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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Fecha ejecución auditoria	**Mayo 9 - 16 de 2016**	**Fecha Entrega Informe**	**19-05-2016**
Procesos/ actividad/ sistema/ proyecto **Gestión de Mercadeo y atención al usuario** **Subproceso ATENCION AL USUARIO Código del SGI 07 –073 SP - 13. Versión 7.**		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL OFICINA DE CONTROL INTERNO 03 JUN 2016 RECIBIDO Hora: 12:30 MEM	

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

Alcance de la Auditoria:
Proceso gestión de mercadeo y atención al usuario
Subproceso según muestreo selectivo
a) Observaciones Auditorías Anteriores -
b) Acciones de Mejora - Mapa de Riesgos
Con enfoque en riesgos
(aspectos transversales)
c) Acciones correctivas y preventivas detectadas
d) Indicadores
e) TRD
f) Producto no conforme Procesos - Aplica únicamente a procesos misionales
g) Medición, Análisis y Mejora se revisa transversal a cada proceso.
h) Elementos del MECI
i) Normograma del proceso (actualización)

Nota: Incluye la verificación de los requisitos del SGI (norma, ley, cliente y Organización)
Seguimiento Auditoria anteriores, TRD, Mejoramiento Continuo, Indicadores y ANS.

Equipo Auditor	
Maria Yolanda Escobar Serrano - Auditor Interno	Flor Emilia Hoyos Pedraza – Auditor Interno
Jairo Cruz Sánchez – Auditor Interno	Dora Jiménez Giraldo - Auditor Interno
Alvaro Mauricio Castillo Mejía – Auditor Líder	

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

DOCUMENTACIÓN CONSULTADA (Títulos y/o Códigos si los posee)		
Generalidades del Subproceso de Atención al usuario. Mapa de riesgos Estadísticas voz del ciudadano Acciones de Mejora Normograma. ANS Indicadores SGI	Procedimientos relacionados con el alcance de la Auditoria:	Procedimiento de atención canal presencial. Procedimiento atención canal telefónico. Procedimiento defensor del ciudadano.
Caracterización del Subproceso Gestión atención al usuario.	Registros. Procedimiento canal escrito. Procedimiento atención canal virtual. Procedimiento de la voz al ciudadano.	Procedimiento de entrega de radicaciones con respuesta. Procedimiento Atención y radicación de trámites no inmediatos. Procedimiento Atención, radicación y respuesta de trámites inmediatos.

CARGOS Y PERSONAS ENTREVISTADAS	
CARGOS	**PERSONAS ENTREVISTADAS**
Gerente Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	Ligia Elvira González Martínez
Profesional Universitario Código 219 Grado 04	Ada Cristina Melo Forero
Profesional Universitario Código 219 Grado 04	Libia Velandía Pérez

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

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

FORTALEZAS IDENTIFICADAS

- ✓ El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al plan de auditoría acordado en la reunión de apertura. Cumpliendo las fechas y tiempos establecidos por lo cual no se cruzó ni causo impases en las actividades propias del área así como en las funciones del grupo auditor. No hubo atención en la fecha prevista para el Procedimiento Defensor del Ciudadano.

- ✓ Esta auditoría 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.

- ✓ Esta auditoria corroboró la oportunidad en la entrega de documentos e informes a los entes externos, tanto administrativos de la Alcaldía, así como a los diferentes entes de control, generando buena imagen institucional y evitando observaciones de los entes de control.

- ✓ En el Subproceso de Atención al Usuario se evidencia la búsqueda del mejoramiento continuo, a través de la implementación de diferentes prácticas, así como el desarrollo de capacitaciones a los funcionarios para la divulgación y apropiación del protocolo de servicio al ciudadano en los diferentes puntos de atención.

- ✓ Evidenciamos el conocimiento y apropiación en temas transversales del Sistema de Gestión, como la caracterización, normograma, acuerdo de niveles de servicio, TRD, producto no conforme.

- ✓ Se destaca el cambio de equipos de computo, por unos de mayor velocidad de procesamiento y despliegue (aplicativos VUR, VUC, CONFECAMARAS, SIIC, Mapas Bogotá, Sistema de Información Geográfica) (Supercades) y con esto se logro mayor efectividad para tiempos de respuestas a los usuarios lográndose asi la satisfacción del usuario.

- ✓ Se destaca mejoramiento en el procedimiento de la atención del canal telefónico pasando de una línea de años anteriores a 4 evidenciado en la presente auditoria redundando de esta forma en una mejor atención y más efectividad por parte de la UAECD.

RECOMENDACIONES U OPORTUNIDADES DE MEJORA

- ✓ Se sugiere la presencia de la Unidad en todos los puntos de atención con que cuenta la ciudad, para fortalecer la imagen institucional.

