Unidad Administrativa Especial
de Catastro Distrital
DIRECCIÓN
- 9 NOV 2016
RECIBIDO
HORA: 4:05

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

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 09-11-2016 03:41:26
Al Contestar Cite Este Nr.:2016IE14508 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: Origen: OFICINA DE CONTROL INTERNO/VILLAMIL MUÑOZ AL
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/PUENTES RIAÑO CLAUDIA CI
ASUNTO: Asunto: INFORME PORMENORIZADO DEL SISTEMA DE CONT
OBS: Obs.:

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

Jefe Oficina de Control Interno	Alba Enidia Villamil Muñoz	Período de Evaluación: Julio 11 de 2016 a Noviembre 10 de 2016
		Fecha de Elaboración: Noviembre 10 de 2016

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

Avances

1.1Componente Talento Humano

1.1.1. Elemento: Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

Documento con los principios y valores de la Unidad:

El código de ética de la entidad fue actualizado y aprobado mediante Resolución 2807 del 11 de diciembre de 2015. Se conformó el grupo de gestores de ética mediante Resolución 0920 de 2015, quienes realizaron reuniones periódicas a partir de su conformación y la socialización de los valores éticos.

Se publicó el Código de Ética en la intranet en el sitio Mi Comunidad/Valores Éticos http://intranet.catastrobogota.gov.co/uaecd/?q=content/valores-%C3%A9ticos.

La Unidad tiene conformado el equipo MECI y adoptó los cambios derivados del Decreto 943 de 2014. Mediante Resolución 2316 de 2015 se adoptó la actualización de MECI: 2014, definiendo las instancias de participación dentro del MECI: Comité de coordinación de control interno, Representante de la Dirección y Equipo MECI. Con la expedición de la Resolución 2775 de 2015 se actualizó la organización del Comité del SGI, incorporando entre otros, al Comité de Control Interno como parte del mismo. Se encuentra en desarrollo el plan de trabajo del equipo MECI, frente al cual se ha realizado seguimiento por parte de la OCI y se formularon recomendaciones para su cumplimiento.

Mediante Resolución 1394 del 8 de agosto de 2016 "Por la cual se integra el grupo de gestores de ética de la UAECD" para el período 2016-2017, se designó a 15 servidores públicos de la Unidad, representantes de 15 dependencias, para cumplir con las funciones que se han establecido para el mencionado Comité, mediante Resoluciones 0357 de 2007 y 1752 de 2012.

Entre el 14 de julio y el 19 de agosto se realizaron 4 campañas "Conozcamos el código de ética" y se realizó socialización a nivel de dependencias, por parte de cada uno de los gestores de ética de la Unidad.

Se realizó una encuesta de percepción de la gestión ética en el mes de octubre de 2016, la cual, de acuerdo con lo informado por la Subgerencia de Recursos Humanos, servirá de base para la formulación del plan de acción de gestión ética para el año 2017.

1.1.2 Elemento: Desarrollo del Talento Humano

El Manual de Funciones y competencias laborales de la Unidad fue actualizado mediante Resolución 1020 del 27 de mayo de 2016 "*Por la cual se modifica el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la planta de cargos de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital*", el cual fue socializado en el mes de junio de 2016 y se encuentra publicado en el siguiente link:

http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20AJUSTADO%2026-05-2016.pdf

Como parte de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación 2015, se desarrollaron los siguientes cursos entre julio y septiembre: Curso GRC. Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento entre el 18 de julio y el 26 de septiembre de 2016; Curso de Mercadeo entre el 20 de junio y el 9 de agosto de 2016; Diplomado Modelamiento en BPM entre el 2 de mayo y el 27 de septiembre; Curso de Formación en Innovación entre el 13 de junio y el 30 de agosto de 2016; curso de Liderazgo y Gestión de Equipos de Ventas realizado el 22 y el 23 de septiembre de 2016. El PIC 2015 quedó ejecutado en un 100%.

La contratación relacionada con el Plan Institucional de Capacitación 2016 se encuentra en etapa precontractual, y se cuenta con un CDP por $77.9 millones para ejecutar en 4 meses.

Respecto a inducción institucional, el 13 de septiembre de 2016 se realizó una jornada dirigida a 4 servidores que ingresaron a la UAECD. En cuanto a reinducción, no se han realizado jornadas en el período julio 11 – noviembre 10 de 2016. Se encuentra pendiente por programar cuando se apruebe la nueva plataforma estratégica.

Se observó que la Subgerencia de Recursos Humanos desarrolló las siguientes actividades, como parte del Programa de Bienestar 2016: Participación en la media maratón (31 de julio), Entrenamientos deportivos fútbol masculino y femenino, Visita a la Casa de Nariño, Curso de danzas, Caminata ecológica (3 de septiembre), Alineación organizacional, Torneo interno de bolos (12 de octubre al 3 de noviembre de 2016), Evento DASC prepensionados, Charla Colpensiones, Taller de finanzas familiares, Curso de manualidades, Día del servidor público distrital y premiación mejores servidores y equipos de trabajo, Día dulce de los niños. El programa de bienestar 2016 se ha ejecutado en un 82%, de acuerdo a la programado.

