Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital
DIRECCIÓN
11 MAR 2016
RECIBIDO
HORA: 3:30PM

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

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 11-03-2016 03:01:25
Al Contestar Cite Este Nr.:2016IE2802 O 1 Fol:1 Anex:1
ORIGEN: Origen: Sd:81 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/VILLAMIL MU
DESTINO: Destino: DIRECCION GENERAL/PUENTES RIAÑO CLAUDIA CI
ASUNTO: Asunto: INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTI
OBS: Obs.: COMUNICACION

INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO

Jefe Oficina de Control Interno	**Alba Enidia Villamil Muñoz**	**Periodo de Evaluación:** **Noviembre 11 de 2015 a Marzo 10 de 2016**
		Fecha de Elaboración: Marzo 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

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.

El 11 de febrero de 2016 el Comité de Coordinación de Control Interno aprobó el Plan de trabajo del equipo MECI vigencia 2016,el cual incluye actividades de apoyo a la socialización del código de ética y del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

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. Se divulgó mediante correo electrónico a todos catastro con el link de consulta. Se divulgó a través de las pantallas externas durante los meses de Diciembre de 2015 y Enero de 2016.

1.1.2 Elemento: Desarrollo del Talento Humano

Se evidenció la realización, revisión y ajustes al documento del Manual de Funciones y Competencias Laborales presentado ante el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital para emisión de concepto técnico. Mediante oficio 2015-E-E -3039 del 30 de diciembre de 2015, el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital emitió concepto técnico favorable para la modificación del manual de funciones y competencias laborales. La Subgerencia de Recursos Humanos se encuentra trabajando sobre el proyecto de acto administrativo mediante el cual se modifica el Manual de Funciones y Competencias de la Unidad. El Manual de Funciones vigente se encuentra publicado en el link http://intranet.catastrobogota.gov.co/index.php?q=content/manual-de-funciones

Como parte de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación 2015, se formalizaron dos contratos:

El contrato 368- 2015 con la Fundación de Egresados de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas FEUD, con fecha de inicio 21/12/2015 e incluye los siguientes temas a desarrollar: Curso en Gestión Ambiental –Introducción a la Norma ISO 14001, Curso de Mercadeo, Entrenamiento en GRC Gobernabilidad Riesgo y Cumplimiento, Diplomado de Modelamiento en BPM, Formación en Innovación. El contrato inició el 22/02/2016 con la participación de 11 servidores.

El contrato 379- 015, para adelantar el programa de Formación y Certificación de Auditores Internos y de Auditores Líderes en Sistemas de Gestión para la UAECD, el cual inició el 28 de enero de 2016 e incluye los siguientes temas a desarrollar: Formación en Auditores internos HSEQ, Formación de Auditores internos en ISO 27001, Formación de Auditores Lideres ISO 9001:2015. El 1 de marzo se abre invitación a inscribirse a los servidores que se encuentren interesados y que tengan conocimientos en Auditoria, a la fecha se cuenta con la confirmación de 15 servidores.

Se observó que en el período Noviembre de 2015 a Marzo de 2016, la Subgerencia de Recursos Humanos coordinó la realización de las siguientes capacitaciones: Acciones de mejora, Módulo de mejoramiento continuo, Building WEB application susingthe ArcGIS APL for JavaScript, Curso Ingeniería de Requerimientos, Essential Workflows, Estrategia Corporativa hacia el Éxito, Gestión de Riesgos, Introducción a ARCGIS, Programa de formación y toma de conciencia-Gestión de Seguridad de la Información, Secretarias ejecutivas de alto desempeño, Semanario de pensamiento estratégico, Semanario marco Normativo Contable Bogotá, Seguimiento y Actualización de los Cálculos actuariales del pasivo

pensional de las entidades territoriales, BID-DANE: Los registros administrativos como fuentes en la producción de estadísticas oficiales en Colombia, Capacitación SIVICOF resolución 069 Plan de Mejoramiento, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Taller importancia sobre el Ideario Ético del Servidor Público en las Entidades del Distrito – Circular 005/2016, Marco Normativo en entidades del Gobierno.
Adicionalmente, la Subgerencia de Recursos Humanos inició las tareas tendientes a conocer las necesidades de capacitación de los servidores de la Unidad con las siguientes estrategias: revisión por parte de los líderes de proceso frente a las necesidades de capacitación de los servidores de cada dependencia, con el fin de consolidar el diagnóstico de la Unidad; revisión del Informe Gerencial de Control Interno, identificando las falencias que poseen las diferentes áreas de acuerdo con el resultado de las auditorías; revisión de los resultados de las evaluaciones de desempeño del año anterior, identificando las falencias y las necesidades de los servidores una vez fueron calificados; revisión del informe de riesgo psicosocial emitido por la ARL Positiva, con el fin de identificar necesidades de capacitación de los servidores. Estas herramientas nos permitirán conocer, consolidar y priorizar en forma casi inmediata las necesidades de capacitación, expedir el Plan Institucional de Capacitación - PIC 2016 – 2017 e iniciar el proceso pre-contractual, con el fin de establecer una meta probable para firmar contratos antes de julio 2016.

Respecto a inducción institucional, entre los meses de diciembre de 2015, enero y febrero de 2016 se evidenció la continuación de las jornadas dirigidas a los servidores que ingresaron a la UAECD. Para la jornada desarrollada en el mes de diciembre se contó con la participación de 10 servidores, en el mes de enero se contó con la participación de 24 servidores y en el mes de febrero se adelantó la jornada de inducción con la participación de 5 servidores, para un total de servidores que participaron en el periodo de 39 servidores. En los meses de enero y febrero no fue posible programar módulos virtuales a los servidores que participaron en las jornadas de inducción, debido a que la plataforma de educación virtual de la Alcaldía se encuentra inactiva por migración de información que adelanta la Alcaldía, está pendiente realizar la programación de este grupo de servidores en el momento que la plataforma virtual de educación vuelva a estar en funcionamiento.

En cuanto a la reinducción, se observó que la Subgerencia de Recursos Humanos desarrolló jornadas denominadas "EL RETO CONTINUA", las cuales se adelantaron a través de una metodología participativa con los asistentes, en 09 grupos de máximo 20 personas de diferentes dependencias, a partir del 30 de octubre de 2015, en las que participaron 112 servidores de la entidad, de 128 convocados.

