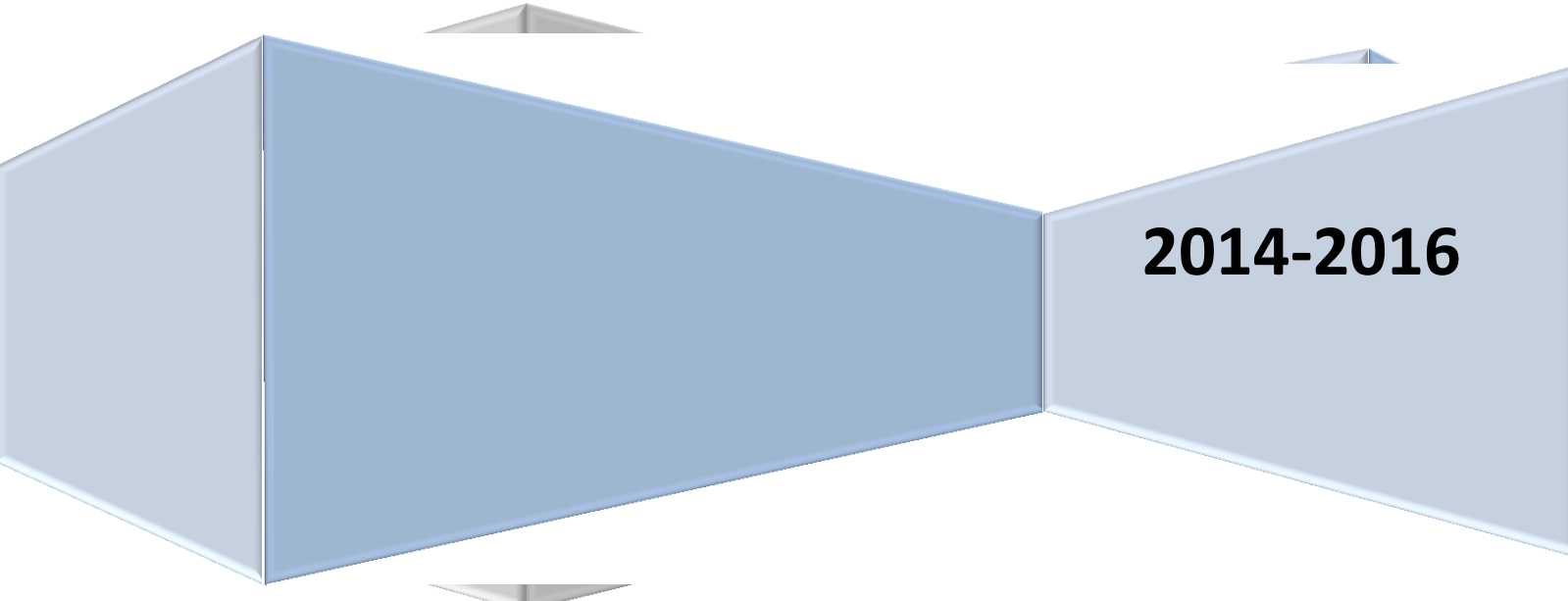


Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Oficina de Planeación y Aseguramiento de Procesos



2014-2016

Actualizado: 05/02/2014



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
MARCO CONCEPTUAL	4
MARCO ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD	5
Visión.....	5
Premisa de Gestión y Propuesta de Valor.....	5
Alineación al Plan de Desarrollo.....	6
Despliegue del Plan Estratégico	7
Objetivos Estratégicos.....	8
Proyectos Estratégicos alineados con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	16
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
Primer Componente: Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo	19
1. Campaña de Sensibilización frente a los delitos contra la función pública	19
2. Fortalecimiento de la metodología de Gestión de Riesgos de la Unidad	20
3. Actualización de los Mapas de Riesgos de los Procesos e Institucional	20
4. Definición de acciones para la mitigación de riesgos.....	21
5. Definición de Políticas de administración de riesgos	21
6. Seguimiento de los riesgos.....	21
7. Proyecto Estratégico: Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento - GRC.....	22
Segundo Componente: Estrategia Anti trámites	23
1. Acciones desde el Plan de Simplificación de Trámites.....	24
2. Acciones desde los Proyectos Estratégicos de la Unidad – “Vigencia 2013 – 2016”	25
3. Acciones desde los Procesos de la Cadena de Valor	30
Tercer Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas	31
1. Acciones de Información.....	31
2. Acciones de Diálogo	32
3. Acciones de Incentivos	34
Cuarto Componente: Estrategia para la mejorar la atención al ciudadano.....	34
1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.....	34
2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	35



3.	Fortalecimiento de los canales de atención.....	35
4.	Validación de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos 36	
	CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	37
	ANEXO 1. Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano	38
	ANEXO 2. Logros de los proyectos asociados al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013	39



INTRODUCCIÓN

Este documento presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano definido por la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital para el año **2014-2016** en el marco del cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 del 2011.

