

ORIGEN: Origen: OFICINA DE CONTROL INTERNO/VILLAMIL MUÑOZ AL
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/PUENTES RIAÑO CLAUDIA CI
ASUNTO: Asunto: INFORME AUDITORÍA INTERNA DISPOSICIÓN DE INF
OBS: Obs.: AUDITOR LÍDER: RAÚL OSPINA

MEMORANDO

Referencia: Programa Anual de Auditoria, vigencia 2017

Fecha: 23 de agosto de 2017

PARA: Claudia Puentes Riaño
Directora General UAECD

DE: Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno



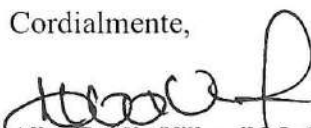
ASUNTO: Comunicación Informe de auditoría interna de calidad al Proceso de Disposición de Información

Cordial Saludo Dra. Claudia:

Remito para su conocimiento y fines pertinentes, copia del informe de Auditoría Interna de Calidad correspondiente al Proceso de Disposición de Información, en cumplimiento de lo establecido en el "*Procedimiento de Auditorias Internas*" código 14-02-PR-02 v. 2, actividad 20 "*comunicar el informe de auditoria*", cabe anotar que la auditoría citada fue realizada en concordancia con el Programa Anual de Auditoría aprobado para la vigencia, por el Comité del SGI en sesión del 19 de enero de 2017.

Así mismo, se indica que en aplicativo ISODOC-SGI, se encuentran los registros de la auditoría interna mencionada para consulta e implementación de acciones de mejora por parte del responsable del proceso, las cuales serán objeto de seguimiento por el profesional asignado de la OCI, el auditor líder y el quipo auditor, de acuerdo a lo establecido en el "*Procedimiento de Auditorias Internas*" código 14-02-PR-02 v. 2 actividad 24 "*Seguimiento al programa de auditoría*".

Cordialmente,


Alba Enidia Villamil Muñoz
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Eliana López
Revisó: Alexandra Yonayaza C.



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



Fecha ejecución auditoria: 1 de agosto al 15 de agosto

NOMBRE DEL INFORME: AUDITORÍA INTERNA PROCESO DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN

Procesos/ actividad/ sistema/ proyecto: PROCESO DISPOSICIÓN DE INFORMACIÓN

Responsable área auditada: LIGIA ELVIRA GONZÁLEZ MARTÍNEZ

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar si el proceso y subprocesos que hacen parte del Sistema de Gestión se encuentran conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma, los del cliente y los establecidos por la entidad (CLON), en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y si se han implementado y mantenido.

2. ALCANCE

Se priorizaron 2 procesos estratégicos, 3 procesos misionales, 3 procesos de apoyo, y 2 de evaluación y control, para el caso particular se tiene los siguientes procedimientos auditados

Procedimientos:

05-01-PR-01 - Procedimiento de elaboración ejecución y seguimiento al plan de mercadeo

05-01-PR-02 - Procedimiento trámites comerciales objeto de radicación en el SIIC

05-01-PR-03 - Procedimiento venta ejecución y seguimiento a través de contratos

05-01-PR-04 - Procedimiento ventas directas de productos y servicios

05-01-PR-05 - Procedimiento elaboración de cartografía temática

05-01-PR-06 - Procedimiento peritazgos

05-01-PR-07 - Procedimiento gestión de avalúos comerciales

Subsistema:* SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

as:* GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO

Av. Cra 30 No 25 - 90
Código postal. 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1.1



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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Recursos Requeridos: FÍSICOS, HUMANOS, TECNOLÓGICOS

3. EQUIPO AUDITOR:

Raúl Emilio Ospina Villalobos Auditor Líder
Sandra Milena Pinzón Ballesteros Auditor Interno
Hederson Agudelo Ortiz Auditor Interno
Eliana Del Pilar López Rodríguez Auditor Interno
Diana Marcela Cortés Malaver Auditor Interno
Geovanna Milena González García Auditor Interno

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Procesos, procedimientos, instructivos, manuales, normograma, normas, leyes, decretos, MECI 2014 y demás requisitos aplicables al proceso.

5. CARGOS Y PERSONAS ENTREVISTADAS:

Gerente Ligia Elvira González Martínez
Profesional María Isabel Cogua Moreno
Profesional Yamile Espinosa Galindo
Profesional John Fernando Martín Quiroz
Profesional Orlando Torres Malaver
Profesional Ada Cristina Melo Forero
Profesional Yeimi Avellaneda Suarez
Profesional Olga Yaneth Arenas Amaya.
Profesional Edgar Ernesto Torres Caicedo
Profesional Edgar Estevens Español Morales
Técnico Carlos E Múnera

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
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.
LINEA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

6. METODOLOGÍA

Para la ejecución de la auditoría se realizó la revisión de la documentación existente, entrevistas a los funcionarios y observación en puestos de trabajo para el caso de tienda catastral y planoteca.

El seguimiento se realizó tomando como referente el marco de las normas de auditoría generalmente aceptadas incluyó: la planeación, la ejecución, generación de informe y comunicación de resultados obtenidos a partir del análisis de la información, con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del sistema de control interno.