Se observó que la Subgerencia de Recursos Humanos elaboró el Informe del Programa de Bienestar 2015 y lo presentó a la Comisión de Personal y Comité de Bienestar e Incentivos el 29 de enero; envió a todos los servidores de planta la encuesta para el Programa de Bienestar, Estímulos y Preparación para el retiro laboral 2016; consolidó la información de resultados de la encuesta y demás fuentes diagnósticas, contando a la fecha con el Diagnóstico de Necesidades, para la formulación del Programa de Bienestar 2016.Se realizaron las actividades programadas para el mes de Diciembre (Cierre de Gestión) y Enero de 2016 (Viernes Cultural: boletas de Cine)

En cuanto al plan de incentivos, la Subgerencia de Recursos Humanos solicitó a los servidores que ganaron los incentivos No Pecuniarios del año 2015, enviar la información necesaria para hacer efectivos dichos incentivos; presentó el informe a la Comisión de Personal y Comité de Bienestar e Incentivos el 29 de enero; revisó el presupuesto 2016, para proyectar los montos de incentivos pecuniarios y no pecuniarios de la vigencia 2016.

Respecto a la evaluación del desempeño, se observó que la Subgerencia de Recursos Humanos realizó la validación y prueba piloto del instrumento de evaluación entre pares, el cual a futuro hará parte del sistema propio de Evaluación del Desempeño de la Unidad; así mimo la SRH recibió y registró la información de las evaluaciones en periodo de prueba de los servidores públicos vinculados a la Unidad; realizó la capacitación respecto a la evaluación del desempeño como parte del proceso de inducción de los nuevos servidores públicos vinculados a la Unidad y expidió la Resolución 195 del 18 de febrero de 2016, mediante la cual se adopta el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño –STEDL de los empleados de carrera administrativa, en periodo de prueba y de libre nombramiento y remoción que no sean gerentes públicos, para el año anual ordinario comprendido entre el 1° de febrero de 2016 y el 31 de enero de 2017; adicionalmente recibió, revisó y registró la información remita por las dependencias de las evaluaciones del desempeño de los servidores de la Unidad.

1.2. Componente Direccionamiento Estratégico
1.2.1 Elemento: Planes, Programas y Proyectos.

De conformidad con lo establecido en la Circular 27 de 2012 de la Secretaría Distrital de Planeación, en la cual se establece el seguimiento al Plan de Acción del Plan de Desarrollo "Bogotá Humana" y el Memorando SDP 2-2015-03843 del 4 de febrero de 2015 en el cual se presenta el cronograma previsto para la vigencia 2015, con las fechas establecidas para los procesos de actualización y seguimiento al plan de acción, la OAPAP realizó el reporte de seguimiento al plan de acción para el trimestre octubre – diciembre, frente al cual la Oficina de Control Interno presentó informe a la Dirección, determinando el cumplimiento de los plazos establecidos para el reporte, así como el estado de avance de los proyectos.
En atención a la Circular 002 de 2016 "Plan de Desarrollo Distrital Bogotá mejor para todos 2016-2019", en la cual se establecen los lineamientos básicos para la elaboración de las bases del plan y el Plan Plurianual de Inversiones, la Entidad remitió a la Secretaría Distrital de Hacienda, la información necesaria para la construcción de la primera versión del Plan de Desarrollo que fue presentada al Consejo Territorial de Planeación.
De acuerdo con el Plan Estratégico 2013- 2016 y el informe de Seguimiento al plan estratégico y a la gestión por dependencias, la OAPAP reportó el siguiente cumplimento de los objetivos estratégicos de la Unidad:

Objetivo 1. Posicionamiento de la información catastral y geográfica como activo corporativo - 100%.
Objetivo 2. Consolidación del modelo sistémico de negocio - 99%.
Objetivo 3. Gestión estratégica del recurso humano -100%.
Para la vigencia 2016 se cuenta con un portafolio inicial de proyectos.

La Oficina de Control Interno, realizó seguimientos a la gestión de los proyectos de inversión y a los proyectos estratégicos y de gestión, frente a los cuales se identificaron oportunidades de mejora, las cuales quedaron plasmadas en las acciones PDA-2015- 584, PDA-2015- 586 y PDA-2016- 606.

1.2.2Elemento: Modelo de operación por procesos

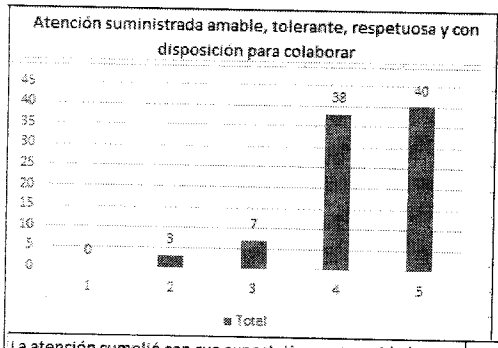
Cadena de valor: Durante los procesos de inducción, se evidenció que la OAPAP dio a conocer la cadena de valor actual para los servidores públicos nuevos. Así mismo, se enviaron a finales del mes de enero a través de comunicaciones, unos recordatorios para socializar la cadena de valor, sirviendo como ayudas de memoria para la evaluación del desempeño. De igual forma, se llevó a cabo una propuesta para una nueva cadena de valor, la cual fue aprobada por el Comité Directivo durante el 2015; ésta cuenta con un documento soporte en el que se establecen las relaciones de los procesos nuevos. Se está a la espera de instrucciones para continuar con el proceso respectivo para la implementación o no de la misma.

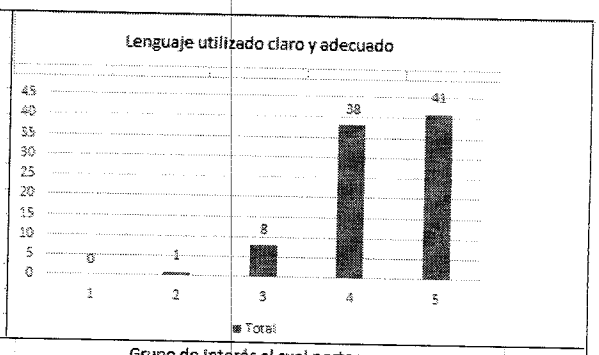
El modelo de operación por procesos se maneja a través del aplicativo ISODOC - Sistema de Gestión Integral consolida, referencia y regula las actividades de los diferentes procesos, de fácil acceso para todos los servidores de la Entidad y utilizado también como herramienta de consulta.