Este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, está estructurado en cuatro componentes, el primero de ellos **Riesgos de Corrupción y acciones para su Manejo**, este componente describe las actividades que se han establecido y desarrollado para la identificación de los riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Unidad, la definición de acciones para prevenirlo permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. El segundo componente es la **Estrategia Anti trámites** en la cual se presentan los proyectos que está desarrollando la Unidad, en el marco de la simplificación y racionalización de los trámites y servicios que ofrece a la Ciudadanía. El tercer componente corresponde a la **Estrategia de Rendición de Cuentas** en el cual se presentan acciones de información, dialogo e incentivos que ha definido la unidad para mantener informada la ciudadanía sobre las actuaciones de la Entidad. El último componente corresponde a las **Estrategias de Servicio al Ciudadano** en el cual se presentan los proyectos y actividades que se están desarrollando para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.



MARCO CONCEPTUAL

Ley 1474 de 2011. Artículo 73. “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En cumplimiento del artículo 73 de esta Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, diseñó la metodología para elaborar la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que fue el insumo fundamental para la construcción de este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Unidad.

Teniendo en cuenta que la Unidad tiene implementado un sistema integral de administración de riesgos, que está fundamentado en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Norma Técnica Colombiana ISO 31000 Gestión del Riesgo - Principios y directrices, se realiza una validación del mismo frente a la metodología definida por el Programa Presidencial de “Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”, para realizar su integración a la metodología establecida.

Así mismo, una de las premisas más importantes con la cual se definió la propuesta estratégica de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, se basa en la construcción de confianza a través de la correcta administración de la **voz del ciudadano**, proyecto que se encuentra relacionado en el componente 2 y 4 de este documento.



MARCO ESTRATÉGICO DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL - UAECD

El modelo de negocio y la cadena de valor que sustenta el proceso de planeación estratégica de la entidad, tienen inmersos en sus estructuras los lineamientos del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano. Y no podría ser de otra forma si se tiene en cuenta que su principal perspectiva, es la de construir relaciones con los ciudadanos a la medida de sus necesidades, para permitirle el acceso y uso de la información catastral y geográfica para fines multipropósito.

En este sentido el eje de la propuesta de valor del Catastro de Bogotá, hace que se incluyan en los objetivos estratégicos, líneas de acción y proyectos que de forma sistémica abordan los temas de anticorrupción y atención al ciudadano, los cuales presentaremos en este documento.

La Planeación Estratégica de la Unidad **2013 -2016**, se construye con las siguientes premisas como marco orientador:

Visión

Visión 2016

Ser la entidad líder en información catastral y geográfica con fines multipropósito de la Ciudad.

Nuestra prioridad: Construir relaciones con el ciudadano a la medida de sus necesidades para lograr su satisfacción

Nuestros recursos: Un capital humano en permanente desarrollo, dotado con tecnología y procesos de punta para producir información con altos estándares de calidad.

Premisa de Gestión y Propuesta de Valor

Se cuenta con una premisa de gestión, que corresponde a **“Cultura del Servicio”** la cual es base para la definición de nuestra Propuesta de Valor:

Premisa de gestión

CULTURA DE SERVICIO

PROPUESTA DE VALOR

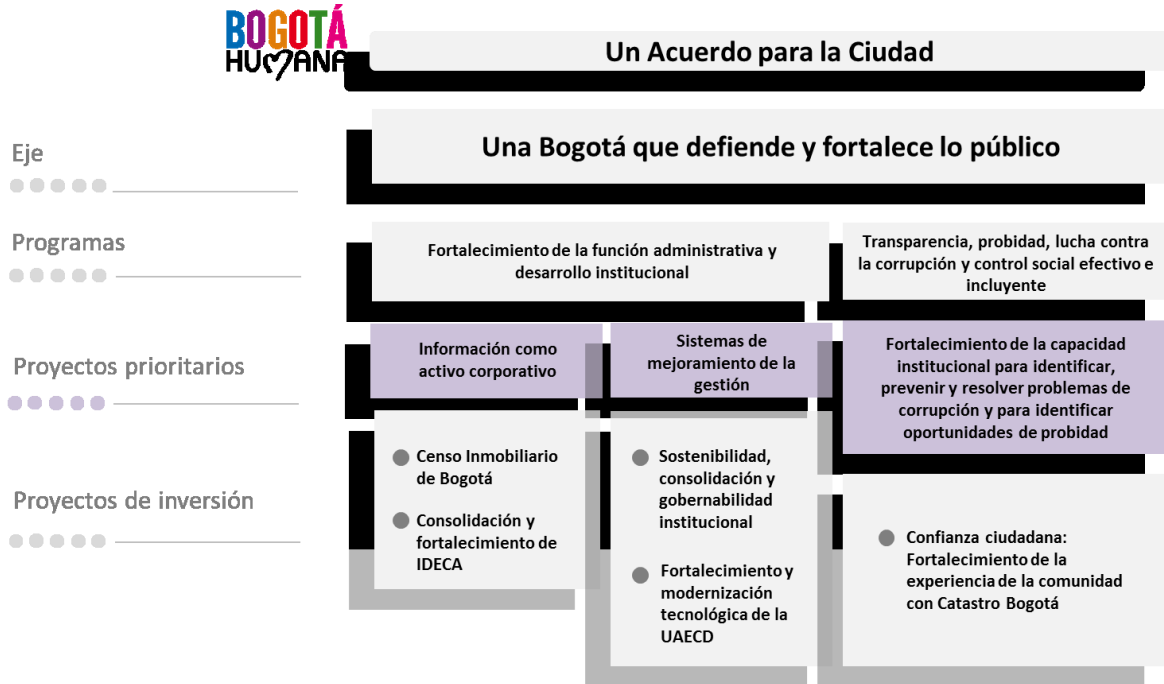
Construir relaciones con el ciudadano a la medida de sus necesidades que permitan el acceso a la información catastral y geográfica, y su uso para fines multipropósito de la ciudad