De igual forma se revisaron en detalle los procedimientos documentados, y su relación con la matriz de producto no conforme, y las tablas de retención documental, así mismo se revisó cómo opera cada procedimiento, cuales son los registros de los mismos.

7. RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS:

No	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	En el momento de realización de la auditoría el proceso no contaba con acciones de mejora documentadas lo que podría llevar al incumplimiento del numeral 8.5.1 Mejora continua: La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los		X	8.5.1	Gerencia Comercial y Atención al Usuario	Ver en el SGI

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1.1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Catastro D Bogotá

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, de la NTCGP:1000 – 2009. SP					
2	Una vez revisado de manera general la operación de proceso Disposición de información, los subprocesos y procedimientos asociados, se evidencio que existe una debilidad general en cuanto a los registros, entendiendo como registro al <i>documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas</i> (NTCGP 1000, 2009). En algunos casos porque los que están documentados no tienen suficiente claridad, en otros casos porque existen pero no es tan documentados, lo que podría llevar al incumplimiento dispuesto en la NTCGP:1000.2009 numeral 4.2.4 control de los registros.		X	4.2.4	Gerencia Comercial y Atención al Usuario- Oficina Asesora de Planeación	
3	Dentro del procedimiento 05-01-PR-01 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE MERCADEO en la actividad 10 "Monitorear el Plan", los Formatos/Registros asociados a esta actividad no permiten evidenciar el monitoreo al plan. Por lo cual se podría presentar incumplimiento al numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos: La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del		X	8.2.3	Gerencia Comercial y Atención al Usuario- Oficina Asesora de Planeación	

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
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.
MAIENCA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).					
	Se evidenciaron 9 planos con facturas selladas "entregado y cancelado" en espera que fueran reclamados por los usuarios, incumpliendo el procedimiento ventas directas de productos y servicios actividad 13, la cual hace referencia: " En caso de quedar pendiente por entrega solo se coloca el sello de cancelado" incumpliendo la NTCGP:1000.2009 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, literal f) La implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio.	X		7.5.1	Gerencia Comercial y Atención al Usuario- Oficina Asesora de Planeación	Facturas Observadas en la Planoteca de la UAEC
5	Se evidenció a través de la entrevista realizada a los servidores de la GCAU que ejecutan el "procedimiento ventas directas de productos y servicios" que no identificaron los documentos relacionados con el "protocolo de servicio personalizado de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano" y "Portafolio de productos y servicios de la UAEC", lo que podría conllevar al incumplimiento de lo dispuesto en la NTCGP:1000.2009 numeral 4.2.3 literal e) asegurarse que los documentos		X	4.2.3 literal e	Gerencia Comercial y Atención al Usuario	

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1.1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Cuentro Ciudad

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	permanecen legibles y fácilmente identificables.					
6	Se evidenció que en el procedimiento ventas directas de productos y servicios se identificaron 3 puntos de control en las actividades 5,11,16. No obstante el control de la actividad 16 no está identificado en el diagrama de flujo, incumpliendo NTCGP:1000.2009 numeral 4.2.3 literal d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.			4.2.3 literal d	Gerencia Comercial y Atención al Usuario- Oficina Asesora de Planeación	
7	No se encontraron actividades planificadas para el indicador de eficacia DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Es pertinente que se realice la planificación para medir la eficacia de acuerdo a lo dispuesto en la norma NTCGP1000 - 2009, en el numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. De otra parte no se realizó una acción de mejora cuando se incumplió el indicador INGRESOS PRESUPUESTADOS POR CONCEPTO DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS durante el mes de febrero y el mes de marzo.		X	8.2.3	Gerencia Comercial y Atención al Usuario- Oficina Asesora de Planeación	
8	Se evidenció que el análisis realizado en el mes de febrero para el indicador INGRESOS PRESUPUESTADOS POR CONCEPTO DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, no corresponde con las cifras reportadas.			8.4 literal c	Gerencia Comercial y Atención al Usuario	

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
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.
FACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Delinea

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	Es pertinente recopilar y analizar los datos apropiados, de acuerdo en lo dispuesto en la norma NTCGP 1000 de 2009, numeral 8.4 Análisis de datos, literal c).		X			
9	Se evidenció que el Acta de Comité de Avalúos Comerciales código 05-01-FR-08, del 13 de marzo de 2017 en la cual fue aprobada el avalúo comercial asociada al Informe Técnico de Avalúo 2017-0063 del 21 de marzo de 2017, no estaba firmada por los participantes del comité " El Subgerente de Información Económica, El Profesional Especializado 222-10 de la Subgerencia de Información Económica, responsable del Grupo de Avalúos Comerciales" entre otros, lo anterior incumpliendo lo establecido en la Resolución 2379 de 2016 "Por la cual se unifican las reglas de creación del comité de avalúos de la unidad..." artículo 5. El comité de avalúos tendrá el siguiente funcionamiento: numeral 2. De cada reunión del comité de avalúos se levantará la correspondiente acta, la cual debe reflejar lo sucedido, tratado y acordado en la reunión y los votos a favor y en contra de los integrantes del comité, y debe ser firmada por todos los asistentes., de igual forma la actividad N° 23 "Validar la Propuesta de Avalúo en Comité (...) los participantes deben firmar el acta de comité de avalúos"; De igual forma se evidenció que la fecha de	X		7.2.1		*Acta de Comité de Avalúos Comerciales código 05-01-FR-08, *Avalúo comercial asociada al Informe Técnico de Avalúo 2017-0063 del 21 de marzo de 2017