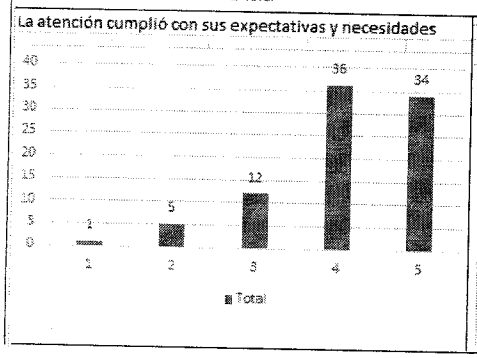
A través del aplicativo ISODOC-SGI, la Unidad realiza la gestión de actualización de la documentación del proceso. Los procedimientos se encuentran disponibles para consulta a través del aplicativo.

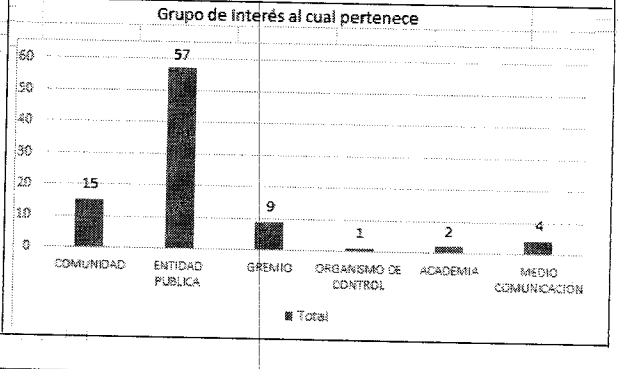
Evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas: Se verificó la aplicación de encuesta de satisfacción a través de correos electrónicos, reforzados con el apoyo telefónico, a 88 personas vinculadas a entidades públicas, instituciones privadas y de la comunidad organizada, que durante el 2015 asistieron a reuniones con la Entidad y respondieron efectivamente la encuesta.
Los resultados de la evaluación de la Calidad, Calidez, Coherencia y Cumplimiento realizada a través del observatorio de gestión y control de la voz del ciudadano para el IV trimestre se socializaron el día 8 de Enero de 2016 vía correo electrónico a los Gerentes, Subgerentes, Jefes de Oficina y asesores partícipes del proyecto. Adicionalmente se instaló el tablero de control en los computadores de estos funcionarios para su consulta directa. Los resultados de la encuesta se

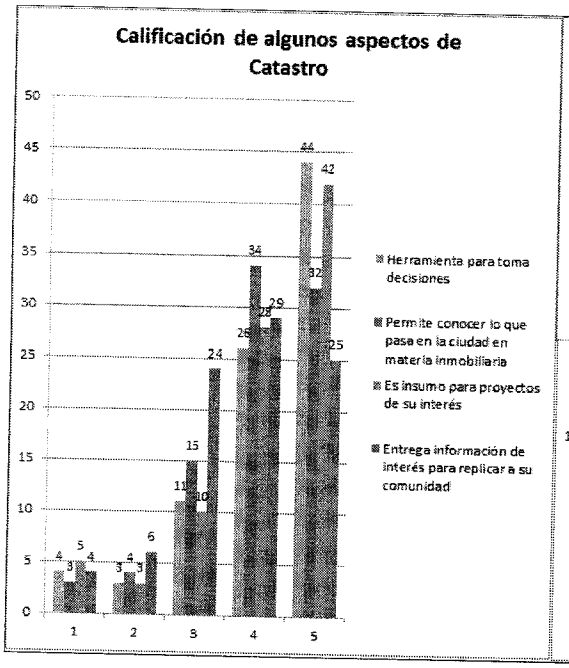
presentan a continuación:

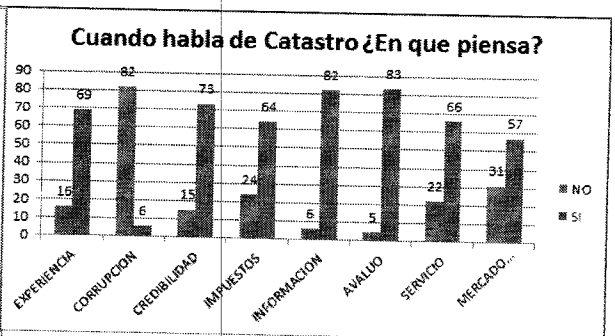


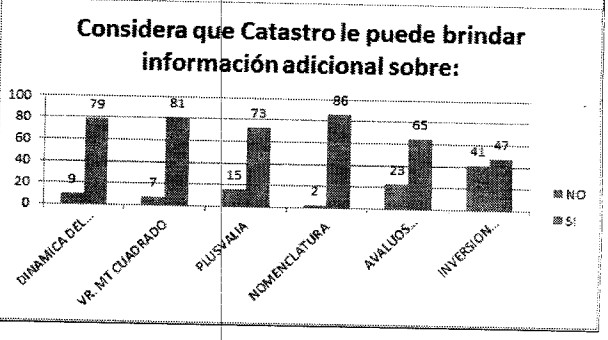












Las acciones adelantadas a partir de las diferentes encuestas y ejercicios de evaluación de la satisfacción de los usuarios en

todos los momentos de verdad del servicio permitieron adelantar la optimización del proceso de notificaciones de actos administrativos (automatización del proceso desde el SIIC), implementar una estrategia de participación ciudadana y de aumento de seguidores utilizando medios electrónicos (conjuntamente entre la Gerencia de Mercadeo y Atención al Usuario, la Asesoría de Comunicaciones e IDECA), disminuir la cantidad de quejas y reclamos respecto de la vigencia anterior y el tiempo de atención de las mismas, aumentar la cantidad de llamadas telefónicas atendidas e identificar oportunidades de mejora en el servicio de correspondencia física.