A través de esta premisa de gestión y la propuesta de valor se busca lograr una experiencia exitosa para los clientes desde lo misional:



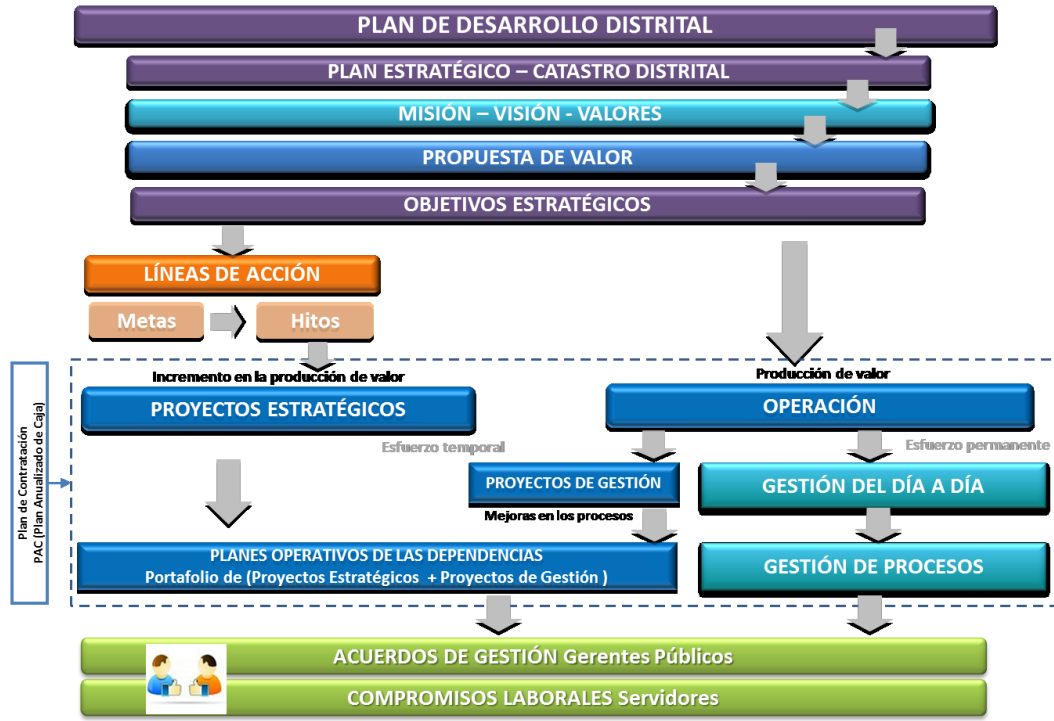
Alineación al Plan de Desarrollo

Se garantiza la alineación con el Plan de Desarrollo a través de la definición de Proyectos de Inversión que apalancan las iniciativas que requieren recursos importantes para su logro:



Despliegue del Plan Estratégico

Se establece un despliegue estratégico con el propósito de materializar las metas que se quieren alcanzar:



Es así como con base en estos lineamientos, se estructuran los objetivos estratégicos, las líneas de acción, los hitos y las metas. Lo cual proporciona los cimientos para la definición de los proyectos estratégicos a desarrollar, que se ven reflejados en los acuerdos de gestión y compromisos de gestión de los funcionarios con el fin de garantizar su cumplimiento.

Objetivos Estratégicos

Para el período 2013-2016, se han establecido tres objetivos estratégicos a saber:



El principal reto en este proceso es lograr que todo Catastro entregue un *servicio de calidad*, basado en la *excelencia y la eficiencia de los procesos*, dentro del marco de transparencia definido en este documento.

Objetivo 1. Posicionamiento de la información catastral y geográfica como activo corporativo

El alcance de este primer objetivo busca continuar fortaleciendo los recursos de autoridad y legitimidad que la Unidad ha venido logrando en los últimos años, con un mayor enfoque hacia el cumplimiento de las necesidades del “Ciudadano” que requiera un producto y/o servicio de Catastro.

Para lograr que el Ciudadano tenga una “experiencia exitosa” con los productos y/o servicios que ofrece la Unidad, es importante:

- Lograr la integración entre la información catastral y geográfica, entregándola con la oportunidad y precisión requerida por los Clientes.
- *Fortalecer e innovar canales de entrega que permitan una mayor accesibilidad a los productos y/o servicios de la Unidad.*
- Consolidar relaciones estratégicas “gana-gana” con los grupos de interés, con el fin de obtener y entregar información de alta calidad que refuerce el posicionamiento de la Unidad.

Como resultado de la implementación de estos mecanismos se obtienen relaciones **confiables y diferenciables**, obteniendo la permanencia de los “Ciudadanos”.



