

2012

INFORME BALANCE SOCIAL



**CUENTA ANUAL
CONTRALORÍA DE BOGOTÁ**

CBN 1103

**UNIDAD ADMINISTRATIVA
ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL**



INTRODUCCIÓN

En el marco de la ejecución de las políticas públicas -Plan de Desarrollo¹ 2012-2016, Bogotá Humana - formulado por la Administración Distrital-, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, como parte del análisis evaluativo que viene realizando acerca del aporte a la solución de las problemáticas identificadas para la ciudad, presenta sus resultados sociales y el impacto de las acciones ejecutadas.

Se evidencia de esta forma la responsabilidad social asumida para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en términos cuantitativos y cualitativos durante el 2012.

El punto de partida de la estructuración del presente Balance Social tal como lo define la metodología establecida por la Contraloría de Bogotá (CBN 1103), son los compromisos adquiridos en relación con el Plan de Desarrollo, concretamente, con el eje 3 – *Una Bogotá que fortalece y defiende lo público* y de éste los programas: *Fortalecimiento de la Función Administrativa y Desarrollo Institucional; y Transparencia, probidad, lucha contra la corrupción y control social efectivo e incluyente*. Hitos que se identifican como los problemas sociales de estudio.

En coherencia con esta estructura, se concluye que la Unidad cumple los objetivos sociales planificados para la vigencia con altos niveles de eficiencia, eficacia, equidad y coherencia con la gestión pública y sus metas esenciales:

- *Consolidar la Información como activo corporativo.*
- *Mejorar la gestión y de la capacidad operativa.*
- *Fortalecer la capacidad institucional para identificar, prevenir y resolver problemas de corrupción y para identificar oportunidades de probidad.*

El detalle de los aspectos transformados o intervenidos se relaciona a continuación demostrando el cumplimiento de lo planeado por instrumento operativo de solución propuesto.

¹ Acuerdo 489 de 2012 – De aquí en adelante este entiéndase este documento cómo la fuente de los textos citados cuando se menciona el Plan de Desarrollo de la Vigencia.



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CONTENIDO	2
1. RECONSTRUCCIÓN DEL PROBLEMA SOCIAL	3
1.1. Identificación del problema	4
1.2. Identificación de las causas y efectos del problema	12
1.3. Focalización y actores que intervienen en el problema	18
2. INSTRUMENTOS OPERATIVOS DE SOLUCIÓN A NIVEL DE LA ENTIDAD	23
2.1. Censo Inmobiliario de Bogotá	23
2.2. Consolidación y Fortalecimiento de la IDECA.....	24
2.3. Sostenibilidad, Consolidación y Gobernabilidad Institucional	26
2.4. Fortalecimiento y Modernización Tecnológica de la Unidad	27
2.5. Confianza ciudadana - Fortalecimiento de la experiencia de la comunidad con Catastro	29
3. RESULTADOS EN LA TRANSFORMACIÓN DE LOS PROBLEMAS	32
3.1. Censo Inmobiliario de Bogotá	32
3.2. Consolidación y Fortalecimiento de la IDECA.....	37
3.3. Sostenibilidad, Consolidación y Gobernabilidad Institucional	42
3.4. Fortalecimiento y Modernización Tecnológica de la Unidad	58
3.5. Confianza ciudadana - Fortalecimiento de la experiencia de la comunidad con Catastro	61
3.6. Ejecución presupuestal de los instrumentos definidos.....	61
4. DIAGNÓSTICO FINAL DEL PROBLEMA	63

1. RECONSTRUCCIÓN DEL PROBLEMA SOCIAL

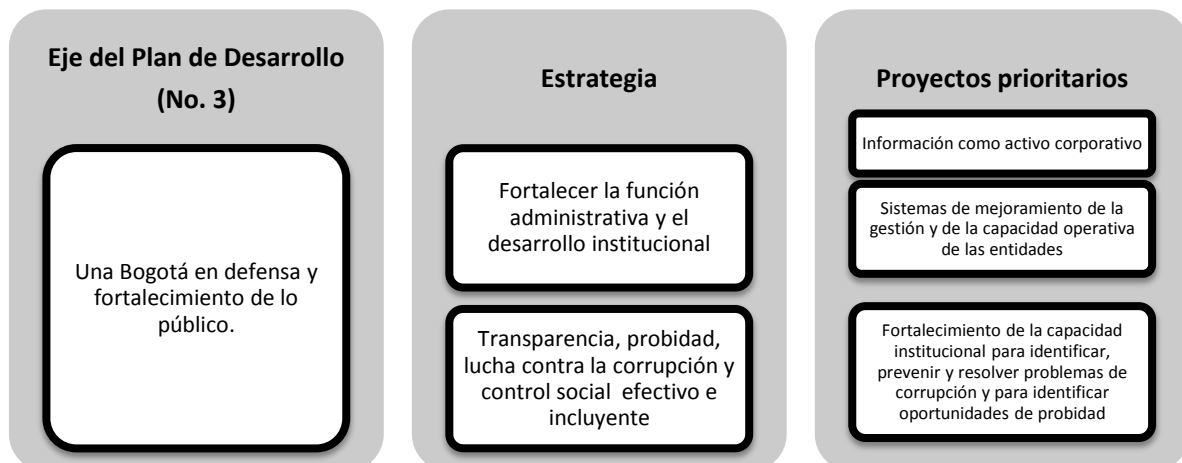
La reconstrucción del problema identificado, en términos de la definición de sus causas, efectos, población afectada y los lugares de intervención, fue una labor notablemente socializada por la Administración Distrital, quien define como objetivo general de su gestión:

Mejorar el desarrollo humano de Bogotá mediante la construcción de una ciudad que incluya y no segregue a la población avanzando en el goce pleno de los derechos, donde todos los ciudadanos logren disfrutar y vivir de acuerdo con sus potencialidades, y puedan escoger el tipo de vida que desean. Una ciudad donde la densificación favorezca la protección ambiental e incluya a la población de bajos ingresos, y en donde se transforme la cultura del individualismo y se promueva el rechazo a la violencia, en una cultura de lo colectivo, la diferencia y la creación de vida.²

Este Objetivo General del Plan de Desarrollo 2012-2016³, se opera a través de 3 ejes estratégicos:

- Eje 1. Una ciudad que reduce la segregación y la discriminación: el ser humano en el centro de las preocupaciones del desarrollo.
- Eje 2. Un territorio que enfrenta el cambio climático y se ordena alrededor del agua.
- Eje 3. Una Bogotá en defensa y fortalecimiento de lo público.

El Catastro Distrital claramente se ubica en el desarrollo del eje número 3, en el marco de la estrategia-programa “Fortalecimiento de la Función Administrativa y Desarrollo Institucional”⁴, y en coherencia con él se integra con los proyectos prioritarios planificados. Así, la reconstrucción analítica de los problemas identificados, tiene como fines originales, es decir como apuestas sociales centrales, las establecidas por la Administración Distrital:



² Objetivo General del Plan de Desarrollo 2012-2016

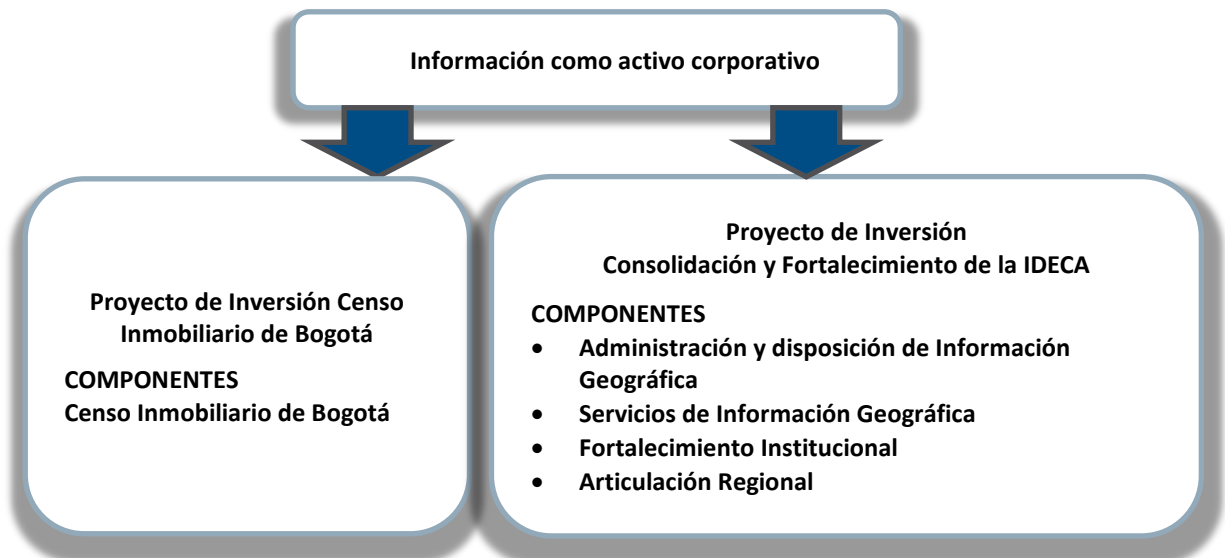
³ Se incluye como exige la metodología de la contraloría, este despliegue desde el Plan de Desarrollo como detalle de los “Instrumentos Operativos de Solución – A nivel de la Administración”.

⁴ Acuerdo 489 de 2012 – Artículo 43

1.1. Identificación del problema

La profundización en los fines de los proyectos prioritarios, orientan a la UAECD en la identificación de los siguientes problemas:

- 1. Información como activo corporativo:** El proyecto se orienta a disponer de información técnica oportuna y de calidad para la toma de decisiones de los sectores de la administración central y específicamente el caso del sector hacienda y de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital hacia la consolidación del Censo Inmobiliario de Bogotá.



IDENTIFICACIÓN PROBLEMA 1 - Censo Inmobiliario de Bogotá: Desactualización de la información de la base de datos catastral, al no reflejar los cambios en las características físicas, jurídicas y económicas de los predios de acuerdo con la dinámica inmobiliaria que se presenta en el Distrito Capital.

La información catastral de Bogotá es uno de los componentes más relevantes para el conocimiento y apropiación del territorio por cuanto sustenta el inventario descriptivo como cartográfico de la propiedad inmobiliaria. Este inventario a lo largo de los últimos años se ha convertido en referente para el fortalecimiento de la institucionalidad de la Administración Distrital en términos de generación de escenarios de solvencia y autonomía financiera, seguridad jurídica a los ciudadanos y transparencia en la gestión del territorio.

Este inventario no es estático en el tiempo, año a año la ciudad crece urbanísticamente y de una manera acelerada en razón a la presencia de nuevos desarrollos y la construcción de hábitat en sectores formales y no formales, incidente en un número mayor de predios así como de cambios en las condiciones físicas, económicas y jurídicas que guardan cada uno de ellos, situación que demanda de Catastro Bogotá el máximo control para mantenerlo al día.

El no control de este crecimiento generaría significativos rezagos en la información física y económica de los predios que consecuentemente le representaría a la ciudad no solo pérdidas



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

significativas de ingresos en observancia del desconocimiento real de la dinámica del mercado inmobiliaria sino elevados sobrecostos respecto al aseguramiento de la inversión pública debido a la duplicidad de esfuerzos y transacciones para gestionar y procesar la información del territorio en coherencia con las necesidades que demanda su permanente desarrollo.

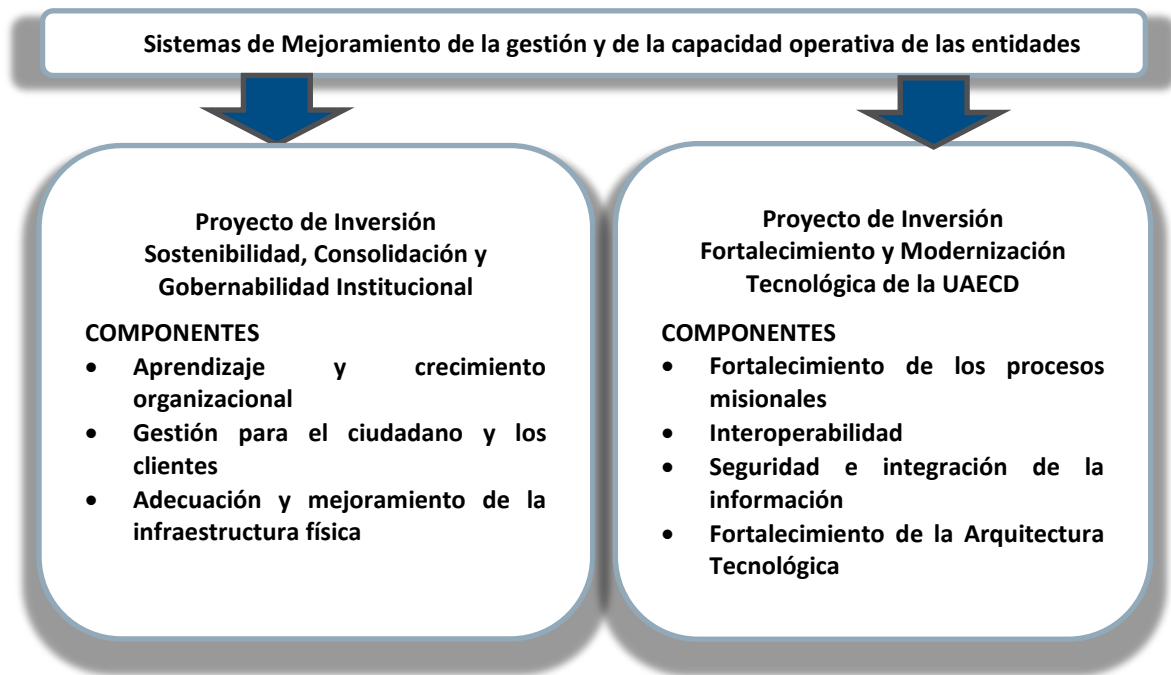
Impactaría igualmente los escenarios de evolución del catastro como plataforma soporte tanto de la construcción de políticas públicas como de emprendimientos que persiguen la transformación de la realidad territorial. Un catastro desactualizado además de perder gobernabilidad sobre la administración de datos inmobiliarios y productos relacionados con su gestión, perdería su valor agregado público en los ámbitos de política tributaria, planificación de infraestructuras públicas o privadas, y de desarrollo de proyectos que requieren información sobre el territorio, situación que pondría en contravía a la entidad frente al cumplimiento de su propia misión y frente a los compromisos socioeconómicos que tiene frente a la ciudad.

- **IDENTIFICACIÓN PROBLEMA 2 – Consolidación y Fortalecimiento de la IDECA:** Desintegración y elevadas transacciones entre entidades de la Administración Distrital para acceder a la información geográfica, generados por la no disponibilidad, oportunidad y calidad del dato, que imposibilitan o dificultan el acceso, la toma de decisiones y la articulación de proyectos de índole geográfica.

Los factores críticos que han incidido en esta problemática hacen referencia a:

- Heterogeneidades técnicas que imposibilitan y/o dificultan la disposición e integración de la información geográfica aportada por los diferentes sectores, ya que en muchas ocasiones los datos presentan diferentes niveles y características en cuanto a documentación, estructura, cobertura, continuidad, vigencia y calidad, que en consecuencia, generan problemas para la integración y el intercambio de la información así como el aumento de esfuerzos e inversión por parte del Distrito.
- Condiciones tecnológicas y de organización de información insuficientes para garantizar el acceso a la información geográfica en el total de las entidades del Distrito, situación ésta que obliga a destinar esfuerzos e inversiones puntuales para el fortalecimiento del componente tecnológico que para efectos de este proceso se convierte en recurso imprescindible para socializar, disponer y masificar la información y acercar al ciudadano al gobierno.
- Limitada estructura institucional para robustecer colectivamente los procesos relacionados con la gestión de los datos. Hoy puede decirse que se han iniciado ejercicios preliminares de producción de datos desde distintos sectores con un enfoque de construcción colectiva, privilegiando así el interés general; en estos ejercicios se destaca la participación de algunas entidades de la Administración Distrital en torno a intereses comunes.
- Finalmente se evidencia una desarticulación de la información de la Ciudad con el entorno Regional, la discontinuidad espacial y también atributiva de los datos y que hoy son una barrera inmensa para la planeación de los proyectos regionales y nacionales. Por tanto el territorio debe considerarse como de interés común, sin límites administrativos, para ello la integración y articulación con otras infraestructuras es una necesidad creciente que demanda un liderazgo, una transferencia de conocimiento pero en especial una concientización de los actores involucrados con la región.

2. **Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades:** Implementar un sistema de gestión transparente, compuesto por unos subprogramas que permitan un ejercicio articulado y armónico en la gestión administrativa de las entidades distritales y su fortalecimiento físico y tecnológico, para garantizar el buen desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las mismas.



- **IDENTIFICACIÓN PROBLEMA 3 – Sostenibilidad, Consolidación y Gobernabilidad Institucional:** Limitada capacidad institucional para sostener, consolidar y gobernar los modelos de gestión adoptados en el proceso de transformación institucional y avanzar a su nivel cinco de capacidad y madurez.

Catastro Bogotá avanzó durante los últimos cuatro años en un proceso de transformación institucional a través del cual subsanó significativas problemáticas de orden técnico, administrativo y operativo que le habían impedido en el tiempo desarrollar adecuadamente los roles y competencias asignadas mediante el Acuerdo Distrital 257 de 2006. En coherencia con ello viabilizó para la entidad la propuesta de rediseño institucional que le permitió definir un nuevo marco diferenciador de gestión a partir del fortalecimiento de tres capacidades fundamentales: Coordinador de la Infraestructura de Datos Espaciales IDECA, Custodio de la información espacial a su cargo y en función de estas la inherente a la ratificación de su compromiso con usuarios, clientes y socios estratégicos bajo los esquemas de mercadeo y servicio.

Estas premisas involucraron igualmente la adopción de un modelo operacional en los escenarios de procesos, gestión del talento humano, arquitectura tecnológica e infraestructura física, que propiciaron la optimización de operaciones y flujos de información, la minimización de costos de transacción, el modelamiento estratégico de políticas, planes y proyectos, el involucramiento del capital humano en la estrategia organizacional y en el alcance de los propósitos de la entidad, así como la adopción de modelos tecnológicos de última generación y finalmente la adecuación de las



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

instalaciones físicas bajo las mejores condiciones arquitectónicas, de bienestar y seguridad para los colaboradores de la entidad; un todo que de manera integral permitiera a Catastro Bogotá ofrecer a la ciudad resultados con mayor valor agregado público a ciudadanos y grupos de interés frente a su responsabilidad de integrar la información geográfica como herramienta esencial para el análisis, la planeación y la toma de decisiones sobre el territorio.

Catastro Bogotá así se ha transformado en una organización compleja. Complejidad que lleva implícito el crecimiento en estructura y tamaño, la diversificación de sus servicios, actividades, programas y de su propia naturaleza fundante. Esta entidad pasó de ser una organización estructuralmente estable en el tiempo a una flexible en coherencia con la dinámica de crecimiento y desarrollo de la ciudad y con las nuevas demandas y expectativas del ciudadano, clientes y grupos de interés.

De esta manera supero las fases 0 y 1 implícitas en el Plan de Implantación del proceso de transformación desde el redimensionar la misión y visión institucional, procesos, normas y políticas internas de la entidad, requiriendo avanzar a una nueva fase de capacidad y madurez en la que se esperan alcanzar los niveles de:

- Sostenibilidad concebida como la comprensión de los cambios derivados de la propuesta de transformación y la movilización de esfuerzos a la implementación de los modelos conceptuales, metodológicos y culturales garantizando i) la permanencia del proyecto institucional: los elementos orientadores claves: Visión, misión, enfoques, modos de intervención, planes, programas; ii) la capacidad institucional: fuerza de la organización para gestionar el cambio, de acuerdo a los elementos orientadores, contando para ello con los instrumentos, mecanismos, recursos humanos, infraestructura, equipamiento, entre otros; y iii) Credibilidad institucional: Una institución debe tener credibilidad para que pueda contar con el apoyo de las instancias que deben apoyar a la entidad. Es fundamental que su gestión se legitime ante el resto de los actores públicos y privados. Esto será producto solamente del reconocimiento de la contribución de la organización a la sociedad.
 - Consolidación en términos de la minimización máxima del grado de incertidumbre en el proceso de transformación donde los modelos concebidos se ejecutan y son objeto de mejoras sistemáticas con la participación plena e interactiva de las personas y equipos de trabajo, para transferirse como las mejores prácticas de referencia en el ámbito del ejercicio público.
 - Gobernabilidad entendida como la capacidad de articular procesos decisorios bajo un modelo de inteligencia competitiva que le permita a la entidad permanentemente controlar las dinámicas de gestión de la información geográfica de la ciudad i) Anticipando acontecimientos que tengan implicaciones para la ciudad y para la operación de la entidad, ii) Minimizando el riesgo en la toma de decisiones, iii) Posicionando esquemas de gestión e interacción pública con las cuales favorecer y facilitar la toma de decisiones estratégicas en la ciudad y la participación en iniciativas que produzcan un incremento del valor a ciudadanos y clientes.
- **IDENTIFICACIÓN PROBLEMA 4 – Fortalecimiento y Modernización Tecnológica de la Unidad:**
Desarticulación de la información operacional frente a los requerimientos de los procesos de la



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

nueva cadena de valor y los modelos de interoperabilidad y de seguridad implementados en la entidad.

Avanzar hacia esquemas innovadores de gestión bajo mejores prácticas aplicables en todos los procesos de la entidad demandó para Catastro Bogotá durante el periodo 2008-2012 una alta inversión en renovación tecnológica, buscando con ello consolidar la arquitectura suficiente para articular integralmente todas las áreas de gestión de la entidad y optimizar en términos de eficacia y eficiencia la operación de todos los flujos de trabajo con énfasis en los que aplican a los procesos misionales. Estos esfuerzos que se hicieron visibles a lo largo de la ejecución del proyecto del proyecto 0586 – Fortalecimiento y Modernización Tecnológica de la Unidad en el marco del Plan de Desarrollo Bogotá Positiva, han redundado en una mejora del rendimiento de los sistemas de información, el incremento del valor de negocio y la generación de ambientes más confiables entre los usuarios y clientes frente al manejo y protección de la información.