1.2.3 Elemento: Estructura Organizacional
En el aplicativo ISODOC-SGI, se encuentra publicada la relación de la estructura organizacional con los procesos, a través de la definición de las responsabilidades en las actividades tanto en los procedimientos como en los instructivos.

1.2.4 Indicadores de Gestión
Se tienen identificados 124 indicadores de gestión (a nivel de proceso y subprocesos), miden eficacia, eficiencia y efectividad. La herramienta con que se cuenta para su registro, análisis y consolidación permite realizar el seguimiento.

En el período comprendido entre de enero y marzo de 2016 los responsables de los procesos adelantaron la medición y cargue de indicadores con corte a diciembre de 2015. Durante las primeras semanas del mes de marzo iniciaron ejercicios de revisión de indicadores, para su actualización, analizando la pertinencia y utilidad de los indicadores y definiendo una propuesta de base de indicadores que den cuenta de los aspectos más relevantes del proceso y sus subprocesos.

1.2.5. Elemento: Políticas de Operación
Las políticas de operación son definidas y actualizadas como parte integral de los procedimientos, las mismas son divulgadas a través del aplicativo ISODOC-SIG.

1.3. Componente: Administración del Riesgo
1.3.1 Elemento: Políticas de Administración del Riesgo
La Unidad cuenta con Política de Gestión del Riesgo, lineamientos generales de gestión del riesgo, a nivel corporativo y estratégico, de procesos, de componentes del SGI y de los proyectos. La gestión del riesgo tiene como base las actividades establecidas en la metodología de gestión del riesgo definida por la UAECD.
En cuanto a la metodología de Riesgos de Corrupción institucional (establecida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República), se asistió a las jornadas organizadas por el DAFP para socializar la Metodología de Riesgos de Corrupción y se evidenció que la OAPAP realizó una jornada de socialización para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual se encuentra en proceso de construcción acorde con lo establecido en el Decreto 124 de 2016.

1.3.2 Elemento: Identificación del Riesgo
La Unidad cuenta con mapa de riesgos de proceso y el institucional de riegos de corrupción, en cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
Durante el período se identificaron 39 riesgos correspondientes a 8 procesos (Direccionamiento estratégico, Gestión de mercadeo y atención al usuario, Infraestructura de Datos Espaciales, Gestión del talento humano, Gestión Jurídica, Gestión Documental, Gestión de Servicios Administrativos, Control Disciplinario Interno). Adicionalmente, se está realizando la construcción del mapa de riesgos de corrupción de la Unidad.

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 cuarto trimestre de 2015, 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, fue ejecutado en un 64.8%, no obstante, el porcentaje faltante por ejecutar continuará ejecutándose en la vigencia 2016.

Se observó en algunos procesos que no se realizó oportunamente la medición de los indicadores o que los indicadores establecidos, no permiten realizar la medición del objetivo del proceso y/o meta.

Se evidenció baja apropiación por parte de los funcionarios y contratistas de la Unidad frente a la política de gestión del riesgo. Se observa desconocimiento por parte de los funcionarios y contratistas asociados al proceso, respecto de los riesgos identificados.

Se observaron algunas falencias en el aplicativo ISODOC, módulo MECI, Riesgo. Se presentaron algunas dificultades en el ISODOC, por desconocimiento en la utilización y/o fallas de disponibilidad, perfiles y/o visualización de la información con la oportunidad que se requiere. Se observa confusión por parte de los responsables de los procesos frente al tema de riesgos (en la diferenciación entre riesgo, causas y efecto).Frente a cambios en los factores de riesgo, no todos los mapas de riesgos han sido actualizados de manera oportuna. Persisten demoras en el reporte de monitoreo y materialización de riesgos de los procesos.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

Avances

2.1 Componente: Autoevaluación Institucional

2.1.1 Elemento: Autoevaluación del Control y Gestión

Se evidenció que los responsables de los procesos aplican herramientas de autoevaluación (indicadores de gestión, seguimiento al plan estratégico, seguimiento a la gestión de proyectos).

Se observó que el nivel de apropiación de la cultura de control – Principios MECI se ha venido fortaleciendo y que el nivel de apropiación es "ADECUADO" según los rangos de interpretación obtenidos en la aplicación de las encuestas formuladas por la OCI.En los comités internos de calidad (en los cuales participan asesores de la OAPAP, líderes y responsables de proceso) se revisaron y verificaron los indicadores, mapas de riesgos y acciones de mejora.

En la jornada de Revisión por la Dirección del 4 de marzo, se adelantó revisión del estado de todo el Sistema frente a los indicadores, riesgos y acciones de mejora, generando recomendaciones para su adecuada gestión.

Las actividades de autocontrol, autoevaluación y autogestión adelantadas por los procesos, parten de la ejecución periódica de sus actividades según lo establecido en sus procesos y procedimientos. Se evidenció que los responsables de los procesos realizan reuniones de seguimiento con sus grupos de trabajo, para determinar el avance de las actividades y para lograr el cumplimiento de los compromisos institucionales.

Durante el periodo se generaron 46 acciones de mejora, de las cuales 14 fueron rechazadas por los responsables de los procesos, 6 se encuentran pendientes de aprobación del responsable, 10 ya están cerradas y 16 se encuentran en proceso.

2.2.Componente: Auditoría Interna

2.2.1 Elemento: Auditoría Interna

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 ejecutadas y las hojas de vida de los auditores

En la vigencia 2015 se alcanzó el 100% de ejecución del Programa Anual de Auditorías.

Mediante Acta 01 del 11 de febrero de 2016, fue aprobado en Comité del SGI el Programa Anual de Auditorías, el mismo fue remitido el 15 de febrero junto con el acta, a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento del Decreto Distrital 370 de 2014. El programa contempla el alcance, recursos, objetivos, fechas, riesgos, e incluyó temas de cumplimiento legal y auditorías internas de calidad, según criterios de auditoría, que permiten coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y misión institucional. Los informes que por ley solicitan su publicación en la página web, fueron colgados en la página con la oportunidad requerida.