En cuanto al plan de incentivos se presentó la sustentación y evaluación de los proyectos de equipos de trabajo 2015-2016, se publicó la metodología para selección de mejores servidores de carrera 2015-2016, se seleccionó a los mejores empleados de carrera administrativa por nivel jerárquico y mejor de la entidad, se dio un reconocimiento a los mejores equipos de trabajo y a los mejores servidores de carrera administrativa 2015-2016, se expidió la Resolución No. 1829 de 2016, mediante la cual se asignan incentivos pecuniarios y no pecuniarios a mejores servidores de carrera y mejores equipos de trabajo.

Respecto a la evaluación del desempeño, se observó que en el mes de julio de 2016, la Subgerencia de Recursos Humanos realizó campañas dirigidas a todos los servidores públicos de la Unidad, informando sobre la finalización del período a evaluar en el primer semestre y la fecha límite del 15 de agosto para realizar la evaluación de los servidores de la Unidad. Adicionalmente, envió video pedagógico de la Comisión Nacional del Servicio Civil, en el cual se instruye a los servidores públicos sobe la evaluación parcial semestral. Este video se remitió con el fin que los servidores tuvieran una mejor comprensión de la evaluación del desempeño. La SRH revisó la información remitida por cada una de las dependencias y solicitó ajustes a la información de las evaluaciones del primer semestre en los casos que se requirió.

El 24 de octubre se realizó capacitación a los evaluadores sobre el nuevo sistema de evaluación de desempeño, según lo dispuesto en el Acuerdo 565 de 2016 y el 8 de noviembre se programó capacitación por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil – CNSC para el despliegue, divulgación y socialización del Acuerdo 565 de 2016 de la CNSC, Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral.

1.2. Componente Direccionamiento Estratégico

1.2.1 Elemento: Planes, Programas y Proyectos.

El Plan de Desarrollo 2016 – 2020 "Bogotá Mejor Para Todos" fue aprobado mediante Acuerdo N°645 de 2016 del Concejo de Bogotá. Se destaca que en el Artículo 116 de ese Acuerdo Distrital se incluyera la posibilidad de que la UAECD preste servicios para la formación y actualización catastral en otros municipios, así:

Artículo 116. Servicios para la formación y actualización catastral en otros municipios

Adiciónese el siguiente parágrafo al artículo 63 del Acuerdo 257 de 2006:

"Parágrafo. Con el fin de cooperar con el objetivo nacional de la actualización catastral, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD- podrá adelantar las labores necesarias para apoyar y asesorar la formación y actualización catastral de los diferentes municipios, cuando ellos lo requieran. Para cumplir con lo anterior, la UAECD podrá celebrar y ejecutar convenios o contratos con el Instituto Agustín Codazzi o con las autoridades descentralizadas que lideren la formación y actualización catastral en las entidades territoriales."

Para el cumplimiento de los compromisos de ciudad planteados en este nuevo Plan, la UAECD formuló dos nuevos proyectos de inversión, así:

• Proyecto de Inversión 0983 - Capturar, Integrar y Disponer Información Geográfica y Catastral para la toma de decisiones en Bogotá, con una asignación presupuestal para la vigencia 2016 de $4.580.507.339, el cual tiene como objetivo "Fortalecer la capacidad de capturar, integrar y disponer información geográfica y catastral de la ciudad de Bogotá D.C. que responda a las necesidades de información para la gestión de políticas públicas y fiscales de la ciudad, permitiendo mejorar la oferta de servicios

al ciudadano y contribuyendo a la implementación de un Catastro Nacional con enfoque multipropósito", enmarcado en el programa de "Gobierno y ciudadanía digital".

• Proyecto de Inversión 1180 - Afianzar una Gestión Pública efectiva, con una asignación presupuestal para la vigencia 2016 de $200.000.000, el cual tiene como objetivo "Fortalecer la Gestión Administrativa de la Unidad a través de los componentes de Gestión Integral y Mejoramiento de procesos, Atención y servicio al ciudadano, con el fin de mejorar niveles de efectividad en la gestión con mayor y mejor servicio al ciudadano, cumpliendo la misionalidad asignada", enmarcado en el programa de "Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía".

Estos proyectos iniciaron su ejecución a partir del 1 de julio de 2016 y de acuerdo con establecido por la Secretaría Distrital de Planeación mediante comunicación PRO 1068917 del 2 de marzo de 2016, se reportará el seguimiento a 31 de diciembre de 2016 a más tardar el 24 de enero de 2017.

Por otra parte, la Unidad avanzó en la definición de su plataforma estratégica, en la cual se redefinieron la misión y visión de la UAECD ajustándola a los lineamientos y nuevos retos planteados en el marco del Plan de Desarrollo, actualizó los valores institucionales que deberán ser apropiados por los servidores de la entidad con el fin de fortalecer la gestión de la misma. Igualmente se definieron siete (7) objetivos estratégicos y un esquema estructurado en torno a unidades de gestión, los cuales hacen parte del Direccionamiento Estratégico.

Una vez definida la plataforma estratégica institucional, en coordinación con la Subgerencia de Recursos Humanos, se programaron diez (10) jornadas de alineación organizacional para dar a conocer dicha plataforma estratégica a los servidores de la UAECD, estas actividades se llevaron a cabo entre el 1 y 9 de noviembre de 2016.

