calidad, calidez, cumplimiento)” arrojando como resultado las siguientes mediciones: coherencia 89.90%, calidad, 93.75%, calidez 96.64% y cumplimiento 73.14% para un cumplimiento final de 88.35% sobre el porcentaje de cumplimiento estimado de 90%, resultado que generó la PDA-2017-80 para mejorar los resultados de los indicadores construidos en el tablero de control del Observatorio de Gestión de la Voz del Ciudadano.

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Se evidenció que en el Manual de Contratación código 11-02-DT-01 V.1, en el capítulo “*Etapa Precontractual*” numeral 4.2.6 estableció para la verificación y evaluación de las ofertas presentadas que “*cada evaluador responderá exclusivamente por los aspectos de la evaluación que le han sido encomendados, esto es técnicos, financieros y de organización del proponente o jurídicos*”.

Criterio

6.1.4 El Decreto 371 No. 4. “*El desarrollo de una metodología para la elaboración de los estudios y documentos previos, en la que se incluya, según el objeto del contrato y sus obligaciones, todos aquellos aspectos de orden técnico, legal, financiero y práctico que tengan incidencia en la ejecución del mismo, así como la elaboración de una matriz de riesgo que contenga la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles, teniendo en cuenta que éstos son los que razonablemente pueden esperarse que ocurran en condiciones normales*”.

Situación evidenciada

Se evidenció que el proceso de gestión contractual cuenta con el “*procedimiento elaboración de estudios previos y documentos previos*” código 11-01-PR-02 V.1, el cual determina las actividades para la elaboración de los estudios y documentos previos conforme a los requisitos de la Ley 80 de 1993 y el Decreto 1082 de 2015, en el que se relaciona aspectos legales, presupuestales y de conformación documental del expediente del proceso contractual como “*etapa precontractual*”. Adicionalmente este proceso cuenta con procedimientos que describen las etapas precontractual, contractual y postcontractual de acuerdo a cada modalidad y las instancias de participación de las áreas para lograr la trazabilidad requerida de este proceso.

Se observó que el proceso de gestión contractual cuenta con el formato “*matriz de asignación de riesgos previsibles*” código 11-01-FR-13 V.1, en los 32 procesos suscritos entre licitación, selección abreviada y mínima cuantía adelantados por la UAECD en la vigencia 2016, se evidenció la elaboración de la matriz de riesgo la cual permite realizar la tipificación, estimación, tratamiento, monitoreo y revisión de los riesgos previsibles identificados en el proceso contractual.

Criterio

6.1.5 El Decreto 371 No. 5. “*La definición de obligaciones específicas al control, supervisión y vigilancia a cargo de interventores y/o supervisores de los contratos, el señalamiento de las acciones de seguimiento a su labor, la racionalización en la asignación de interventorías y la verificación de condiciones mínimas de idoneidad de los mismos*”.

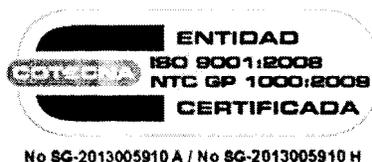
Situación evidenciada

Se observó que las obligaciones específicas de control, supervisión y vigilancia a cargo de los supervisores de la Unidad están documentadas en el Manual de Contratación código 11-02-DT-01 v. 1, capítulo 6 “*supervisión e interventoría*”, estableciendo funciones, responsabilidades, diferencias y finalidades de la supervisión y la interventoría, designación del supervisor, exigibilidad de contratar una interventoría, documentos en que se fundamenta y prohibiciones.