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1.1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	<p>elaboración del Informe Técnico de Avalúo 2017-0063 (21 de marzo de 2017) es diferente a la fecha en la que se llevó a cabo el comité (13 de marzo de 2017), incumpliendo lo establecido en el procedimiento Gestión de Avalúos Comerciales numeral 25. Realizar Validación del Documento Final de Avalúo Comercial "(...) el control de calidad debe verificar que la fecha de expedición del avalúo sea la del comité de avalúos que lo validó.</p> <p>Lo anterior conllevó al incumplimiento de lo dispuesto en la NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.4 control de registros. y el numeral 7.2.1 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, literal c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio y literal d) cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario</p> <p>Nota: No obstante no se registra la PDA, teniendo en cuenta que se tiene registrado en el aplicativo ISODOC-SGI el plan de acción PDA-2017-180 derivada del informe "Gestión de Avalúos Comerciales" del 31 de julio de 2017 Cordis N° 2017IE9570</p>					
10	Se evidenció que el proceso Disposición de la Información no tiene identificado riesgos para el Procedimiento de Gestión de Avalúos Comerciales código 05-01-PR-07, lo que		X	7.5.1	Gerencia Comercial y Atención al usuario	*Matriz de riesgos y *Report

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal. 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1,1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
Catastro Dignita

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	puede conllevar al incumplimiento a lo establecido en el numeral 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable literal g) Los riesgos de mayor probabilidad e impacto					e de monitor eos de riesgos
11	Se evidencia que no están identificados de manera clara los controles definidos para eliminar las no conformidades detectadas de los productos del proceso, no existe alineación de la matriz de producto no conforme con los controles identificados en los procedimientos revisados, existen controles que aplican en el proceso que no están documentados en el SGI, y los existentes no son diligenciados. De otra parte los responsables de las actividades no conocen en detalle la matriz de producto no conforme, lo que incumple el numeral 8.3a de la norma NTC GP1000 que dice que La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas	X		8.3 Literal a	Gerencia Comercial y Atención al usuario	

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1.1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Unidad Administrativa Especial
Catastro de Bogotá

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

con el tratamiento del para tratar el producto y/o servicio no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.					
--	--	--	--	--	--

8. FORTALEZAS IDENTIFICADAS:

1. La disposición para el desarrollo de la auditoría por parte de la líder del proceso es de resaltar, de igual manera la manera respetuosa y receptiva en el momento de definir las oportunidades de mejora identificadas durante la misma.
2. Es importante recalcar el conocimiento por parte del todos los profesionales auditados, se resalta la experiencia del equipo de trabajo que conforma el proceso, en el manejo de sus temas de competencia directa, el conocimiento que tienen de los temas técnicos de los procesos auditados, se resalta el conocimiento del profesional especializado John Fernando Martín Quiroz, de los objetivos, legislación aplicable y actividades descritas en el procedimiento "Gestión de Avalúos Comerciales código 05-01-PR-07". Así como el del Ingeniero Edgar Estevens Español Morales en los temas de Cartografía.
3. Se destaca la disposición y seriedad del responsable del proceso, así como del equipo humano que conforma el área para atender la auditoría, adicionalmente se demuestra colaboración y organización en la presentación de los documentos y evidencias.
4. Se destaca el compromiso y conocimiento de los funcionarios Orlando Torres, Olga Arenas y Yeimi Avellaneda en el cumplimiento de la normatividad en la ejecución de sus labores relacionadas con el PROCEDIMIENTO TRÁMITES COMERCIALES OBJETO DE RADICACIÓN EN EL SIIC, el empeño para cumplir con oportunidad y calidad con las tareas asignadas.

9. DEBILIDADES:

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
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.
FACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Delinear

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

1. Falta de registros en las actividades de controles de manera general en todos los procedimientos auditados
2. Falta de conocimiento del SGI por parte de algunos funcionarios entrevistados
3. Falta de conocimiento del protocolo de atención al ciudadano
4. Se pueden ampliar las fuentes primarias y secundarias para medir la satisfacción del cliente y así mismo realizar medición de indicadores de manera frecuente para permitir tomar acciones de mejora de manera oportuna.
5. Falta de claridad en el tema de gestión por procesos
6. No están documentadas claramente las entradas de los procedimientos y las interacciones con otros procesos o procedimientos.
7. Para los procedimientos que contiene actividades que implican el manejo de herramientas técnicas o sistemas de información, hace falta referenciar donde se encuentran los manuales de usuario, instructivos o guía para el manejo de las funcionalidades.
8. No están definidos y documentados claramente cuáles son los trámites comerciales que deben ser objeto de radicación en el SIIC.
9. El Procedimiento venta ejecución y seguimiento a través de contratos 05-01-PR-03, no tiene como documento anexo el registro de toma de tiempos, incumpliendo el numeral 13 de las condiciones especiales de operación del Procedimiento de control de documentos de la Unidad, por otra parte, se evidencian actividades que generan registros y estos no se relacionan en la columna formatos y registros del procedimiento, de acuerdo con los lineamientos del formato vigente para la documentación de procedimientos.
10. Se evidenció en el procedimiento ventas directas de Productos y servicios, que no se tiene identificados los registros de la actividad 9 (solicitud del producto al área misional) 11 (asegurar cumplimiento de especificaciones), 13 (colocar el sello en la factura de venta de entregado y cancelado, lo que podría conllevar al incumplimiento de lo dispuesto en la NTCGP:1000.2009 numeral 4.2.4 control de los registros.
11. No se evidencio dentro de las actividades 8, 9 y 10 del procedimiento TRÁMITES COMERCIALES OBJETO DE RADICACIÓN EN EL SIIC, los registros del CORDIS, por lo que es oportuno se registren en concordancia con la norma NTCGP1000- 2009, numeral 4.2.4 control de registros.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal. 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1.1