La Oficina de Control Interno, realizó seguimientos a al avance en las metas de la Unidades de Gestión, con corte a agosto de 2016, en el marco del seguimiento parcial a la evaluación a la gestión por dependencias, generando alertas respecto al cumplimiento de los mismos.

Se observó que fueron radicadas dos solicitudes de modificación a las siguientes actividades del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia 2016, respecto a los plazos de ejecución de las mismas: Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano "actualizar el documento de caracterización de usuarios" y Gerencia de Tecnología "actualización de la política institucional de protección de datos personales", "diligenciar y publicar el inventario de activos de información de la UAECD sobre el nuevo instrumento", "elaborar y presentar el plan de apertura de datos de la UAECD" y "ejecutar la identificación, análisis, priorización, estructuración y documentación de los conjuntos de datos abiertos de la UAECD". Los plazos concedidos en ningún caso superan la vigencia 2016.

1.2.2Elemento: Modelo de operación por procesos

Durante los procesos de inducción y como parte de los temas abordados por la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos se dio a conocer la cadena de valor para los servidores públicos nuevos.

Por otra parte, el Comité Directivo aprobó una nueva versión de la cadena de valor el 28 de septiembre de 2016 y se socializó la versión definitiva en reunión con los líderes de calidad el día 19 de octubre de 2016, junto con el boletín del SGI 14-143-BOL-05 en el cual se establecen las actividades y fechas para la actualización de la documentación y disposición de indicadores y planes de acción, de los procesos de la UAECD, de acuerdo a la nueva cadena de valor.

Durante la reunión de los líderes de calidad se socializaron los ajustes realizados al procedimiento de control de documentos, en el cual se rediseñó el capítulo 8 pasando de la relación de formatos y registros, al inventario de la documentación formatos asociada al procedimiento. Adicionalmente se socializaron los cambios realizados en el formato de Generalidad del Proceso, formato caracterización de los subprocesos, formato para la documentación de procedimientos, formato evaluación de madurez de los procesos y formulario encuesta de satisfacción de los procesos. Sobre la nueva versión ya se están empezando a documentar los procedimientos y se están realizando ajustes al aplicativo ISODOC en un modo de prueba.

A través de la herramienta tecnológica ISODOC-SGI, se realiza la gestión de actualización de la documentación del sistema, los cuales avanzan según los requerimientos de los procesos. Los procedimientos se encuentran disponibles para consulta a través del aplicativo y se deben socializar al interior de los procesos cuando ocurra una modificación, cuyo soporte se encuentra adjunto en la herramienta.

Evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas:

Durante el presente año se han aplicado las siguientes encuestas:

Calidad del servicio: 1.983 encuestas.
Forma de aplicación: Presencial a través del diligenciamiento de la encuesta en Tablet y registro en el Sistema de Atención de Turnos.
Canal: Presencial.
Momento de verdad: Solicitud.
Área evaluada: GCAU.
Fecha de aplicación: II y III trimestre de 2016.

Calidez del servicio: 1.899 encuestas.
Forma de aplicación: Presencial a través del diligenciamiento de la encuesta en Tablet y registro en el Sistema de Atención de Turnos.
Canal: Presencial.
Momento de verdad: Solicitud.
Área evaluada: GCAU
Fecha de aplicación: II y III trimestre de 2016.

Coherencia del servicio: 2.097 encuestas
Forma de aplicación: Presencial a través del diligenciamiento de la encuesta en Tablet y registro en el Sistema de Atención de Turnos.
Canal: Presencial
Momento de verdad: Solicitud.
Área evaluada: GCAU
Fecha de aplicación: II y III trimestre de 2016.

Calidad - Calidez - Coherencia: 407 encuestas
Forma de aplicación: Telefónica a través del grupo de atención telefónica de la UAECD.
Canal: Telefónico.
Momento de verdad: Trámite.
Área evaluada: SIE - SIFYJ - GIC
Fecha de aplicación: II y III trimestre de 2016 (Se encuentra en proceso de aplicación)

Los resultados de las encuestas y verificación de bases de datos están permanentemente a disposición de los Gerentes, Subgerentes y Jefes de Oficina de la UAECD. Desde la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario se tiene creada la PDA-2016-763, mediante la cual cada canal de atención reporta las actividades de mejora en el servicio (calidad, calidez, coherencia y cumplimiento) originadas del análisis de la evaluación del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano de la UAECD.

1.2.3 Elemento: Estructura Organizacional

En la página web de la Unidad, en el link http://www.catastrobogota.gov.co/es/catastro/organigrama-comite-directivo se encuentra publicado el organigrama de la Unidad, con las funciones asignadas a cada una de las dependencias, de acuerdo con lo dispuesto en el Acuerdo 004 de 2012 "*Por el cual se determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones*".

1.2.4 Indicadores de Gestión

Al corte del 30 de septiembre de 2016, se tenían identificados 120 indicadores por los responsables de los 15 procesos de la Unidad, de los cuales 18 son de periodicidad anual, 35 tienen periodicidad semestral, 29 trimestral y 34 mensual. La herramienta con que se cuenta para su registro, análisis y consolidación permite realizar el seguimiento permanente.