Criterio

6.1.6 El Decreto 371 No. 6. “*La definición, desde la etapa de planeación, de los procedimientos y las acciones articuladas tendientes a garantizar la colaboración y coordinación armónica y efectiva de las entidades a cuyo cargo, en desarrollo de la*

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

de las modalidades de contratación directa (prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión), mínima cuantía, selección abreviada de menor cuantía y órdenes de compra por Colombia Compra Eficiente equivalentes al 23%, evidenciando que la publicación de los contratos UAECD-CPSP-283-2016 (se expidió el 14/12/16 y publicó el 21/12/16) y UAECD-CPSP-151-2016 (se expidió el 23/05/16 y publicó 23/06/16) no se publicaron dentro de los tres (3) días siguientes a su expedición en el SECOP, situación que ya había sido evidenciada en el informe de auditoría de calidad al Proceso de Gestión Jurídica, Cordis 2016IE4766 del 10 de mayo de 2016, registrada en la PDA-2017-24 por lo que es necesario que el líder del proceso revise el análisis de causa y establezca un plan de acción de manera que asegure que se elimine la causa raíz del incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015, de conformidad con lo establecido en el "Procedimiento acciones de mejora" Código 14-01-PR-02 V.1.

Criterio

6.1.2 El Decreto 371 No. 2 "La elaboración de análisis detallados de los factores, elementos y componentes que deben tenerse en cuenta para determinar el valor del presupuesto oficial de cada contratación"

Situación evidenciada

Se evidenció en nueve (9) procesos entre licitación y selección abreviada Subasta Inversa suscritos por la UAECD en la vigencia 2016, que para determinar el presupuesto oficial de los procesos contractuales, se realizó el estudio de mercado solicitando mínimo tres (3) cotizaciones y expidiendo la constancia del estudio en el que se consignó tanto los proveedores invitados como los que cumplieron con las especificaciones requeridas por la Unidad para participar en el proceso. Adicionalmente se observó que el valor contratado se ajustó al presupuesto establecido en los estudios de mercado.

Criterio

6.1.3 El Decreto 371 No. 3. "La conformación de equipos con la idoneidad y experiencia para asegurar, en la elaboración de los estudios y documentos previos y todas las demás actividades inherentes a la contratación, la materialización de lo requerido por la entidad en su contratación, asumiendo la responsabilidad de su contenido".

Situación evidenciada

De acuerdo con la información suministrada por la OAJ mediante correo del 13 de febrero de 2017, frente a la conformación de equipos idóneos y con experiencia para apoyar las actividades contractuales durante la vigencia 2016, señaló: "En la etapa precontractual, las áreas además de contar con personas idóneas en los temas técnicos cuentan con gestores de contratación que son los que tiene la tarea de articular con las áreas transversales y de apoyo como son la financiera y jurídica, la elaboración de los documentos propios del proceso; excepcionalmente en aquellas contrataciones en que no se cuente con personal experto en la materia se recurre a la contratación de servicios en los temas especializados. En relación con la responsabilidad de los servidores públicos, estas se enmarcan en la ley, en los reglamentos y en los manuales de funciones los cuales son el factor objetivo para determinar cualquier tipo de responsabilidad".

La Oficina de Control Interno evidenció que de 32 procesos entre licitación, selección abreviada y mínima cuantía adelantados por la UAECD en la vigencia 2016, se conformaron comités evaluadores que adelantaron la verificación y evaluación de las ofertas presentadas, analizando de manera independiente de acuerdo a la idoneidad de los profesionales la capacidad jurídica, financiera, condiciones técnicas mínimas requeridas y experiencia mínima entre otros aspectos de selección del proceso, actuaciones que se encontraron publicadas en el portal Colombia Compra Eficiente.

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
Catastro Distrital

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Criterio

6.4.8 El Decreto 371 No. 9. *“La existencia y desarrollo de planes de mejoramiento institucional que integren las acciones de mejoramiento, producto de las evaluaciones internas, de las auditorías y evaluaciones externas, de los controles de advertencia y solicitudes de los entes de control, así como de la escucha permanente de las inquietudes y necesidades de la comunidad usuaria y la ciudadanía en general”*

Situación evidenciada

Se observó que en cumplimiento de la Resolución Reglamentaria 069 de 2015 *“Por la cual se actualiza el Trámite del Plan de Mejoramiento que presentan los sujetos de vigilancia y control fiscal a la Contraloría de Bogotá D.C., se adopta el procedimiento interno y se dictan otras disposiciones.”* la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2016, efectuó seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría de Bogotá, los cuales fueron remitidos al ente de control en oportunidad y publicados en la página de catastro en el enlace <https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/transparencia-acceso-a-la-informacion-publica>.