Con el fin de garantizar el desarrollo y fortalecimiento de las actividades claves que son la base para el cumplimiento de la propuesta de valor, se estructuraron los siguientes proyectos estratégicos (Portafolio de Proyectos 2014 Preliminar) dentro de los cuales se resaltan aquellos que apalancan el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

LA No.	LINEA DE ACCIÓN	DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL PROYECTO	PROYECTOS
OE1: Posicionamiento de la información catastral y geográfica como activo corporativo de la ciudad			
L1	Estabilización del proceso Custodio de Información Catastral	Gerencia de Información Catastral	Actualización de la información predial urbana con calidad y oportunidad
			Mejoramiento de la oportunidad de respuesta al ciudadano
			Actualización de la información predial rural con calidad y oportunidad
L2	Construcción de confianza a través de la adecuada administración de la voz del ciudadano	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Implementación del modelo Confianza Ciudadana
			Implementación de notificaciones y radicaciones virtuales
L3	Fortalecimiento de los Recursos de legitimidad y autoridad de IDECA	IDECA	Implementación de la estrategia de fortalecimiento de la institucionalidad de IDECA
L4	Establecimiento de alianzas estratégicas y gestión de conocimiento.	IDECA	Gestión del conocimiento y divulgación de IDECA



			Conceptualización de nuevas iniciativas IDECA
L5	Expansión de servicios de información geográfica para la ciudadanía	IDECA	Análisis y diseño de la plataforma geoespacial
			Consolidación y actualización del Mapa de Referencia para el Distrito Capital
L6	Ampliación de la estrategia para la normalización de información geográfica Distrital	IDECA	Captura de Información digital de fotografías de 360 grados y puntos LIDAR de trayectorias lineales
			Implementación de la estrategia para la expansión de políticas y estándares en las Entidades Distritales y la construcción de datos temáticos
L7	IDECA en la Bogotá - Región	IDECA	Creación de la IDE Regional Cundinamarca
L8	Generación de conocimiento catastral multipropósito que apoye la gestión misional y la toma de decisiones de ciudad	OTC	Desarrollo de estudios e investigaciones como apoyo a la gestión misional y a la toma de decisiones de ciudad
L9	Alineación Estratégica del Marco Normativo	OAJ	Alineación Estratégica del Marco Normativo de los procesos Misionales de la UAEC
L10	Fortalecimiento de los Grupos de Interés	COMUNICACIONES	Desarrollo de la estrategia de evolución de la gestión de los grupos de interés
L11	Fortalecimiento de la arquitectura tecnológica de la entidad	Gerencia de Tecnología	Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica Fase I
			Fortalecimiento y modernización de los sistemas que soportan el CIB Fase I



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

**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
2014-2016**

L12	Implementación del modelo de interoperabilidad que facilite el intercambio de información entre las entidades del Distrito.	Gerencia de Tecnología	Implementación del Modelo de Interoperabilidad
			Gobierno en Línea



Objetivo 2. Consolidación del modelo sistémico de negocio

Este objetivo está enfocado a la implementación de mejores prácticas orientadas a fortalecer los procesos y la tecnología de manera articulada, con el fin de optimizar la operación, respondiendo así a la propuesta de valor establecida, garantizando por ende la respuesta oportuna de las necesidades de los clientes tanto internos como externos.

Este objetivo se logra fundamentalmente a través de las iniciativas desarrolladas dentro del Modelo de Arquitectura Empresarial, a saber:

- la Gestión por **Procesos**, base del cumplimiento de la misión, entendida como transformación hacia la cultura del servicio usando herramientas facilitadoras,
- la Gestión de **Proyectos**, cimiento para el logro de la visión alimentada por el Modelo de Innovación y por la Gestión del Desempeño Corporativo,
- y el Modelo de **Gobierno, Riesgo y Cumplimiento** velando porque se atiendan los lineamientos y se gestionen adecuadamente los riesgos en todos los ámbitos de la Entidad.

Los proyectos estratégicos establecidos para viabilizar estas iniciativas dentro del ámbito de los procesos y la tecnología (Portafolio de Proyectos 2014 Preliminar), son:

OE2: Consolidación Modelo Sistémico de Negocio			
L13	Fortalecimiento de la vocación comercial de UAECD como el principal comercializador de servicios y productos catastrales en el Distrito	GCAUS	Implementación del Modelo CRM
			Implementación del esquema de ventas virtuales
L14	Fortalecimiento de la Arquitectura de Negocio	DIRECCIÓN	Implementación Arquitectura Empresarial
		OAP	Implementación PMO



L15	Consolidación de Gestión por Procesos	GT	Implementación Proyecto CIC con la estrategia BPM
		Oficina Asesora Jurídica	Estabilización del Subproceso de Gestión Contractual
		Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	Implementación Metodología BPM en la Cadena de Valor
			Implementación del plan de integración de los subsistemas de gestión
		GT	Establecimiento del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
Establecimiento del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio (SGCN)			
L16	Implementación ITIL	GT	Implementación del Modelo de Gestión de Servicios en las áreas de la UAECD
L17	Desarrollo del Modelo de Innovación de la UAECD	OAP	Modelo de Excelencia e Innovación
L18	Consolidación de los servicios administrativos y documentales la Unidad	Gerencia de Gestión Corporativa	Implementación Gestión del Contenido
L19	Fortalecimiento de la Gestión del Riesgo Corporativo	OCI	Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento GRC Fase I



Objetivo 3. Gestión estratégica del Recurso Humano

Las acciones derivadas de la ejecución de este objetivo, pretenden gestionar el recurso humano, potencializando sus competencias en pro de una mayor productividad de las actividades que desarrollan en la operación y en función del cumplimiento de la estrategia.