Al corte del 30 de septiembre de 2016, los responsables de los procesos adelantaron la medición y cargue de indicadores con periodicidad mensual y trimestral, se realizó el análisis de los resultados y se definieron acciones de mejora en los casos requeridos.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento trimestral al reporte oportuno de los indicadores y a la definición de acciones de mejora requeridas, generando las recomendaciones correspondientes.

1.2.5. Elemento: Políticas de Operación

Las políticas de operación son definidas y actualizadas como parte integral de los procedimientos y son definidas como condiciones especiales de operación. Por esta razón, las mismas son divulgadas a través del aplicativo ISODOC-SIG. Toda creación o modificación de un procedimiento tiene involucrada una respectiva divulgación con el propósito de socializar sus cambios.

1.3. Componente: Administración del Riesgo

1.3.1 Elemento: Políticas de Administración del Riesgo

El Comité del Sistema de Gestión Integrado, en reunión celebrada el 31 de octubre de 2016, aprobó la nueva política de gestión de riesgos, la cual se ajustó a la plataforma estratégica de la Unidad. El 21 de septiembre de 2016 se actualizó el procedimiento de Gestión de riegos, la metodología de gestión del riesgo y los formatos asociados.

1.3.2 Elemento: Identificación del Riesgo

La Unidad cuenta con mapa de riesgos por proceso y el mapa institucional de riegos de corrupción, los cuales se encuentra publicados en el link: http://www.catastrobogota.gov.co/es/Mapa-de-riesgos-institucional

La unidad tiene identificados 113 riesgos asociados a los 15 procesos de su cadena de valor.

1.3.3 Elemento: Análisis y Valoración del Riesgo

Los responsables de los procesos identificaron controles para evitar o reducir los riesgos y mitigar su impacto y realizaron la valoración del riesgo residual. Se realizó monitoreo periódico por parte de los responsables de proceso, así como seguimiento y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno, generando informes trimestrales de monitoreo de riesgos elaborado con base en los reportes de monitoreo y materialización de riesgos, suministrado por cada uno de los responsables de los procesos de la entidad, los cuales sirvieron de insumo para que la OCI elaborara el informe correspondiente al tercer trimestre de 2016, con las recomendaciones respectivas y se realizó la retroalimentación al representante legal y a los responsables de proceso.

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

Dificultades

El Plan institucional de capacitación 2016 no ha iniciado su ejecución, generando un riesgo para el cumplimiento del objetivo del proceso y los objetivos institucionales.

Se observaron indicadores semestrales que no fueron reportados oportunamente, los cuales se dieron a conocer a los responsables de los procesos. Se detectaron debilidades en el módulo de indicadores del aplicativo ISODOC, que ponen en riesgo la integridad de la información del SGI, las cuales fueron comunicadas a la Dirección en el informe de seguimiento trimestral.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

Avances

2.1 Componente: Autoevaluación Institucional
2.1.1 Elemento: Autoevaluación del Control y Gestión
La Oficina de Control Interno, como parte de la estrategia del Fomento de la cultura del control, realizó el 20 de octubre de 2016 la segunda fase del Concurso "Quien Quiere ser Ganador - El Control aporta a la Gestión", con la participación de 70 servidores públicos y contratistas de la Unidad, en temas del Modelo Estándar de Control Interno y Control Disciplinario, con el objetivo de fomentar en los servidores públicos y contratistas de la Unidad la cultura del control, que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.

2.2.Componente: Auditoría Interna
2.2.1 Elemento: Auditoría Interna
El Programa de Auditorías de la vigencia 2016, fue modificado, teniendo en cuenta que no se ejecutaron proyectos estratégicos en la Unidad, actividad que estaba incluida en el Programa. La modificación fue aprobada por el Comité del Sistema de Gestión Integral mediante Acta Nº002 del 14 de septiembre de 2016 y se remitió la novedad mediante oficio 2016EE47474 a la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional y a la Subdirección de Talento Humano de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 370 de 2014.

Se ejecutaron las auditorías internas de calidad a los procesos de gestión de: Direccionamiento Estratégico, IDECA, Custodio de la Información Catastral, Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario, Gestión de Servicios Administrativos, Gestión del Talento Humano, Gestión Jurídica, Gestión Financiera y en forma transversal al proceso de Medición, análisis y mejora, acorde con lo planeado.

La Oficina de Control Interno elaboró y publicó el informe pormenorizado dentro del plazo establecido (julio 11 de 2016) y generó las recomendaciones del caso en cada uno de los temas abordados.

En el período objeto de evaluación, se comunicaron informes de: seguimiento a la implementación del SISIG; reporte a la Alcaldía de Bogotá de Relación de causas y riesgos que impactan Plan de Desarrollo; Seguimiento disposiciones de Austeridad del Gasto Público de la Unidad- segundo y tercer trimestre de 2016; Seguimiento quejas, sugerencias y reclamos (primer semestre 2016); informe de evaluación de información jurídica masiva; Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano a 31 de agosto de 2016; informe de verificación al cumplimiento normativo en materia precontractual, contractual y post-contractual según selectivo, seguimiento a la ejecución presupuestal y compromisos del Comité de Contratación, entre otros.

