



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA

Unidad Administrativa Especial  
Catastro Distrital

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL 2014

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1-IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	1. Campaña de Sensibilización frente a los delitos contra la función pública	Alba Villamil Jefe Oficina Control Interno	Iniciada en el 2012											
	2. Implementación aplicativo administración de riesgos													
	3. Monitoreo de los riesgos				31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
	<b>Proyecto Estratégico</b> "Implementación GRC Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento"				31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
2-ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	<b>Plan de Simplificación de tramites -</b>													
	Realizar la integración con otras entidades para disminuir el numero de tramites	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Iniciadas en el 2012											
	<b>Proyecto Estratégico</b> Mejoramiento de la oportunidad de respuesta al ciudadano	Edgar Pulecio Gerente de Información Catastral			31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
	<b>Proyecto Estratégico</b> Implementación del Modelo de Interoperabilidad	Carlos Alberto Guarín Gerente de Tecnología			31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
	<b>Proyecto Estratégico</b> Gobierno en Línea	Carlos Alberto Guarín Gerente de Tecnología			31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
	<b>Proyecto Estratégico</b> Implementación Proyecto CIC con la estrategia BPM	Carlos Alberto Guarín Gerente de Tecnología			31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
	<b>Proyecto Estratégico</b> Implementación Gestión del Contenido	Julio Cesar Ovalle Gerente Corporativo			31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
<b>Proyecto Estratégico</b> Implementación Metodología BPM en la Cadena de Valor	Martha Montañez Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos			31-mar			30/06/			30/09/			31/12/	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA

Unidad Administrativa Especial  
Catastro Distrital

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL 2014

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
3-RENDICIÓN DE CUENTAS	<b>Acciones de Información</b>														
	<b>Proceso de Direccionamiento Estratégico:</b> Procedimiento de Rendición de Cuentas y presentación de Informes	Gustavo Adolfo Marulanda Morales Director	GESTIÓN PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	<b>Proceso de Comunicaciones:</b> Informa sobre la gestión y resultados de Catastro, especialmente Censo Inmobiliario Pagina Web Redes Sociales (Facebook, Twitter) Plan de Medio (Radio, Prensa y Televisión)	Carlos Espejo Asesor de Comunicación	GESTIÓN PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	<b>Acciones de Dialogo</b>														
	<b>Proceso Gestión de Grupos de Interés</b> Procedimiento atención de grupos de interés Procedimiento evaluación de la gestión de grupos de Interés Procedimiento planificación de la gestión de grupo de Interés Procedimiento atención visitas de gestión de grupos de Interés	Gustavo Adolfo Marulanda Morales Director	GESTIÓN PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	<b>Proyecto Estratégico : Observatorio de gestion y control de voz del ciudadano</b>	Gerente Comercial y de Atención al Usuario			31-mar				30/06/			30/09/			31/12/
	<b>Proyecto Estratégico : Desarrollo de la estrategia de evolución de la gestión de los grupos de interés</b>	Carlos Espejo Asesor de Comunicación			31-mar				30/06/			30/09/			31/12/
	<b>Acciones de Incentivos</b>														
	<b>Proceso de Gestión del talento Humano</b> Procedimiento para gestionar Incentivos	Julio Cesar Ovalle Gerente Corporativo				26/04/									
	<b>Seguimiento a la Rendición de Cuentas</b> <b>Proceso.</b> Medición, Análisis y Mejora. <b>Procedimiento</b> de Auditorias y Evaluación	Alba Villamil Jefe Oficina Control Interno			31-mar				30/06/			30/09/			31/12/



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA

Unidad Administrativa Especial  
Catastro Distrital

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL 2014

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
4-MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<i>Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano</i>														
	<b>Proceso. Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario.</b> <b>Procedimientos para atención de requerimiento:</b> Procedimiento Atención, radicación y respuesta a trámites inmediatos Procedimiento Atención y radicación de tramites no inmediatos Procedimiento Voz de Ciudadano (PQRS) Procedimiento Defensor del Ciudadano	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	GESTIÓN PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	<b>Proceso. Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario.</b> <b>Procedimientos para atención de Canales:</b> Procedimiento de Atención Canal Telefónico Procedimiento de Atención Canal Virtual Procedimiento de Atención Canal Escrito Procedimiento de Atención Canal Presencial		GESTIÓN PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	Proyecto Estratégico : Modelo de gestion integral de clientes				31-mar				30/06/			30/09/			31/12/
	Proyectos Estratégico : Mejoramiento de atencion del ciudadano				31-mar				30/06/			30/09/			31/12/
	Proyectos Estratégico : Observatorio de gestion y control de voz del ciudadano			31-mar				30/06/			30/09/			31/12/	
	Proyectos Estratégico : Mejoramiento de la oportunidad de respuesta al ciudadano	Edgar Pulecio Gerente de Información Catastral				31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
	<i>Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.</i>														
	Proyectos Estratégicos : Gestión del Conocimiento y Gestión del Cambio	Julio Cesar Ovalle Gerente Corporativo			31-mar				30/06/			30/09/			31/12/



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA

Unidad Administrativa Especial  
Catastro Distrital

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL 2014

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
4-MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<i>Validación de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos</i>		GESTIÓN PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO											
	Proceso. Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario. Procedimiento Voz de Ciudadano (PQRS) Procedimiento Defensor del Ciudadano	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	GESTIÓN PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO											
	Proyecto Estratégico : Modelo de gestion integral de clientes				31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
	Proyectos Estratégico : Mejoramiento de atencion del ciudadano				31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
	Proyectos Estratégico : Observatorio de gestion y control de voz del ciudadano				31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
	Procedimientos del Subproceso de Atención al Usuario especialmente: Procedimiento de la Voz del Ciudadano				31-mar			30/06/			30/09/			31/12/
	Instructivo: Comité de Directivo (Tema mensual voz del ciudadano)		GESTIÓN PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO											
Evaluación y Seguimiento: Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención acorde con las normas legales vigentes ( Art 76 - Ley 474 /2011 y 371)	Alba Villamil Jefe Oficina Control Interno						30/05/						30/11/	
5-CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	Consolidar y Publicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Martha Montañez Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	31-ene											
	Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Alba Villamil Jefe Oficina Control Interno			31-mar			30/06/			30/09/			31/12/

\* Las fechas relacionadas para los proyectos estratégicos, corresponden a los seguimientos trimestrales que se realiza frente al cumplimiento de las metas propuestas. Los resultados son presentados trimestralmente al Comité Directivo para asegurar su eficaz cumplimiento.