Las iniciativas orientadas a desarrollar este objetivo en pro del desarrollo del Ser Integral, detallados en el numeral 4.2.1. Del presente documento, están enmarcadas en la generación de experiencias laborales exitosas a través de la implementación de la Gestión del Cambio trabajando la dimensión de sentir que se es capaz de adaptarse a la transformación que la organización requiere; Gestión del Conocimiento, desarrollando el saber requerido para facilitar la labor de cada uno y Gestión de Competencias, adecuando las habilidades en el hacer, a las necesidades específicas de cada cargo.

Los proyectos estratégicos establecidos para viabilizar las iniciativas mencionadas en el numeral 4.2.2 (Portafolio de Proyectos 2014 Preliminar). En términos de los Recursos Claves **“Personas”** Son:

OE3: Gestión Estratégica del Recurso Humano			
L20	Consolidación gestión estratégica del recurso humano	Gerencia Corporativa	Implementación del Modelo de Gestión del Conocimiento
			Implementación del Modelo de Gestión del Cambio
			Implementación del Modelo de Gestión de las Competencias



Proyectos Estratégicos alineados con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La Unidad garantiza la alineación de sus iniciativas con la definición de los Proyectos Estratégicos, los cuales son formulados y controlados con base en la Metodología de Gestión de Proyectos establecida según el marco PMI (Project Management Institute).

Frente a estos objetivos y líneas de acción se definieron los proyectos mencionados en el numeral anterior, de los cuales catorce (14) están alineados a la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano y que corresponden a:

OBJETIVO ESTRATÉGICOS	DEPENDENCIA	PROYECTO ESTRATEGICO
OE1: Posicionamiento de la información catastral y geográfica como activo corporativo de la ciudad	Gerencia de Información Catastral	Mejoramiento de la oportunidad de respuesta al ciudadano
	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Implementación del modelo Confianza Ciudadana
		Implementación de notificaciones y radicaciones virtuales
	Comunicaciones	Desarrollo de la estrategia de evolución de la gestión de los grupos de interés
	Gerencia de Tecnología	Implementación del Modelo de Interoperabilidad
Gobierno en Línea		
OE2: Consolidación Modelo Sistémico de Negocio	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Implementación del Modelo CRM



		Implementación del esquema de ventas virtuales
	Gerencia de Tecnología	Implementación Proyecto CIC con la estrategia BPM
	Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	Implementación Metodología BPM en la Cadena de Valor
	Gerencia de Gestión Corporativa	Implementación Gestión del Contenido
	Oficina de Control Interno	Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento GRC Fase I
OE3: Gestión estratégica del Recurso Humano	Gerencia Corporativa	Implementación del Modelo de Gestión de Conocimiento
		Implementación del Modelo de Gestión del Cambio

La Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos se encarga de proporcionar los lineamientos, garantizar su cumplimiento y hacer seguimiento mensual al cumplimiento de los hitos y metas esperadas. Así mismo, cada proyecto estratégico cuenta con responsables asignados encargados de su formulación, seguimiento y control (Gestores de Programa y Gestor de Proyecto).



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

**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
2014-2016**

Todo lo anterior se evidencia en la Matriz de Planeación Estratégica, la cual contiene el detalle de las líneas de acción, los hitos, las metas, los proyectos, la ponderación con el peso porcentual de cada uno de ellos como la base para la medición de los resultados, los Gestores de Programa, los Gestores de Proyectos y los requerimientos de soporte transversal requerido para su exitoso desarrollo.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Primer Componente: Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo

La Unidad Administrativa Distrital en el marco de cumplimiento de la ley 1474 del 2011 ha enfocado sus esfuerzos en la prevención de actos de corrupción a través de la Gestión del riesgo, integrando en el modelo de la Entidad la identificación, análisis y evaluación de los riesgos que puedan ser generados a generadores de actos de corrupción.

Las estrategias que se han desarrollado en el marco de este componente corresponden a las siguientes:

1. Campaña de Sensibilización frente a los delitos contra la función pública

Desde el año 2012 se desarrolló una campaña comunicacional utilizando los medios internos para informar y actualizar a los funcionarios sobre los diferentes delitos contra la función pública que muestran un comportamiento deshonesto por parte de los servidores del estado y al mismo tiempo las diferentes consecuencias que estos actos pueden generar sobre sus autores a nivel personal, profesional y pecuniario.

La continuidad de esta campaña se enfoca para el siguiente año en identificar cuáles son los delitos que de acuerdo a la matriz de riesgo tengan alguna probabilidad de ocurrencia, así mismo identificar los procesos o actividades donde el nivel de exposición es mayor y desarrollar los programas para prevenir acciones específicas dentro de la entidad.

Así mismo dentro del proceso de inducción y re inducción de los funcionarios, así como a través de charlas con los funcionarios, la Oficina Disciplinario realiza un proceso de prevención permanente sobre los tipos de actos de corrupción, con el fin de sensibilizar a los servidores públicos, sobre las consecuencias que conlleva la ejecución de este tipo de acciones, y que afectan directamente la imagen no solo personal sino institucional.