Los siguientes documentos del subproceso Gestión de Auditorías y Evaluación, fueron actualizados y publicados en el aplicativo ISODOC:
- Formato "Informe de Evaluación y/o auditoría de Gestión de Control Interno" código 14-142-FR-1.
- Procedimiento de Auditorías Internas código 14-142_PR-60 versión 3.
- Procedimiento Evaluación, Auditorías de Gestión y Seguimientos de Control Interno código 14-142-PR-1 versión 1.
- Caracterización del Subproceso de Gestión de Auditorías y Evaluación código 14-142-SP-14 versión 4.

En el aplicativo ISODOC-SGI- Módulo Auditorías Internas, se evidenció el registro y la trazabilidad del Programa Anual de Auditorías internas de calidad, los informes de auditorías, los Planes de Acción ejecutados y las hojas de vida de los auditores

Por otra parte la Contraloría de Bogotá, ejecutó las auditorías en la modalidad Regular entre abril y junio de 2016, auditoría de desempeño "Evaluación a la consistencia de la información catastral actualización catastral vigencia 2015 a 2016" entre junio y septiembre de 2016 y actualmente se encuentra realizando auditoría de desempeño "Verificar el estado de implementación de la Infraestructura de Datos Espaciales IDECA vigencia 2014" la cual terminará su ejecución el 19 de enero de 2017.

2.3 Componente: Planes de Mejoramiento
2.3.1 Elemento: Plan de Mejoramiento
La herramienta definida para elaborar el Plan de mejoramiento interno es el aplicativo ISODOC-Sistema de Gestión Integral-Modulo de Mejoramiento Organizacional, a través del cual se registran y se lleva la trazabilidad de las acciones de mejora por las

diferentes fuentes en que se originan, tales como: Análisis de riesgos, Auditoría Interna, Auditoría Externa, Desempeño de Procesos y actividades, entre otros.

También, se evidenció el procedimiento de "Acciones de mejora" código 14-143-PR-84 versión 6, actualizado el 24 de junio de 2016, publicado en el aplicativo ISODOC; en este documento se establecieron los lineamientos para realizar seguimiento a las acciones emprendidas por los responsables y la verificación de éstas.

La Oficina de Control Interno realizó "Seguimiento a la implementación de acciones de mejora y al reporte de indicadores de gestión de los procesos registrados en el aplicativo ISODOC-SGI, con corte al segundo trimestre de 2016" radicado a la Dirección y áreas involucradas para su conocimiento e implementación de las observaciones y recomendaciones mediante el cordis 2016IE8925 del 28 de octubre de 2016.

Respecto al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría de Bogotá, con corte a 30 de septiembre de 2016, se realizó el respectivo informe de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, remitido a la Dirección y a las áreas involucradas mediante el cordis 2016IE1343, frente al cual se realizaron las siguientes recomendaciones:

- "En el caso de que requieran solicitar modificación y/o prorrogar la ejecución de las acciones de plan de mejoramiento revisar las normas en materia de Plan de Mejoramiento expedidas por la Contraloría de Bogotá en la Resolución Reglamentaria 069 de 2015 e informar a la Oficina de control Interno con antelación al vencimiento de este hecho, toda vez que en el artículo 8° establece:

"El responsable señalado en el artículo 3°, de la presente Resolución Reglamentaria, sujeto de vigilancia y control fiscal de la Contraloría de Bogotá D.C., podrá solicitar por una sola vez, modificaciones debidamente justificadas, por escrito al Director Sectorial de Fiscalización o al Director de Estudios de Economía y Política Pública según corresponda de la acción o acciones, de la fecha de terminación, del indicador o de la meta propuesta.

No podrán realizarse modificaciones dentro de los treinta (30) días hábiles antes de la fecha programada de terminación de la acción a modificar."

- "Verificar la coherencia de la causa identificada y las acciones planteadas, respecto a los hallazgos identificados por parte del ente de control, en aras de asegurar la eficacia y efectividad de las acciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución Reglamentaria 069 de 2015."

Dificultades

Se evidenciaron debilidades en el seguimiento al desarrollo de las acciones de mejora de los procesos, las cuales fueron comunicadas a la Dirección en el informe de seguimiento trimestral.

3. Eje Trasversal – Información y Comunicaciones

Avances

3.1 Información y comunicación externa

La política de comunicaciones se encuentra en proceso de consolidación. De acuerdo con la información suministrada por el Asesor de Comunicaciones, esto se debe a que con el cambio de administración se están dando nuevas directrices desde la Dirección de Catastro y desde la Alcaldía Mayor de Bogotá que se han ido incorporando sobre la marcha.

La UAECD, tiene dispuestos los siguientes canales de comunicación y recepción de sugerencias, recomendaciones, peticiones, necesidades, quejas o reclamos:

Canal Presencial: Atención a los ciudadanos en los puntos de servicio SUPERCADE ubicados en la ciudad de Bogotá. El siguiente link muestra la información sobre los Puntos de Atención de Catastro:

http://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/sedes-y-horarios

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

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

Canal Virtual. En la página web oficial http://www.catastrobogota.gov.co/ se encuentra un enlace de Catastro en Línea a través del cual puede obtener los siguientes servicios: Certificado catastral, Consulta del estado de radicación y/o notificación, Verificar el certificado, Consultar el avalúo catastral y Obtener el certificado de poseedor o no de vivienda.