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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

10. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:

1. El equipo auditor realizó una auditoría basada en los procesos, centrada en los aspectos /riesgos significativos, y objetivos requeridos por la(s) norma(s). La metodología de auditoría incluyó la realización de entrevistas, muestreo de actividades, revisión de documentos y registros, elaboración y comunicación del informe final con los resultados de la auditoría. El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al Programa anual de auditoría de la Unidad y Plan de auditoría establecido.
2. Los resultados de la revisión documental realizada y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, se refieren sólo a los documentos examinados y no se hacen extensibles a otros soportes.
3. A partir de los resultados de auditoría de calidad, se observó que el proceso Disposición de Información y los subprocesos auditados, son susceptibles de mejora, por tanto, se deberán tener en cuenta las recomendaciones formuladas y los hallazgos detectados en esta auditoría por parte del responsable del proceso, en aras de fortalecer la mejora continua.
4. Evidenciamos fallas en el conocimiento y apropiación en temas transversales del Sistema de Gestión, como la caracterización, normograma, acuerdo de niveles de servicio, TRD, producto no conforme.
5. Se debe mejorar el tema del cumplimiento de horarios de la auditoría tanto para auditados como auditores.
6. Al revisar los indicadores se evidenció que algunos casos no se han definido actividades que permitan medir el cumplimiento del indicador con base en lo planificado. De igual forma en los que si se han medidos y no cumplidos no se observan acciones que permitan mejorar

10. RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info. Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V1.1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AGENCIA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Digital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

1. Se recomienda evaluar los tiempos documentados, pues de acuerdo con lo observado, los tiempos registrados para el desarrollo de las actividades del procedimiento 05-01-PR-03 Procedimiento venta, ejecución y seguimiento a través de contratos, pueden encontrarse muy ajustados, lo que puede provocar un incumplimiento en los mismos.
2. Se recomienda solicitar al proceso de gestión documental capacitación respecto de los registros producto de las actividades.
3. Se recomienda continuar trabajando en la implementación efectiva de las tablas de retención documental en el proceso, con el fin de no llegar al incumplimiento del requisito legal contemplado en el acuerdo 004 de 2013 artículo 13 en donde indica que una vez aprobadas las TRD las entidades deben proceder a su implementación, igualmente no se tiene conocimiento de la misma por parte de los líderes de procedimientos al igual que los cuadros de caracterización documental
4. Se recomienda mejorar la estrategia para la medición del indicador SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, de forma que refleje la opinión de una muestra más representativa de los clientes de la entidad acerca de sus diferentes productos y servicios y que permita establecer tendencias en el tiempo. Lo anterior en concordancia con lo expresado en el numeral 8.2 Seguimiento y medición, subnumeral 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.
5. Se recomienda implementar un método o herramienta que permita hacer seguimiento y control del avance y ejecución de las actividades detalladas en el cronograma establecido en el Plan de Mercadeo de la Entidad, así mismo deberá incorporarse dentro de la caracterización del procedimiento el registro asociado.
6. Al verificar la labor de un funcionario se encontró variación en la ejecución de la actividad 7 del procedimiento de TRÁMITES COMERCIALES OBJETO DE RADICACIÓN EN EL SIIC, ya que no se estaban llevando documentos físicos, se observó la transferencia de documentos escaneados entre dependencias en carpetas compartidas públicamente por la red de la entidad con el fin de agilizar los procesos

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 196
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1,1



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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

operativos. Es pertinente que se realicen las actividades acorde al procedimiento, y se cumpla con el "manual de políticas detalladas de seguridad y privacidad de la información"

7. En la medición de indicadores es oportuno que se elabore un plan de acción cuando no se logre alcanzar la meta establecida durante dos mediciones. En concordancia con lo dispuesto en la condición especial de operación numeral 3.6. del procedimiento de gestión de indicadores.
8. Se evidenció que en el Informe Técnico de Avalúo 2017-0063 del 21 de marzo de 2017, no se encontró el registro "informe de visita técnica Avalúos Comerciales código 05-01-FR-13, teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento "Gestión de Avalúos Comerciales código 05-01-PR-07" actividad 24. "Entregar informe firmado" El profesional evaluador debe entregar al profesional de control de calidad el informe final del avalúo comercial con todos los soporte, en dos originales firmados... lo que podrá conllevar al incumplimiento de lo dispuesto en la NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.4 control de registros.