2. Fortalecimiento de la metodología de Gestión de Riesgos de la Unidad

Con el propósito de integrar los riesgos de corrupción y las mejores prácticas internacionales que propone la norma NTC ISO 31000 Gestión de Riesgos, Principios y Directrices, se realizó una evaluación y fortalecimiento de la metodología la cual se plasma en el Procedimiento de Gestión de Riesgos, en esta se atienden y aplican los lineamientos establecidos por el departamento administrativo de la Función Pública DAFP para la Gestión del riesgo en las entidades estatales sin dejar por fuera el cumplimiento de los aspectos establecidos en el estatuto anticorrupción y el decreto 371 del 2011 de la alcaldía mayor de Bogotá, otro aspecto importante fue el de definir una metodología única que pueda ser utilizada a todo y en todos los niveles de la Entidad.

3. Actualización de los Mapas de Riesgos de los Procesos e Institucional

Fomentando una cultura de prevención ante los actos de corrupción y soportada en una metodología fortalecida, se inició un proceso de actualización de los mapas de riesgos de la institución y de cada uno de los procesos que conforman la cadena de valor de la Unidad, donde se buscaba identificar de una forma más eficiente, en cada uno de los procesos los riesgos y determinar su relación con cualquier acto de corrupción.

Una vez identificados los riesgos de los procesos, se realiza un análisis de las causas que pueden generarlos y las consecuencias que pueden traer al proceso o la Entidad, así como los eventos en donde se puede identificar claramente que un riesgo se ha materializado, siendo el evento una forma de ver el riesgo a más detalle y facilitando su seguimiento posterior. Como parte del análisis se incluyó un criterio de manejo especializado del riesgo para enfocar los esfuerzos y recursos en la Gestión de los riesgos por quienes realmente pueden desarrollar las acciones más efectivas sobre riesgos que pueden afectar de forma transversal otros procesos o incluso toda la Entidad. Es en esta fase de la metodología donde el riesgo se analiza frente a la corrupción, identificando que clase de actos se podrían presentar cuando un riesgo se materializa o también que actos relacionados a la corrupción se convierten en causas para los riesgos de la Institución, lo que permite identificar fácilmente en la matriz de riesgos aquellos sobre los cuales se debe prestar atención en el cumplimiento del presente plan.

En la evaluación de los riesgos fue claramente ubicado el nivel de riesgos frente a los actos de corrupción. Afortunadamente la Entidad tienen definidos controles que de forma efectiva pueden prevenir que se logre su ejecución antes de causar algún impacto.



4. Definición de acciones para la mitigación de riesgos

En continuidad de esta actividad se definen las acciones enfocadas a prevenir dichos riesgos, ya que se estableció en la política de la Unidad que no pueden ser asumidos o aceptados y que se deben desarrollar acciones especialmente encaminadas a evitar su materialización; En el cumplimiento del estatuto anticorrupción y de acuerdo al desarrollo de plan de trabajo se tendrá definida la matriz definitiva de riesgos con todos los planes de acción debidamente revisados y aprobados.

5. Definición de Políticas de administración de riesgos

A la par con el fortalecimiento de la metodología en la Entidad se estableció cuál debe ser la posición concreta de la Entidad frente al riesgo dejando estas intenciones planteadas en una política que contiene los lineamientos para su aplicación y más aún la proyección de mejores estrategias para mejorar cada vez esta gestión, incluyendo la aplicación de prácticas y modelos empresariales relacionados con esta gestión.

6. Seguimiento de los riesgos

Un elemento importante frente a la Gestión del riesgo se establece en las actividades de seguimiento donde se generan dos componentes fundamentales, en el primero el monitoreo y seguimiento que deben realizar los responsables de los procesos frente al cumplimiento y eficiencia de las acciones definidas en los planes de manejo de riesgos y la comprobación de las mismas por parte de la oficina de Control Interno y el segundo, el registro de los eventos que indican o evidencian en la actividad si un riesgo se ha materializado, solo de esta forma se puede medir realmente el resultado de las acciones definidas; aunque en ningún modelo se precise que por existir una gestión del riesgo estos no se puedan presentar, es necesario poder analizar los registros que se tienen de estos hechos, el seguimiento a la materialización del riesgo permite al responsable del mismo identificar que causa fue la generadora y que controles no funcionaron correctamente para hacer los ajustes correspondientes. Este componente ofrece mecanismos que van a ayudar a hacer más efectiva la prevención.

Con el fin de contar con un control sistemático de los riesgos la Unidad se encuentra implementando dentro del Sistema Integrado de Gestión el módulo de administración de riesgos, el cual permitirá contar con una base de datos robusta y confiable.



7. Proyecto Estratégico: Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento - GRC

Entendiendo la importancia que tiene la gestión de riesgos en el cumplimiento de las metas institucionales y que su fortalecimiento le permitirá a la Entidad disminuir la ocurrencia y materialización de todos los riesgos a los que está expuesta, se definió dentro de la Planeación Estratégica para el periodo 2013 a 2016 un proyecto estratégico de implementación del modelo de Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento – GRC, cuyo propósito es diseñar e implementar un modelo de gobierno, riesgo y cumplimiento que dentro de una visión holística de negocio, se hace indispensable para asegurar la definición y cumplimiento de las directrices inherentes a cada dependencia en función de la visión sistémica del negocio, así como la gestión de los riesgos de los procesos a los que está expuesta la UAECD, optimizando la relación rentabilidad/riesgo por medio de la entrega de información consistente para la toma de decisiones.