- ✓ Se recomienda revisar y ajustar los procedimientos, instructivos y documentos asociados al Sub Proceso de y Atención al Usuario, conforme a la ejecución real de las actividades dado que se evidenció puntualmente algunos imprecisiones a nivel de muestreo.

En el procedimiento Atención Canal Telefónico 07-073-PR-86, En la actividad 4. "Escucha solicitud del usuario" "Solicita Información física y económica del predio". Va a actividad 12. "Ingresa al SIIC y con el número de cédula del usuario, confirma que sea el registrado en el SIIC, suministra información del aspecto físico y económico del predio según solicitud". Se evidenció que no se está cuidando la confiabilidad de la información Habeas Data. Se está dando total confiabilidad a una información entregada por teléfono sin confrontación de la legalidad del propietario o apoderado para tal solicitud. Lo cual puede generar el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 7.2.1 literal c. Requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y/o servicio

El plan de auditoria no se cumplió en su totalidad dado la ausencia del responsable del procedimiento 07-073-PR-92 Defensor del Ciudadano en la hora estimada.

Se evidenció la ausencia de Recurso Humano a nivel profesional en los puntos de atención, lo cual le impide la mejor toma de decisión en casos particulares y complejos.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- ✓ 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 empleada ha consistido en entrevistas, observación de actuaciones, muestreo de las actividades y revisión de documentos y registros. El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al programa de auditoría de la unidad y plan de auditoría establecido.

- ✓ El equipo auditor llega a la conclusión de que el proceso se ha establecido y mantenido de acuerdo a los requisitos de la(s) norma(s) NTCGP1000:2009, demuestran la capacidad para alcanzar los resultados planificados y cumplir los requisitos legales para los productos y/o los servicios, así como la política y los objetivos de la Unidad.

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

RELACIÓN DE LOS HALLAZGOS DETECTADOS

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsa	Anexo Evidencia
1	En el subproceso de Atención al Usuario se evidencia que en el procedimientos 07-073-PR-87 Procedimiento Atención y Radicación de Trámites No Inmediatos, están ejecutando el cambio de nombre solo a través del trámite 11 (Rectificación Información Jurídica) dejando de utilizar el trámite 10 (Cambio de Nombre). Los dos trámites generan la misma mutación 10. A nivel funcional fueron concebidas para diferenciar y sacar estadísticas de Trámite 10 transacciones de dominio y Trámite 11 rectificaciones de cualquier dato erróneo del predio incorporado en base de datos SIIC (Nombre, Apellido, Escritura, Notaria, fecha etc) Por otra parte, la secuencia de las actividades del diagrama de flujo así lo describe "En pregunta "Requiere Actualización Jurídica del predio" si, si va a actividad 6. "Actualiza Información Jurídica en SIIC". Lo cual puede generar el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 4.2.1.c y d y 8.2.3.		x	4.2.1.c y d y 8.2.3	Subproceso de Atención al usuario	N/A

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsa	Anexo Evidencia
2	En el procedimiento Atención Canal Virtual 07-073-PR-153 Protocolo para actualizar El Mapa Callejero y Manual de Suit 3.0., se encuentra como parte de la gestión del sub proceso Atención al Usuario, se evidenció mediante entrevistas realizadas (servidores capa subgerencia de información física y jurídica), que no hay conocimiento por parte de los funcionarios de la UAECD de la existencia de las mencionadas plataformas ni tampoco que la entidad tiene asignada esta actividad. Así mismo se evidencia que no hay estandarización en los nombres de los trámites en la Resolución 405/2015 aparece un trámite como "Asignación Provisional de Nomenclatura" y en Suit "Asignación de Nomenclatura" No se evidencia comunicación y socialización del aplicativo Suit generando un posible incumplimiento a lo dispuesto en la NTCGP 1000:2009 Numeral 5.5.3 Comunicación interna.		X	5.5.3	Subproceso de Atención al usuario	N/A

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsa	Anexo Evidencia
3	En el procedimiento Atención Canal Virtual 07-073-PR-153 no se están cumpliendo con los tiempos de respuestas de 5 días, dado que tienen represamiento de respuestas del 04/05/2016 al 10/05/2016, por falta de recurso humano, existe alta demanda de actividades y deben atender varios procesos lo que impide dedicación exclusiva, es necesario para prestación mejor servicio al usuario final y mejorar la imagen y satisfacción del cliente, lo que puede generar un incumplimiento a lo establecido en la NTCGP 1000:2009 5.1 Compromiso de la dirección "e. aseguramiento de la disponibilidad de recursos" y 7.2.1 Determinación de requisitos relacionados con el producto y/o servicio.	X		5.1 literal e 7.2.1	Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	N/A