Sin embargo y tratándose la tecnología de un activo de permanente dinámica en el mercado global, la entidad ha dimensionado la necesidad de continuar avanzando en su fortalecimiento y modernización subsanando en el mediano plazo las problemáticas que se presentan en los siguientes ámbitos de acción:

- Arquitectura tecnológica: Ausencia de un modelo de arquitectura empresarial desde el cual se definan los mecanismos que faciliten la alineación de la problemática de negocio con los proyectos de tecnología, y de esta forma establecer lineamientos que aseguren la idoneidad y pertinencia de los proyectos tecnológicos formulados.
- Insuficiente capacidad en infraestructura de hardware y software para soportar los nuevos retos que demanda la organización en el marco del nuevo Plan de Desarrollo. En este sentido se precisa que si bien en la actualidad la Unidad posee una infraestructura fortalecida y que responde a las necesidades actuales de computación, los nuevos proyectos informáticos van a requerir incrementar la capacidad computacional (hardware) e incorporar nuevos componentes a la infraestructura de software para soportar los procesos de gestión de contenido, modelamiento de procesos con la notación BPMN y la puesta en operación de una nueva versión de los sistemas que soportan los procesos misionales entre otros.
- Insostenibilidad de modelos tecnológicos implementados: Es necesario continuar con la consolidación de los modelos diseñados e implementados durante el periodo 2008-2012. El énfasis de esta labor se encuentra i) El Modelo Centralizado de Usuarios, el cual se requiere aplicarlo a por lo menos cinco aplicaciones (las cuales generan el 95% de la operatividad en la administración de los usuarios), ii) El marco de trabajo ITIL donde se requiere ajustar la aplicación (Service Manager) que soporta los 16 procesos definidos e implantados para optimizar la ejecución de algunos de ellos y centralizar de una mejor manera la información consolidada de la ejecución de los procesos, iii) El Modelo de Gestión Empresarial de Proyectos (Modelo EPM), que requiere ajustes al Project Server para mejorar la funcionalidad actualmente implementada a nivel del modelo de indicadores y iv) La consolidación del Modelo de Gobernabilidad SOA donde se requiere capacitar a los funcionarios en nuevas técnicas de modelamiento bajo el estándar BPMN y en herramientas de programación para la infraestructura SOA que soporta la operación. No dar continuidad a estos modelos impactaría de manera negativa la eficiencia en la gestión de procesos y la integralidad de la información de gestión ni solo tecnológica sino misional y administrativa de la entidad.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- Ausencia de metodologías para el soporte al desarrollo de software, entre ellas: desarrollo de software (ciclo de vida), pruebas, implantación de aplicaciones, migración de datos, etc. En la actualidad la Subdirección Informática no posee una metodología que guíe y alinee los desarrollos de sistemas de información, ocasionando que los sistemas salgan a ambientes productivos sin la suficiente calidad y que el mantenimiento de los mismos sea cada vez más complejo por la baja documentación que se tienen de los cambios y ajustes.
- Restringido usos de las TICs en alternativas de mejoramiento calidad laboral: La Unidad cada día tienen más demanda de recursos humanos para apoyar su gestión misional, donde el crecimiento desborda la capacidad física de sus instalaciones. Para solucionar esta problemática se deben implementar mecanismos que faciliten la operación remota de las actividades de las personas, siendo el teletrabajo el esquema a seguir. Involucrar a la organización en esta modalidad operativa le permitirá entre otras cosas: captar nuevos talentos y mantener a los trabajadores clave, mejorar la motivación y las condiciones de trabajo que permitan aumentar la productividad laboral, atender a los problemas de traslados y seguridad reduciendo tiempos muertos, el ausentismo y el estrés, reducir costos de servicios e infraestructura o crecer sin ellos, aumentar la cobertura geográfica de atención a clientes y llevar adelante políticas de responsabilidad empresarial.
- Dificultades en la información que soporta los procesos misionales. Los procesos misionales se encuentran soportados en su gran mayoría por dos aplicaciones, una para la gestión de la información alfanumérica y la otra para la información geográfica. El sistema de soporte a la gestión de la información alfanumérica requiere fortalecerse para que aproveche óptimamente las funcionalidades de la Arquitectura Tecnológica y se integre de forma más natural al sistema de soporte a la información geográfica. Si no se logra una adecuada integración de la información alfanumérica y geográfica no se podrá contar con un servicio eficiente.
- Dificultades en la interacción con entidades públicas y privadas del orden distrital y nacional para optimizar los procesos de intercambio de información. La nueva arquitectura tecnológica de la Unidad ha facilitado la implementación de mecanismos para agilizar el intercambio de información entre entidades privadas y públicas del orden distrital y nacional. Sin embargo, dado el alto número de entidades con las cuales la Unidad intercambia información y la diversidad de tecnologías que cada una de estas entidades tiene, se requiere diseñar, implementar e implantar un modelo de interoperabilidad que facilite la estrecha interacción de intercambio de información. Con la estandarización del intercambio se evitan las demoras y reprocesos propios de un intercambio manual de información tal como ocurre en la actualidad con la mayoría de las instituciones con las cuales la UAECD intercambia información alfanumérica.
- Implementación parcial de las cinco fases de Gobierno en Línea: Desde el año 2008 el gobierno nacional estableció la directiva de Gobierno en Línea (GEL) de obligatorio cumplimiento para las entidades públicas. La Unidad hizo esfuerzos para fortalecer su página web y cumplir con las cinco fases de GEL durante el cuatrienio anterior, logrando modernizar la página del Catastro y cumplir completamente con las dos primeras fases de GEL, casi la totalidad de la fase 3 e incipientemente las fases cuatro y cinco. Se requiere implementar los requerimientos faltantes de las últimas tres fases y diseñar e implementar nuevos servicios para el aplicativo Catastro en Línea. Cumplir con las fases de GEL es de obligatorio cumplimiento y desarrollar nuevos servicios para Catastro en Línea hace parte de la estrategia institucional de crear nuevos canales de comunicación para acercar al ciudadano a la administración.



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
Sector Hacienda

- Brechas en la alineación del modelo de seguridad e integración de la información con las normas de referencia. Se hace necesario consolidar el modelo de seguridad de la información, el cual se encuentra implantado en la Entidad desde hace dos años aproximadamente, sin embargo, contiene una gran cantidad de aspectos de la norma (ISO 27000) que se encuentran pendientes de implementación (tal como aparece resaltado en el Modelo de Seguridad registrado en el SGI). Existen todavía brechas de seguridad que requieren ser cubiertas por la Unidad en razón a que no se ha tenido la suficiente capacidad operativa y financiera para cerrarlas.
 - Implementación parcial del modelo de gestión del contenido. La Unidad definió e implantó un Modelo de Gestión de Contenido, el cual requiere ser aplicado a los procesos y sistemas que los soportan. Su implementación es de alto valor estratégico por cuanto en la actualidad no se tienen mecanismos adecuados para la gestión integrada de todos los contenidos que utiliza y maneja la Entidad, siendo un importante componente de la información que se gestiona y administra en los procesos misionales.
- 3. Fortalecimiento de la capacidad institucional para identificar, prevenir y resolver problemas de corrupción y para identificar oportunidades de probidad:** Aumentar las capacidades de racionalidad colectiva en el distrito y las localidades para identificar, prevenir y resolver problemas de corrupción mediante.

Fortalecimiento de la capacidad institucional para identificar, prevenir y resolver problemas de corrupción y para identificar oportunidades de probidad



Proyecto Confianza ciudadana: Fortalecimiento de la experiencia de la comunidad con Catastro Bogotá

COMPONENTES

- Fortalecimiento del servicio para el ciudadano
- Fortalecimiento de la voz del ciudadano
- Observatorio de gestión y control de la voz del ciudadano
- Construcción de espacios de participación ciudadana

- **IDENTIFICACIÓN PROBLEMA 5: Confianza ciudadana - Fortalecimiento de la experiencia de la comunidad con Catastro:** Incremento en el número de experiencias no exitosas de relacionamiento ciudadano con la Entidad.

La modernización y mejora de los servicios que la entidad presta a los ciudadanos ha sido una constante en la gestión de Catastro Bogotá y a ello ha dedicado importantes recursos, tanto personales como humanos desde hace años.

Esta orientación innegable en el quehacer público consagra el carácter instrumental de la Administración, puesto al servicio de los intereses de los ciudadanos bajo los principios de eficiencia y calidad de servicio, y bajo una clara promesa de valor que incluya la satisfacción de las necesidades y expectativas que demandan.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

La entidad para tal fin ha puesto en práctica en los últimos años actuaciones de distinta naturaleza para conseguir la transformación de su gestión pública de cara al ciudadano a través de la modernización y la mejora de sus procesos, desarrollando planes y acciones que ponen de manifiesto su implicación en la mejora continua de los servicios direccionados a este público objetivo. Lo anterior en coherencia con el proceso de Transformación Institucional como el de Planeación Estratégica, plan este último que incluyó la definición de un modelo de gestión en torno al servicio.

Todas estas actuaciones han tenido siempre un mismo objetivo: mejorar la atención al ciudadano a través del incremento de los niveles de calidad de los servicios que se le ofrecen y, al mismo tiempo, mejorar la gestión interna para conseguir cada día mayores cotas de eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos.

A pesar de lo anterior actualmente se presentan diversas situaciones que evidencian puntos de quiebre en la gestión que aluden puntualmente al incremento en los niveles de insatisfacción y desconfianza en la prestación de servicio, motivados estos por el bajo desempeño de la entidad en la construcción de mecanismos de relacionamiento con el ciudadano y de fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la entidad frente a sus requerimientos. A esta situación se han sumado los factores de entorno relacionados con hechos de corrupción presenciados en la ciudad durante los últimos años.

La evaluación de esta situación efectuada por la entidad indica que entre los factores de mayor incidencia para la obtención de esta cualificación se encuentran:

- Limitado afianzamiento de cultura de servicio al ciudadano en los colaboradores de la entidad.
- Colaboradores sin preparación ni formación específica en atención y servicio al ciudadano, aunque éste haya sido siempre un aspecto cuidado, en la medida de lo posible, dentro de la organización.
- Insuficientes mecanismos de articulación interinstitucional para optimizar y mejorar tanto los servicios al ciudadano/clientes como a los diferentes grupos de interés.
- Limitadas propuestas tecnológicas de conectividad e interactividad para satisfacer permanentemente las expectativas de los usuarios y la solución de inquietudes y requerimientos frente a los productos y servicios de la entidad.
- Baja efectividad de las metodologías adoptadas para conocer e interpretar las necesidades de usuarios y clientes y transformarlas en atributos de calidad de los productos y/o servicios y o en estrategias que permitan gestionar la experiencia total de usuarios/clientes y grupos de interés
- No disposición de una arquitectura tecnológica que soporte la administración de la información orientada al ciudadano. Únicamente existe el acceso a información como subproducto de aplicaciones informáticas de gestión en funcionamiento.
- Falta de atributos de servicio en el manejo de las quejas, reclamos y solicitudes que realizan los ciudadanos ante la entidad, afectando la confianza que se genera al momento.

Los factores descritos obligan a revisar el escenario de gestión que hasta ahora ha promovido la entidad sobre el tema, con el fin de asumir una nueva estrategia para redimensionar la interacción de Catastro Bogotá con el ciudadano y la comunidad en general a partir de la apropiación de mejores prácticas que apliquen en esta materia.



1.2. Identificación de las causas y efectos del problema

La identificación de los problemas de estudio incluye intrínsecamente la necesidad de conocer las características más importantes de la situación en su inicio, las condiciones en que se desarrolla la problemática, los múltiples factores que la producen y los centros o áreas críticas sobre las cuales se requiere intervención.

En la Unidad, la determinación de las causas y efectos de los problemas de estudio, se desarrolla entendiéndose siempre que el principal impacto esperado está alineado coherentemente con la misión del eje 3, en los ítems donde la función de la Entidad puede llegar a impactar, tal y como establece el Plan de Desarrollo:

- Se aporta a la defensa y fortalecimiento de lo público como fundamento del Estado social de derecho.
- Se garantizan procesos participativos que promuevan la movilización, la organización, la deliberación y la toma de decisiones amplia e informada de la ciudadanía en la gestión de la ciudad.
- Se impulsa el uso transparente y responsable del patrimonio y los recursos de la ciudad, sin tolerar la corrupción pública ni privada.
- Se racionaliza la administración pública, mejorando la prestación de sus servicios para la toma de decisiones y la satisfacción de la demanda de trámites y atención a la ciudadanía.
- Se utilizan de manera adecuada y novedosa las tecnologías de la información y de las comunicaciones.
- Se establece una tributación equitativa y progresiva para mejorar la calidad de vida de los habitantes del distrito.

Paralelamente y en total coherencia, se establecen las siguientes como causas y efectos, directos e indirectos, tal como indica la metodología establecida por la Contraloría de Bogotá (CBN 1103):

- **CAUSAS Y EFECTOS PROBLEMA 1- Censo Inmobiliario de Bogotá:**

CAUSAS DIRECTAS	CAUSAS INDIRECTAS
Captura fragmentada de los cambios físicos que presentan los predios de la ciudad propios a la dinámica inmobiliaria.	Debilidades en el marco técnico operativo que garanticen una efectiva cobertura del 100% de los cambios físicos que puedan presentar los predios de la ciudad.
	Herramientas tecnológicas insuficientes para optimizar la captura y procesamiento de los atributos físicos y económicos que demanda la información predial de la ciudad.
	Fuentes de información estandarizada insuficiente para los propósitos de la actualización de la información predial.
Información jurídica	Debilidades en los mecanismos de integración de la información con la Superintendencia de Notariado y Registro para la gestión de la información jurídica.



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

Información económica	Insuficiente capacidad organizacional y técnica para hacer sostenibles los esquemas de definición de los modelos econométricos en términos de objetividad, precisión, facilidad de actualización y de garantía de una mayor equidad en la carga impositiva que generaría su determinación.
Insuficiente capacidad de respuesta al ciudadano y grupos de interés que participan del proceso	Desarticulación de los procesos de conservación catastral frente a los que gestionan la actualización masiva de la información.
	Insuficiente recurso humano para atender la demanda de requerimientos de ciudadanos y grupos de interés en relación con las actividades propias a la actualización y el acceso tanto a los avances de la ejecución como a los resultados del proceso.
EFFECTOS DIRECTOS	EFFECTOS INDIRECTOS
Rezago de la información predial frente a la dinámica urbana.	Insuficiencia de información para la planeación de la ciudad.
	Rezago en la valoración catastral de la ciudad y en la determinación de la base tributaria para efectos del Impuesto Predial Unificado.
	Duplicidad de procesos e intervenciones por parte de las entidades frente a temas de desarrollo de la ciudad.
Incremento de la insatisfacción de ciudadanos y grupos de interés que intervienen en el proceso	Alta demanda de solicitudes de revisión y valoración de la información.
	Reprocesos en la gestión de la información predial con duplicidad de costos asociados a tal fin.

• **CAUSAS Y EFECTOS PROBLEMA 2 - Consolidación y Fortalecimiento de la IDECA:**

CAUSAS DIRECTAS	CAUSAS INDIRECTAS
Heterogeneidades técnicas que imposibilitan y/o dificultan la disposición e integración de la información geográfica aportada por los diferentes sectores	Implementación parcial/fragmentada de políticas y estrategias por la resistencia a la existencia de datos abiertos y el desconocimiento de condiciones o lineamientos técnicos para la gestión integrada/compartida de la información.
Condiciones tecnológicas y de organización de información insuficientes para garantizar el acceso a la información geográfica en el total de las entidades del Distrito	Infraestructuras tecnológicas insuficientes/ poco robustas por Inversiones tecnológicas limitadas y desconocimiento de la capacidad tecnológica requerida y/o bajo aprovechamiento de la tecnología.
	Recurso humano insuficiente para operar procesos asociados a la infraestructura por desconocimiento requerimientos funcionales/operacionales de la infraestructura y ausencia de mecanismos para fortalecer competencias.



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

Limitada estructura institucional para robustecer colectivamente los procesos relacionados con la gestión de los datos.	Desinterés/desconocimiento frente a adopción de lineamientos distritales por una amplia resistencia al cambio en la gestión de la información, el desconocimiento de la naturaleza IDECA y la presencia de excesivos acuerdos institucionales.
Desarticulación de la información de la ciudad con el entorno regional.	Ausencia de estructura ciudad-región motivado en el desconocimiento de programas y proyectos del territorio.
EFFECTOS DIRECTOS	EFFECTOS INDIRECTOS
Información geográfica sin estándares y desarticulada para los propósitos de ciudad.	Datos de ciudad obsoletos, inconsistentes/con alto grado de incertidumbre frente a la cobertura y la realidad de la ciudad.
	Toma de decisiones de ciudad con georreferenciación errónea.
	Reprocesos/duplicidad de esfuerzos institucionales para generar información geográfica de la ciudad.
	Pérdida de oportunidad de negocios estratégicos

• **CAUSAS Y EFECTOS PROBLEMA 3 - Sostenibilidad, Consolidación y Gobernabilidad Institucional:**

CAUSAS DIRECTAS	CAUSAS INDIRECTAS
Incertidumbre de los equipos de trabajo para asumir las nuevas dimensiones de gestión de la entidad	Limitada apropiación de los equipos de trabajo de los retos organizaciones que ha propuesto el proceso de transformación.
	Bajo relacionamiento de los equipos de trabajo con los factores críticos de éxito de la entidad.
	Capacidades y competencias débiles o insuficientes de los colaboradores frente a las nuevas premisas de gestión en el marco de estrategia y procesos
	Mecanismos de medición insuficiente para valorar la efectividad y/o productividad de los procesos de cambio y para intervenir adecuadamente a los equipos de trabajo.
Bajo nivel de apropiación de la nueva cadena de valor de los procesos implantada en el marco de la transformación institucional.	Sobredimensionamiento de modelos que solo capturan prácticas explícitas y codificadas (know-what) pero no identifican la parte intangible de la organización (know-how) y dificultan la implantación de mejores prácticas en los procesos.
	Baja implantación de arquitectura tecnológica que soporte la simplificación de flujos de operación.
	Ausencia de mecanismos de medición que permitan valorar la efectividad y/o productividad de los procesos de gestión y del desempeño de los equipos



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

	de trabajo en pro de estos.
	Duplicidad de esfuerzos operativos por desarticulación entre los sistemas de gestión que ha adoptado la entidad.
Débil estructura de comunicación que soporte la cultura organizacional de la entidad.	Desatención a las expectativas de comunicación de ciudadanos y grupos de interés.
	Inoperativos canales de interacción con los equipos de trabajo
	Estrategias sin debida planificación
Incremento de potenciales riesgos en los ámbitos de bienestar, seguridad y salud ocupacional y ambiental por limitaciones de espacio y condiciones físicas dado el crecimiento de la planta de colaboradores de la entidad en el marco del rediseño.	Menor número de puestos de trabajo existentes frente a los proyectados en el crecimiento de la planta base de colaboradores
Insatisfacción ciudadana por servicios prestados y/o productos entregados en los términos de calidad u oportunidad no esperados	Limitado afianzamiento de cultura de servicio al ciudadano en los colaboradores de la entidad.
	Colaboradores sin preparación ni formación específica en atención y servicio al ciudadano, aunque éste haya sido siempre un aspecto cuidado, en la medida de lo posible, dentro de la organización.
	Insuficientes mecanismos de articulación interinstitucional para optimizar y mejorar tanto los servicios al ciudadano/clientes como a los diferentes grupos de interés.
Insatisfacción ciudadana por servicios prestados y/o productos entregados en los términos de calidad u oportunidad no esperados (continuación)	Limitadas propuestas tecnológicas de conectividad e interactividad para satisfacer permanentemente las expectativas de los usuarios y la solución de inquietudes y requerimientos frente a los productos y servicios de la entidad.
	Baja efectividad de las metodologías adoptadas para conocer e interpretar las necesidades de usuarios y clientes y transformarlas en atributos de calidad de los productos y/o servicios y o en estrategias que permitan gestionar la experiencia total de usuarios/clientes y grupos de interés
	Arquitectura tecnológica limitada para soportar la administración de la información orientada al ciudadano. Únicamente existe el acceso a información como subproducto de aplicaciones informáticas de gestión en funcionamiento.
Bajo reconocimiento de productos de la Unidad como valor agregado en la optimización de servicios de la ciudad	Ausencia de una cultura específica que soporte el ciclo completo de servicio y orientación comercial (marketing, ventas, atención al cliente, soporte postventa).



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
Sector Hacienda

EFECTOS DIRECTOS	EFECTOS INDIRECTOS
Consolidación de estrategias erróneas con altos costos operativos que llegan a desvirtuar logros y comprometer, en ocasiones, la totalidad del proceso de transformación institucional.	Sistemas transaccionales corporativos insuficientes para acumular información de los clientes (reales y potenciales) y obtener un conocimiento que permita la definición de las estrategias comerciales adecuadas.
Imposibilidad de posicionar escenarios de transformación institucional	Baja cultura de liderazgo
	Constantes procesos de reclamo, queja, inconformidad, descontento ante desadaptación
	Mínimo sentido de colectividad por parte del talento humano y primacía del interés individual.
Imposibilidad de posicionar escenarios de transformación institucional (continuación)	Bajos estándares de clima, cultura organizacional con limitadas contribuciones a la estrategia.
	Bajo interés por actualización esquema organizacional y en función a ello limitados estándares de desempeño
Incremento insatisfacción y enfermedad laboral	Infraestructura y mobiliario con estándares por debajo de los requeridos para el mejoramiento condiciones de espacios y ambientes de trabajo
Resultados insatisfactorios frente al desempeño de los procesos	Descoordinación entre actividades, roles y responsabilidades frente a flujos de trabajo.
	Control cruzado e ineficiente que incrementa riesgos de operación del negocio.
Indiferencia frente a gestión institucional en los ámbitos interno y externo	Subutilización de mecanismos de comunicación para fortalecer los procesos institucionales.
	Baja cobertura de desarrollo de estrategias de comunicación interna y de mercadeo social
	Bajo reconocimiento corporativo que transmita adecuadamente el mensaje y la promesa de la Unidad para con la ciudad.