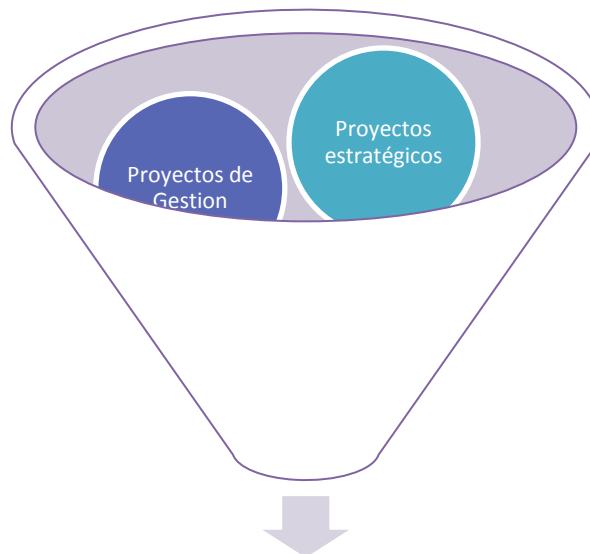
La implementación de esta iniciativa traerá como beneficios principales el contar con una visión integral de control, presentando soluciones transversales que llevan a la eliminación de tareas innecesarias y la focalización en los esfuerzos de mitigación y eliminación de los riesgos reales y críticos que enfrenta la Unidad por medio de una identificación, evaluación, calificación integral y metódica de los riesgos.

Considerando que el proyecto está establecido a un mediano plazo, para las vigencias 2013-2016, fue estructurado en cuatro fases, que son:

- Vigencia 2013. Diagnóstico GRC Realizado - Proyecto de implementación GRC formulado.
- Vigencia 2014. Implementación de la gestión del riesgo en todos los procesos de la UAECD, incluye acompañamiento al diseño y ejecución de planes de tratamiento.
- Vigencia 2015. Gestionar el riesgo, auditoría integral y cumplimiento junto con el desarrollo de estructuras de mejora continua.
- Vigencia 2016. Sostenibilidad y mejora del modelo implementado.

Segundo Componente: Estrategia Anti trámites

En este componente se presentaran todas las acciones que se han definido en la Unidad como estrategia anti trámites, y que se ejecutaran desde estas tres vías:



Estrategias y Actividades - Plan
anticorrupción y Atención al Ciudadano

- **Planeación Estratégica 2013-2016** a través de los proyectos estratégicos definidos por las dependencias, enmarcados expresamente a la visión de negocio, objetivos y metas institucionales.
- **Proyectos de Gestión** establecidos por las diferentes áreas que no están enmarcados expresamente en la estrategia, que requieren un esfuerzo importante en dedicación y recursos y que están enfocados en generar un valor agregado con un producto/entregable claramente definido, que posteriormente hará parte de la operación misma y por ende estará reflejado en la documentación de los procesos.
- **Procesos:** definidos en la cadena de valor y que actualmente dentro de su propósito ejecutan actividades o tienen acciones de mejora orientados a esta estrategia.



Este componente inicia con la relación de las actividades que se ejecutaron desde el 2012 y que se presentaron en el Plan de Simplificación de Trámites, posteriormente se describen los proyectos y acciones correspondientes a la vigencia 2013, algunos de ellos con horizonte de tiempo hasta el 2016, de acuerdo con la Planeación Estratégica de este período.

1. Acciones desde el Plan de Simplificación de Trámites

Desde el año 2012 a partir de la expedición del decreto ley 019 del 10 de enero del 2012, se inició la ejecución de actividades encaminadas a dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en esta ley, las cuales se presentaron en el Plan de Simplificación de Trámites.

A continuación se mencionan las actividades que ejecutadas hasta la vigencia 2013 en relación con la estrategia anti trámites:

1. Ejecución de mesas de trabajo para la revisión y evaluación de la resolución 230 de 2010, mediante la cual se estipulan los requisitos de los tramites que los ciudadanos demandan.
2. Modificación de la resolución 230 de 2010 y expedición de la resolución 1597 de 2011, con la modificación de los requisitos para los tramites que los ciudadanos demandan.
3. Expedición de la resolución 022 de 2012 (modificación resolución preliminar)
4. Capacitación a los funcionarios de atención al usuario, sobre resoluciones 1597 y 022 de 2012
5. Gestión para la integración con otras entidades para disminuir el número de trámites en la Entidad.

Para garantizar la continuidad de la ejecución del plan establecido, y su debido control, se definió un proyecto para el Diagnóstico e identificación de los tramites susceptibles a simplificar, el cual fue homologado con el proyecto estratégico “Implementación BPM Fase I: Diagnóstico, formulación y alcance del proyecto”, el cual tiene como propósito diseñar, documentar, ejecutar, medir y controlar los procesos garantizando su estandarización, simplificación, mayor control y mejora. Este proyecto continúa con el nombre “Implementación Metodología BPM en la Cadena de Valor” para el período 2014-2016.



2. Acciones desde los Proyectos Estratégicos de la Unidad – “Vigencia 2013 – 2016”

Para la vigencia 2013-2016, se definieron proyectos estratégicos, alineados directamente con esta política anti trámites que corresponde a:

Proyecto Estratégico: Mejoramiento de la oportunidad de respuesta al ciudadano

La Gerencia de Información Catastral, en el marco del objetivo Estratégico 1: “Posicionamiento de la información catastral y geográfica como activo corporativo de la ciudad” en la línea de acción 1: “Estabilización del proceso Custodio de Información Catastral”, definió este proyecto estratégico cuyos objetivos, se presentan a continuación:

- **Objetivo General del proyecto**

Atender oportunamente las solicitudes de los usuarios radicadas en la UAECD, en términos de oportunidad y efectividad. .

