

## ANEXO 2. Logros y Retos Proyectos Estratégicos – Vigencia 2013

El balance general de la entidad ha sido bastante satisfactorio, pues avanza en función de la Propuesta de Valor definida en la estrategia institucional que busca *construir relaciones con el ciudadano a la medida de sus necesidades que permitan el acceso a la información catastral y geográfica, y su uso para fines multipropósito de la ciudad.*

Se resaltan los siguientes logros de la vigencia 2013 y los retos principales para el año 2014:

### LOGROS:

- Durante el 2013 concentraron sus esfuerzos en la atención de las solicitudes no inmediatas que presentan los ciudadanos relacionadas con trámites catastrales, y en el Censo Inmobiliario de Bogotá para la vigencia 2014.
- Producto de este esfuerzo, en lo que va corrido del año, se atendieron cerca de 20.000 solicitudes de ciudadanos, y en lo referente al Censo, y obteniéndose un avance del 100%. Todo esto gracias al apoyo y compromiso de un grupo humano de cerca de 250 personas entre funcionarios y contratistas, con gran conocimiento técnico, que han recorrido toda la ciudad.
- Generación de la aplicación TúBogotá.
- Lanzamiento Portal de Mapas de Bogotá versión 2.0 Beta. Cerca 15.000 visitas por mes.
- 4 Versiones del Mapa de referencia que benefician a 90 entidades.
- En 2013 generaron valor a la ciudad a través de la construcción de la Confianza, fortaleciendo Calidad, Calidez, Coherencia y Cumplimiento de Servicio.
- Se construyó el mecanismo de seguimiento de La Voz del Ciudadano, garantizando la respuesta oportuna en el **80%** de los casos en los que los ciudadanos manifestaron sus diferencias.
- Se generaron mecanismos para ganar en la oportunidad de las transferencias entre áreas, logrando que en el segundo semestre del año más del **90%** de las radicaciones sean transferidas en menos de 5 días.

- Se generaron en promedio **45.000** certificaciones mensuales a través de Catastro en Línea.
- Documento de identificación de necesidades de los usuarios (OTC)
- 80% de cumplimiento de Gestión del Conocimiento.
- Adquisición del licenciamiento para habilitar los proyectos de Gestión de Contenido, BPM y CRM.
- Se inició con los proyectos de Gobierno en Línea, Interoperabilidad y la modernización de la plataforma tecnológica que soporta el Censo.
- Priorización de los procesos que conforman la cadena de valor para lograr su migración a la metodología BPM (Administración de los procesos de Negocio).
- Elaboración y publicación de los Mapas de Riesgos por proceso, Institucional y Anticorrupción, acorde con las metodologías establecidas.
- Planteamiento y desarrollo de la fase I del proyecto GRC, como componente integrado del Plan Estratégico de la entidad.

## **RETOS:**

- Para el 2014, la Gerencia de Información Catastral se ha trazado como gran reto estabilizar sus procesos para garantizar una respuesta oportuna de todas las solicitudes de los ciudadanos, y que el censo inmobiliario 2015 culmine el 30 de septiembre de ese año. Esto es posible, porque contará con los recursos humanos y técnicos desde enero de 2014.
- El objetivo de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario es ser innovadores en la forma en como creamos valor y nos vinculamos con la ciudad.
- Mejorar la experiencia en el proceso de radicación e información de solicitudes.
- Innovar mecanismos de acceso de información en el marco de Gobierno en Línea.
- Aumentar atención de trámites inmediatos.
- Vincularse efectivamente al SuperCade Virtual.
- Innovar los productos del portafolio comercial.
- Virtualización de Ventas.

- Plan de fortalecimiento competencias de servicio.
- Definición e Implementación del modelo de Gestión Conocimiento.
- implementar un modelo de interoperabilidad que estandarice la forma como Catastro intercambiará información con entidades externas, avanzar en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.
- Iniciar la migración de los procesos de la cadena de valor a la metodología BPM
- Interiorización de la periodicidad del Monitoreo del Riesgo como mecanismo eficaz de control y prevención.
- Implementación de la fase II del modelo GRC (Gobierno, Riesgo y Cumplimiento), de acuerdo con los principios de la Arquitectura Empresarial y el marco estratégico establecido.