Fecha Entrega Informe: 18 de Agosto de 2017


RAÚL EMILIO OSPINA VILLALOBOS
Auditor Líder


LIGIA ELVIRA GONZÁLEZ MARTÍNEZ
Gerente Comercial y Atención al usuario

Av. Cra 30 No 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

14-02-FR-03
V 1,1

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



INFORME DE AUDITORÍA INTERNA



Fecha ejecución auditoria: 1 de agosto al 15 de agosto

NOMBRE DEL INFORME: AUDITORÍA INTERNA PROCESO DISPOSICIÓN DE LA INFORMACIÓN

Procesos/ actividad/ sistema/ proyecto: PROCESO DISPOSICIÓN DE INFORMACIÓN

Responsable área auditada: LIGIA ELVIRA GONZÁLEZ MARTÍNEZ

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar si el proceso y subprocesos que hacen parte del Sistema de Gestión se encuentran conforme con las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma, los del cliente y los establecidos por la entidad (CLON), en términos de eficacia, eficiencia y efectividad y si se han implementado y mantenido.

2. ALCANCE

Se priorizaron 2 procesos estratégicos, 3 procesos misionales, 3 procesos de apoyo, y 2 de evaluación y control, para el caso particular se tiene los siguientes procedimientos auditados

Procedimientos:

05-01-PR-01 - Procedimiento de elaboración ejecución y seguimiento al plan de mercadeo

05-01-PR-02 - Procedimiento trámites comerciales objeto de radicación en el SIIC

05-01-PR-03 - Procedimiento venta ejecución y seguimiento a través de contratos

05-01-PR-04 - Procedimiento ventas directas de productos y servicios

05-01-PR-05 - Procedimiento elaboración de cartografía temática

05-01-PR-06 - Procedimiento peritazgos

05-01-PR-07 - Procedimiento gestión de avalúos comerciales

Subsistema:* SUBSISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Áreas:* GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1,1



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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Recursos Requeridos: FÍSICOS, HUMANOS, TECNOLÓGICOS

3. EQUIPO AUDITOR:

Raúl Emilio Ospina Villalobos Auditor Líder
Sandra Milena Pinzón Ballesteros Auditor Interno
Hederson Agudelo Ortiz Auditor Interno
Eliana Del Pilar López Rodríguez Auditor Interno
Diana Marcela Cortés Malaver Auditor Interno
Geovanna Milena González García Auditor Interno

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA:

Procesos, procedimientos, instructivos, manuales, normograma, normas, leyes, decretos, MECI 2014 y demás requisitos aplicables al proceso.

5. CARGOS Y PERSONAS ENTREVISTADAS:

Gerente Ligia Elvira González Martínez
Profesional María Isabel Cogua Moreno
Profesional Yamile Espinosa Galindo
Profesional John Fernando Martín Quiroz
Profesional Orlando Torres Malaver
Profesional Ada Cristina Melo Forero
Profesional Yeimi Avellaneda Suarez
Profesional Olga Yaneth Arenas Amaya.
Profesional Edgar Ernesto Torres Caicedo
Profesional Edgar Stevens Español Morales
Técnico Carlos E Múnera

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal. 111311
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.
PACIENSA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Urbana

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

6. METODOLOGÍA

Para la ejecución de la auditoría se realizó la revisión de la documentación existente, entrevistas a los funcionarios y observación en puestos de trabajo para el caso de tienda catastral y planoteca.

El seguimiento se realizó tomando como referente el marco de las normas de auditoría generalmente aceptadas incluyó: la planeación, la ejecución, generación de informe y comunicación de resultados obtenidos a partir del análisis de la información, con las conclusiones y recomendaciones que permitan aportar a la mejora del sistema de control interno.

De igual forma se revisaron en detalle los procedimientos documentados, y su relación con la matriz de producto no conforme, y las tablas de retención documental, así mismo se revisó cómo opera cada procedimiento, cuales son los registros de los mismos.

7. RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS:

No	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsable	Anexo Evidencia
1	En el momento de realización de la auditoría el proceso no contaba con acciones de mejora documentadas lo que podría llevar al incumplimiento del numeral 8.5.1 Mejora continua: La entidad debe mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los		X	8.5.1	Gerencia Comercial y Atención al Usuario	Ver en el SGI

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1.1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
FACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro (territorial)

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, de la NTCGP:1000 – 2009. SP					
2	Una vez revisado de manera general la operación de proceso Disposición de información, los subprocesos y procedimientos asociados, se evidencio que existe una debilidad general en cuanto a los registros, entendiendo como registro al documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas (NTCGP 1000, 2009). En algunos casos porque los que están documentados no tienen suficiente claridad, en otros casos porque existen pero no es tan documentados, lo que podría llevar al incumplimiento dispuesto en la NTCGP:1000.2009 numeral 4.2.4 control de los registros.		X	4.2.4	Gerencia Comercial y Atención al Usuario- Oficina Asesora de Planeación	
3	Dentro del procedimiento 05-01-PR-01 PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE MERCADEO en la actividad 10 "Monitorear el Plan", los Formatos/Registros asociados a esta actividad no permiten evidenciar el monitoreo al plan. Por lo cual se podría presentar incumplimiento al numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos: La entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos del		X	8.2.3	Gerencia Comercial y Atención al Usuario- Oficina Asesora de Planeación	