Durante los meses de noviembre y diciembre de 2015 se efectuaron seguimientos respecto a: Plan Anticorrupción y publicaciones información institucional (Ley 1474/2011 Art 73 y 74), Seguimiento Contingentes judiciales, Seguimiento Comité de Seguridad de la Información y continuidad de la operación, seguimiento SIDEAP, Seguimiento y verificación Comité de Avalúos, Comité Comunicaciones, Comité Técnico de Sostenibilidad Contable, Comité Seguimiento y control Financiero, Comité de ética, Comité de Contratación, seguimiento al plan de acción producto de la auditoría del archivo de Bogotá a la UAECD, informe de seguimiento a la Directiva 003 de 2013

En 2016 se han realizado los siguientes seguimientos e informes: Informe de Control Interno Contable, Informe Ejecutivo

Anual, Evaluación a la Gestión por Dependencias, Informes sobre la relación de causas que impactan los resultados de los avances de la gestión presupuestal, contractual y física, en cumplimiento de las metas plan de desarrollo, informes trimestrales de riesgos de corrupción y de los procesos, informe de seguimiento a la implementación y sostenibilidad del Sistema Integrado de Gestión, relación de los informes de presentados y publicados según programa anual de auditorías, quejas, sugerencias y reclamos, seguimiento Decreto 371 de 2010, medidas de austeridad del gasto, cumplimiento a la Ley de transparencia y de acceso a la información pública, entrega de información contable administración entrante y saliente, avance al plan de acción Bogotá Humana, entre otros.

2.3 Componente: Planes de Mejoramiento

2.3.1 Elemento: Plan de Mejoramiento

La entidad cuenta con planes de mejoramiento a nivel individual (acuerdos de gestión y compromisos laborales), por procesos (acciones de mejora registradas en el aplicativo ISODOC módulo mejoramiento continuo) e institucional (suscrito con la Contraloría de Bogotá).

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento trimestral a la ejecución de los planes de mejoramiento de la Contraloría y realizó los reportes correspondientes. El seguimiento correspondiente a diciembre de 2015 se remitió a la Dirección de la Unidad el 22 de enero de 2016.

Dificultades

Aunque se realizan actividades de autogestión, autocontrol y autorregulación, es necesario reforzar la formulación de acciones que conlleven al cumplimiento de los compromisos institucionales, toda vez que se observa un alto nivel de rechazo de las acciones de mejora por parte de los responsables de los procesos.

En algunos casos, se evidencian debilidades frente al análisis de causas en la definición de los planes de mejoramiento por proceso.

Se observan debilidades frente al seguimiento de acciones en el ISODOC por parte de líderes implementadores, que permitan solicitar el seguimiento y posterior cierre de las acciones en el aplicativo.

3. Eje Trasversal – Información y Comunicaciones

Avances

3.1 Información y comunicación externa

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

- **Canal virtual:** Atiende las solicitudes que los usuarios realizan a través del correo institucional contactenos@catastrobogota.gov.co. La UAECD dispone en la página web la generación de certificaciones en línea. El siguiente cuadro muestra el número de correos atendidos por tipos de solicitud.

Correo institucional – Tipo de solicitudes	2015		2016	
	Noviembre	Diciembre	Enero	febrero
Información General	94	51	145	165
Reclamos	7	6	1	6
Quejas	2	0	0	0
Inconvenientes de Catastro en línea	147	115	218	238
Trámites inmediatos-Certificaciones	2	2	5	3
Agendamiento Topográficos	2	1	1	2
Tramites no inmediatos	4	1	4	4
Cambio de nombre	2	1	5	5
Agradecimientos	5	6	4	14
Traslado otras entidades	15	9	15	18
Notificados electrónicas	55	7	58	33
Recibo de Tutelas - audiencias	2	3	5	0
Envio de oficios con correo electrónico	116	106	79	132
Consultas	0	0	0	0
Total correos atendidos	453	308	541	620

- **Canal escrito:** Atiende los requerimientos de información, solicitudes de trámites inmediatos y no inmediatos, que se reciben por la ventanilla de correspondencia. El siguiente cuadro relaciona las solicitudes atendidas por el canal escrito:

CORDIS	2015		2016	
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
ER recibidos	1203	986	759	1458
Respuestas emitidas por la CGAUC	879	869	410	737
Generan radicación	324	117	349	721

- **Canal telefónico:** Atiende a los usuarios que se comunican a través del conmutador 2347600 extensión 7600, brindando una respuesta oportuna, a las solicitudes de información e inquietudes en general que requieren de la UAECD. A continuación se relacionan las cifras de llamadas recibidas y atendidas por este canal.

s línea 7600	2015		2016	
	Noviembre	Diciembre	Enero	febrero
Llamadas totales	2,636	2,113	3,206	4123
# Llamadas atendidas	1,855	1,476	2,197	2840
% Llamadas atendidas	70,37%	69,85%	68,55%	68.88%
# Llamadas no atendidas	781	637	1,008	1.283
% Llamadas no atendidas	29,63%	30,15%	31,45%	31,12%
Promedio minutos por llamada	2,96	2,87	2,56	2,56
Días hábiles en el mes	19	21	19	21

- **Canal presencial:** Ofrece a los usuarios una atención calificada en los siguientes puntos de la RED CADE: SUPERCADE CAD, SUPERCADE SUBA, SUPERCADE BOSA, SUPERCADE AMERICAS y SUPERCADE 20 DE JULIO. La siguiente es la estadística de atención por turnos:

Canal presencial Turnos	2015		2016	
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
20 de julio	1.700	1.008	1.728	1.945
Américas	2.114	1.230	2.775	3.308
Bosa	1.621	1.044	1.953	2.061
CAD	12.134	6.994	13.884	15.370
Suba	2.890	2.035	2.975	3.028
total mes	20.459	12.311	23.315	25.712

Los mecanismos de consulta implementados para la obtención de información requerida para la gestión de la UAECD, los cuales facilitan el acceso a la información sobre los servicios, son los siguientes:
-La Línea 195 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se da información de los requisitos y trámites, se agenda citas para atención personalizada en los puntos de atención, entre otras:
-Guía de trámites de la Alcaldía Mayor de Bogotá y página Web de la UAECD, despliega trámites y servicios.
- Página web, se consulta los trámites en línea de avalúo, certificado catastral, certificado de vivienda y consulta del estado del trámite.
- Línea 2347600 extensión 7600, se da información de trámites, requisitos y estado del trámite.
- Recepción de solicitudes por escrito de parte del usuario.
- Convenios de integración institucional para compartir la base de datos.
- Puntos de servicio presencial, conformado por CADES y SUPER CADES de la ciudad.
- Canal virtual, correo institucional y página Web

El *Procedimiento de la voz del Ciudadano*, código 07-073-PR-155, Versión 11 fue actualizado el 9 de febrero de 2016, dicho procedimiento se encuentra en el aplicativo ISODOC–SGI para su consulta.