• **CAUSAS Y EFECTOS PROBLEMA 4 - Fortalecimiento y Modernización Tecnológica de la Unidad:**

CAUSAS DIRECTAS	CAUSAS INDIRECTAS
Inmadurez en la implementación de la nueva Arquitectura Tecnológica.	Insuficiente capacidad en infraestructura de hardware y software para soportar los nuevos retos que demanda la organización en el marco del nuevo Plan de Desarrollo.
	Ausencia de un modelo de arquitectura empresarial.



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

	<p>Insostenibilidad de modelos tecnológicos implementados.</p> <p>Ausencia de metodologías para el soporte al desarrollo de software.</p> <p>Restringido uso de las TICs como alternativa para la operación de los procesos.</p>
<p>Persistencia de riesgos asociados a la seguridad, integridad y confidencialidad de la información que produce y administra la entidad en sus diferentes procesos.</p>	<p>Brechas en la alineación del modelo de seguridad e integración de la información con las normas de referencia.</p> <p>Implementación parcial/fragmentada de los modelos contenido, seguridad e integración de la información de la Unidad.</p> <p>Falta de aseguramiento, compromiso y capacitación en la adopción de los modelos para asumir la cultura una adecuada gestión de la información.</p> <p>Trabajo desarticulado con otras áreas de gestión para implantar soluciones sobre los riesgos identificados.</p>
<p>Debilidad en la base tecnológica que soporte el intercambio de información, servicios y la implementación de trámites en línea con otras entidades</p>	<p>Ausencia de un entorno político, normativo y jurídico a partir de elementos base que permiten el desarrollo y la implantación de una estrategia de interoperabilidad para el intercambio de la información.</p> <p>Ausencia de normas, estándares referentes para gestionar de forma uniforme y controlada la información entre entidades.</p> <p>Limitada infraestructura de comunicaciones, base principal para controlar el nivel de operación de conectividad requerido para asegurar los servicios que se ofrecen entre entidades.</p>
<p>Desintegración en las bases de datos que soportan procesos misionales.</p>	<p>No formalización de nuevas condiciones de operación del proceso de custodio.</p>
EFFECTOS DIRECTOS	EFFECTOS INDIRECTOS
<p>Información generada sin los atributos de calidad que demanda la ciudad.</p>	<p>Insatisfacción ciudadana/clientes y grupos de interés.</p>
<p>Brechas de seguridad en la gestión de la información que podrían ser aprovechadas por personas externas para accesos no autorizados.</p>	<p>Utilización malintencionada de la información.</p>
<p>Poca eficiencia en la ejecución de los procesos debido a la gestión de los documentos físicos.</p>	<p>Pérdida de información y de trazabilidad sobre esta.</p>
<p>Incremento en tiempos de respuesta en la prestación de los servicios.</p>	<p>Pérdida de credibilidad/confianza en la información.</p>
<p>Reproceso en la entrega/recepción de información hacia/desde la UAEC.</p>	<p>Detrimiento económico por duplicidad o mal manejo de la información.</p>



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
Sector Hacienda

- **CAUSAS Y EFECTOS PROBLEMA 5 - Confianza ciudadana - Fortalecimiento de la experiencia de la comunidad con Catastro:**

CAUSAS DIRECTAS	CAUSAS INDIRECTAS
Insatisfacción ciudadana por no cumplimiento de su propuesta de valor	Respuestas que no reúnen los atributos esperados
	Desconocimiento de técnicas de servicio encaminadas al asesoramiento o la transmisión adecuada del mensaje de la entidad
Ausencia de espacios de participación ciudadano	Ausencia de un esquema de comunicación que incorpore el sentir ciudadano en el deber ser del servicio
Invisibilidad de resultados frente a relacionamiento con el ciudadano	Falta de mecanismos de seguimiento visibles para ejercer control social
No aprovechamiento del potencial de relación con el ciudadano como oportunidad de mejora	Cultura transaccional y no de relacionamiento
	Cultura administradora y no gestora

1.3. Focalización y actores que intervienen en el problema

Como elemento esencial para la reconstrucción del problema identificado se establecen diferentes niveles de focalización a afectar para identificar la población o unidades de focalización que requieren las acciones planificadas. Lo anterior permite evaluar el problema en cuanto a su impacto en la población objetivo.

En cuanto a la alineación de los niveles de focalización con la metodología establecida por la Contraloría de Bogotá (CBN 1103), la Unidad precisa que el impacto difiere para las dos estrategias-programas del plan de desarrollo en los cuales se suscribe, en cuanto la geografía, población y estratificación no son variables cuantificables directamente; así se establecen las siguientes claridades y se relacionan los ítems como actores, intereses, problemas percibidos y aspectos a priorizar por actor identificado para concretar esta información

- a) **Información como activo corporativo:** El objeto expreso de proyecto se orienta a disponer de información para la toma de decisiones de los sectores de la administración central y específicamente el caso del sector hacienda y de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital hacia la consolidación del Censo Inmobiliario de Bogotá expresamente.

Se concluyen concretamente para este proyecto prioritario como niveles de focalización:

- Geográfica: La discriminación en UPZ, localidades, sectores, etc., no es aplicable cuando se trata de una alcance más global como lo es la ciudad de Bogotá, la administración distrital más directamente, e indirectamente las instituciones y ciudadanía en general que requiera información de la ciudad, lo cual puede romper las barreras nacionales desde los aspectos académicos, económicos y sociales de mayor alcance que usen la información como base de su trabajo.
- Poblacional: La discriminaciones poblaciones por género, por edad o por grupos sociales específicos tampoco es aplicable en la media en que el acceso a la



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

información que dispone el Catastro de Bogotá por supuesto puede responder a grupos de interés específicos como el sector inmobiliario, o comerciantes de una zona particular, los cuales pueden generalizarse como “la ciudadanía”, organizada en personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

- Estratificada: Finalmente, el criterio de clasificación por estratos, comprendiéndose entre estos grupos por los habitantes de calle, poblaciones vulnerables, o los estratos económicos como tal, tampoco se inclinan a particularizar el uso de la información que produce el Catastro, entre estos grupos por distintos intereses y situaciones puedes convertirse, nuevamente de forma genérica, en “la ciudadanía”.

Como actores específicos de este proyecto, segregados por problema identificado, son:

- **ACTORES PROBLEMA 1- Censo Inmobiliario de Bogotá:**

NOMBRE DEL ACTOR	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ASPECTOS A PRIORIZAR DE ESTE ACTOR
Entidades de la Administración Distrital	Contar con información predial e inmobiliaria completa, exacta, con calidad y oportuna para apoyar la formulación de políticas públicas, y enfocar de una mejor manera sus decisiones de planeación e inversión pública.	Información sin los atributos físicos y jurídicos requeridos para ser insumo en procesos de la administración distrital	Disposición de la información como insumo para la gestión del territorio de acuerdo a su competencia. Integración de la información a otras fuentes de información. Aseguramiento de la información en las capas física y jurídica.
Secretaría Distrital de Hacienda	Contar con información valuatoria sustentada en criterios técnicos adecuados a la dinámica inmobiliaria de la ciudad que den soporte a la base tributaria.	Información sin los atributos requeridos en términos valuatorios para asegurar eficazmente la base tributaria para el Impuesto Predial Unificado.	Construcción de modelos econométricos coherentes con la dinámica urbana. Fortalecimiento del Observatorio Inmobiliario Catastral.
Ciudadanos propietarios/poseedores Grupos de interés	Contar con información exacta de sus bienes inmuebles para valorar su inversión en transacciones inmobiliarias.	Información predial insuficiente y algunas veces inconsistente para ser insumo para valorar su inversión en transacciones inmobiliarias.	Actualización de sus predios de acuerdo a la realidad inmobiliaria. Acceso a la información. Atención oportuna de los requerimientos realizados frente a la actualización de la información. Controles de calidad efectivos para aseguramiento de información consolidada con los atributos suficientes en términos de consistencia y oportunidad. Comunicación efectiva de los avances y resultados del proceso.



• **ACTORES PROBLEMA 2- Consolidación y Fortalecimiento de la IDECA:**

NOMBRE DEL ACTOR	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ASPECTOS A PRIORIZAR DE ESTE ACTOR
Administración Distrital	Disponer de información oportuna, veraz y confiable para la toma de decisiones de la ciudad.	La información geográfica que se produce no se dispone de forma oportuna y no cuenta con la calidad requerida	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposición de recursos para la implementación de la normatividad referida a información geográfica y de las disposiciones de IDECA. Esto implica la especificación de funciones directamente relacionadas con IDECA. 2. Realizar la gestión del cambio en el talento humano de la Administración Distrital, con el objeto de crear conciencia sobre la necesidad de compartir datos. 3. Disponer de mecanismos tecnológicos que permitan poner a disposición de la Comunidad la Información Geográfica que se produce. 4. Implementación de procesos y procedimientos que permitan a la Administración Distrital producir información con la calidad que se requiere. 5. Planear y priorizar proyectos de una forma articulada con la administración distrital, lo cual se puede lograr a través de IDECA.
Administración Regional	Desarrollar un proyecto de participación de Catastro Bogotá en la IDE- Regional, que conduzca a la producción de Información Geográfica articulada y bajo lineamientos técnicos y homogéneos.	Cada entidad produce la información de forma desarticulada, sin lineamientos técnicos y homogéneos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definición de los principales actores de la IDE – Regional. 2. Disposición de recursos para la formulación de la IDE Regional y la prestación de asesorías técnicas.

b) Sistemas de mejoramiento de la gestión y de la capacidad operativa de las entidades: Este proyecto cita como población y focalización directamente a la administración de las entidades distritales, más precisamente el interior de estas, desde su fortalecimiento físico, tecnológico y su desempeño institucional, en función de la satisfacción social por los prestación de los servicios a cargo de las mismas.

Desde esta perspectiva, y empleando la misma lógica analítica que en el proyecto prioritario anterior, los niveles de focalización (geográfico, poblacional y estratificado) no son aplicables con la puntualidad que exige la metodología establecida por la Contraloría de Bogotá (CBN 1103), este alcance global de impacto en la satisfacción de las necesidades de “la ciudad” solo permiten concebir la efectividad a partir de la “ciudadanía”, nuevamente organizada en: personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

Como actores específicos de este proyecto, se encuentran:



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

• **ACTORES PROBLEMA 3 - Sostenibilidad, Consolidación y Gobernabilidad Institucional:**

NOMBRE DEL ACTOR	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ASPECTOS A PRIORIZAR DE ESTE ACTOR
Administración Central	Contar con una organización moderna y competente para apoyar procesos de planificación y desarrollo del territorio.	Fragilidad en proceso de transición organizacional que no le permita responder a los retos asumidos como entidad	Consolidación de estructura organizacional y de su institucionalidad. Consolidación de cadena de valor. Determinación de escenarios de crecimiento y madurez organizacional.
Colaboradores de la entidad	Crecer laboral y personalmente a la par de las transformaciones de la organización orientando sus esfuerzos al cumplimiento de metas y retos y a la satisfacción de usuarios y clientes.	Permanencia de modelos de negocio con jerarquías verticales. Incertidumbre, inestabilidad y desconcierto entre los colaboradores frente al proceso de cambio. Ausencia de mecanismos suficientes y contundentes para asumir mejoras frente a desviaciones y adaptaciones en el proceso de gestión del cambio. Ausencia de información suficiente que oriente la ejecución de estrategias de crecimiento y desarrollo organizacional.	Identificar, diseñar y monitorear planes para implementar y movilizar las acciones de transformación organizacional que aseguren el cierre de brechas entre la cultura actual y la requerida, logrando la alineación con la estrategia de la entidad y generando resultados de alto impacto para la organización. Implementación de modelos de aprendizaje organizacional que conduzcan al fortalecimiento de competencias. Mejoramiento de los estándares de cultura, clima organizacional. Desarrollo de estrategias de comunicación interna que permitan fluir adecuadamente la información.
Ciudadanía, grupos de interés	Mejores resultados de gestión que den cuenta de la optimización de los servicios respecto a la información predial y geográfica de la ciudad.	Retrasos en entrega de productos y servicios. Ausencia de controles frente a los resultados de productos y servicios. Ausencia de canales de comunicación e interacción con el ciudadano. Desconocimiento del quehacer de la entidad y del valor de la información que produce.	Consolidación de un modelo de atención y gestión de productos y servicios que generen mejores estándares de interacción con el ciudadano. Adopción de procesos de participación ciudadana que permitan consolidar alianzas que optimicen la generación de productos y servicios de la entidad.



- **ACTORES PROBLEMA 4 - Fortalecimiento y Modernización Tecnológica de la Unidad:**

NOMBRE DEL ACTOR	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ASPECTOS A PRIORIZAR DE ESTE ACTOR
Usuarios	Toda aquella persona que requiera información catastral	Dificultad para integrar la información electrónica del folio de un predio	Mejora en los sistemas de información Ajuste a los sistemas de información con el Modelo de Gestión de Contenido
Propietarios	Toda aquella persona que requiera información catastral	La calidad y oportunidad en la información solicitada no es la esperada	Sistemas de información misionales modernos
Entidades Oficiales	Toda aquella entidad que requiera información catastral	Intercambio de información muy manual con algunas entidades, requiriendo reproceso en algunas ocasiones	Diseño, implementación e implantación de un modelo de interoperabilidad

c) **Fortalecimiento de la capacidad institucional para identificar, prevenir y resolver problemas de corrupción y para identificar oportunidades de probidad:** Al igual que en los programas anteriores, los niveles de focalización (geográfico, poblacional y estratificado) no son aplicables con la puntualidad que exige la metodología establecida por la Contraloría de Bogotá (CBN 1103). La población sigue identificándose como la “ciudadanía”, nuevamente organizada en: personas naturales o jurídicas, públicas o privadas.

Como actores específicos de este proyecto, se encuentran:

- **ACTORES PROBLEMA 5 - Confianza ciudadana - Fortalecimiento de la experiencia de la comunidad con Catastro:**

NOMBRE DEL ACTOR	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	ASPECTOS A PRIORIZAR DE ESTE ACTOR
Ciudadanos que solicitan procesos ante Catastro y que perciben deficiencias en la atención	Encontrar en Catastro un servicio de asesoría eficiente, oportuna y con calidez.	Ciudadanos que solicitan procesos ante Catastro y que perciben deficiencias en la atención	Encontrar en Catastro un servicio de asesoría eficiente, oportuna y con calidez.



2. INSTRUMENTOS OPERATIVOS DE SOLUCIÓN A NIVEL DE LA ENTIDAD

Los instrumentos operativos de solución, es decir los medios de intervención, son proyectos de inversión que la Entidad ha formulado para atender los problemas identificados. De éstos, se concretan los objetivos, coherentes con el problema y las causas descritas en los ítems anteriores, así como los propósitos o cambios que mediante la ejecución de estos proyectos se busca obtener. De igual manera se relacionan las metas y el presupuesto asignado:

2.1. Censo Inmobiliario de Bogotá

El proyecto se orienta a la actualización de la información predial de la ciudad a través del Censo Inmobiliario de la Ciudad CIB con énfasis en el área urbana y teniendo como sustento operacional los procedimientos definidos en el marco del proceso de Custodio de la Información de la nueva cadena de valor de la entidad.

Incluye entre sus líneas de acción además de la intervención directa sobre los predios urbanos: i) la actualización de los predios rurales que se desarrollará de acuerdo con la metodología que construya la Unidad y que se apruebe por parte del ente rector – Instituto Geográfico Agustín Codazzi IGAC – y ii) la conclusión del proceso de materialización de la nomenclatura vial y domiciliaria de las localidades de Rafael Uribe, Usme y cascos urbanos de Sumapáz.

- **Objetivo General:** Actualizar la información de la base de datos catastral reflejando los cambios en las características físicas, jurídicas y económicas de los predios de acuerdo con la dinámica inmobiliaria que se presente en el Distrito Capital.
- **Objetivos específicos:**
 - Renovar la información física, jurídica y económica de los predios de la ciudad de acuerdo con la dinámica inmobiliaria.
 - Concluir el proceso de materialización de la nomenclatura vial y domiciliaria de las localidades de Rafael Uribe, Usme y cascos urbanos de Sumapáz.
 - Generar la información predial y geográfica base de los estudios socio económico y urbano que demande el Plan de Desarrollo.
- **Componentes del proyecto:**
 - Único componente, Censo Inmobiliario de Bogotá, bajo el cual se ejecutarán las actividades de captura y procesamiento de la dinámica urbana en sus elementos físico, económico y jurídico.
 - En lo que se refiere al elemento físico, se parte del análisis de diferentes fuentes de información y de actividades de campo, sin perder de vista las solicitudes de los usuarios externos. Termina con la consolidación de la información y su registro en la base.
 - En materia de información jurídica, se vale especialmente de lo que suministra la SNR, quien actúa como custodio de esta, en la medida que es la responsable del registro público de la propiedad raíz. Con esa información y otros elementos se actualiza la base de datos catastral.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- En cuanto al elemento económico, el inicio lo marca la consecución y análisis de la información del mercado inmobiliario y el agotamiento de unas etapas que varían dependiendo de si se trata de avalúos masivos o puntuales. El cierre se da con la renovación de la información catastral, incluidos los valores de los predios cuando un proceso masivo se refiere o, con la respuesta a un usuario externo.
 - Para tal fin se hacen inversiones puntuales en recurso humano, apoyo valuatorio y recursos logísticos de servicios y transporte, entre otros.
 - Dentro del componente y en el marco del desarrollo del proceso de Custodio de Información se adelantarán esfuerzos adicionales relacionados con la conclusión del proceso de materialización de la nomenclatura de las localidades de Bogotá, la actualización de los predios rurales, el monitoreo de la nomenclatura del total de localidades de la ciudad.
- Meta Plan de Desarrollo a la que contribuye: Actualizar al 100% la información de los predios de la ciudad.
 - Metas de proyecto:
 - Actualizar anualmente el 100% de los predios urbanos de la ciudad.
 - Actualizar el 100% de los predios rurales de la ciudad.
 - Materializar la nomenclatura de 3 localidades de la Ciudad (Rafael Uribe, Usme y Cascos Urbanos de Sumapáz)

2.2. Consolidación y Fortalecimiento de la IDECA

Mediante este proyecto se centralizarán y priorizarán los requerimientos de las Entidades de la Administración Distrital en materia de información, orientados y enfocados a fortalecer los procesos y mecanismos para el acceso y disposición de información geográfica, y que permitirán generar doce (12) productos.

Los productos objeto de dicho proyecto de inversión estarán encaminados en su totalidad al cumplimiento de las metas planteadas en este proyecto y buscarán en todo caso la consolidación y el fortalecimiento de la Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá – IDECA, para ofrecer y disponer de información geográfica con calidad, oportunidad e integridad requeridas.

Así mismo, este proyecto apunta a mejorar las competencias y habilidad técnicas de todos miembros y diferentes actores involucrados a través de la ejecución de planes de gestión del conocimiento.

Adicionalmente y con el fin de llegar de una forma más eficaz y directa al Ciudadano, se requiere de la implementación de servicios que permitan estar en sintonía con la dinámica urbana y reportar las problemáticas diarias en un ambiente Web y en línea. Así mismo, se requiere estar en constante actualización y mantenimiento de la información geográfica de la Ciudad, por lo que se requiere llevar a cabo diversos procesos de contratación para contar con imágenes u ortofotos o lidar 360. De otro lado y aprovechando el camino recorrido es pertinente desarrollar un proyecto de participación de Catastro Bogotá en la IDE- Regional, que conduzca a la producción de Información Geográfica articulada y bajo lineamientos técnicos y homogéneos.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- **Objetivo General:** Facilitar la integración y reducción de las transacciones de información geográfica que se llevan a cabo entre las diferentes entidades, a través de la implementación de un contexto operacional desde donde la información geográfica se produzca con estándares de calidad y se disponga, acceda y use con la oportunidad que requiera la Administración Distrital.
- **Objetivos específicos:**
 - Disponer a la Administración Distrital de información geográfica actualizada y oportuna, bajo esquemas de administración de datos regidos por políticas y estándares de calidad e incorporar tecnologías para la interoperabilidad de datos.
 - Implementar servicios y funcionalidades de carácter geográfico, con el fin de facilitar el acceso a la información geográfica y la interacción con la Comunidad.
 - Trasferir conocimientos en temáticas relacionadas con la Infraestructura de Datos Espaciales, buscando fortalecer las habilidades y competencias de sus miembros.
 - Formular el Proyecto IDE- Regional y prestar la asesoría que se requiera.
- **Componentes del proyecto:** El proyecto de inversión se desarrollará a través de cuatro (4) componentes que se describen a continuación:
 - **Administración y Disposición de Información Geográfica:** Este componente está orientado a la ejecución de proyectos encaminados a disponer a la Administración Distrital de información geográfica actualizada y oportuna, bajo esquemas de administración de datos regidos por políticas y estándares de calidad e incorporar tecnologías para la interoperabilidad de datos. Proyectos tales: Disponer de información geográfica de Mapa de Referencia y Temática en la Nube, adquirir Imágenes de sensores remotos de cubrimiento distrital, adquirir información digital actualizada (lidar).
 - **Servicios de Información Geográfica:** A través de este componente se implementaran servicios y funcionalidades de carácter geográfico, con el fin de facilitar el acceso a la información geográfica y la interacción con la comunidad. Involucra el fortalecimiento de las funcionalidades y servicios del portal de mapas de Bogotá y el desarrollo de un sitio Web para el reporte de problemas por el ciudadano.
 - **Fortalecimiento Institucional:** Permitirá transferir conocimientos en temáticas relacionadas con la Infraestructura de Datos Espaciales, buscando fortalecer las habilidades y competencias de sus miembros, con el fin de subsanar las heterogeneidades técnicas.
 - **Articulación Regional:** Este componente se constituye en una aproximación a la definición de la IDE regional, permitirá Formular el Proyecto IDE- Regional y prestar la asesoría que se requiera.
- **Meta Plan de Desarrollo a la que contribuye:** Consolidar y fortalecer en un 100% la infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá – IDECA.
- **Metas de proyecto:**
 - Implementar y mantener en 3 fases el servicio para la administración y disposición de información geográfica de mapa de referencia y temática en la nube para la ciudad.
 - Adquirir 3 imágenes de sensores remotos con cubrimiento distrital para la disposición de datos e información actualizada a la administración distrital



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- Adquirir 1 imágenes y puntos Lidar con cubrimiento distrital para la disposición de datos e información actualizada a la administración distrital
- Implementar 1 producto y servicio a la comunidad que le permitan acceder y alimentar la información geográfica de la ciudad.
- Ejecutar 3 planes de gestión del conocimiento para el fortalecimiento de las competencias técnicas de la administración distrital
- Desarrollar 3 fases el proyecto de participación de catastro Bogotá en IDE regional.