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

14-02-FR-03
V1.1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	Sistema de Gestión de la Calidad, y cuando sea posible, su medición. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (eficacia) así como el manejo de los recursos disponibles (eficiencia).					
4	Se evidenciaron 9 planos con facturas selladas "entregado y cancelado" en espera que fueran reclamados por los usuarios, incumpliendo el procedimiento ventas directas de productos y servicios actividad 13, la cual hace referencia: " En caso de quedar pendiente por entrega solo se coloca el sello de cancelado" incumpliendo la NTCGP:1000.2009 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio, literal f) La implementación de actividades de aceptación, entrega y posteriores a la entrega del producto y/o servicio.	X		7.5.1	Gerencia Comercial y Atención al Usuario- Oficina Asesora de Planeación	Facturas Observadas en la Planoteca de la UAEC
5	Se evidenció a través de la entrevista realizada a los servidores de la GCAU que ejecutan el "procedimiento ventas directas de productos y servicios" que no identificaron los documentos relacionados con el "protocolo de servicio personalizado de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano" y "Portafolio de productos y servicios de la UAEC", lo que podría conllevar al incumplimiento de lo dispuesto en la NTCGP:1000.2009 numeral 4.2.3 literal e) asegurarse que los documentos		X	4.2.3 literal e	Gerencia Comercial y Atención al Usuario	

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1,1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
M.C.E.N.E.A.
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	permanecen legibles y fácilmente identificables.					
6	Se evidenció que en el procedimiento ventas directas de productos y servicios se identificaron 3 puntos de control en las actividades 5,11,16. No obstante el control de la actividad 16 no está identificado en el diagrama de flujo, incumpliendo NTCGP:1000.2009 numeral 4.2.3 literal d) asegurarse de que las versiones vigentes y pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.			4.2.3 literal d	Gerencia Comercial y Atención al Usuario- Oficina Asesora de Planeación	
7	No se encontraron actividades planificadas para el indicador de eficacia DISEÑO Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Es pertinente que se realice la planificación para medir la eficacia de acuerdo a lo dispuesto en la norma NTCGP1000 - 2009, en el numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. De otra parte no se realizó una acción de mejora cuando se incumplió el indicador INGRESOS PRESUPUESTADOS POR CONCEPTO DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS durante el mes de febrero y el mes de marzo.		X	8.2.3	Gerencia Comercial y Atención al Usuario- Oficina Asesora de Planeación	
8	Se evidenció que el análisis realizado en el mes de febrero para el indicador INGRESOS PRESUPUESTADOS POR CONCEPTO DE VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS, no corresponde con las cifras reportadas.			8.4 literal c	Gerencia Comercial y Atención al Usuario	

Av. Cra 30 No 25 - 90
Código postal: 111311
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.
FACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	Es pertinente recopilar y analizar los datos apropiados, de acuerdo en lo dispuesto en la norma NTCGP 1000 de 2009, numeral 8.4 Análisis de datos, literal c).					
9	Se evidenció que el Acta de Comité de Avalúos Comerciales código 05-01-FR-08, del 13 de marzo de 2017 en la cual fue aprobada el avalúo comercial asociada al Informe Técnico de Avalúo 2017-0063 del 21 de marzo de 2017, no estaba firmada por los participantes del comité " El Subgerente de Información Económica, El Profesional Especializado 222-10 de la Subgerencia de Información Económica, responsable del Grupo de Avalúos Comerciales" entre otros, lo anterior incumpliendo lo establecido en la Resolución 2379 de 2016 "Por la cual se unifican las reglas de creación del comité de avalúos de la unidad..." artículo 5. El comité de avalúos tendrá el siguiente funcionamiento: numeral 2. De cada reunión del comité de avalúos se levantará la correspondiente acta, la cual debe reflejar lo sucedido, tratado y acordado en la reunión y los votos a favor y en contra de los integrantes del comité, y debe ser firmada por todos los asistentes., de igual forma la actividad N° 23 "Validar la Propuesta de Avalúo en Comité (...) los participantes deben firmar el acta de comité de avalúos"; De igual forma se evidenció que la fecha de	X		7.2.1		*Acta de Comité de Avalúos Comerciales código 05-01-FR-08, *Avalúo comercial asociada al Informe Técnico de Avalúo 2017-0063 del 21 de marzo de 2017

Av. Cra 30 No 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1,1



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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