Se observó que el procedimiento en mención describe las actividades, responsabilidades y condiciones especiales de operación para recibir, atender, tramitar, responder y hacer seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los usuarios, así como para realizar su respectivo análisis y toma de acciones de mejora.

Con relación a la atención de Quejas, Sugerencias y Reclamos PQRD. La siguiente tabla muestra la tipología de las radicaciones resueltas durante el periodo comprendido entre el 11/11/2015 y el 10/03/2016.

De las 239 PQRS recibidas en el periodo mencionado se resolvieron 236 solicitudes y 3 se encuentran en trámite a la fecha.

En cuanto al comportamiento de las PQRS recibidas en el período, se destacan las recibidas por la página WEB con 74 solicitudes de las cuales se resolvieron 74 y 2 están en trámite en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario así: 1 pendiente por documentos por parte del solicitante y la otra pendiente para traslado a la entidad competente. Igualmente de las 32 solicitudes recibidas por el e-mail (contactenos@catastrobogota.gov.co) está en trámite 1 requerimiento en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario. Se encuentran finalizadas a la fecha 47 solicitudes recibidas por el canal escrito, 38 del buzón de sugerencias, 36 telefónicas y 11 del canal presencial.

CANAL	CANTIDAD	% PARTICIPACION	ATENDIDOS	EN TRAMITE
RECLAMO	98	41%	97	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	65	27%	63	2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	23	10%	23	
FELICITACIÓN	18	8%	18	
QUEJA	18	8%	18	
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	8	3%	8	
CONSULTA	4	1%	4	
SOLICITUD DE COPIA	3	1%	3	
SUGERENCIA	2	1%	2	
Total general	239	100%	236	3

La gestión realizada para controlar la oportunidad en la respuesta, se resume en: seguimiento semanal a las PQRS que se encuentran en trámite a fin de que sean atendidas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad vigente, generación de alertas mediante correos electrónicos a las dependencias cuando exista vencimiento de términos para la respuesta a las solicitudes allegadas en el SDQS, fortalecimiento del autocontrol tanto en el puesto del trabajo como a través de tips recordatorios a cargo de la Gerencia y realización de controles de calidad en el puesto de trabajo, a través de un muestreo aleatorio a los requerimientos cerrados para verificar que los parámetros de calidad ((coherencia, claridad, calidez y oportunidad) y la indexación de los oficios de respuesta en el aplicativo SDQS estén correctos.

Respecto al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se observó que el sistema de control interno de PQRS como proceso transversal es susceptible de mejorar en los procedimientos adelantados por la Gerencia de Información Catastral para garantizar razonablemente una ejecución eficiente en el cumplimiento del marco normativo en la atención del derecho constitucional de petición, conforme a lo consagrado en el Parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 26 del Decreto 1494 de 2015 que corrige yerros de la Ley 1712 de 2014, que eviten endilgar a la Unidad como sujeto de acciones administrativas que conlleven sanciones.

La publicación del Plan anticorrupción de que trata la Ley 1474 de 2011 se aplazó para el 31 de marzo de 2016, en virtud de lo dispuesto mediante Decreto 124 de 2016, por tanto hasta la fecha se ha avanzado en los componentes de la estrategia, quedando pendiente la aprobación y publicación en la fecha establecida.

La Unidad cuenta con información publicada en el vínculo de Transparencia y acceso a la información, la cual será objeto de mejoras a partir de las recomendaciones dadas por el Grupo de Transparencia y del Derecho de acceso a la información pública de la Procuraduría General de la Nación en visita especial realizada el 8 de marzo de 2016. El vínculo contiene la siguiente información para la vigencia 2016: Estructura orgánica, Normativa, Presupuesto, Trámites y servicios, Planes, Publicación contractual, Procedimientos y lineamientos, Atención al ciudadano, Documentos e investigaciones, Mecanismos internos y externos de supervisión, Avisos de convocatoria, TRD. Esta información se puede consultar en el link: 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:

Noviembre: Actualización de información contenida en el vínculo de transparencia y acceso a la información, publicación de la política para el tratamiento de datos personales, estados financieros al corte de septiembre de 2015, actualización del plan de adquisiciones, información sobre el correo electrónico para notificaciones judiciales de la Unidad, portal para la validación de documentos físicos expedidos por la Unidad, Premio geoespacial para la excelencia entregado en Ciudad de México, nueva versión del portal de mapas de Bogotá, Glosario técnico catastral, Resuelva dudas sobre el efecto plusvalía en Bogotá.
Diciembre: Actualización de información contenida en el vínculo de transparencia y acceso a la información, Procesos de selección de mínima cuantía, actualización del plan de adquisiciones, Política ambiental de catastro, información sobre el cierre del sistema de información catastral, información sobre la campaña #somoscatastro, #somosideca,
Enero: Actualización de información contenida en el vínculo de transparencia y acceso a la información, actualización del plan de adquisiciones, informe pormenorizado del proceso de empalme y las etapas de la administración saliente y entrante, Apropiación inicial presupuesto 2016, Ejecución presupuestal a 31/12/2015, video "Qué es, cómo se hace y cuál es la importancia del Censo", información "Cómo ha evolucionado la ciudad en materia catastral los últimos años", publicación de la "Carta de trato digno a la ciudadanía".
Febrero: mapa del mes febrero 2016, actualización de información contenida en el vínculo de transparencia y acceso a la información, actualización del plan de adquisiciones, estados financieros al corte de diciembre de 2015, directorio de funcionarios y directorio de contratistas de la Unidad, seguimiento al Plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría al corte de diciembre de 2015, aviso de convocatoria proceso de selección abreviada mediante subasta inversa, Resolución 0069/16 incremento salarial para la vigencia 2016, estadísticas informe de transparencia 2016 sector Hacienda, actualización de la información del Comité Directivo de la Unidad, video "Aprenda cómo pedir una revisión de avalúo", información "No se deje estafar con supuesto cobro de plusvalía", información "Conozca a fondo qué es y qué hace Catastro Bogotá".