2.3. Sostenibilidad, Consolidación y Gobernabilidad Institucional

El proyecto se orienta a avanzar en el proceso de transformación institucional avanzando al nivel cinco de su capacidad y madurez capitalizando las mejores prácticas de gobernabilidad y sostenibilidad corporativas en capacidades de fortalecimiento de la estrategia, personas, procesos, infraestructura, comunicaciones y servicio que le permitan a la entidad optimizar las condiciones funcionales y operativas de todas las áreas de gestión y permitan una mejor comprensión y aprovechamiento del potencial de la información geográfica para contribuir al desarrollo de la ciudad.

En función de estas premisas, el proyecto plantea tres resultados centrales:

El primero asegurar la implementación de sus modelos de gestión integral del recurso humano, gestión por procesos y los planes de acción de comunicación, a través de un ejercicio progresivo que avanza por itinerarios de aprendizaje internos donde las mejores prácticas y la experiencia deben captarse, replicarse y desarrollarse mejor.

El segundo, asegurar la implementación de los modelos de atención/servicio al ciudadano y de gestión comercial con los cuales mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la entidad, cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano, fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la entidad y finalmente generar segmentos de clientes sobre los cuales focalizar los intereses comerciales de la organización.

Y, el último, contribuir a mejorar el desempeño de los equipos de trabajo, generando las mejores condiciones de infraestructura y mantenimiento que apliquen a esta y dotando a la entidad del equipamiento que conduzcan al confort y bienestar.

- **Objetivo General:** Capitalizar las mejores prácticas de sostenibilidad y gobernabilidad corporativas en capacidades organizacionales que le permitan a Catastro Bogotá avanzar al nivel cinco de madurez del proceso de transformación institucional mejorando su desempeño en materia de eficiencia administrativa y financiera, planeación, gestión y transparencia, así como en la generación de productos y servicios para la ciudadanía y grupos de interés.
- **Objetivos específicos:**
 - Apalancar los modelos de gestión del talento humano, gestión por procesos y gestión de la comunicaciones como oportunidades estratégicas de aprendizaje y crecimiento organizacional
 - Fortalecer los medios y canales de interacción con el ciudadano desde una perspectiva centralizada y multicanal que le permita al ciudadano acceder a los productos y



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- servicios de la entidad así como hacerse partícipe de los procesos de gestión pública y de la toma de decisiones estratégicas.
- Dotar a la entidad de los espacios y condiciones de trabajo que aseguren el bienestar de los colaboradores y la adecuada operación de los procesos.
 - Consolidar los componentes operativos del modelo de gestión que dan soporte al ciclo completo de servicio y orientación comercial.
- Componentes del proyecto: El proyecto de inversión se desarrollará a través de tres (3) componentes que se describen a continuación:
 - Aprendizaje y crecimiento organizacional: Componente bajo el cual se reúnen las líneas de acción propias a la gestión integral del talento humano, el mejoramiento de los procesos incluyendo el aseguramiento de la integración de los subsistemas de gestión integral y los procesos de comunicación interna y externa.
 - Gestión para el ciudadano y los clientes: componente que consolida los esquemas de aseguramiento para la implantación de los modelos de atención y servicio así como el de gestión comercial.
 - Adecuación y mejoramiento de la Infraestructura física componente que reúne la ejecución de todas las actividades para el acondicionamiento de los espacios de trabajo de la entidad en coherencia con el crecimiento de la planta base.
 - Meta Plan de Desarrollo a la que contribuye: Implementar en el 100% de las entidades del Distrito el Sistema Integrado de Gestión.
 - Metas de proyecto:
 - Implantar un 50% del esquema operativo de los componentes de gestión del cambio y gestión por competencias del modelo integral de recursos humanos de la entidad.
 - Fortalecer un 35% de la estructura de procesos de la cadena de valor de la entidad.
 - Ejecutar 5 planes de acción de comunicación aplicables al componente de comunicación externa de la entidad.
 - Fortalecer en un 40% el componente de servicio del modelo de atención de Catastro Bogotá.
 - Consolidar en un 50% los componentes de mercadeo del modelo de gestión comercial de Catastro Bogotá.
 - Adecuar el 100% de la infraestructura física de la entidad a las condiciones de trabajo y bienestar requeridas por sus colaboradores.

2.4. Fortalecimiento y Modernización Tecnológica de la Unidad

Mediante este proyecto se centralizarán y priorizarán los requerimientos de la Entidad en materia de tecnología orientados y enfocados a consolidar los procesos de recopilación y generación de información básica y se plantearán inversiones puntuales para lograr los objetivos planteados.

Los productos objeto de dichos inversiones estarán encaminados en su totalidad al cumplimiento de las metas planteadas en este proyecto y buscarán el fortalecimiento tecnológico para tener herramientas de hardware y software para poder ofrecer calidad, oportunidad, confiabilidad e integridad de la información misional de la UAECD; además del fortalecimiento de canales para el intercambio de la



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

misma. Las especificaciones técnicas serán contratadas de acuerdo a los requerimientos que evidencien las dependencias para el desarrollo de su gestión, el crecimiento mismo de la Entidad y la necesidad de responder tecnológicamente a los requerimientos de organización, integración e intercambio de información por parte del amplio grupo de entidades gubernamentales y no gubernamentales.

Finalmente, se deben orientar algunas contrataciones hacia la consolidación del conocimiento del recurso humano (consultorías, equipo de apoyo), físico y logístico necesarios para el cumplimiento de los compromisos adquiridos con la comunidad.

- **Objetivo General:** Fortalecer y modernizar la Arquitectura Tecnológica en la UAECD con el fin de administrar y poner a disposición de la ciudad la información de la entidad con los mejores estándares de calidad.
- **Objetivos específicos:**
 - Fortalecer los módulos misionales requeridos por la UAECD para brindar un mecanismo tecnológico eficiente, oportuno y confiable que permita el uso eficiente de los recursos involucrados y adaptarlos a la nueva Arquitectura Tecnológica
 - Generar mecanismos de intercambio de información alfanumérica con entidades del distrito para proveer información que ayude a mantener actualizada y centralizada la información de la base de datos catastral
 - Desarrollar los mecanismos necesarios para cumplir con la Fase 5 de Gobierno en Línea para cumplir con la normatividad vigente en este materia y de esta forma brindar mecanismos que acerquen más a la ciudadanía con la administración pública
 - Consolidar el Modelo de Seguridad de la Información para cerrar las brechas que se encuentran identificadas para su total implantación.
 - Implementar el Modelo de Gestión de Contenido en los aplicativos que soportan los procesos de la Entidad para integrar la gestión de la información alfanumérica y geográfica con los contenidos.
 - Fortalecer la Arquitectura Tecnológica actual para soportar el crecimiento de la demanda computacional.
 - Fortalecer los procesos de gestión tecnológica que se tienen implementados en la Gerencia de Tecnología para optimizar la prestación de los servicios de tecnología ofrecidos a la entidad y su entorno.
- **Componentes del proyecto:** El proyecto de inversión se desarrollará a través de cuatro (4) componentes que se describen a continuación:
 - **Fortalecimiento de Procesos Misionales:** Actividades para incorporar la tecnología a los procesos catastrales con el propósito de tener control, gobernabilidad, innovación y efectividad en los mismos, mediante la implementación de los módulos para el soporte del Censo Inmobiliario de Bogotá, especialmente aquellos que administran la información alfanumérica.
 - **Interoperabilidad:** Dentro del cual se realizan actividades tendientes a generar mecanismos de intercambio de información alfanumérica con entidades del distrito, que provean información que ayude a mantener actualizada y centralizada la información de la base de datos catastral y a desarrollar los mecanismos necesarios para cumplir con la Fase 5 de Gobierno en Línea.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- Seguridad e Integración de la Información: Componente dentro del cual se consolidará el Modelo de Seguridad de la Información y se implementará el Modelo de Gestión de Contenido en los aplicativos que soportan los procesos de la Entidad
- Fortalecimiento de la Arquitectura Tecnológica: Componente dentro del cual se realizan todas las acciones para consolidar la infraestructura con el objetivo de tener una arquitectura tecnológica con altos niveles de disponibilidad, desempeño y seguridad que soporten los sistemas y servicios de información de la Unidad.
- Meta Plan de Desarrollo a la que contribuye: Implementar en el 100% de las entidades del distrito el Sistema Integrado de Gestión.
- Metas de proyecto:
 - Implementar en 4 fases un sistema de información que soporte la ejecución de las actividades del proceso de custodia de información.
 - Implementar en 4 fases el modelo de interoperabilidad que facilite el intercambio de información entre las entidades del distrito.
 - Subsancar 20 brechas existentes en la alineación del modelo de seguridad de la información a los requisitos de la norma ISO 27000
 - Implementar en 3 fases el modelo de gestión del contenido en los procesos de la cadena de valor.
 - Fortalecer el 100% de la arquitectura tecnológica de la entidad en coherencia con los nuevos retos planteados para el periodo 2012-2016

2.5. Confianza ciudadana - Fortalecimiento de la experiencia de la comunidad con Catastro

Este proyecto está orientado a construir un ejercicio activo entre la UAECD y el ciudadano, en donde la fuente de seguimiento y control permita cambiar la percepción de servicio que hasta el momento ha experimentado, y convertirnos en una entidad que garantice los principios de Calidad, Calidez, Oportunidad y Coherencia.

Esta premisa se considera de vital importancia en el marco de los principios de funcionamiento del servicio de atención al ciudadano constituyéndose en uno de los ejes neurálgicos de interacción de éste con la entidad. De acuerdo a lo anterior, el proyecto plantea la renovación de su propuesta de valor de forma tal que represente un claro mensaje de acercamiento a los ciudadanos el cual supera el límite transaccional respecto a la resolución de sus demandas a cambio del aprovechamiento de su presencia o su contacto para prestarle todas las atenciones posibles y anticiparse a sus necesidades.

El proyecto generará grandes ventajas tanto para la propia entidad como para los ciudadanos destacándose entre otras:

Ventajas para los ciudadanos

- Favorecimiento del trato personal e individualizado con el público.
- Obtención de respuestas con mayor rapidez y agilidad en los atributos de calidad esperados.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- Aseguramiento de múltiples canales de acceso a la información
- Generación de respuestas bajo un discurso coherente y homogéneo independientemente del punto desde el que se preste.

Ventajas para Catastro Bogotá

- Racionalización de recursos humanos y materiales destinados a la atención gracias al establecimiento de una estructura y una organización horizontal y transversal en todos los puntos y canales de servicio.
 - Consolidación de una estructura de servicio que aproveche el potencial de la voz del ciudadano para la mejora permanente de la entidad en esta materia.
 - Consolidación de un esquema operativo de acercamiento directo y responsable con el ciudadano bajo un concepto de servicio público
- **Objetivo General:** Mejorar la experiencia del ciudadano en tu interacción con Catastro Bogotá a través de la puesta en funcionamiento de una solución integral de participación que asegure su vinculación directa con el servicio y le genere el nivel de confianza suficiente para obtener mayor valor agregado de los productos y servicios derivados de la gestión de la entidad.
 - **Objetivos específicos:**
 - Desarrollar espacios y canales que garanticen la incorporación de la voz del ciudadano en el servicio permanente de la UAECD, mejore la propuesta de valor de servicio institucional, reduzca el índice de reclamos y desarrolle óptimos escenarios de credibilidad frente a la gestión que desarrolla la entidad.
 - Diseñar un mecanismo de seguimiento y evaluación que genere información sistemática de las experiencias exitosas con el ciudadano en materia de gestión participativa y control, integrando la valoración que de ella hacen los propios ciudadanos en términos de sus expectativas, intereses y necesidades.
 - Adaptar los servicios a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, impulsando proyectos de mejora desde la perspectiva del usuario.
 - **Componentes del proyecto:**
 - Fortalecimiento del servicio para el ciudadano: Orientado al fortalecimiento de las técnicas de servicio que ofrezcan credibilidad ante el modo de operar de la UAECD. Incluye entre otros entregables: Diseño del plan de acompañamiento en técnicas de servicio, dirigido a todos los funcionarios públicos que tengan contacto directo con la ciudadanía, elaboración del esquema de trabajo para mejorar las técnicas de comunicación en servicio de cara al ciudadano, y la ejecución de las actividades de incorporación de los valores básicos del servicio al ciudadano a través de todos los canales de contacto
 - Fortalecimiento de la voz del ciudadano: El cual da cuenta de la implantación de un mecanismo que garantice la incorporación de la voz del ciudadano en el servicio permanente de la UAECD. Para tal fin prevé entre otras actividades la identificación de los momentos de verdad del servicio a través de una medición cualitativa en donde se invite a los grupos de ciudadanos a tener ejercicios participativos al interior de la entidad, así como el diseño de reuniones focales con grupos de usuarios que evidencien la voz del ciudadano al interior de Catastro.



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
Sector Hacienda

- Observatorio de gestión y control de la voz del ciudadano: Orientado al diseño de un esquema de observancia, seguimiento y evaluación de la gestión sobre la voz ciudadana bajo las premisas de control social que le son aplicables. Incluye este componente entre sus actividades de gestión la definición del alcance del esquema que permita aumentar el control ciudadano como la adaptación del modelo de medición mensual que aumente la participación en el control ciudadano.
- Construcción de espacios de participación ciudadana: Orientado a la adaptación de los servicios a las necesidades y expectativas de los ciudadanos, impulsando proyectos de mejora desde la perspectiva del usuario. Incluye este componente la definición de lineamientos para la construcción de planes de mejora en servicio, el diseño de la herramienta de seguimiento de estos planes y la realización de encuestas ciudadana.
- Meta Plan de Desarrollo a la que contribuye: Implementar en 86 entidades siete herramientas de transparencia, probidad y cultura ciudadana y de la legalidad en el marco de una política distrital de transparencia y lucha contra la corrupción y en concordancia con el estatuto anticorrupción.
- Metas de proyecto:
 - Reducir en un 10 % el índice de reclamos por cada 1000 solicitudes que se gestionen en la entidad.
 - Generar 3 espacios de voz ciudadana a través de grupos focales.
 - Implementar al 100 % el observatorio de gestión y control de la voz del ciudadano.
 - Ejecutar 1 plan de mejora del servicio alineado de forma integral con las necesidades y expectativas del ciudadano



3. RESULTADOS EN LA TRANSFORMACIÓN DE LOS PROBLEMAS

A continuación los resultados y logros, efectivos en la transformación de los problemas identificados. Para continuar la estructura de la metodología establecida por la Contraloría de Bogotá (CBN 1103):

- a. Se refiere por instrumento operativo de solución el nivel de cumplimiento.
- b. Se describe el cumplimiento de las metas e indicadores planteados.

3.1. Censo Inmobiliario de Bogotá

La actualización catastral permanente tiene como objetivo fundamental mantener al día la información predial del Distrito Capital, esta actualización comprende los cambios en los atributos físicos, jurídicos y económicos producto de la dinámica Urbana, todo esto con el fin de brindar a los ciudadanos información oportuna veraz y confiable.

En el año 2012, el proyecto de actualización “Censo Inmobiliario de Bogotá CIB”, se desarrolló mediante un proceso que contó con equipos de soporte especializado, entre estos un equipo humano seleccionado mediante la aplicación de pruebas de conocimiento, elementos de tecnología avanzada y dotación apropiada para el desarrollo de cada una de las tareas a desarrollar tanto en campo como en oficina.

En desarrollo de esta labor fueron vinculados al proceso 110 reconocedores, los cuales de manera previa a la visita a terreno participaron en actividades de nivelación de conocimientos; la logística se llevó a cabo mediante 4 equipos de trabajo los cuales fueron acompañados de manera permanente por el equipo conformado para el Control de Calidad del proceso, esto con el ánimo de garantizar la calidad de la información, producto del CIB. La actividad de actualización comprendió la totalidad de localidades del Distrito Capital excepto la localidad de Sumapáz.

La actividad de pre-reconocimiento tiende a comparar la información que reposa en las bases de datos (gráfica y alfanumérica) de la UAECD, con la realidad física observada mediante visitas a terreno, esto con el ánimo de generar marcas, las cuales surgen cuando se encuentran cambios entre lo observado en campo y la información registrada en las bases de datos de la UAECD, lo cual se constituye en elemento de partida para realizar el reconocimiento predial.

Mediante las visitas de reconocimiento a cada predio, se capturan los cambios de los inmuebles, como son:

- Variación áreas de terreno (englobes y desenglobes)
- Cambios de áreas de construcción
- Cambios de usos de construcción
- Cambios en la destinación económica de los inmuebles
- Mejoras locativas en los inmuebles
- Apertura o cierre de actividades residenciales, comerciales, industriales o dotacionales
- Cambios en la nomenclatura domiciliaria
- Verificación de las edades de las construcciones, entre otros.

En el ámbito tecnológico, la información producto de las labores del reconocimiento, son incorporadas o reportadas en el aplicativo SIIC, mediante la utilización de dispositivos móviles de captura de



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

información (Tablet), donde se incorpora la cartografía, con el fin de afinar y facilitar el proceso de digitalización elevando así el nivel de precisión en la labor, buscando la optimización de los procesos internos y contribuyendo de forma eficiente y efectiva en los procesos de gestión de información para la ciudad.

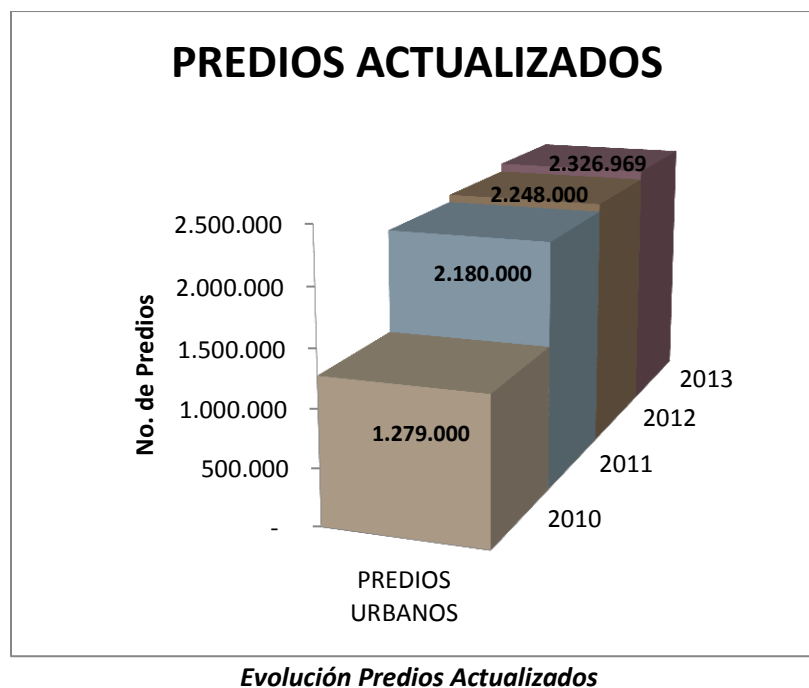
Con fundamento en el proceso desarrollado y la meta alcanzada, continua el proceso de consolidación del Censo inmobiliario de Bogotá, como una iniciativa permanente y con un mejoramiento continuo de sus procesos.

Es importante destacar que Catastro Bogotá en relación con los lineamientos del orden nacional se ha anticipado mejorando las prácticas de gestión catastral, tales como: implementación de la actualización permanente en el espacio urbano, revisión y modificación de las metodologías de avalúos masivos, conforme a las dinámicas inmobiliarias con el propósito de acercar gradualmente los valores catastrales a los comerciales; implementación de las políticas de Infraestructura Colombiana de Datos Espaciales y la Interrelación de Catastro y la Superintendencia de Notariado y Registro.

Con esta labor la UAECD, ofrece con su información una herramienta holística de planificación del territorio muy útil al abordar temas tan relevantes como: el desarrollo sostenible, la expansión urbana, la erradicación de la pobreza y políticas de uso de suelo entre otros.

Resultados proceso de actualización

Específicamente en lo pertinente al proyecto Censo Inmobiliario Bogotá - CIB, el proceso masivo finalizó con la validación e incorporación de la información nueva en las bases de datos gráfica y alfanumérica de la Unidad. El Censo Inmobiliario de Bogotá vigencia 2013, tuvo como resultado la actualización de 2.326.969 predios urbanos.