Adicionalmente existe un Correo Institucional para resolver dudas, quejas o sugerencias: contactenos@catastrobogota.gov.co.

Dispone de un portafolio de productos y servicios, el cual se encuentra en la Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor en el link http://portel.bogota.gov.co/portel/libreria/php/guia_mostrar_entidad_scv.php?id_entidad=23 y en SUIT.

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

De acuerdo a los resultados de los indicadores del tablero de Control de la Voz del Ciudadano, que mide los momentos de verdad en los diferentes canales de atención y del indicador del proceso "Cumplimiento de los atributos del servicio 4C (Coherencia, Calidad, Calidez, Cumplimiento), se registró la PDA 2016-763 la cual contiene en su plan de acción la identificación y realización de actividades que mejoren la atención en los diferentes canales de atención

En la Guía de trámites y servicios y en la Ventanilla Única de la Construcción – VUC, se encuentran publicados los formatos de revisión de documentos para los siguientes trámites: Asignación Provisional de Nomenclatura, Englobe y Desengloble de dos o más predios, Certificación de Cabida y Linderos, Incorporación, Actualización, Modificación y Corrección de Topográficos; los cuales son una guía para el usuario respecto de los documentos que debe adjuntar ara cada tipo de trámite, para los demás trámites de la Unidad no existen formatos establecidos, porque todo está regulado en la Resolución 405 de 2015, mediante la cual se indican los requisitos de los trámites y servicios. De igual manera cuando se recibe la solicitud de radicación se genera el comprobante de la misma el cual contiene la solicitud del usuario para la realización del trámite por parte de la Unidad

El número de solicitudes ingresadas a través del aplicativo de SDQS en el periodo 11 de julio a 25 de octubre de 2016, se presenta a continuación, clasificadas por el tipo de requerimiento y por el canal de atención:

- PQRS por tipo de requerimiento:

TIPO DE REQUERIMIENTO	N° RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN (%)	ATENDIDOS	EN TRÁMITE	Observaciones
RECLAMO	136	36%	131	5	en trámites dentro de los términos de Ley
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	87	23%	84	3	en trámites dentro de los términos de Ley
FELICITACIÓN	53	14%	53		
QUEJA	33	9%	33		
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	31	8%	30	1	en trámites dentro de los términos de Ley
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	26	7%	25	1	en trámites dentro de los términos de Ley
CONSULTA	12	3%	12		
SUGERENCIA	4	1%	4		
SOLICITUD DE COPIA	1	0,3%	1		
Total general	**383**	**100%**	**373**	**10**	

- PQRS por canal de atención:

CANAL	N° RECIBIDOS	PARTICIPACIÓN (%)	ATENDIDOS	EN TRAMITE	Observaciones
WEB	122	32%	**116**	**6**	en trámites dentro de los términos de Ley
TELEFONO	108	28%	**104**	**4**	en trámites dentro de los términos de Ley
BUZON	78	20%	**78**		
ESCRITO	32	8%	**32**		
E-MAIL	30	8%	**30**		
PRESENCIAL	13	3%	**13**		
Total general	**383**	**100%**	**373**	**10**	

Del total de las 383 peticiones recibidas por la Unidad en el periodo solicitado, se pudo establecer que 3 peticiones fueron contestadas en un tiempo superior al establecido en la norma, lo que equivale al 0.007% de respuestas no oportunas. A la fecha se encuentran 10 peticiones en trámite las cuales están dentro de los términos de Ley para ser atendidas.

Respecto al seguimiento semestral realizado por la Oficina de Control Interno, se observó la atención extemporánea de peticiones, así como el reporte inoportuno de informes a la Alcaldía, situaciones que generaron la formulación de acciones de mejora, las cuales se encuentran en desarrollo por parte de la responsable del proceso.

Se realizó seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano de que trata la Ley 1474 de 2011, el cual se encuentra ubicado en el link
http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/Anexo%201%20Seguimiento%20Plan%20Anticorrupcion-corteAgosto2016.pdf , así como seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, publicado en el link
http://www.catastrobogota.gov.co/sites/default/files/Anexo%202%20Seguimiento%20Riesgos%20de%20Corrupcionn-Agosto2016.pdf

La Unidad cuenta con información publicada en el vínculo de Transparencia y acceso a la información, cumpliendo con las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto reglamentario 103 de 2015:
http://www.catastrobogota.gov.co/index.php?q=content/transparencia-y-acceso-la-informaci%C3%B3n-p%C3%BAblica.

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

Julio: Censo Inmobiliario vigencia 2017: Catastro continúa reconociendo predios que presentaron cambios en la ciudad, Catastro reconocerá la localidad de Usme y visitará 946 predios que presentaron cambios, Directora de Catastro presentó análisis inmobiliario de Bogotá en Seminario de Actividad Edificadora de Camacol.