La UAECD, no dispone de formulario de solicitud en la página web, en el momento de verdad de la radicación, se genera en el SIIC, "La solicitud y comprobante de radicación y es firmado por el usuario en el canal presencial.
En la Guía de Trámites y Servicio se publica los formatos de revisión de información para los trámites de la cadena de la construcción, para que el usuario conozca el análisis que se realizan a los documentos. Estos formatos son diligenciados por el funcionario que atiende la radicación. En el siguiente link se encuentra publicada la Guía de Trámites y Servicios: http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/portel/libreria/php/index.php

La Unidad tiene inscritos los siguientes trámites en el SUIT - Sistema Único de Información de Trámites del DAFP:

Datos del trámite			
Tipo	Número	Nombre	Estado
	16675	Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble	Inscrito
	16685	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro	Inscrito
	16334	Revisión de avalúo catastral de un predio	Inscrito
	16585	Autoestimación del avalúo catastral	Inscrito
	16587	Certificado catastral	Inscrito
	16676	Englobe o desenglobe de dos o más predios	Inscrito
	16680	Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal	Inscrito
	16693	Rectificación de áreas y linderos	Inscrito
	16694	Rectificaciones de la información catastral	Inscrito
	16579	Asignación de nomenclatura	Inscrito

Fuente: SUIT

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, grafitero, correos electrónicos institucionales y la cuenta de correo director@catastrobogota.gov.co y el correo contactenos@catastrobogota.gov.co
En cuanto a las tablas de retención documental, fueron actualizadas y publicadas las TRD de las áreas de IDECA, OTC,

GCAU, de acuerdo a las solicitudes realizadas por los responsables, con base en los cambios realizados en sus procesos. Se actualizo el subproceso de Instrumentos de Administración Documental.
Las Fuentes internas de información tales como los Manuales, actas, actos administrativos, contratos, historias laborales, resoluciones SIIC, u otros documentos para la gestión de los procesos, se encuentran disponibles en el aplicativo INFODOC- Sistema de Información para la gestión documental institucional. De igual forma, en el aplicativo ISODOC-SGI, está disponible para consulta los procesos, procedimientos, formatos, instructivos, manual de calidad, entre otros.
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 para ser implementados a través del Gestor de Contenidos.

3.3Sistemas de información y comunicación

La Unidad cuenta con el siguiente Hardware: 14 servidores físicos y 101 virtuales, 752 equipos de escritorio y portátiles, 10 impresoras, 2 firewall, 2 Balanceadores F5, 2 Proxy, 36 componentes de red (switches y accesspoint).
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 la recepción, registro y atención de sugerencias, peticiones, quejas o reclamos, se realiza a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS, el cual permite hacer el seguimiento permanente, por cada uno de los responsables de dar respuesta.
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): SIIC y SICAPITAL.
Para mejorar los sistemas de información y plataformas tecnológicas en función de la ciudadanía, se han efectuado mejoras en los sistemas de comunicación relacionados previamente. En situaciones normales no programadas, en el 2015, el Indicador del nivel de disponibilidad de los sistemas que soportan la operación misional fue del 93,33%.
Gestión sobre los recursos tecnológicos:
En hardware: se realizó la adquisición, instalación de switches de cabecera que permite una mejor gestión de la red y mejora en la transmisión de datos pasando de 1 GB a 10 GB; se realizaron los mantenimientos preventivos a: firewall, proxy, balanceadores, equipos de escritorio, portátiles e impresoras; se realizó el mantenimiento físico de los switches en los centros de cableado e igualmente se efectúo la organización del cableado; se realizó la migración de los servicios de plataforma tecnológica a la nueva plataforma de servidores que incluye bases de datos, aplicativos y pruebas logrando un mejor rendimiento para el usuario interno y externo.
En software: se realizó la adquisición de tres (3) licencias de Adobe Creative Cloud para soportar el diseño gráfico, la edición de video, diseño web y modificaciones al Visor Cartográfico y/o Portal de Mapas; se realizó la instalación e inicio de configuración de la herramienta de monitoreo y correlación de eventos de seguridad: OSSIM (Open Source Security Information Management); se realizó la configuración y puesta en marcha de la herramienta Global Suite para realizar la gestión de los subsistemas de seguridad de la información y continuidad del negocio; se realizó el desarrollo y pruebas de la

solución BPM de los trámites de toma de construcción, desenglobe PH y apelación; se participó en conjunto con el área de Centro de Documentación en la definición de las especificaciones, análisis, diseño y desarrollo de los flujos de recepción, radicación y distribución (física y electrónica) de las comunicaciones externas recibidas, externas enviadas e internas en el Gestor de Contenidos (WCC) de la UAECD; se realizó la definición de las especificaciones, análisis, diseño, desarrollo en BI (Bussiness Intelligence) y pruebas de los indicadores y tablero de control requeridos por la Gerencia Comercial y de Atención de Usuarios; se realizó el desarrollo y puesta en producción del módulo de subprocesos SIE (Subdirección de Información Económica) en el Sistema Integrado de Información Catastral - SIIC, cuyo objetivo es suministrar los soportes de forma automatizada para la definición de los avalúos comerciales; se realizaron justes al Sistema de Contratación – SISCO de SI-CAPITAL para optimizar el manejo de los procesos contractuales; se llevó a cabo la actualización e integración y puesta en producción de las versiones 2014 de la SDH, de los módulos del ERP – Si capital como son; SISCO, PERNO y LIMAY; Se instalaron en producción los componentes de Si capital que permiten la contabilización automática de las funcionalidades de RA (registro de autorización en Perno), en el ambiente de pruebas se hizo la Parametrización y pruebas de la RA de nómina y seguridad social, se debe ejecutar en producción para 2016; para la generación automática de las OP (orden de pagos) desde el módulo SISCO, se instalaron los programas y se culminó el desarrollo programado, a partir del último trimestre de 2015 se inició la gestión con todas las áreas de la Unidad para gestionar las etapas precontractuales y contractuales a través del módulo, las cuales dan origen a la datos para la generación de la Orden de pago de manera automática, estas son interfaces entre los módulos del ERP a LIMAY, por lo cual se dio inicio al registro de los contratos en SISCO, de las etapas precontractuales y contractuales que conllevan a tener la información para la posterior generación de Certificaciones de cumplimento de los contratos. En 2016 ya se efectuó la puesta en marcha del proceso y ya se empezaron a generar las primeras OP automáticas desde SISCO. Se realizó el desarrollo y puesta en producción de la funcionalidad de generación automática de Relaciones de Autorización - en la nómina.