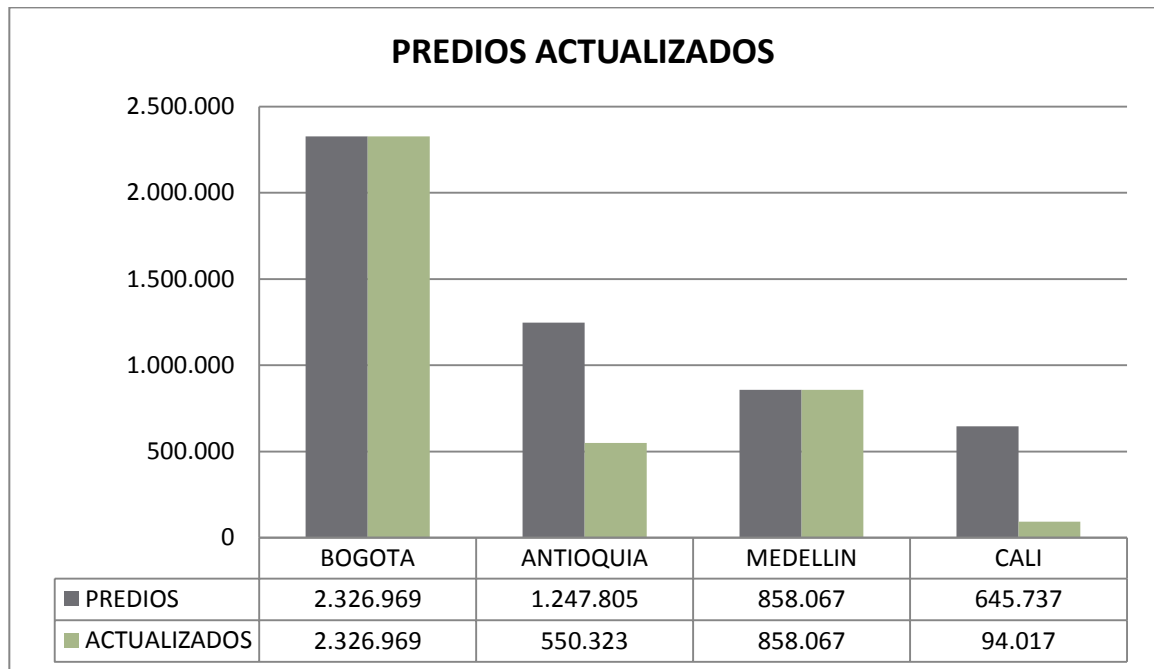


**Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
Sector Hacienda**

Durante el desarrollo del proyecto Censo Inmobiliario Bogotá - CIB se identificaron los siguientes cambios en los predios de la ciudad:

- 67.350 predios modificaron su área construida
- 6.194 predios disminuyeron su área construida. Dicho decremento representa que 518.804 m2 de construcción fueron demolidos.
- 61.156 predios aumentaron su área construida. Dicho incremento representa que 4.990.046 m2 fueron construidos.
- 11.523 predios cambiaron de destino económico.

A continuación se presenta un gráfico comparativo de los predios actualizados frente al total de predios de Bogotá, Medellín, Cali y el Departamento de Antioquia⁵.



En el gráfico se evidencia que solo las ciudades de Bogotá y Medellín cuentan con el 100% de los predios actualizados, aclarando que Bogotá tiene casi tres veces más predios que Medellín. Esto se ha logrado gracias a que durante tres vigencias consecutivas la UAECD ha realizado el proceso de actualización anual, a todos los predios urbanos de la ciudad, consolidando la dinámica urbana.

Como parte del proceso de actualización, y en cumplimiento de las normas vigentes para este tipo de procesos, en lo relacionado con el componente económico, la UAECD ha venido implementando el cálculo de los avalúos a partir de la estimación del valor del terreno y del valor de la construcción.

⁵ Documento CONPES 3738 de 2012 y datos CIB 2013.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

Mientras que el valor del terreno es obtenido mediante la definición de las Zonas Homogéneas Físicas (ZHF) y las Zonas Geoeconómicas (ZHG), el valor de la construcción es estimado a partir de la elaboración de modelos econométricos.

Los modelos econométricos se construyen a partir de la información obtenida de los avalúos comerciales realizados a los puntos muestra, los cuales se seleccionan a través de procesos estadísticos donde se contemplan variables como la ZHF, el uso y el estrato socioeconómico.

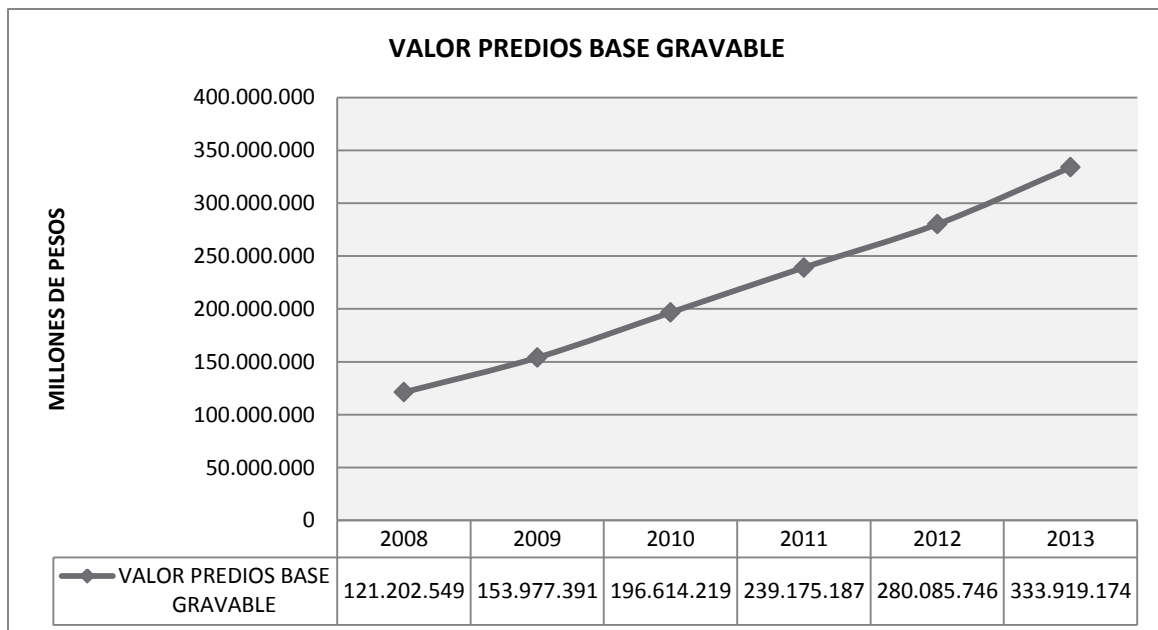
Durante la actualización CIB para la vigencia 2013, se desarrollaron tablas de valores para predios con usos específicos, ligadas a predios poco representativos dentro de la población o por características especiales de mercado inmobiliario, así como 12 modelos econométricos que en coherencia con la normatividad vigente y en términos de equidad, generan el valor catastral de las construcciones de los bienes inmuebles.

Los esfuerzos de la Unidad por asegurar la calidad en la información predial y geográfica de la ciudad y realizar su actualización permanente de acuerdo a la dinámica inmobiliaria ha incrementado progresivamente el valor catastral de la ciudad pasando de un valor cercano a los \$121 billones de pesos en 2008 a un valor aproximado de \$334 billones de pesos para el 2013.

Solo en el último año 2012 se incorporaron a la base catastral cerca de 78.000 predios nuevos, la mayoría en propiedad horizontal, que representaron un crecimiento de aproximadamente de 8.5 millones de metros cuadrados de área construida incrementando el área edificada que hoy tiene Bogotá de cerca de 255 millones de metros cuadrados.

Esta evolución se presenta en el siguiente gráfico:

Crecimiento de la base catastral de la ciudad entre los años 2008 y 2013





Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

Desde el punto de vista de la información jurídica de los predios en desarrollo del proyecto CIB se logró interrelacionar la información de la que dispone la UAECD con la de la Superintendencia de Notariado y Registro para 2.194.069 predios.

Resultados proceso de conservación

Complementario al proceso de actualización masiva durante todo el año 2012 se realizó el proceso de conservación el cual permite registrar de manera puntual la dinámica y cambios de los predios de la ciudad. Como resultado de este proceso de conservación durante el año 2012 se recibieron 18.196 trámites no inmediatos de información física y jurídica de los cuales se atendieron 14.609.

Para el subproceso de actualización y producción de la Información valuatoria incluido dentro del Proceso de Custodio de la Información Catastral, se recibieron 6.929 trámites de revisión de avalúo, autoavalúo y reposiciones de los cuales se atendieron 5.169.

Con el fin de agilizar el proceso de respuesta de estas radicaciones a finales del mes de septiembre de 2012, se diseñó un plan de descongestión programado para ser desarrollado en cinco (5) meses, con el propósito de dar respuesta a 4.565 trámites no inmediatos de información física y jurídica, que se encontraban sin atender, más lo que ingresaba a partir de esa fecha. Para cumplir con el plan se contrataron 15 profesionales y 4 técnicos adicionales al equipo de trabajo de la Subgerencia de Información Física y Jurídica.

Con esta estrategia se ha logrado responder cerca el 60% de las radicaciones pendientes y de acuerdo con la programación se espera que a finales del mes de febrero de 2013 se hayan resuelto la totalidad de requerimiento de comunidad.

Proceso de unificación y materialización de la nomenclatura 2012

La UAECD realiza el proceso de unificación y materialización de la nomenclatura, basado en el modelo de ejes estructurantes, siendo este la directriz para la asignación de la nomenclatura en la ciudad, ya que está fundamentado en el crecimiento lógico alfanumérico de la malla vial de Bogotá, a partir del tramado de vías principales reconocidas.

Durante el año 2012 se adelantó el proceso de materialización de las localidades de San Cristóbal y Tunjuelito, para lo cual se fabricaron y materializaron 70 barrios y 6 barrios respectivamente. A 30 de septiembre de 2012 se materializan en total 10.011 placas viales, así mismo se materializaron 48.883 placas domiciliarias de las 41.100 proyectadas en el periodo evaluado. Es necesario aclarar que se supera la cantidad de placas fabricadas y materializadas respecto a lo programado, pero de la localidad de San Cristóbal queda pendiente la fabricación y materialización de un barrio (Juan rey) y de la localidad de Tunjuelito quedan pendientes 12 barrios.

A Diciembre 31 de 2012 se realizó el proceso de unificación de 129 sectores catastrales, correspondientes a 37 sectores de Rafael Uribe, así mismo se aprobaron 88 sectores de la localidad de Usme y 4 sectores de los cascos urbanos de Sumapáz. Durante el 2013 se realizará la materialización de estas localidades.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

Resultados indicadores del proyecto

- En relación a las actividades adelantadas del Censo inmobiliario 2013, se resalta la realización de varias convocatorias para la contratación del recurso humano. En el mes de junio se inicia el trabajo de campo, obteniendo como resultado a 31 de Diciembre 797515 unidades pre-reconocidas siendo este el total de unidades programadas durante el año, consiguiendo la meta del 100%, en relación con lo programado para este periodo.
- Para el Censo vigencia 2013 se proyecta el reconocimiento de aproximadamente del 10 % de los predios pre-reconocidos, cifra que se replanteo dando el 7% de los predios pre-reconocidos, las cuales se completó con el total de los predios reconocidos.
- Se realizó el proceso de contratación para la materialización de las tres localidades, se culminó la unificación. A 31 de diciembre se han fabricado 5174 placas.

3.2. Consolidación y Fortalecimiento de la IDECA

En función de la importancia que IDECA representa en materia de gestión de información geográfica para la Ciudad y del respaldo que la UAEDC en su rol de coordinador ha dado a esta proyecto, desde el pasado 15 de julio de 2012 y en marco del proceso de rediseño Institucional, IDECA pasó de ser un proyecto adscrito a la Subdirección de Informática a ser una Gerencia.

Teniendo como referencia la nueva estructura organizacional de la Unidad, y las observaciones identificadas en auditorías tanto internas como externas, fue necesario armonizar la Gerencia IDECA como nueva área de Catastro con el Sistema de Gestión Integral, destacando los siguientes resultados:

- Modelo de Gestión de Información Geográfica de IDECA.
- Esquema de Interacción de los Subprocesos de IDECA.
- Documentación definida en el SGI para los subprocesos de IDECA

Gestión normativa de IDECA

Dando continuidad a los resultados obtenidos en el año 2011 en el marco normativo de IDECA, durante la vigencia 2012, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Políticas de Información Geográfica: Se realizó la revisión y ajuste de las políticas de Custodia, Privacidad y Seguridad con sus respectivos instrumentos.
 - Definición del Alcance de la Política de Precio: la información geográfica constituye hoy uno de los activos más importantes en las entidades, por lo cual se realizaron los primeros estudios y análisis que conllevaron a determinar el alcance de la política de precio a ser formulada en el marco de IDECA.
 - Proyecto de modificación del Decreto 203 del 2011, por medio del cual se adoptó el Mapa de Referencia para Bogotá. Esto sustentado en que el número de objetos componentes ha crecido de acuerdo a la necesidad y dinámica urbana de Bogotá.
 - Avances en la gestión para la suscripción del convenio cooperación con CAMACOL, en donde se logró concertar los aspectos técnicos y jurídicos asociados al mismo, a partir del desarrollo de diferentes mesas de trabajo conjuntas, con fundamento en la



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

normatividad IDECA, dando alcance a las disposiciones establecidos por el Acuerdo 130 de 2004 (acceso a los particulares) y la Resolución 653 de 2011 (Miembros asociados).

Componente Tecnológico

- Portal Web de IDECA: El Portal Web de IDECA www.ideca.gov.co es uno de los canales institucionales más importantes, que permite un acercamiento inmediato con la Comunidad Distrital y que a lo largo del 2012 se continuó fortaleciendo en:
 - Actualización de las noticias más relevantes de la comunidad Distrital a través de los boletines mensuales Noti-IDECA
 - Finalización y puesta en producción de las aplicaciones informáticas Sistema de Registro de ítems Geográficos y Sistema de Gestión de Metadatos
 - Publicación de la iniciativa Mapa del Mes en donde se logró la publicación del Recaudo del Impuesto Predial y Ruta de la Navidad.
 - Construcción de una aplicación, disponible para operación tanto en PC como Mobile, cuya finalidad es proporcionar a la Administración Distrital de una herramienta que permita ver la disponibilidad de suelo para la generación de oferta social.
- Portal Mapas de Bogotá : El Portal de Mapas de Bogotá es la puerta de acceso a la información geográfica oficial de la Ciudad, requerida para la planeación del desarrollo del Distrito y la Región; durante el 2012 se obtuvieron los siguientes resultados
 - Incorporación de los Datos Temáticos de Salud, Educación, Turismo los cuales incluyen más 20.000 registros, información que se dispone a toda la comunidad Distrital.
 - Mantenimiento del Portal de Mapas de Bogotá en su versión 2.0

Implementación de Políticas de Información Geográfica

- Adopción de la Políticas de Información Geográfica : La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, en su rol de coordinador de IDECA, tiene como compromiso institucional el acompañamiento a las entidades distritales para la adopción de las políticas y estándares formulados en el marco de IDECA, en este contexto se implementó la estrategia de acompañamiento para catorce (14) entidades SDP, SDM, IDT, SDIS, SDA, JBB, DADEP, IDRD, UAECOB, IPES, SCRDR, FOPAE, IDPAC y 472; con las cuales se logró la estandarización de 30 objetos geográficos garantizando la transferencia y uso de la información geográfica de forma optimizada.
- Mapa de Referencia para Bogotá: El Mapa de Referencia, adoptado mediante el Decreto 203 del 17 de mayo de 2011, representa los elementos básicos del territorio Distrital, en su área urbana y rural, tales como hidrografía, catastro, unidades administrativas, elevación, transporte, control terrestre, relieve y nombres geográficos.
 - Actualización y disposición de las 4 versiones del Mapa (marzo, junio, septiembre y diciembre). Se destaca que en la última versión del Mapa de Referencia (enero de 2013) se incorporó nueva información geográfica de Zonas Postales del Servicio Postal Nacional S.A e información de Puntos de Fotocontrol y Usos de las construcciones de custodia de la UAECD.
 - Actualización de los estándares tecnológicos y de dato, en el Portal Web de IDECA www.ideca.gov.co, asociados al Mapa de Referencia.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- Acompañamiento a las entidades Distritales en la migración de la información geográfica al Sistema de Referencia MAGNA SIRGAS
- Datos Temáticos del Mapa de Referencia: Mediante la identificación de información temática de interés general que permitan complementar la información del Mapa de Referencia, se busca la incorporación de diversos niveles de información bajo determinadas condiciones de homogeneidad, coherencia y calidad para su respectiva visualización, consulta y análisis a través de los mecanismos dispuestos por IDECA se han obtenido logros importantes para la Comunidad Distrital.
 - Dato Temático de Educación: Incluye la información de bibliotecas, direcciones locales de educación y colegios
 - Dato Temático de Salud: Incluye la información de droguerías, EPS, consultorios y red adscrita de salud
 - Dato Temático de Turismo: Incluye la información de hoteles atractivos turísticos, zonas de interés turístico
 - Dato Temático Social: en construcción e incluirá la información de oferta de servicios sociales
 - Dato Temático de Espacio Público: en construcción e incluirá la información de módulos de venta y paraderos.
 - Dato Temático Zonas Postales: en construcción e incluirá la información de polígonos de identificación de zonas postales de Bogotá
- Malla Vial Integral: Surge ante la necesidad de estructurar un único objeto geográfico para la ciudad, denominado Malla Vial Integral para el Distrito Capital y que responda a las necesidades de todas las entidades productoras y usuarias de información de la Administración Distrital.
 - Elaboración y aprobación de la propuesta técnica de estructuración de la Malla Vial Integral.
 - Edición, unificación y estructuración de la primera versión de Malla Vial Integral Urbana para 9 localidades Usaquén, Chapinero, Barrios Unidos Teusaquillo, Mártires, Santa Fe, Candelaria, Antonio Nariño y San Cristóbal.
- Infraestructura de Redes Servicios Públicos para Bogotá – IRSP: El objetivo de este proyecto es consolidar un inventario georreferenciado actualizado y permanente de todas las redes y elementos complementarios que constituyen el sistema de suministro de servicios públicos del Distrito Capital, para apoyar la planeación territorial, construcción de obras, prevención y atención de emergencias y desastres. Logros obtenidos durante el 2012.
 - Base de datos geográfica del proyecto con la información espacial disponible en materia de Servicios Públicos la cual contiene la información de CODENSA, EAAB y Gas Natural
 - Actualización de los estándares de información geográfica implementados en el proyecto.
 - Avance en cuanto a la naturaleza jurídica de los documentos que permitirán oficializar la disposición de información geográfica del proyecto, tales como el modelo de licencia de uso y disposición de información geográfica.
 - Preparación de modelo de convenio marco a suscribir con las empresas de servicios públicos.



Socialización y posicionamiento de IDECA

- Fortalecimiento Institucional: Buscando fortalecer las habilidades y competencias de entidades distritales a través de la transferencia de conocimiento en aspectos relacionados con infraestructura de datos espaciales, se desarrollaron las siguientes capacitaciones:

Número Capacitaciones	Temáticas	Entidades Participantes
2	Servicios Web Geográficos	17
3	Registro de Ítems Geográficos	26
1	Metadatos	20
2	Migración a MAGNA – SIRGAS	11
1	Especificaciones Técnicas	9
1	Módulo Virtual Explorando IDECA	1
Total Capacitaciones 10		

- Gestión de Alianzas Institucionales: IDECA, bajo la coordinación de la UAECDD, fijó como objetivo estratégico de este periodo promover alianzas institucionales con entidades del orden nacional e internacional, para generar sinergias que permitan avances significativos en materia de información geográfica. Durante el periodo 2012 en esta línea de trabajo se lograron los siguientes resultados.
 - Se concretó la alianza con GeoSUR con lo cual Bogotá podrá ser más visible en términos de información geográfica en toda América Latina y el Caribe.
 - Socialización del proyecto de Malla Vial integral a la coordinación del Observatorio de Movilidad Urbano que coordina la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina), concluyendo que el caso Bogotá sería una prueba piloto para este observatorio de alcance latinoamericano.
 - Adelanto de conversaciones con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para eventual participación en el Portal del Estado Colombiano – PEC.
 - Se articularon los portales de IGA – ICDE e IDECA en cuanto a la disposición y consumo de servicios web geográficos.

Administración y disposición de Información Geográfica

- Disposición de Información en la Nube: En el marco del fortalecimiento institucional y operativo IDECA y en la búsqueda de mayor interoperabilidad de datos entre los diferentes usuarios, se consideró incorporar la nueva tecnología Cloud Computing (computación en la nube), concepto que incorpora el software como servicio y permite a los usuarios acceder en forma rápida y eficiente a un mayor número de servicios con transparencia e inmediatez del sistema y para lo cual se logró:
 - El diagnóstico sobre la disponibilidad de recursos informáticos para la gestión de información geográfica en el Distrito.
 - El documento de análisis de requerimientos y necesidades de la administración Distrital para disposición de la información en la nube.
 - Modelo preliminar de operación y propuesta de diseño Cloud Computing.
 - Desarrollo de dos pruebas de concepto con Google y Esri.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- Ortofotomosaico para el Distrito Capital: La obtención de información geográfica actualizada y oportuna es insumo fundamental para la planeación del desarrollo por la Administración Distrital, en este contexto IDECA bajo la coordinación de la UAECD formuló el proyecto para obtención disposición de información mediante la adquisición de un ortofoto-mosaico de cubrimiento Distrital, resultado de esto se tiene:
 - Publicación de los pliegos de condiciones para la Licitación Pública Internacional cuyo objeto es el suministro del mencionado producto.