Agosto: Distrito presentó proyecto por la seguridad de las mujeres en las Ciclorrutas de Bogotá, 1645 predios de Suba y Usaquén serán visitados entre el 29 de agosto y el 4 de septiembre, 48 organizaciones vinculadas a la Semana del carro compartido en Bogotá, Catastro reconocerá 3.145 predios que presentaron cambios en localidad de Suba, Entre el 8 y el 15 de agosto serán visitados 1.536 predios ubicados en las localidades de Engativá y Suba, #TeAmoBogotá A través de los mapas de IDEBogotá los ciudadanos pueden conocer cómo ha cambiado la ciudad, Mapa: Navegue por los sectores y barrios donde se realiza la Actualización Catastral, semana a semana, Localiza los escenarios del evento más grande de la ciudad: 20 Festival de Verano de Bogotá, Esta semana Catastro reconocerá 1.876 predios en las localidades de San Cristóbal y Engativá.

Septiembre: Consulte y comparta el nuevo estudio realizado por el Observatorio Técnico Catastral - OTC, Catastro continúa desarrollando Censo Inmobiliario 2017. Esta semana llega a Chapinero, Teusaquillo, Barrios Unidos y Fontibón, Se aprobaron medidas para simplificar y facilitar pago de impuestos a los bogotanos, En el mes del Jazz en Bogotá, los ciudadanos pueden organizar su ruta con este Mapa, Definir la situación militar en Bogotá ahora es más fácil, El Censo Inmobiliario de Bogotá llega a las localidades de Usaquén, Rafael Uribe Uribe, Antonio Nariño y Puente Aranda, Ubica en el mapa los Centros de Atención Integral para Habitantes de Calle.

Octubre: Catastro, una de las organizaciones públicas más equitativas en género, Para resolver las dudas sobre los términos catastrales, lo mejor es éste Glosario Técnico, Esta es la carta de derechos y deberes de los ciudadanos ante Catastro, Del 2 de diciembre de 2016 al 2 de enero de 2017, el Sistema Integrado de Información Catastral (SIIC) estará cerrado, Catastro, una de las organizaciones públicas más equitativas en género, Para resolver las dudas sobre los términos catastrales, lo mejor es éste Glosario Técnico, Catastro e INSOR producen información accesible para la población sorda sobre los servicios que ofrece la Unidad, Censo Inmobiliario 2017 llega a la localidad rural de Sumapaz. Conozca las veredas que se visitarán, Esta es la carta de derechos y deberes de los ciudadanos ante Catastro.

Como acciones de rendición de cuentas, se realizó un Seminario en Camacol, Foro simplificación tributaria en el concejo de Bogotá, se participó en el debate sobre el impuesto predial y el avalúo catastral en el Concejo de Bogotá, presentación de

argumentos de simplificación tributaria al Concejo de Bogotá, presentación de los resultados del censo inmobiliario a la JAL de Tunjuelito, Bosa, Ciudad Bolívar, tertulias con el Combo 2600, reunión informativa sobre la estratificación en el barrio Las Villas y un conversatorio sobre el mercado inmobiliario 2016 y se realizó capacitación a 60 funcionarios de la Fiscalía General en el uso de la plataforma catastral y consulta en línea de la información catastral.

3.2 Información y Comunicación Interna

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

En cuanto a las tablas de retención documental, a la fecha se encuentran publicadas en el SGI las TRD actualizadas con base en los cambios realizados en los procesos. La Gestión de la correspondencia fue controlada y ejecutada a través del aplicativo CORDIS. El archivo físico se encuentra organizado con base en las TRD y disponible para consulta en el Centro de Documentación. Dentro del Plan Estratégico de la Unidad se formuló el proyecto de implementación de Gestión de Contenidos Fase III, en la cual se diseñaron los flujos de trabajo del proceso de correspondencia, actualmente se encuentran en implementación y pruebas a través del Gestor de Contenidos.

3.3Sistemas de información y comunicación

La Unidad cuenta con el siguiente Hardware: 16 servidores físicos y 100 virtuales, 602 equipos de escritorio y portátiles (tres de ellos están en trámite para dar de baja), 3 impresoras y 3 plotters, 2 firewall, 2 Balanceadores F5, 2 Proxy, 44 componentes de red (switches y access point)
El Software del que se dispone es el siguiente: Licenciamiento Suite Arcgis, Licenciamiento Suite Oracle, Licenciamiento SAS, Licenciamiento Suite CA, Licenciamiento de Antivirus Symantec, Licenciamiento Backup HP Dataprotector, Licenciamiento Microsoft.

La Unidad cuenta con los siguientes sistemas de información para sus procesos misionales, tendientes a brindar soluciones a la ciudadanía: SIIC: Sistema Integrado de Información Catastral, LPC: Línea de Producción Cartográfica, CEL: Catastro en Línea y C&L: Cabida y Linderos
Para el manejo de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros, se tienen los siguientes sistemas de información:
1. Sistema de información administrativo SICAPITAL: LIMAY (Libro Mayor), OPGET (Sistema Operación y Gestión de Tesorería), SAE (: Sistema de Administración de Elementos), SAI (Sistema de Administración de Elementos Devolutivos), PERNO (Sistema de Personal y Nomina), FACTURACION, SISCO, PAC (Sistema Programa Anual de Caja), PREDIS (: Sistema de Presupuesto Distrital), TERCEROS II, CORDIS (Sistema de Registro y asignación de las actividades de correspondencia), GENERAL, DESPRENDIBLES DE PAGO.
2. Sistema de información administrativo SAIF (Sistema Administrativo de Inventarios y Financiero): ADMINISTRACION, CONTABILIDAD, CUENTAS POR PAGAR, PRESUPUESTO, TESORERIA.
3. Sistemas de información de apoyo: VISOR CARTOGRÁFICO, SOE, WEB SERVICES, COLLECTOR, INFO DOC (Sistema Administrativo de Inventarios y Financiero), ISO DOC (Sistema de Gestión de Calidad), MESA DE SERVICIOS, IDECA, BI (BussinessIntelligence - Inteligencia de Negocios).