	<p>elaboración del Informe Técnico de Avalúo 2017-0063 (21 de marzo de 2017) es diferente a la fecha en la que se llevó a cabo el comité (13 de marzo de 2017), incumpliendo lo establecido en el procedimiento Gestión de Avalúos Comerciales numeral 25. Realizar Validación del Documento Final de Avalúo Comercial "(...) el control de calidad debe verificar que la fecha de expedición del avalúo sea la del comité de avalúos que lo validó.</p> <p>Lo anterior conllevó al incumplimiento de lo dispuesto en la NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.4 control de registros. y el numeral 7.2.1 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio, literal c) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio y literal d) cualquier requisito adicional que la entidad considere necesario</p> <p>Nota: No obstante no se registra la PDA, teniendo en cuenta que se tiene registrado en el aplicativo ISODOC-SGI el plan de acción PDA-2017-180 derivada del informe "Gestión de Avalúos Comerciales" del 31 de julio de 2017 Cordis N° 2017IE9570</p>					
10	Se evidenció que el proceso Disposición de la Información no tiene identificado riesgos para el Procedimiento de Gestión de Avalúos Comerciales código 05-01-PR-07, lo que		X	7.5.1	Gerencia Comercial y Atención al usuario	*Matriz de riesgos y *Report

Av. Cra 30 No 25 - 90
Código postal. 111311
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 AUDITORÍA INTERNA

	puede conllevar al incumplimiento a lo establecido en el numeral 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. La entidad debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable literal g) Los riesgos de mayor probabilidad e impacto					e de monitor eos de riesgos
11	Se evidencia que no están identificados de manera clara los controles definidos para eliminar las no conformidades detectadas de los productos del proceso, no existe alineación de la matriz de producto no conforme con los controles identificados en los procedimientos revisados, existen controles que aplican en el proceso que no están documentados en el SGI, y los existentes no son diligenciados. De otra parte los responsables de las actividades no conocen en detalle la matriz de producto no conforme, lo que incumple el numeral 8.3a de la norma NTC GP1000 que dice que La entidad debe asegurarse de que el producto y/o servicio que no sea conforme con los requisitos establecidos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional intencionados. Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas	X		8.3 Literal a	Gerencia Comercial y Atención al usuario	

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1,1



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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

con el tratamiento del para tratar el producto y/o servicio no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.					
--	--	--	--	--	--

8. FORTALEZAS IDENTIFICADAS:

1. La disposición para el desarrollo de la auditoría por parte de la líder del proceso es de resaltar, de igual manera la manera respetuosa y receptiva en el momento de definir las oportunidades de mejora identificadas durante la misma.
2. Es importante recalcar el conocimiento por parte del todos los profesionales auditados, se resalta la experiencia del equipo de trabajo que conforma el proceso, en el manejo de sus temas de competencia directa, el conocimiento que tienen de los temas técnicos de los procesos auditados, se resalta el conocimiento del profesional especializado John Fernando Martín Quiroz, de los objetivos, legislación aplicable y actividades descritas en el procedimiento "Gestión de Avalúos Comerciales código 05-01-PR-07". Así como el del Ingeniero Edgar Stevens Español Morales en los temas de Cartografía.
3. Se destaca la disposición y seriedad del responsable del proceso, así como del equipo humano que conforma el área para atender la auditoría, adicionalmente se demuestra colaboración y organización en la presentación de los documentos y evidencias.
4. Se destaca el compromiso y conocimiento de los funcionarios Orlando Torres, Olga Arenas y Yeimi Avellaneda en el cumplimiento de la normatividad en la ejecución de sus labores relacionadas con el PROCEDIMIENTO TRÁMITES COMERCIALES OBJETO DE RADICACIÓN EN EL SIIC, el empeño para cumplir con oportunidad y calidad con las tareas asignadas.

9. DEBILIDADES:

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
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.
FACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Geobial

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

1. Falta de registros en las actividades de controles de manera general en todos los procedimientos auditados
2. Falta de conocimiento del SGI por parte de algunos funcionarios entrevistados
3. Falta de conocimiento del protocolo de atención al ciudadano
4. Se pueden ampliar las fuentes primarias y secundarias para medir la satisfacción del cliente y así mismo realizar medición de indicadores de manera frecuente para permitir tomar acciones de mejora de manera oportuna.
5. Falta de claridad en el tema de gestión por procesos
6. No están documentadas claramente las entradas de los procedimientos y las interacciones con otros procesos o procedimientos.
7. Para los procedimientos que contiene actividades que implican el manejo de herramientas técnicas o sistemas de información, hace falta referenciar donde se encuentran los manuales de usuario, instructivos o guía para el manejo de las funcionalidades.
8. No están definidos y documentados claramente cuáles son los trámites comerciales que deben ser objeto de radicación en el SIIC.
9. El Procedimiento venta ejecución y seguimiento a través de contratos 05-01-PR-03, no tiene como documento anexo el registro de toma de tiempos, incumpliendo el numeral 13 de las condiciones especiales de operación del Procedimiento de control de documentos de la Unidad, por otra parte, se evidencian actividades que generan registros y estos no se relacionan en la columna formatos y registros del procedimiento, de acuerdo con los lineamientos del formato vigente para la documentación de procedimientos.
10. Se evidenció en el procedimiento ventas directas de Productos y servicios, que no se tiene identificados los registros de la actividad 9 (solicitud del producto al área misional) 11 (asegurar cumplimiento de especificaciones), 13 (colocar el sello en la factura de venta de entregado y cancelado, lo que podría conllevar al incumplimiento de lo dispuesto en la NTCGP:1000.2009 numeral 4.2.4 control de los registros.
11. No se evidencio dentro de las actividades 8, 9 y 10 del procedimiento TRÁMITES COMERCIALES OBJETO DE RADICACIÓN EN EL SIIC, los registros del CORDIS, por lo que es oportuno se registren en concordancia con la norma NTCGP1000- 2009, numeral 4.2.4 control de registros.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1,1