Otros Logros Estratégicos

- Infraestructura de Datos Espaciales de la Región: Este componente del plan de desarrollo 2012-2016 fue concebido con el propósito de Integrar la Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital - IDECA con la región, durante el periodo 2012 se alcanzaron los siguientes logros:
 - Se realizó una primera fase de diagnóstico con los municipios más cercanos Calera, Soacha, Chía, Mosquera y Cota, con el fin de explorar elementos característicos de una infraestructura y concretar un panorama real que permita la futura implementación de una Infraestructura de Datos Espaciales de la Bogotá – Región. Así mismo, se ejecutó una segunda fase de diagnóstico de los componentes de la IDE regional, la cual incluyó los 116 municipios de Cundinamarca.
 - Se concretó alianza de cooperación tanto técnica como presupuestal, entre con la Gobernación de Cundinamarca, la Secretaria Distrital de Planeación a través de la Dirección Integración Regional Nacional e Internacional – DIRNI y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, logrando la aprobación del proyecto cuyo objetivo es construir el “Sistema de análisis y administración de información socioeconómica y espacial de Bogotá y la región”.
 - Adicionalmente, la UAECD y SDP continúan en el proceso de concretar nuevas alianzas con la Gobernación del Meta y Boyacá, que buscan replicar el sistema antes mencionado en estos departamentos.
- Mesa de predios: En atención a la circular 004 y 006 de la Alcaldía Mayor de Bogotá se inició la conformación una base de datos de los predios propiedad del Distrito con el fin de que soporte y apoye la toma de decisiones, respecto a la ubicación de los proyectos a cargo de la Administración Distrital. Durante el 2012 se alcanzaron los siguientes logros:
 - Se estructuró una capa de información con 6.553 predios.
 - Se desarrolló un servicio Web para el uso de los directivos que hacen parte de la mesa de predios, como apoyo a la toma de decisiones.
- Densificación de la Red Geodésica para la ciudad de Bogotá: En el contexto del convenio Marco Interadministrativo de Cooperación No. 11 de 2011, suscrito entre el Servicio Geológico Colombiano (SGC) y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD), se elaboró el acuerdo técnico para densificar la red geodésica para la ciudad de Bogotá que cumpla con los requisitos técnicos para un uso multipropósito. Logros obtenidos 2012:
 - Definición de 10 puntos para la densificación de la red geodésica.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- Ocupación (medición de la exactitud de posición) de 20 puntos construidos en el año anterior con estaciones GPS de doble precisión, con el acompañamiento y asesoría del Servicio Geológico Colombiano.
- Estructuración del objeto punto geodésico dentro del Mapa de Referencia.
- Participación en el taller de Aplicaciones en GNNS, realizado en la Universidad EAFIT de Medellín los días 26, 27 y 28 de noviembre, tecnología empleada para la determinación de la red geodésica del Distrito Capital.
- Proyecto actualización de la base de datos geográfica corporativa de la Secretaría Distrital de Planeación:
 - La Infraestructura de Datos Espaciales para el Distrito Capital – IDECA, en el marco del proceso de cooperación y articulación generado en torno al uso eficiente de la información geográfica de la Ciudad, aunó esfuerzos con la Secretaría Distrital de Planeación para realizar la recopilación de la información geográfica necesaria para actualizar la Base de Datos Geográfica Corporativa administrada por la Secretaría Distrital de Planeación y reglamentada en el Decreto 544 del 2007.
 - En el proceso de actualización de la Base de Datos, se realizó la visita a más de 20 entidades productoras de información geográfica dentro de las cuales se tienen 13 distritales, 3 regionales y 8 nacionales. Como logro obtenido en el año 2012 se tiene la incorporación a la Base de Datos 50 capas de información actualizada y bajo el carácter de oficiales.

Resultados indicadores del proyecto

- Diagnóstico sobre la disponibilidad de recursos informáticos para la gestión de información geográfica en el Distrito.
- Documento de análisis de requerimientos y necesidades de la administración Distrital para disposición de la información en la nube.
- Modelo preliminar de operación y propuesta de diseño Cloud Computing.
- Desarrollo de dos pruebas de concepto con Google y Esri.
- Se realizó una primera fase de diagnóstico con los municipios más cercanos Calera, Soacha, Chía, Mosquera y Cota, con el fin de explorar elementos característicos de una infraestructura y concretar un panorama real que permita la futura implementación de una Infraestructura de Datos Espaciales de la Bogotá – Región. Así mismo, se ejecutó una segunda fase de diagnóstico de los componentes de la IDE regional, la cual incluyó los 116 municipios de Cundinamarca.

3.3. Sostenibilidad, Consolidación y Gobernabilidad Institucional

El avance en el proceso de transformación institucional le ha permitido a la Entidad optimizar las condiciones funcionales y operativas de todos los procesos, a la vez que se logra una mejor comprensión y aprovechamiento del potencial humano en relación con la información geográfica para contribuir al desarrollo de la ciudad.

Modelos de gestión integral del recurso humano



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
Sector Hacienda

El valor diferencial del Catastro de hoy es el reflejo del valor dado a la singularidad y el talento de sus colaboradores. A lo largo del proceso de transformación de los últimos años el equipo directivo de la entidad ha concentrado sus esfuerzos en el diseño e implementación de un modelo de desarrollo integral del recurso humano desde el cual se asocian los intereses de las personas con las necesidades de la organización para posicionar a Catastro como un excelente lugar para trabajar.

Durante el año 2012, el principal reto del proceso de Gestión del Talento Humano estuvo en la implementación del Rediseño Institucional, el cual entró en vigencia a partir del 16 de julio de 2012, luego de haber obtenido en el primer semestre la ratificación del Departamento Administrativo del Servicio Civil, y aprobación de la Secretaría Distrital de Hacienda y el Consejo Directivo de la Unidad.

El Rediseño Institucional, permitió contar con la creación de 206 empleos, para un total de 438 cargos en toda la planta de personal, así:

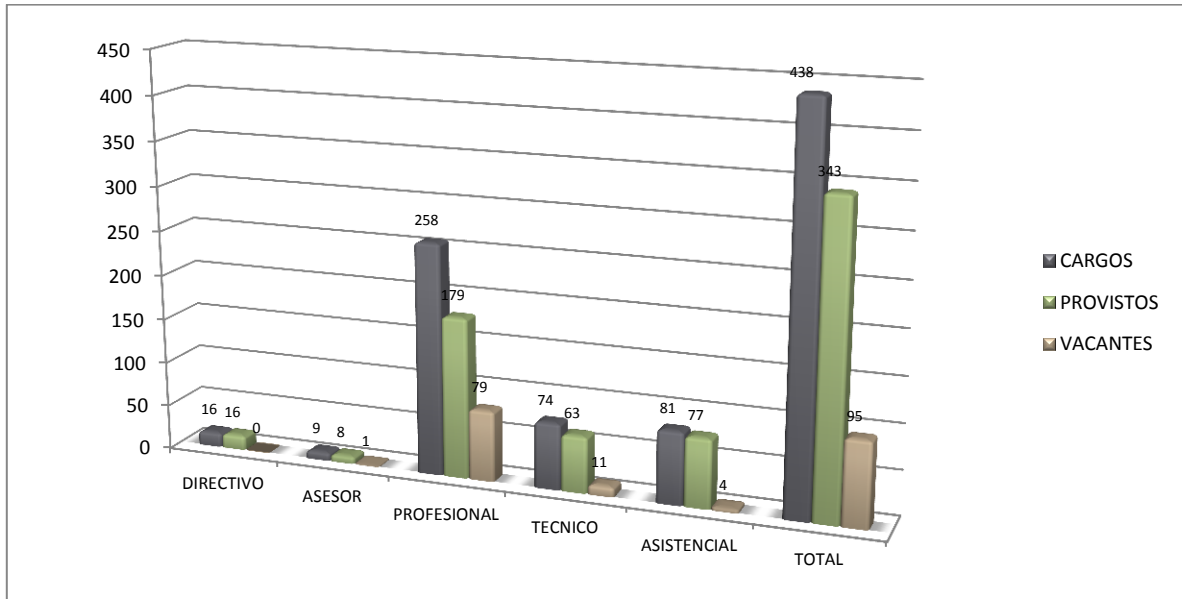
NIVEL	PLANTA			
	CANTIDAD	SUPRESIÓN	NUEVOS	NUEVA
DIRECTIVO	6	5	15	16
ASESOR	8	2	3	9
PROFESIONAL ESPECIALIZADO	35	0	90	125
PROFESIONAL UNIVERSITARIO	58	0	75	133
TÉCNICO	50	0	24	74
ASISTENCIAL	81	0	0	81
TOTALES	238	7	207	438

Una vez entrada en vigencia el rediseño institucional, la Subgerencia de Recursos Humanos posterior a los Estudios de Verificación de Requisitos para el otorgamiento de Encargos, de acuerdo a las disposiciones normativas y en especial las dispuestas en las Circulares No. 009 del 2011 y 005 de 2012 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, procedió a adelantar las gestiones administrativas para el poblamiento de la planta de personal a través de los nombramientos en encargo y provisionalidad.

Al 31 de diciembre de 2012, la planta de personal fue poblada en un 79%, así:



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda



Por otra parte, en el mes de julio se notificaron a la CNSC las vacantes creadas en el marco del rediseño y en los meses de octubre y diciembre, se solicitó la provisión de las mismas a partir de los respectivos concursos de méritos.

Otros logros alcanzados durante la vigencia, están relacionados con el desarrollo integral del talento humano, en los temas relacionados con la política de talento humano, gestión del conocimiento y gestión del cambio, así:

- Se cuenta con una propuesta de política de talento humano que define lineamientos de la Unidad para la gestión de su capital más importante, que es el grupo de personas con las que cuenta.
- En gestión del conocimiento, se avanzó en la propuesta de una política que determine las líneas de acción de todos los elementos que la componen como son: Plan Institucional de Capacitación (PIC), Proyectos de Aprendizaje en Equipos (PAE), Formación, Inducción-Reinducción, Entrenamiento en Puesto de Trabajo, entre otros.
- Se cuenta con seis (6) módulos virtuales que hacen parte de la Cátedra Catastral, a saber: Inducción – Reinducción, Ideca, Censo Inmobiliario, Avalúos, Cartografía y Contratación Estatal. Los dos primeros fueron puestos en funcionamiento en la vigencia y los demás serán implementados en el año 2013.
- Se desarrollaron 31 capacitaciones de acuerdo a las necesidades de los funcionarios, las dependencias y la entidad, que se pueden observar en el cuadro siguiente:

CAPACITACIÓN	NUMERO DE ASISTENTES
APLICATIVO PLAN DE CONSUMO	3
ARCGIS - NOCIONES BÁSICAS	12
AUTOCAD	18
CONVERSATORIO SOBRE "EXPERIENCIAS INTERNACIONALES EN LA GESTIÓN DEL TALENTO"	2



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

<i>CAPACITACIÓN</i>	<i>NUMERO DE ASISTENTES</i>
CICLO DE CONFERENCIAS DE BUENAS PRACTICAS	2
CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	21
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL II	59
CONGRESO "THE ANNUAL HR CONFERENCE 2012.	3
CONGRESO DE TALENTO HUMANO Y COMISIÓN DE PERSONAL	2
DEVELOPING WEB SERVICES USING JAVA TECHNOLOGY ED. 1	6
ESCRITURAS CREATIVAS	21
GESTIÓN DOCUMENTAL - CORRESPONDENCIA ORGANIZACIÓN ARCHIVOS DE GESTIÓN TABLAS DE RETENCIÓN	37
INTELIGENCIA EMOCIONAL	8
IV ENCUENTRO DE OPERADORES DISCIPLINARIOS	4
LIMAY	5
MODULO VIRTUAL IDECA	18
ORACLE BPM 11G IMPLEMENT THE PROCESS MODEL ED. 1	6
ORACLE BPM 11G MODELING ED. 1	6
ORACLE SOA SUITE 11 G: BUILD COMPOSITE APPLICATIONS ED. 2	6
POLÍTICA Y METODOLOGÍA DE LA GESTIÓN DEL RIESGO	25
PROCESO DEL PERDÓN E IMPORTANCIA DE LA GRATITUD	3
REFUERZO AUDITORES	18
REGULACIÓN CONTABLE PUBLICA HACIA ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD	2
RIESGOS PROFESIONALES	2
SISCO	25
SISTEMA INTEGRADO DE SERVICIO PUBLICO	24
TALLER ACCIONES DE MEJORA	16
TALLER ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS CON ÉNFASIS EN EL TEMA DE CORRUPCIÓN	4
TELETRABAJO	4
TOGAF	2
USO Y MANEJO DE IMPRESORAS	13
TOTAL	377

- El programa de Inducción y Reinducción, fue otro de los logros que marcó importancia en la gestión del 2012, ya que luego de su diseño se puso en marcha

<i>INDUCCIÓN</i>	<i>REINDUCCIÓN</i>
118	280

- La metodología de PAES fue implementada en seis (6) equipos de trabajo, a demanda, de acuerdo a los lineamientos e instrumentos que se encuentran definidos para tal fin, en temas como:
 1. Modelo de Costos,
 2. Modelo Financiero,



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

3. Nómina,
 4. Cualificación de Servicios,
 5. Normas Catastrales y
 6. Plusvalía.
- En bienestar, se da cuenta de la apuesta de la entidad por mejorar las condiciones no solo laborales sino de calidad de vida de los colaboradores de su equipo de trabajo, desarrollando 12 actividades para los funcionarios y su grupo familiar, logrando afianzar en ellos el enfoque artístico y cultural, a partir de alianzas establecidas con otras entidades como la Caja de Compensación Familiar – Compensar, Administradora de Riegos Laborales – Positiva, Instituto Distrital para el Patrimonio Cultural, IDR, IDARTES, así:

ACTIVIDADES CON LOS FUNCIONARIOS	NUMERO DE ASISTENTES
CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA MUJER Y DEL HOMBRE	22
CELEBRACIÓN DEL DÍA DE LA MADRE Y DEL PADRE	18
DÍA DEL CONDUCTOR	25
DÍA DEL HALLOWEEN	70
DECORACIÓN DE OFICINAS	80
ACTIVIDAD DE CIERRE	430
TOTAL	645

ACTIVIDADES DE LOS FUNCIONARIOS CON SUS FAMILIAS	NUMERO DE ASISTENTES
VISITA AL CEMENTERIO CENTRAL (2)	45
VISITA POR LA CANDELARIA (2)	70
DÍA DE LA FAMILIA	148
VACACIONES RECREATIVAS Y CREATIVAS	124
TOTAL	387

- Continuando con el compromiso de la Unidad, por la salud y seguridad de nuestros colaboradores, durante el 2012 se realizaron actividades dirigidas a promover la salud y prevenir la enfermedad en el contexto laboral, a partir de la identificación de los riesgos laborales, así:

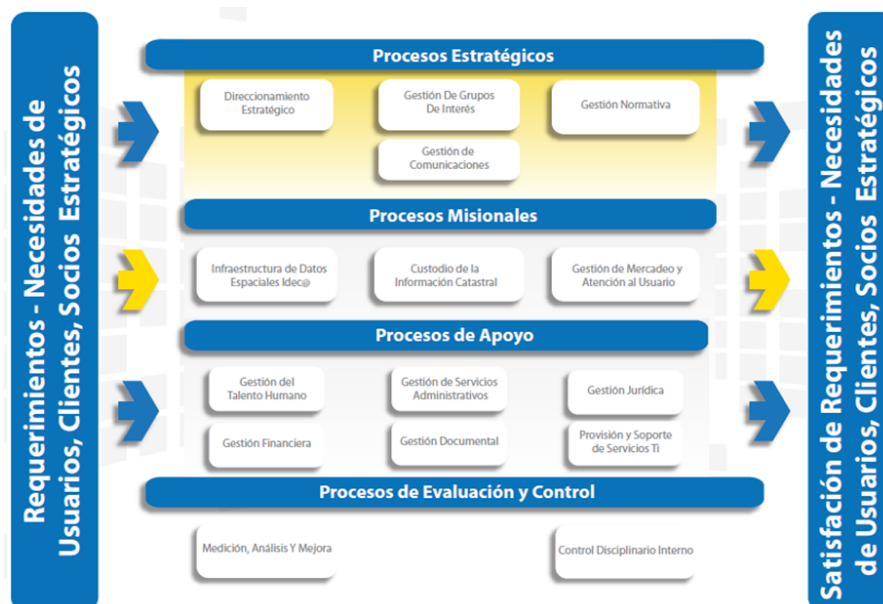
ACTIVIDADES	NUMERO DE ASISTENTES
ADECUACIÓN PUESTOS DE TRABAJO	223
ACOMPAÑAMIENTO A LOS JEFES DE BRIGADAS	99

INMUNIZACIÓN INFLUENZA	67
SEGURIDAD VIAL	11
PRUEBA DE ACTIVIDAD FÍSICA IDRD	18
DENSITOMETRÍA ÓSEA	104
PERFIL LIPÍDICO	89
VISIOMETRÍA	100
SIMULACRO DISTRITAL	417
TOTALES	1128

Fortalecimiento de la Gestión por Procesos

Consolidación de la Nueva Cadena de Valor

Uno de los cambios más relevantes con la Transformación Institucional, fue la implementación de la nueva cadena de valor que desde Julio del año 2011, inició su implementación y en el año 2012 se logró un avance significativo en su consolidación, logrando una implementación del 96% de los procesos definidos en la nueva cadena de valor



Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS:

En el primer trimestre del año 2012, se definió la metodología para la definición e implementación de los Acuerdos de Niveles de Servicios entre clientes y proveedores internos; logrando la implementación de cuatro (4) ANS:

- Atención de requerimientos de grupos de interés
- Estrategias, campañas y piezas de comunicación interna
- Servicio de Transporte prestado.
- Pagos



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

Gestión de Proyectos

Los procesos para la dirección de proyectos alineados con el Project Management Institute se han convertido en los últimos años de manera contundente, en la metodología más reconocida para la gestión de proyectos.

Frente a este tema, en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se dieron los primeros pasos hacia la implementación de la Oficina de proyectos, bajo la metodología PMO, uno de los logros más relevantes fue la puesta en marcha del aplicativo Project server donde cada Gerente de Proyecto, realizó el seguimiento trimestral y posteriormente mensual de cada uno de los proyectos, tanto los que aportan al Plan Estratégico, como los compromisos de gestión de cada una de las dependencias.

Armonización del Plan Estratégico con el Plan de Desarrollo Bogotá Humana

Durante el primer semestre del año 2012, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, realizó la alineación del plan Estratégico con el nuevo Plan de Desarrollo Bogotá Humana, estableciendo los ejes temáticos, los programas y los proyectos prioritarios, a los cuales la Entidad, desde su misión y visión puede hacer grandes aportes.

Plan institucional de Gestión Ambiental

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, consolidó el Plan Institucional de Gestión Ambiental-PIGA 2012-2016, el cual en este momento se encuentra en proceso de concertación con la Secretaria Distrital de Ambiente. En cuanto al Plan de Acción Ambiental 2012 se finalizó con los siguientes resultados:

PROGRAMAS	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
Consumo responsable de agua	Reducir en un 30% el consumo per cápita que registra la Unidad en relación con el presentado en la vigencia anterior	6.0%	Se logró una reducción en el consumo del 6% con respecto a la vigencia anterior, Sin embargo es importante resaltar que estos resultados están sujetos al prorrateo realizado por la Secretaria de hacienda en todo el edificio.
Consumo responsable de energía	Reducir en un 30% el consumo per cápita de energía con respecto al año anterior	3.0%	Se logró una reducción en el consumo del 3% con respecto a la vigencia anterior, Sin embargo es importante resaltar que estos resultados están sujetos al prorrateo realizado por la Secretaria de hacienda en todo el edificio.
Gestión de residuos	Reducción de índices de generación de residuos	5.0%	Se logró una reducción en la generación de residuos del 5% con respecto a la vigencia anterior, sin embargo se debe seguir incentivando la separación de residuos en la fuente.
Gestión de residuos	Reducción de índices de consumo de papel	17.5%	Con la estrategia “Nuestro papel hace la diferencia” se ha logrado una reducción



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

PROGRAMAS	META	RESULTADO	OBSERVACIONES
			del 17,5% en el consumo de papel.
Mejoramiento de las Condiciones Ambientales Internas	*Fortalecimiento de la cultura ambiental y de seguridad, *Cumplir al 100% las revisiones tecnomecánicas y de gases que aplican al parque automotor de la Unidad	100%	Durante la semana ambiental se socializaron mensajes para mantener organizados los puestos de trabajo y sobre la importancia de Reducir, reutilizar y reciclar. Se realizó la revisión tecnomecánica a todos los vehículos que lo requerían.
Extensión de Buenas Prácticas Ambientales	Cumplir el 100% de las actividades de la estrategia de comunicaciones	100%	Se ejecutaron las campañas definidas para cada programa
Criterios Ambientales para las Compras y Gestión Contractual	Elaborar documento técnico de criterios ambientales definidos para compras y gestión contractual de la entidad	80%	Se incluyeron criterios ambientales para la etapa precontractual, en el manual de contratación y se incluyeron cláusulas ambientales en los contratos de prestación de servicios.

Integración de Subsistemas:

De acuerdo con los lineamientos de la norma NTD-SIG 001:2011, y la herramienta diseñada por la Dirección de Desarrollo institucional, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, ejecutó la fase diagnóstica de la implementación de los subsistemas, se encuentra pendiente la entrega de los resultados, por parte de la Dirección de Desarrollo institucional.

Auditoria Externa:

En el transcurso del primer trimestre del año 2012, la firma Bureau Veritas, realizó la Auditoria de Seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad, bajo las normas ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, encontrando el sistema implementado mantenido y sin No Conformidades al respecto.