Se adelantaron acciones de soporte y atención de requerimientos presentados por los responsables de los procesos, así: 11 de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, 71 de la Gerencia de Información Catastral, 55 de la Gerencia Gestión Corporativa y 6 de la Gerencia de IDECA.

El indicador de nivel de disponibilidad de la infraestructura tecnológica fue del 99.29% entre los meses de julio a septiembre de 2016.

Gestión sobre los recursos tecnológicos:
En hardware: Se realizó mantenimiento preventivo al sistema de telefonía, al balanceador de carga, equipos Proxy, Firewalls, UPS y Aires acondicionados (los mantenimientos de equipos balanceadores de carga y firewalls incluyeron pruebas de alta disponibilidad). Se realizó la instalación, configuración y pruebas de las UPS para los pisos 11 y 12, estos recursos tecnológicos se encuentran en operación a partir del 27 de agosto de 2016.

En software: Se están adelantado las gestiones para reactivar el uso del servicio de la herramienta Global Suite para realizar la gestión de los subsistemas de seguridad de la información y continuidad del negocio; se viene participando en conjunto con el área de Centro de Documentación de la Subgerencia Administrativa y Financiera en actividades para la puesta en operación del Gestor de Contenidos; En el marco de la Unidad de Gestión Implementar nuevo marco normativo contable (NICSP en transición - Resolución 533 de 2016 de la Contaduría General de la Nación, se realizó instalación y configuración de los ambientes de pruebas y producción de Forms 12C para la migración de los aplicativos administrativos, configuración y puesta en producción de dos (2) ambientes alternativos (Desarrollo y pruebas) NICSP, migración de cuatro (4) módulos (FACTUIRACIÓN, LIMAY, SISCO y SAE/SAI) de SICAPITAL a Weblogic, actualización de un (1) módulo (LIMAY) a NICSP, entre otras actividades.

La Entidad cuenta con presencia activa en Internet con su página web www.catastrobogota.gov.co, que es actualizada constantemente. Catastro cuenta además con presencia en redes sociales a través de Twitter, Facebook, Youtube, Issuu, permitiendo realizar un acompañamiento personalizado al ciudadano en el uso de los servicios de la entidad, resolver dudas o quejas y difundir información oficial de la entidad.

Dificultades

No se cuenta con una política de comunicaciones definida por parte de la Unidad, la cual, de acuerdo con lo establecido en MECI:2014, debe contener entre otros los siguientes elementos: matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación y convocatoria, etc.

RECOMENDACIONES

Módulo de Control de Planeación y Gestión

Adelantar las actividades asociadas a la contratación del Plan institucional de capacitación 2016, para evitar el incumplimiento de los objetivos institucionales y la constitución de altas sumas en reservas presupuestales.

Implementar las acciones asociadas al reporte oportuno de los indicadores de gestión de los procesos y subsanar las debilidades detectadas en el módulo de indicadores del aplicativo ISODOC, que ponen en riesgo la integridad de la información del SGI.

Módulo de Evaluación y Seguimiento

Adelantar las acciones de mejora definidas por los responsables de los procesos en el aplicativo ISODOC y las actividades pendientes del plan de mejoramiento de la contraloría, para evitar incumplimientos.

Eje Trasversal – Información y Comunicaciones

Definir la política de comunicaciones de la Unidad con los elementos definidos en MECI:2014: matriz de comunicaciones, guía de comunicaciones, proceso de comunicación organizacional, proceso de comunicación y convocatoria.

ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno
avillamil@catastrobogota.gov.co

Copia: Dra. Claudia Puentes Riaño, Directora UAECD
Dra. Olga Lucía López M. – Gerente Gestión Corporativa y Gerente IDECA (E)

Dra. Sandra Samacá R. – Gerente de Información Catastral
Dra. Ligia Elvira González M. – Gerente Comercial y de Atención al Usuario
Ing. Eliécer Vanegas M. – Gerente de Tecnología
Dra. Rosalbira Forigua R. – Subgerente de Recursos Humanos
Dr. Wiston Darío Hernández P. – Subgerente Administrativo y Financiero
Dra. Adriana del Pilar Vergara S. – Jefe Oficina Asesora Jurídica
Ing. Orlando José Maya M. – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos
Dr. Juan Fernando Ortíz S. – Jefe Oficina Observatorio Técnico Catastral
Dr. Carlos Andrés Espejo O. – Asesor de Comunicaciones
Dr. César N. Albarracín O. – Jefe Oficina Control Disciplinario

Elaboró y Verificó: Alexandra Yomayuza C. – Profesional Especializado