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsa	Anexo Evidencia
4	En la revisión de la auditoria del año anterior, se evidenció que a pesar de que efectuaron acciones de mejora estas no fueron efectivas por que se siguen presentando la situación. Tal es el caso de: Acción de mejora 770. No se evidencio mejora, no fue efectiva la acción. "Se realizó prueba de campo mediante entrevista y observación a los servidores: Alfredo Rafael Kaled y José Orlando Cubillos Pastrana, respecto a las entradas y salidas del proceso, ubicación del procedimiento, instructivos y formatos que soportan las funciones que realizan, evidenciando que no hay apropiación y manejo del SGI. Lo cual puede generar el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 4.2.1 literal d." Acción de mejora 771. No se evidencio mejora, no fue efectiva la acción. "En el proceso Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario, se evidencia la falta de recurso humano, por la alta demanda de usuarios que demandan la atención catastral, y es necesario para prestar un mejor servicio al usuario final y mejorar la imagen y satisfacción del cliente. Lo cual puede generar el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 6.1." Acción de mejora 773. No se evidencio mejora, no fue efectiva la acción. "En el área de Comercialización se evidencia la carencia de un espacio físico para la atención a los usuarios, posibles clientes de los productos y/o servicios, que conlleva a una mala atención y por ende la pérdida de oportunidades de negocio e imagen. Lo cual genera un incumplimiento a lo dispuesto en la NTCGP 1000:2009 numeral 8.5.1, en cuanto a que 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 resultados de las auditorías internas, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	X		8.5.1	Subproceso de Atención al usuario	N/A

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsa	Anexo Evidencia
5	El procedimiento 07-073-PR-87 "Atención y radicación de trámites no inmediatos" se debe actualizar con relación a las actividades que se realizan como por ejemplo la atención y radicación de recursos de los trámites a cargo del Proceso Custodio de la Información Catastral- subproceso trámite de solicitudes de usuarios externos, teniendo en cuenta que sobre este aspecto desde el mes de junio de 2015 la UAECD implementó las acciones relacionadas con la notificación de los mismos. Lo cual genera el no cumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 4.2.3 c y d, en cuanto a que la entidad debe asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos.	X		4.2.3 literales c y d		

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsa	Anexo Evidencia
6	Se debe actualizar en la caracterización del subproceso 07-073-SP-33: Atención al usuario, ya que el indicador relacionado en la caracterización del procedimiento Tramites no inmediatos No corresponde al ANS 07-073-ANS- 1V donde textualmente se indica: • Uno (1), días hábil después de radicado el trámite de Incorporación, actualización, corrección y modificación de topográficos. • Tres (3), días hábiles después de radicado el trámite no inmediato radicados en el punto de servicio SuperCADE CAD y Canal Escrito. • Cuatro (4), días hábiles para trámites no inmediatos radicados en puntos diferentes a punto de servicio CAD. Se evidenció que están trabajando con un promedio de 5 días para todos los trámites no inmediatos. Impactando la oportunidad de la entrega física y magnética. Lo cual genera un incumplimiento de la norma NTCGP 1000 numeral 4.2.3 c y d. en cuanto a que la entidad debe asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de versión vigente de los documentos y el numeral 8.2.3 "seguimiento y medición de los procesos" en cuanto a que la entidad debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento de los procesos.	X		4.2.3 c y d. 8.2.3		

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

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

No.	Descripción del hallazgo	No Conformidad	Observación	Requisito o Documento asociado	Área /Cargo Responsa	Anexo Evidencia
7	En el procedimiento Canal Telefonico 07 – 073- PR 86, canal escrito 07 -073 PR 88 numeral 3 condiciones de operación y en general los demás procedimientos auditados. Se evidencio que llevan estadísticas pero no existen documentos soporten como actas, reuniones de seguimiento, acciones de mejora, etc. utilizadas para el mejoramiento continuo y planeación de las actividades de la Oficina así como la articulación de otros procesos. Generando un posible incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 8.2.3 8.2.4. y 8.4 "Como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente"		X	8.2.3 , 8.2.4. 8.4		
8	En el procedimiento de trámite inmediato 07-073-PR-88 según visita realizada al Super CADE Suba y CAD. Se evidenció que estos no cuentan con un control de calidad y/ o autocontrol normalizado, generando un posible incumplimiento a lo dispuesto en 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	X		7.5.1		

Firma y nombre del Líder del Equipo Auditor	Firma y nombre del Responsable del área auditada
	Tigio Gonzalez
Fecha: 19-05-2016	Fecha: 19-05-2016