Fortalecimiento de la Gestión de Riesgo de la Entidad

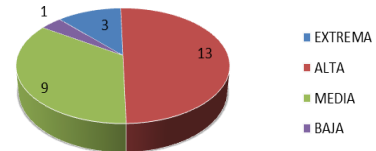
La Oficina de Control Interno durante el año 2012 evaluó las diferentes prácticas que existen en la actualidad, para la Identificación y monitoreo de los riesgos institucionales, adaptando para la Unidad una metodología acorde con su naturaleza y su misión. A continuación se presenta el estado de implementación de la nueva metodología en los procesos de la Entidad:

Diagnóstico inicial y resultado de la gestión del Riesgo

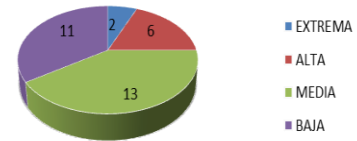
Se realizó una revisión inicial, del estado de la gestión del riesgo, de acuerdo con el mapa de procesos anterior, encontrando lo siguiente:

Distribución de Riesgos anterior cadena de Valor	Institucionales				Operativos			
	E	A	M	B	E	A	M	B
GESTION DE DIRECCION, PLANEACION Y CONTROL Y SEGUIMIENTO ESTRATEGICO	1					1		1
GESTION DEL RIESGO			1					
GESTION COMUNICACIONAL			1					
GESTION DE COMERCIALIZACION		1					3	
GESTION DISCIPLINARIA		1			1			1
GESTION DE USUARIO			1				1	1
GESTION CATASTRAL			3	1	1			1
GESTION DOCUMENTAL		1			1		1	1
GESTION TALENTO HUMANO		3				1	1	
GESTION DE RECURSOS FISICOS E INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS							1	
GESTION AMBIENTAL			1					2
GESTION FINANCIERA		1	1					2
ADMINISTRACION DE LA INFORMACION Y TECNOLOGIA	2	2				2	1	1
GESTION JURIDICA		3	1			1	3	1
MEJORAMIENTO CONTINUO		1						2
	26				32			

Distribución de Riesgos Institucionales por niveles



Distribución de riesgos operacionales por niveles



Etapas y metas definidas para la Gestión del Riesgo en el plan de Estabilización

Para la actualización de los mapas de riesgos, de acuerdo con la nueva metodología definida, la nueva cadena de valor y la inclusión de los riesgos de corrupción, se definió un plan de estabilización con las siguientes fases:

Etapas para implementación y actualización del mapa de Riesgos	
1	Capacitación metodología y política
2	Capacitación herramientas y Talleres
3	Contexto Estratégico e Identificación de Riesgos
4	Análisis y evaluación de Riesgos
5	Identificación de Controles
6	Evaluación de Controles
7	Nivel y tratamiento del Riesgo Residual
8	Plan de Mejoramiento de Controles
9	Plan de Manejo de Riesgos
10	Consolidación Mapa de Riesgo Institucional

Cronograma de Trabajo con los procesos de acuerdo con el volumen de información que se maneja en cada uno se agruparon en procesos menores, intermedios y mayores:



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

Procesos	% Esperado	15 de Diciembre	31 de Diciembre	15 de Enero	31 de Enero	
Gestión Grupos de Interés		40	70	90	100	
Gestión Normativa		40	70	90	100	
Gestión de Comunicaciones		40	70	90	100	
Direccionamiento Estratégico		40	60	90	100	
Ideca		40	50	80	100	
Custodio de Información Catastral		10	20	70	100	
Comercialización y Servicio al usuario		20	30	70	100	
Gestión de Talento Humano		20	30	70	100	
Gestión Jurídica		30	40	90	100	
Soporte y Provisión de Servicios TI		10	20	70	100	
Gestión de Servicios Administrativos		40	70	90	100	
Gestión Financiera		40	70	90	100	
Gestión Documental		40	70	90	100	
Medición, Análisis y mejora		40	70	90	100	
Control Interno Disciplinario		40	70	90	100	
Clasificación Proceso OCI						
		Procesos Menores	Procesos Intermedios	Procesos Mayores		

Logros

- **Empoderamiento de la Gestión del Riesgo:** En la mayoría de los responsables de procesos y equipos de trabajo se ha fortalecido la cultura del Riesgo y su visión como una oportunidad para el mejoramiento de la Gestión
- **Identificación mas exacta y adecuada de los riesgos:** ampliando la cobertura del mapa de Riesgo de cada proceso enfocando los esfuerzos de acuerdo al nivel de cada uno.
- **Herramientas de mayor funcionalidad con cumplimiento de nuevas normas:** permiten una evaluación mas objetiva de los riesgos y dar respuesta alternamente al estatuto anticorrupción con mayor sinergia en las actividades desarrolladas.

Retos 2013

- Finalizar la actualización y consolidación del mapa de riesgos de procesos y mapa de riesgos institucionales (Enero 31)
- Redefinir Indicadores de la Gestión del Riesgo para la Entidad (Enero 31)
- Establecer los mapas de Riesgos de Sistemas de Salud ocupacional y Seguridad Industrial, Seguridad Informática, Gestión Ambiental. (Abril 30)
- Realizar seguimiento y Monitoreo oportuno de la Gestión del Riesgo durante el año (Marzo 15, Junio 15, Septiembre 15 y Diciembre 15)
- Análisis y resultados de la Gestión del Riesgo (Diciembre 31)



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

Mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la entidad

Con el subproceso de atención al usuario se busca asesorar a la ciudadanía en los trámites inmediatos y no inmediatos que ofrece la UAECD. Para garantizar la recepción de las solicitudes de información catastral, este subproceso ha definido 4 canales de atención:

1. **Presencial:** Se ofrece este canal a través de la red de CADES y SuperCADES de la alcaldía. En este momento Catastro está haciendo presencia en los SuperCADES de SUBA, CAD, 20 DE JULIO, BOSA y AMÉRICAS, y en el CADE de Servitá.
2. **Escrito:** A través de la ventanilla de radicaciones de la UAECD, se reciben las solicitudes escritas de los ciudadanos.
3. **Telefónico:** En la línea 2347600, extensión 7600 el ciudadano puede realizar consultas del status de radicaciones ante la UAECD, así como solicitar asesoría sobre trámites.
4. **Virtual:** Como canal virtual se conocen todas las comunicaciones que los ciudadanos envían a través del correo contactenos@catastrobogota.gov.co.

Número de Radicaciones por Canal 2012 Y 2011

En la siguiente tabla, se evidencia el número de solicitudes de información, trámites inmediatos y trámites no inmediatos, recibidas por tipo de canal durante el año 2012 y durante el año 2011.

Canal de Atención	Número de solicitudes 2012	Número de solicitudes 2011
Presencial	442.102	577.690
Escrito	25.454	54.022
Telefónico	17.742	19.679
Virtual	1.761	6.398
Total	487.059	657.789

En resumen, durante el 2012 se evidenciaron 4 cambios frente al 2011:

1. Disminución en casi un 30% de los trámites recibidos en año 2012 vs 2011
2. Se firmaron 28 Convenios de Integración de Servicio con entidades del orden Nacional y Distrital para la consulta de la base de datos catastral.
3. Las solicitudes que más disminuyen son por Certificación Catastral y Rectificación de información Jurídica
4. Se estabilizan las solicitudes realizadas ante la UAECD durante el 2012

Los indicadores que durante el 2012 midieron los resultados del subproceso de Atención al Usuario fueron:

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO
Nivel de participación de las solicitudes por canal de atención	100%	100%
Nivel de atención a las quejas del área de Atención al Usuario	100%	100%
Nivel de atención a los reclamos y sugerencias	100%	47%



Nivel de participación de las solicitudes por canal de atención

El objetivo de conocer el nivel de participación de los canales de contacto se definió con el objetivo de definir cuál es la estrategia de contacto más eficiente para la ciudad. Durante el 2012 el canal de mayor preferencia de los usuarios sea el presencial con una participación del 90.8%, seguido del canal escrito, a través del cual también solicitan este tipo de trámites, los de menor participación: telefónico y virtual son consultados por información general de trámites servicios.

NÚMERO DE RADICACIONES POR CANAL 2012 Y 2011

Canal de Atención	Participación
Presencial	90,8%
Escrito	5,2%
Telefónico	3,6%
Virtual	0,4%
Total	100%

Nivel de atención a las quejas del área de Atención al Usuario

La siguiente Tabla muestra el total de quejas y reclamos recibidos durante los años 2011 y 2012, así como cuantas de cada tipo de solicitud fue contestada. Como se observa para los dos años a la totalidad de las quejas interpuestas por los ciudadanos se les dio respuesta, lo anterior debido a que la gestión de este tipo de solicitud depende directamente de la Gerencia Comercial y de Atención al usuario.

NÚMERO DE RADICACIONES POR CANAL 2012 Y 2011

TIPO DE SOLICITUD	2011		2012	
	RECIBIDAS	CONTESTADAS	RECIBIDAS	CONTESTADAS
Quejas	31	31	51	51
Reclamos	1304	346	800	376

Nivel de atención a los reclamos y sugerencias

El índice de Reclamos mide el número de reclamos por cada 100 radicaciones de trámites no inmediatos. En este orden de ideas.

NÚMERO DE RECLAMOS POR CADA 100 RADICACIONES DE TRAMITES NO INMEDIATOS

	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
TNI	1.490	2.175	3.193	4.001	3.098	2.811	1.900	2.275	1.557	2.218	1.232	562
Reclamos		1	20	26	44	88	117	116	121	194	58	15
Índice de Reclamos		0,05	0,63	0,65	1,42	3,13	6,16	5,10	7,77	8,75	4,71	2,67

Del total de reclamos recibidos, de asignaron el 100% a las áreas indicadas, y a los ciudadanos se dio respuesta de fondo en un 47% de los casos.



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

Logros del Proceso

La Gerencia Comercial y de Atención al Usuario comprometida con el mejoramiento continuo realizó las siguientes acciones que le permiten mantener un excelente servicio a través del buen desempeño del subproceso de Atención al Usuario

Subproceso de Atención al Usuario	
Automatización de trámites	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de Registros Alfanuméricos • Solicitud de Juzgados
Solicitud de correo electrónico para notificaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se fortalecen los instrumentos de recepción de solicitudes y de entrega de respuestas, mejorando la comunicación del servicio acordado con el Ciudadano. Esto a través de la unificación de los formatos de «solicitud de trámite» y el «comprobante de radicación». • Solicitud en el formato unificado, para la notificación vía correo electrónico
Manejo Comunicaciones Voz del Ciudadano	Se reciben las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones, a través de los canales presencial, escrito y virtual con las evidencias del caso.
Seguimiento estadístico	Informe de la Gerencia Comercial y atención al Usuario, el cual contiene información detallada de los puntos de atención, de los trámites radicados y en general información de la operación del subproceso de Atención al Usuario del 2011 y lo corrido del 2012.

Fortalecimiento de la Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario:

En el proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario (subproceso Comercial), se ofrece la alternativa de acceder a los servicios de asesoría y consultoría relacionados con el objeto de la Unidad, y a los servicios que preste, como avalúos comerciales, y bienes que produzca tales como cartografía, publicaciones, etc.

NOMBRE DEL INDICADOR	META	RESULTADO
Cumplimiento Plan de Mercadeo	100%	100%
Cumplimiento Metas Ventas	80%	54% Ventas
		166% Ingresos

Plan de Mercadeo

La ejecución del plan de mercadeo estuvo relacionada con la presencia en el VI Salón Inmobiliario, en donde Catastro contó con un stand. Entre los mayores logros obtenidos por esta actividad, sobresalen:

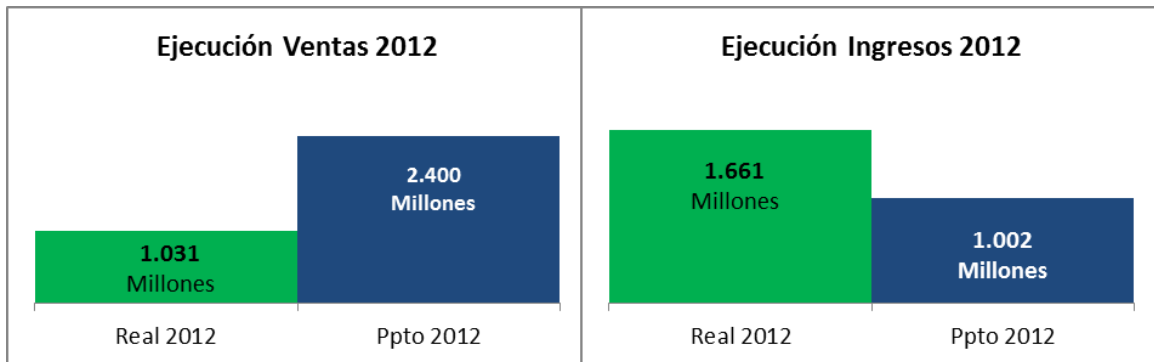
- Presencia de marca ante los más de 20.000 asistentes que tuvo la feria
- Más de 100 clientes potenciales
- Tener un espacio relevante para mostrar los avances en la estructura de información



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

Cumplimiento de Metas Ventas e Ingresos

Se entiende por Ventas, los ingresos generados y recaudados en el mismo periodo. En este orden de ideas, durante el 2012 se lograron ventas por 1.031.385 Millones de pesos. Los ingresos recaudados durante el 2012, ascienden a 1.661.525 Millones de pesos, logrando una ejecución del 166% del presupuesto.



Logros del Proceso

La Gerencia Comercial y de Atención al Usuario comprometida con el mejoramiento continuo realizó las siguientes acciones que le permiten mantener un excelente servicio a través del buen desempeño del Subproceso de Gestión Comercial:

- Verificación de terceros en la base de datos aplicativo facturación
 - Se incluyó control dentro del instructivo de elaboración de factura
- Seguimiento Clientes Actuales
 - IDU
 - Universidad Distrital
 - Alcaldía de SoachaRepresentando más de 250 millones para la UAECD
- Participación en el Gran Salón Inmobiliario
 - Presencia de marca ante los más de 20.000 asistentes que tuvo la feria más de 100 clientes potenciales
- Difusión portafolio de productos
 - Diseño del Brochure Comercial
 - Catálogo de servicios en catastrobogota.gov.co
 - en un espacio relevante para mostrar los avances en la estructura de información

Mejorar el desempeño de los equipos de trabajo, generando las mejores condiciones de infraestructura y mantenimiento

Se consolida el subproceso de gestión de Infraestructura, entendiendo su finalidad, como parte de los procesos de apoyo de la Entidad, el bienestar de los usuarios internos de Catastro; adelantó durante el año 2012, las siguientes actividades:



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- Por un ambiente sano y seguro:
 - Fumigación de los espacios ocupados por la UAECD con el fin de prevenir la propagación de vectores generadores de enfermedades. El objeto es procurar un ambiente sano para la tranquilidad y seguridad de los servidores.
 - Entendiendo que la vida y la seguridad son fundamentales, se da cumplimiento al decreto 4741, realizando campañas internas y dentro de la entidad, respecto a la correcta disposición de RESPEL y RAEES. Para evitar la generación de polvo y espacios inadecuados, se dispusieron 75 elementos devolutivos.
- Extensión de buenas prácticas ambientales: Entendiendo que dentro del Plan de desarrollo el aspecto ambiental es un pilar fundamental del distrito, el subproceso de gestión de infraestructura apoyo el desarrolló la semana ambiental, durante la cual, se sensibilizó a los funcionarios respecto al uso, aprovechamiento y responsabilidad con los distintos recursos naturales y demás formas de vida.
- Servicio de calidad: Entendiendo las dinámicas de la Organización, así como las necesidades de socialización de la información, el servicio de Administración de salas, se optimizó para este año 2012 mediante una mayor custodia de los inventarios, mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos (con apoyo de Soporte técnico) y mediante el formato de cafetería para sala de juntas.
- La Política de Gestión de Infraestructura es una valiosa herramienta por cuanto describe cada uno de los elementos con que cuentan las instalaciones, a fin de definir los cursos de acción de los mantenimientos y garantías; así como proporcionar una serie de Procedimientos e Instructivos que brindan las pautas requeridas para el adecuado funcionamiento de la Instalaciones de la Unidad. Lo anterior en pro del bienestar de los servidores de la Unidad y por unas condiciones ambientales internas que respondan a las necesidades de los individuos más que como trabajadores, como personas.
- La Suscripción de los contratos de adecuaciones e Interventoría: Se suscribieron los contrato para Diseñar y adecuar las oficinas de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y el respectivo contrato de Interventoría, donde está incluido el aire acondicionado del piso 2 Torre B.
- Máquinas dispensadoras de bebidas: Dentro de los planes de mejoramiento arrojados por la encuesta aplicada a los servidores durante el año, se compraron tres dispensadores de agua fría y caliente con suministro permanente lo que permitió mejorar el servicio. Por otra parte se le solicito al proveedor de las máquinas de bebidas calientes el permitir la opción de poder reutilizar el vaso disminuyendo el impacto ambiental.
- Aseo: Se mejoró el servicio estableciendo brigadas de aseo con determinada regularidad. Respecto a la presentación y aseo de los baños se incrementaron las rondas de los mismos y se tomó en arriendo los equipos de aromatizadores y desodorizantes para los sanitarios, estos últimos para los baños de la torre B.

Resultados indicadores del proyecto

- Se identificaron los estilos de pensamiento predominante en el equipo directivo de la UAECD, con lo cual se establecieron planes de desarrollo individuales y del grupo que permitirán cerrar las brechas encontradas, frente al estilo de pensamiento definido para la Unidad.
- De otro lado se adelantaron las gestiones precontractuales encaminadas a estructurar y validar el modelo de competencias laborales de la UAECD, proceso que no se pudo contratar debido a que los proponentes no cumplieron con las especificaciones definidas en el proceso.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

- Se revisará el alcance del proyecto en relación con el año 2013 y las necesidades que demanda este componente para su respectiva reprogramación ya sea en este año o en los siguientes.
- En el periodo se adelantaron actividades tendientes al fortalecimiento de la estructura de procesos de la cadena de valor de la entidad; actualización, ajuste y soporte a la plataforma del sistema de gestión integral de la UAECD, igualmente se realizó la segunda auditoría de seguimiento para el mantenimiento de las certificaciones ISO 9001:2008 (CO233155) y NTCGP 1000:2009 (GP0115) otorgada al Sistema de Gestión de Calidad de la UAECD.
- Se adicionó el contrato de servicios de outsourcing de custodia, actualización, digitalización, actualización de expedientes e indexación de imágenes del archivo de la UAECD con lo cual se soportó la gestión documental de la entidad.
- Se logró el desplazamiento y organización de 11,200 radicaciones de años anteriores que se encontraban pendiente de reclamación por parte de los usuarios, cumpliendo así la fase inicial del proyecto, y dando origen a una segunda fase de rotulación para archivo.
- De otro lado se adelantó la etapa precontractual para contratar la auditoría de procesos especiales, para lo cual se definieron claramente que procesos serían auditados de acuerdo a los requerimientos de la Oficina de Control Interno y se realizó estudio de mercado buscando las compañías que pudieran dar cumplimiento a dichas necesidades, se invitaron cerca de 15 firmas especializadas en el tema pero finalmente el proceso fue declarado desierto, debido a que los oferentes no cumplieron con los requisitos exigidos por la entidad.
- Se revisará el alcance del proyecto en relación con el año 2013 y las necesidades que demanda este componente para su respectiva reprogramación ya sea en este año o en los siguientes.
- Plan de Medios y avisos de ley: Se estructuró el documento con los requerimientos de la Entidad tendientes al posicionamiento del Censo Inmobiliario vigencia 2013 y se realizó el convenio interadministrativo con la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB. Se publicaron los avisos de ley correspondientes al cierre del Censo Inmobiliario de la vigencia 2012, y el de apertura de la vigencia 2013. Contratación de apoyo para material audiovisual: Se realizó la contratación de servicios profesionales para apoyar la realización de un video institucional que será difundido en el marco de la estrategia de socialización de los resultados del Censo para la vigencia 2013. Esta pieza comunicacional tendrá una vigencia simultánea al Plan de Desarrollo Bogotá Humana.
Como se evidencia, durante el periodo se avanzó en las etapas pre y contractuales de las actividades que soportan el cumplimiento de la meta, por tanto los avances en magnitud de meta y los productos asociados se controlarán a través de reservas.
- La UAECD hizo presencia en el VII Gran Salón Inmobiliario, realizado en Corferias durante el mes de octubre de 2012, evento en el que se dieron a conocer los servicios y productos que ofrece la entidad. Entre los logros obtenidos encontramos:
 - Presencia de marca ante los más de 20.000 asistentes que tuvo la feria
 - Más de 100 clientes potenciales
 - Tener un espacio relevante para mostrar los avances en la estructura de información
- Se suscribió el contrato de obra para la adecuación de las instalaciones físicas de la entidad, igualmente se suscribió el contrato de interventoría de obra y se dotó a la entidad de 3 equipos purificadores de agua ubicados en la zona café de los diferentes pisos de las instalaciones de la UAECD.
- Para el caso de la infraestructura, el porcentaje más representativo se asociaba a la adecuación física en la que se avanzó en las etapas contractuales, por tanto los avances en magnitud de meta y los productos asociados se controlarán a través de reservas.



3.4. Fortalecimiento y Modernización Tecnológica de la Unidad

Se fortalecieron e integraron los esquemas de gestión de TI que demandó para Catastro Bogotá la estructuración y articulación de proyectos bajo el enfoque metodológico del PMI que permitieran dar continuidad a los esfuerzos realizados el año 2011 buscando con ello consolidar e involucrar en su operatividad diaria las mejores prácticas adoptadas .

En esa misma línea se enfocaron los esfuerzos hacia la implementación de proyectos focalizados a temas relacionados con la protección de datos en el entorno empresarial, la seguridad de la información y los planes de contingencia y de continuidad frente a eventos críticos y de riesgo operacional.

De otro lado, se asignaron recursos destinados al fortalecimiento de los sistemas de información particularmente los directamente relacionados con el CENSO INMOBILIARIO.