La correspondencia de la Unidad, es gestionada a través del aplicativo CORDIS (Sistema de Gestión de Correspondencia), que permite controlar las comunicaciones oficiales que entran y salen de la Unidad a través de un número de radicación, permite medir la trazabilidad y el tiempo de respuesta de la correspondencia.

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. El más utilizado por los usuarios de Catastro es Twitter @CatastroBogota, que en los primeros meses del 2016, ha mantenido creciendo tanto en seguidores, como menciones e impresiones a los contenidos presentados. En la actualidad el Twitter de la entidad cuenta con 14.213 seguidores y un margen de 14,225 actualizaciones, que se realizan diariamente, basadas en una programación definida por la oficina de Comunicaciones, gracias al apoyo de la información entregada por las diferentes áreas de la entidad.

Dificultades

No se evidenciaron soportes de reuniones de seguimiento por parte del Comité de Comunicaciones, encaminadas al mejoramiento continuo de la comunicación interna de la entidad.

No se evidenciaron soportes de sugerencias y/o recomendaciones, para fomentar la comunicación en doble vía y que permitan identificar oportunidades de mejora acorde con las necesidades de los grupos de interés.

La Unidad ha realizado acciones de racionalización de trámites, sin embargo estas no han sido registradas en el SUIT.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Informe Ejecutivo Anual correspondiente a la vigencia de 2015 fue transmitido el 26 de febrero de 2016, dicho informe contenía la información correspondiente con la madurez del sistema de control interno MECI el sistema de gestión de Calidad, producto de la aplicación de la metodología de la DAFP. A la fecha no se cuenta con la calificación correspondiente, la cual se publicará una vez la genere el Departamento Administrativo de la Función Pública en la página web.

RECOMENDACIONES

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

1-Ejecutar el plan institucional de capacitación dentro de la vigencia
2-Tomar las acciones correspondientes que permitan realizar oportunamente la implementación de los cambios que se presenten frente al Sistema, en aras de la mejora continua.
3-Tomar acciones que permitan analizar los indicadores para determinar la necesidad de ajustarlos de acuerdo a las mejoras que presenten los procesos.
4-Ajustar los indicadores propuestos a nivel de procesos y subprocesos frente al cumplimiento del objetivo propuesto, según corresponda.
5-Fortalecer la aplicación de las políticas de operación (autocontrol) a nivel de subprocesos, por parte de los responsables de proceso.
6-Se sugiere incluir en las actividades de inducción y re-inducción, en la evaluación de compromisos laborales relacionado con la apropiación del marco estratégico y Sistema de Gestión Integral el conocimiento y apropiación de la política de gestión del riesgo y procedimiento de Gestión del Riesgo.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento
1-Fortalecer mediante actividades de sensibilización, socialización y/o capacitación, las competencias de los funcionarios para la adecuada identificación de riesgos.
2-Fortalecer la funcionalidad, utilización y presentación de la información del ISODOC, en términos de suficiencia, calidad, oportunidad, que permita el análisis y toma de decisiones.
3-Realizar el ejercicio de identificación de riesgos teniendo en cuenta que se pretende asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad y revisar permanentemente por parte de los responsables y equipos de trabajo los mapas de riesgos y controles, de manera que permitan mitigar la materialización de riesgos.
4-Incluir en el plan de trabajo para el equipo MECI 2016, el despliegue del tema de riesgos en el cual fueron capacitados en la vigencia 2015.
5-Gestionar con la ESAP capacitación en el tema de riesgos.
6-Aplicar autocontrol para el cumplimiento del envío de los reportes de monitoreo y materialización del riesgo que remiten a Control Interno, para realizar oportunamente el seguimiento y comunicación del informe a los responsables de los procesos, para implementación de acciones en aras de la mejora continua.
7-Implementar estrategias por parte de cada responsable de proceso para que los controles definidos funciones adecuadamente.
8-Revisar permanentemente por parte de los responsables y equipos de trabajo los mapas de riesgos y controles (probabilidad e impacto=, de manera que permitan mitigar la materialización de riesgos.
9-Se hace necesario que la cultura del control (capacidad de detectar desviaciones en sus actividades diarias laborales y realizar los correctivos en caso de ser necesario) se interiorice en todos los niveles de la organización, teniendo en cuenta que el Sistema de Control Interno, es responsabilidad de todos.
10-Realizar un adecuado ejercicio de determinación de causa raíz para las acciones de mejora, utilizando técnicas de análisis necesarias para ello. Se sugiere que el administrador del Sistema, realice capacitación a los responsables de procesos, para fortalecer el análisis de causas, en aras de lograr la eficacia y efectividad de las acciones implementadas.
11-Realizar seguimiento permanente por parte de los responsables de los procesos en la ejecución y finalización de las acciones definidas en los procesos.

3. Eje Trasversal – Información y Comunicaciones
1-Verificar la pertinencia de incluir el seguimiento en el Comité Directivo.
2-Implementar un mecanismo que permita recepcionar la sugerencias y/o recomendaciones de los grupos de interés, en aras de identificar nuevos productos y/o servicios, acorde con las necesidades.
3-Verificar la pertinencia de incluir en el programa de gestión documental criterios de valoración documental, inventario de fondos documentales (en caso de llegar a tenerlos), elaboración de tablas de valoración documental, aprobación, trámite, publicación e implementación de las mismas.
4-Reportar en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT, las acciones de racionalización trámites en la UAECD

acorde a lo establecido en establecido en la Ley 489 de 1998, según recomendaciones del informe de Racionalización de trámites de la Unidad, remitido por el DAFP.

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

Se remitirá vía correo copia a la Directora de la UAECD

Elaboró: Alexandra Yomayuza Cartagena–Profesional Especializado
Revisó: aevm