Se evidenció que las acciones correctivas y/o preventivas y las no conformidades que se identifican en el Sistema de Gestión Integral como resultado de los seguimientos y evaluaciones son registradas en el Módulo de Mejoramiento continuo del ISODOC, las cuales se pueden clasificar por proceso, por área, por tipo de hallazgo, origen, número, entre otros. Respecto al plan de mejoramiento producto de las auditorías ejecutadas por la Contraloría de Bogotá, se realizó seguimiento en forma trimestral y se presentó en la rendición de la cuenta correspondiente a la vigencia 2016 transmitido a través del aplicativo SIVICOF en cumplimiento de la Resolución 069 de 2015 *“Por la cual se actualiza el Trámite del Plan de Mejoramiento que presentan los sujetos de vigilancia y control fiscal a la Contraloría de Bogotá D.C., se adopta el procedimiento interno y se dictan otras disposiciones”*.

7. CONCLUSIONES

A partir de los resultados de este informe, se observó que conforme a principios constitucionales y legales para preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de actos de corrupción, la UAECD contó con mecanismos e instrumentos de interacción para desarrollar procesos de contratación, Atención al Ciudadano, Sistemas de información y PQRS, no obstante, el Sistema de Control Interno, es susceptible de mejora acorde con las recomendaciones generadas en el presente informe.

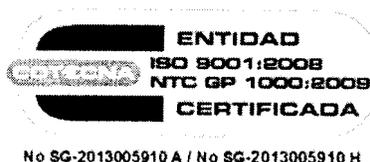
Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, se refieren solo a los documentos examinados y no se hacen extensibles a otros soportes.

8. RECOMENDACIONES

1. Implementar las acciones de mejora relacionada con el hallazgo, realizar el análisis de causas para identificar la causa raíz y definir el plan de acción que permita eliminarla:

(AP) Documentar las intervenciones ciudadanas, con el fin de contar con una memoria histórica que permita evidenciar su impacto en el mejoramiento de la gestión.

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Revisar el análisis de causas registrado en las PDA-2017-93 y PDA-2017-24 y establecer un plan de acción efectivo que elimine la causa raíz del hallazgo, de conformidad con lo establecido en el "Procedimiento acciones de mejora" Código 14-01-PR-02 V.1.

2. Aplicar el principio de autocontrol y realizar autoevaluación, en el seguimiento a las PQRS, propendiendo por una gestión proactiva por parte de los responsables de los procesos, que permita la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Las acciones que se realicen con base en este informe de seguimiento serán objeto de verificación por parte del equipo de trabajo de la Oficina de Control Interno.

Agradecemos a los responsables de proceso, informar a la Oficina de Control Interno sus observaciones respecto a los hallazgos presentados en este informe, a los correos avillamil@catastrobogota.gov.co, ayomayuza@catastrobogota.gov.co y elrodriguez@catastrobogota.gov.co a más tardar el día 10 de marzo de 2017. Si transcurrida esta fecha no se ha recibido retroalimentación, se entenderá en firme el presente informe, y se procederá al registro de las acciones de mejora en el aplicativo ISODOC, para que el responsable del proceso determine la causa generadora, defina e implemente el plan de acción que elimine la causa raíz del hallazgo, para su posterior seguimiento y verificación por parte del equipo auditor de esta Oficina.

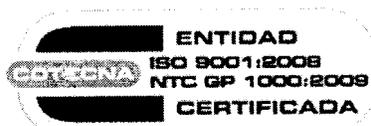
ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno

ELABORÓ Y VERIFICÓ

ELIANA LÓPEZ R.
Contratista

Revisó: Alexandra Yomayuza C.

Av. Cra 30 No. 25 - 90
Torre A Pisos 11 y 12
Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**