En este orden de ideas, se deben resaltar los siguientes logros durante el año 2012:

Fortalecimiento de la infraestructura y los modelos de gestión tecnológica:

- Proyecto ITIL FASE I – II: Se implementaron y se publicaron en el SGI los procesos de Gestión de Liberaciones, Disponibilidad, Proveedores, Eventos, Cambios, Capacidad, Configuración, Acuerdo de Niveles de Servicios, Mejoramiento Continuo, Incidentes y requerimientos
- Ampliación de memoria para 14 servidores y la ampliación de la capacidad de los sistemas de almacenamiento masivo (proceso en curso)
- Implementación de una nueva Estrategia de Backups para las bases de datos Misional, Administrativa, Edición cartográfica, reconocimiento cartográfico, Nomenclatura. Así como la verificación del Proceso de Replicación a Centro de Contingencia y la depuración de la Base de Datos Histórica
- Proyecto SOA Fase I - II: Se concluyó la consultoría que estableció el modelo de gobernabilidad SOA que aplicará para los desarrollos informáticos de la Unidad. Se establecieron y asignaron los roles SOA y dicho modelo se encuentra en proceso de publicación en el SGI.
- Proyecto Modelamiento de los procesos usando la estrategia BPM para Custodio de la Información Catastral:
 - Se estructuró y formuló un proyecto tendiente a implementar y poner en producción el proceso Custodio de la Información Catastral, utilizando para su modelamiento herramientas del tipo BPM. Se constituyó el equipo del proyecto y se adelantó la valoración de las posibles herramientas de modelamiento a ser utilizadas en la prueba piloto que se realizará para tres trámites que hacen parte del proceso custodio de la información
 - Complementariamente se contrató y adelantó la interventoría que permitió definir y diseñar el modelo para la gestión centralizada de información no estructurada (gestión de contenido). Como producto de dicha consultoría se establecieron además los requerimientos documentales para dos subprocesos del



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

proceso Custodio de la Información y se elaboró la guía de implementación del modelo de Gestión de Contenido.

- Censo Inmobiliario para la vigencia 2013:
 - En el proceso de Actualización Jurídica se ejecutó el proceso de actualización jurídica de los predios de acuerdo al reporte de información entregado por la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR). Se actualizaron 128.648 predios urbanos. Igualmente se dio continuidad al proceso de interrelación Catastro – Registro logrando aumentar del 94% al 97.2% El porcentaje de predios homologados a diciembre 30 lo que corresponde a 2.194.069 predios urbanos.
 - En cuanto al soporte a la captura de datos en terreno se logró tener la disponibilidad de las licencias requeridas para las actividades catastrales, la instalación y configuración de ArcGIS Mobile para los equipos que dispuso la UAECD para las actividades de terreno correspondientes a los subprocesos de pre-reconocimiento, reconocimiento y Ofertas Inmobiliarias.
 - Sobre la implementación de las funcionalidades críticas del Sistema de Información, se realizaron actividades de capacitación para funcionarios nuevos y refuerzo para los funcionarios antiguos en el manejo del dispositivo móvil de las aplicaciones de reconocimiento y proceso de sincronización. Se hizo entrega de las licencias Easy Server para ArcGis, Easy Survey Designer, e Easyfile, se realizó la configuración e instalación de licencias del formulario de la ficha predial catastral, la implementación de sincronizadores de datos cartográficos y alfanuméricos, así como el diseño y programación de los ajustes a los formularios, la habilitación de los esquemas de base de datos alfanumérica y geográfica (Geodatabase GEOREC), base de datos de publicación (GEOPUB), base de dato de reconocimiento (GEORECO). Todo ello permitió culminar adecuada y oportunamente el procesamiento de la información asociada al CIB 2013

Seguridad Informática

- Se realizó la aprobación de la formulación del proyecto para la obtención de la certificación de la norma NTC ISO 27000, el cual fue presentado y aprobado por el Comité de Seguridad y Continuidad de la UAECD.
- De otro lado, con el fin de subsanar las brechas de seguridad existentes en la alineación del modelo de seguridad de la información con los requisitos de la norma ISO 27000, se adelantaron las definiciones generales y la planeación para los siguientes productos:
 - Intercambio seguro de archivos.
 - Certificación en la norma NTC ISO 27000.
 - Fuga de información.
 - Cero papel.
 - Centro Alterno de Operaciones.
- Complementariamente, se contrató y ejecutó el Proyecto Gestor de Vulnerabilidades que incluyó la instalación, configuración y puesta en operación de la herramienta del gestor en el centro de cableado, el análisis de vulnerabilidades para los componentes críticos y la capacitación en la herramienta a cuatro funcionarios.



Resultados indicadores del proyecto

- Se adelantaron las etapas precontractuales con relación a la adquisición de la ampliación de la capacidad de los sistemas de almacenamiento masivo con que cuenta la UAECD, proceso que se definió como proceso en curso, para ser ejecutado en la vigencia 2013.
- Con el fin de brindar soporte técnico al Censo Inmobiliario de Bogotá vigencia 2013, se ejecutó el proceso de actualización jurídica de los predios de acuerdo al reporte de información entregado por la Superintendencia de Notariado y Registro (SNR). Se actualizaron 128.648 predios urbanos. Se generaron y entregaron a SNR 960 certificados de cabida de linderos adicionales a los 1067 previamente entregados para completar 2027 (el compromiso con SNR era de 2000 certificados). Se ejecutó proceso ICARE 2012 con las siguientes estadísticas: Total predios UAECD procesados: 2.292.170, Interrelaciones automáticas: 2.087.585 que equivalen al 91%, predios a revisar: 88.977 (4%), predios Libres: 115.608 (5%). Se continuó con la depuración de los libres y se generaron nuevas parejas predios-folio las cuales se difundieron sobre SIIC. El porcentaje de interrelación a diciembre 30 fue de 97.2% que corresponde a 2.194.069 predios urbanos.
- Se culminó el proceso de selección del equipo del proyecto que modelará los 7 subprocesos y 47 procedimientos que conforman el proceso de Custodio de la Información. Se adelantó la valoración de las posibles herramientas de modelamiento a ser utilizadas en la prueba piloto que se realizará para tres trámites que hacen parte del proceso custodio, realizándose la formulación del proyecto bajo los estándares del Project Management Institute (PMI).
- Si bien se ejecutó el presupuesto a finales del mes de diciembre para la contratación del equipo los productos definitivos que asegurarán el cumplimiento de la meta se entregarán el primer semestre del 2013 y se controlarán con la ejecución de las reservas presupuestales. Es importante resaltar que se ve impactado el cumplimiento de la meta en razón a que los perfiles requeridos que permitirían avanzar en el desarrollo de las actividades no fueron vinculados en su totalidad. (Aunque no se reporta avance en la ejecución de la meta física, se han desarrollado actividades con un avance del 4%).
- Se realizó la aprobación de la formulación del proyecto para la obtención de la certificación de la norma NTC ISO 27000, el cual fue presentado y aprobado por el Comité de Seguridad y Continuidad de la UAECD.
- Con el fin de subsanar las brechas se consolidarán los procesos de seguridad de la información sobre los cuales se adelantaron las definiciones generales y la planeación para los siguientes productos: 1. Intercambio seguro de archivos. 2. Certificación en la norma NTC ISO 27000. 3. Fuga de información. 4. Cero papel. 5. Centro Alterno de Operaciones. NOTA: Aunque no se reporta avance en la ejecución de la meta física, se han desarrollado actividades con un avance del 15%.
- Se culminó el proceso de contratación del ingeniero a cargo del desarrollo. Si bien se ejecutó el presupuesto a finales del mes de diciembre en la contratación del ingeniero, los productos definitivos que asegurarán el cumplimiento de la meta se entregaran el primer semestre del 2013 y se controlará con la ejecución de las reservas presupuestales.
- El proyecto se cierra a Diciembre 31 de 2012 con un cumplimiento en su meta Plan de Desarrollo del 95.70%, si bien presenta un resultado favorable respecto a las expectativas de implementar una infraestructura tecnológica confiable para la operación segura de los



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

procesos bajo esquemas de administración de datos regidos por políticas y estándares de calidad, mecanismos de intercambio de información integrales y sistemas de información para la administración de los procesos misionales y administrativos ajustados a las nuevas dinámicas de gestión de la entidad; la ejecución de los recursos del Crédito Banco Mundial y las operaciones administrativas derivadas de este crédito afectaron un porcentaje significativo de las adquisiciones y contrataciones del proyecto no permitiendo el cumplimiento al 100% de las fases y de las actividades programadas en cada uno de los componentes del proyecto.

3.5. Confianza ciudadana - Fortalecimiento de la experiencia de la comunidad con Catastro

Con relación a la implementación del modelo a atención y servicio al ciudadano y gestión comercial la entidad se ha venido posicionamiento en el mercado inmobiliario de Bogotá a través de la presencia en diferentes eventos, de otro lado se definió la metodología y plan de mercadeo para el 2013, esto a partir de la definición de productos por segmento analizado.

Para los restantes componentes no se planificaron ni actividades ni ejecución de recursos durante el año 2012.

3.6. Ejecución presupuestal de los instrumentos definidos

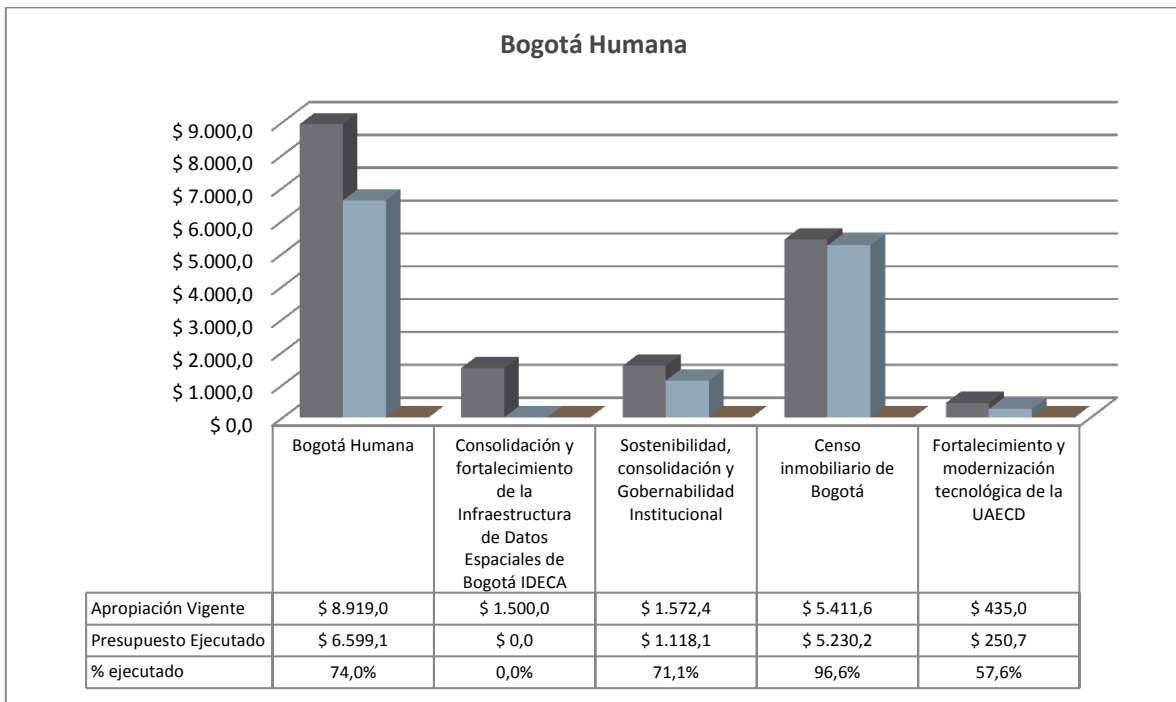
A continuación el reporte de ejecución presupuestal para cada uno de los instrumentos definidos:

- a) Proyecto de Consolidación y fortalecimiento de la Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá IDECA: Con recursos de la Banca Mundial asignados luego de la armonización por \$1.500 millones, con el objeto de cubrir la contratación para Adquirir una (1) imagen de sensores remotos con cubrimiento distrital para la disposición de datos e información actualizada para la Administración Distrital y que al cierre de la vigencia se constituyó como contratación en curso.
- b) Proyecto de Sostenibilidad, consolidación y Gobernabilidad Institucional: Proyecto generado en el Plan de Desarrollo con recursos \$1.572.4 y una ejecución final del 71.1%, dentro de los cuales se destacan contratos con objetos como: adición al contrato 392-2011 por el manejo de la centro documental bajo la figura de Outsourcing de custodia; arrendamiento el STAND No. 414, ubicado en el pabellón 6 nivel 1 de 62.42 metros cuadrados, dentro del recinto de CORFERIAS en Bogotá, en el evento ferial denominado "VII GRAN SALÓN INMOBILIARIO"; Diseñar y Adecuar las oficinas de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y Prestar los servicios de acceso a espacios de divulgación en medios masivos, comunitarios o alternativos de comunicación que requiera la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, con ocasión de las metas y objetivos formulados en el Plan de Desarrollo "Bogotá Humana", entre otros.



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
 Sector Hacienda

- c) Proyecto Censo inmobiliario de Bogotá: Asignación inicial por \$5.411.6 millones de los cuales se ejecutaron \$5.230.2 millones correspondiente al 96.36%, en contratación directa para llevar a cabo el Censo anual Inmobiliario.
- d) Proyecto de Fortalecimiento y modernización tecnológica de la UAECD: De una apropiación inicial por \$435 millones se ejecutó durante la vigencia 2012 un 57.6% en contratación directa para dar apoyo profesional a la Gerencia de Tecnología de la UAECD.
- e) Proyecto de Confianza ciudadana - Fortalecimiento de la experiencia de la comunidad con Catastro: No se programa ejecución para la vigencia 2012.





4. DIAGNÓSTICO FINAL DEL PROBLEMA

Estado de los problemas reconstruidos, luego de la intervención y aplicación de instrumentos

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital cumple los objetivos sociales planificados para la vigencia con altos niveles de eficiencia, eficacia, equidad y coherencia con la gestión pública y sus metas esenciales, de ésta manera le aporta a la mejora el desarrollo humano de Bogotá, toda vez que aporta desde sus competencias a la construcción de una ciudad incluyente, favorecedora de la protección ambiental, transformadora en su inmediato de las lógicas individualistas y facilitadora de una cultura de lo colectivo.

Se establecen los siguientes como los estados transformados a los cuales se llega, dada la intervención de la Unidad, en los problemas sociales identificados por la Administración en el marco del Plan de Desarrollo:

1. Se aporta a la consolidación de la información como activo corporativo a partir del óptimo desarrollo del Censo Inmobiliario Anual y la consolidación y el fortalecimiento de IDECA, lográndose por medio de éstos instrumentos de la ciudad, disponer de información técnica oportuna y de calidad para la toma de decisiones de los sectores de la administración central.
 - a. El Censo Inmobiliario de Bogotá actualiza la información de la base de datos catastral, reflejando los cambios en las características físicas, jurídicas y económicas de los predios de acuerdo con la dinámica inmobiliaria que se presenta en el Distrito Capital.
 - b. La consolidación y el fortalecimiento de IDECA genera la integración y disminución de las elevadas transacciones entre entidades de la Administración Distrital a través del acceso a la información geográfica. Información disponible, oportuna, con datos que cumplen estándares de calidad, posibilitando el acceso, la toma de decisiones y la articulación de proyectos de índole geográfica.
2. Se logra asegurar la implementación de un Sistema de Gestión Integral transparente, que permite un ejercicio articulado y armónico de la gestión estratégica, misional y administrativa de la Unidad. Paralelamente, se fortalece y facilita la implementación de los procesos que componen el sistema, a través de mejoras físicas y tecnológicas que aumentan el buen desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo.
 - a. El proyecto de Sostenibilidad, Consolidación y Gobernabilidad Institucional, logra aumentar la capacidad institucional para sostener, consolidar y gobernar los modelos de gestión adoptados en el proceso de transformación institucional y avanzar niveles de capacidad y madurez.
 - b. Se fortalece y moderniza tecnológicamente la Unidad, articulando la información operacional frente a los requerimientos de los procesos de la cadena de valor y los modelos de interoperabilidad y de seguridad implementados.



Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital Sector Hacienda

3. Se avanza en el fortalecimiento de la capacidad institucional para identificar, prevenir y resolver problemas de corrupción y para identificar oportunidades de probidad, aportando de ésta manera al aumento de las capacidades de racionalidad colectiva en el distrito y para identificar, prevenir y resolver problemas de corrupción.
 - a. Se logra incidir en la confianza de la ciudad, recuperando recursos de legitimidad y autoridad, toda vez que se mejora la experiencia del ciudadano en tu interacción con Catastro Bogotá a través del aumento de la participación, asegurando su vinculación directa con el servicio y obteniendo mayor valor agregado de los productos y servicios derivados de la gestión de la entidad.

Así, el Catastro de Bogotá, en su apuesta por *Una Bogotá en defensa y fortalecimiento de lo público*, cumple con excelencia su misión, aportando socialmente a la ciudad plenamente, desde la participación y los lineamientos dispuestos por la Administración.

Beneficios para las poblaciones identificadas, destacados tanto interna como externamente

A continuación se relacionan los principales beneficios sociales alcanzados para las poblaciones identificadas en la vigencia:

1. Teniendo en cuenta el alcance de los proyectos frente a la información como activo corporativo, los beneficios directos aplican a la ciudadanía, representada por las personas naturales y jurídicas así:
 - a. Las acciones adelantadas por la entidad en pro del cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo a través de los proyectos del Censo Inmobiliario generan beneficios transversales caracterizados poblacionalmente dentro del nivel Distrital teniendo en cuenta que la información es un activo de uso multipropósito y multidisciplinario del cual obtienen altos niveles de integridad, integración y estandarización que contribuyen a generar soluciones integrales frente a los requerimientos manifestados por los diferentes sectores de la ciudadanía no solo en materia catastral sino en escenarios como los de movilidad, obras públicas, espacio público, medio ambiente, seguridad, entre otros.
 - b. Los avances en función a las políticas del sector Hacienda aluden a la concepción estratégica de la información geográfica como activo corporativo de la ciudad desde donde:
 - i. Se gestiona la transparencia y seguridad jurídica en las actuaciones de la Administración, a partir de información predial y geográfica objetiva y confiable.
 - ii. Se aumenta la certeza frente a la particularidad de cada contribuyente, de conformidad con la identificación y caracterización efectiva del inmueble y no de acuerdo a generalizaciones. El flujo continuo de información acerca del contribuyente y la condición de su predio permite depurar errores en la base de datos tributaria minimizando el riesgo de caer en imposiciones tributarias injustas.
 - iii. Visualización a través del tiempo, por la vía del impuesto, del impacto real que sobre los precios del suelo tienen las actuaciones urbanísticas de la Administración, como



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
Sector Hacienda

- son los cambios en las normas de aprovechamiento del territorio y la inversión en infraestructura pública urbana.
- iv. Ética del impuesto, pues el conocimiento permanente de la transformación urbanística de la ciudad permite la corrección de imprecisiones en la aplicación del impuesto en torno a los datos de identificación del contribuyente, dirección de correspondencia, ubicación del predio y depreciación en el valor inmobiliario en algunas zonas que permanecen ocultas por efecto de la generalización de índices de precios.
 - v. Control del hecho generador del impuesto predial, en la medida en que el censo Inmobiliario permite identificar a potenciales contribuyentes del impuesto predial que se encuentran por fuera de la base de datos hacendaría, bien sea porque voluntariamente no declaran su existencia, o porque la planeación territorial no los previó y se desarrollaron de manera ilegal. Identificar e instar a aquellos no declarantes del impuesto a que lo hagan resulta apenas justo frente los contribuyentes que si declaran regularmente, pues estos últimos terminan subsidiando a quienes no tributan todos los servicios que la ciudad les provee.
 - vi. Una información geográfica de la ciudad actualizada en todos sus atributos permite identificar los cambios de uso efectivo que surten los predios con el devenir urbano facilitando así el vínculo entre la gestión tributaria y la planificación del territorio.
 - vii. En términos de información para la ciudad y con el fin de contribuir al estudio de la dinámica del mercado inmobiliario se conciben nuevas líneas base respecto a densificación urbana, cambios en la estructura predial, valoraciones de las formas de uso, particularidades del mercado de la vivienda caracterización de ofertas de venta, entre otras, aportando con ello al conocimiento del fenómeno urbano en su vertiente económica.
2. Teniendo en cuenta el alcance de los proyectos frente al fortalecimiento de la capacidad institucional de la organización, los beneficios directos aplican a la población de servidores que integran la entidad, tanto como a la ciudadanía, así:
- a. Desde el proyecto de Sostenibilidad, Consolidación y Gobernabilidad Institucional:
 - i. Adopción de nuevas capacidades y competencias por parte de los funcionarios de la UAECD, fortalecimiento de los modelos de gestión del talento humano, gestión por procesos, gestión comercial y atención/servicio de usuarios.
 - ii. Aseguramiento de las condiciones de trabajo mediante la adecuación de las instalaciones físicas de la entidad en atención a las necesidades del rediseño institucional y de otro lado por medio de la dotación de equipos de purificación de agua para el consumo de sus funcionarios, entre otras apuestas.
 - b. Desde el proyecto de Fortalecimiento y Modernización Tecnológica de la UAECD, la ejecución de las actividades programadas en el mismo explorarán las mejores posibilidades tecnológicas para permitir a la Unidad:
 - i. Satisfacer las expectativas de los ciudadanos y grupos de interés, en especial en lo relativo a la mejora del servicio de atención y su productividad, permitiendo el acceso a los servicios de la entidad y de la Administración de una forma flexible, más cómoda, en menos tiempo y con menos gastos, al mismo tiempo que fomenta la integración de los colectivos con necesidades especiales.



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
Sector Hacienda

- ii. Avance para brindar soluciones articuladas a la cadena de valor para reducir los costos operativos, disminuyendo los stock-outs, al hacer más eficiente el intercambio de información con proveedores de información para el quehacer misional de la entidad.
- iii. Aportes para la estandarización de la arquitectura tecnológica para ayudar a reducir los costos de TI por la implantación de mejores prácticas de administración para en un futuro robustecer la plataforma de la entidad con la cual se mejorará el rendimiento de las aplicaciones y en general de toda la infraestructura de software que compondrá la Arquitectura Tecnológica.