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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

10. CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA:

1. El equipo auditor realizó una auditoría basada en los procesos, centrada en los aspectos /riesgos significativos, y objetivos requeridos por la(s) norma(s). La metodología de auditoría incluyó la realización de entrevistas, muestreo de actividades, revisión de documentos y registros, elaboración y comunicación del informe final con los resultados de la auditoría. El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al Programa anual de auditoría de la Unidad y Plan de auditoría establecido.
2. Los resultados de la revisión documental realizada y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, se refieren sólo a los documentos examinados y no se hacen extensibles a otros soportes.
3. A partir de los resultados de auditoría de calidad, se observó que el proceso Disposición de Información y los subprocesos auditados, son susceptibles de mejora, por tanto, se deberán tener en cuenta las recomendaciones formuladas y los hallazgos detectados en esta auditoría por parte del responsable del proceso, en aras de fortalecer la mejora continua.
4. Evidenciamos fallas en el conocimiento y apropiación en temas transversales del Sistema de Gestión, como la caracterización, normograma, acuerdo de niveles de servicio, TRD, producto no conforme.
5. Se debe mejorar el tema del cumplimiento de horarios de la auditoría tanto para auditados como auditores.
6. Al revisar los indicadores se evidenció que algunos casos no se han definido actividades que permitan medir el cumplimiento del indicador con base en lo planificado. De igual forma en los que si se han medidos y no cumplidos no se observan acciones que permitan mejorar

10. RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
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 Delinea

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

1. Se recomienda evaluar los tiempos documentados, pues de acuerdo con lo observado, los tiempos registrados para el desarrollo de las actividades del procedimiento 05-01-PR-03 Procedimiento venta, ejecución y seguimiento a través de contratos, pueden encontrarse muy ajustados, lo que puede provocar un incumplimiento en los mismos.
2. Se recomienda solicitar al proceso de gestión documental capacitación respecto de los registros producto de las actividades.
3. Se recomienda continuar trabajando en la implementación efectiva de las tablas de retención documental en el proceso, con el fin de no llegar al incumplimiento del requisito legal contemplado en el acuerdo 004 de 2013 artículo 13 en donde indica que una vez aprobadas las TRD las entidades deben proceder a su implementación, igualmente no se tiene conocimiento de la misma por parte de los líderes de procedimientos al igual que los cuadros de caracterización documental
4. Se recomienda mejorar la estrategia para la medición del indicador SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, de forma que refleje la opinión de una muestra más representativa de los clientes de la entidad acerca de sus diferentes productos y servicios y que permita establecer tendencias en el tiempo. Lo anterior en concordancia con lo expresado en el numeral 8.2 Seguimiento y medición, subnumeral 8.2.4 Seguimiento y medición del producto y/o servicio.
5. Se recomienda implementar un método o herramienta que permita hacer seguimiento y control del avance y ejecución de las actividades detalladas en el cronograma establecido en el Plan de Mercadeo de la Entidad, así mismo deberá incorporarse dentro de la caracterización del procedimiento el registro asociado.
6. Al verificar la labor de un funcionario se encontró variación en la ejecución de la actividad 7 del procedimiento de TRÁMITES COMERCIALES OBJETO DE RADICACIÓN EN EL SIIC, ya que no se estaban llevando documentos físicos, se observó la transferencia de documentos escaneados entre dependencias en carpetas compartidas públicamente por la red de la entidad con el fin de agilizar los procesos

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

14-02-FR-03
V 1.1



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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

operativos. Es pertinente que se realicen las actividades acorde al procedimiento, y se cumpla con el "manual de políticas detalladas de seguridad y privacidad de la información"

7. En la medición de indicadores es oportuno que se elabore un plan de acción cuando no se logre alcanzar la meta establecida durante dos mediciones. En concordancia con lo dispuesto en la condición especial de operación numeral 3.6. del procedimiento de gestión de indicadores.
8. Se evidenció que en el Informe Técnico de Avalúo 2017-0063 del 21 de marzo de 2017, no se encontró el registro "informe de visita técnica Avalúos Comerciales código 05-01-FR-13, teniendo en cuenta lo descrito en el procedimiento "Gestión de Avalúos Comerciales código 05-01-PR-07" actividad 24. "Entregar informe firmado" El profesional evaluador debe entregar al profesional de control de calidad el informe final del avalúo comercial con todos los soporte, en dos originales firmados... lo que podrá conllevar al incumplimiento de lo dispuesto en la NTCGP 1000:2009 Numeral 4.2.4 control de registros.

Fecha Entrega Informe: 18 de Agosto de 2017


RAÚL EMILIO OSPINA VILLALOBOS
Auditor Líder


LIGIA ELVIRA GONZÁLEZ MARTÍNEZ
Gerente Comercial y Atención al usuario

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**