- **Objetivos Específicos y Metas del proyecto 2013**

- 1 Atender las solicitudes con más de 30 días que se encuentran en trámite en la UAECD.
- 2 Establecer de manera conjunta con las áreas de apoyo, acuerdos de niveles de servicios, encaminados al cumplimiento de tiempos de respuesta a las solicitudes de los usuarios.
- 3 Estandarizar los mecanismos de seguimiento y monitoreo al comportamiento de los trámites, por cada grupo de trabajo establecido en la Gerencia, que faciliten la toma de decisiones.
- 4 Determinar la capacidad instalada que se requiere para atender las solicitudes de los usuarios, con oportunidad y efectividad.
- 5 Proponer ajustes en la norma para los tiempos de respuesta de acuerdo a la naturaleza y complejidad de los trámites.

Este proyecto continúa para el período 2014-2016.



Proyecto Estratégico: Implementación del Modelo de Interoperabilidad

La Gerencia de Tecnología, en el marco del objetivo estratégico No. 1, en la línea de acción 12 “Implementación del modelo de interoperabilidad que facilite el intercambio de información entre las entidades del Distrito” definió este proyecto cuyos objetivos y alcance se presentan a continuación.

- **Objetivo general del proyecto**

El principal objetivo del proyecto es implementar e implantar un modelo de interoperabilidad que facilite la estrecha interacción de intercambio de información y particularmente los servicios WEB, aplicando el modelo de gobernabilidad SOA adoptado por la Gerencia de Tecnología para los componentes DATAEMON y RIT DE ORO

- **Objetivos Específicos y Metas del proyecto. 2013**

Para el componente DATAEMON:

1. Lograr mantener e incrementar la interrelación Catastro Registro y a la vez que se convierta en fuente de información para cumplir con la función catastral y Registral a través del proceso de conservación, buscando con esto incorporar las transacciones de los inmuebles en la base predial y de Folio Magnético de acuerdo a como se de la actividad registral y Catastral, con esto disminuirá la solicitud de los usuarios realizada directamente en ventanilla, toda vez que al efectuar una consulta o al acercarse a la entidad a radicar, encuentra que su solicitud ya está atendida o en trámite.
2. Adelantar la construcción de 6 servicios web que permitan atender los requerimientos que envía la SHD
 - Mutaciones de Segunda, Tercera y Quinta Clase
 - Variación de la Construcción
 - Notificaciones a SNR

Para el componente RIT DE ORO:

1. Verificar, validar y confirmar la información vía web y/o presencial que proviene del ciudadano en el proceso de actualización de su predio, en los aspectos relacionados con construcción, uso y tenencia de la propiedad. Para la UAECDD se convierte en una fuente de información del Censo Inmobiliario de Bogotá para identificar los posibles cambios que tenga una propiedad.



El mejoramiento de la información definido en el proyecto PIT consiste en la confirmación o actualización de la información disponible para el contribuyente.

2. Realizar la Construcción de 4 servicios web que permitan atender los requerimientos que envía la SHD

Este proyecto continúa para el período 2014-2016.

Proyecto Estratégico: Gobierno en Línea

La Gerencia de Tecnología, en el marco del objetivo estratégico No. 1, en la línea de acción 12 “Implementación del modelo de interoperabilidad que facilite el intercambio de información entre las entidades del Distrito” definió este proyecto cuyos objetivos y alcance se presentan a continuación.

- **Objetivo general del proyecto**

“Diseñar y formular un plan de acción para la implementación de la estrategia GEL hasta llegar a la Fase Democracia en Línea en 2016 logrando un nivel tres de madurez (Avanzado) a esta fecha”

- **Objetivos Específicos y Metas del proyecto. 2013**

1. Identificar las brechas en la implementación GEL 3.1 de la Unidad
2. Establecer las metas que se quieren lograr para darle completitud a cada una de las fases de GEL
3. Alinear las metas GEL a la estrategia de la Unidad
4. Formular un plan de acción 2014-2016

Este proyecto continúa para el período 2014-2016.

Proyecto Estratégico: Implementación Proyecto CIC con la estrategia BPM

La Gerencia de Tecnología, en el marco del objetivo estratégico No. 2, “Consolidación Modelo Sistémico de Negocio”, en la línea de acción 18 “Consolidación de Gestión por Procesos” y tomando como base la información de Custodio de la Información, definió este proyecto cuyos objetivos, se presentan a continuación:



- **Objetivo general del proyecto**

El objetivo principal del proyecto consiste en Diseñar el proceso misional de Custodio de la Información Catastral - CIC con criterios unificados e implementar un mecanismo de automatización del mismo que permita su adecuada gestión y control.

- **Objetivos Específicos y Metas del proyecto. 2013**

Los objetivos específicos para el proyecto, planteados desde la problemática, son:

- 1 Unificar la definición del proceso CIC.
- 2 Documentar el proceso CIC de tal manera que pueda ser utilizado como referencia para la operación del mismo.
- 3 Incorporar en el modelamiento de los procesos los mecanismos que permitan desarrollar un adecuado control y seguimiento al proceso.
- 4 Asegurar que los contenidos gestionados por el proceso CIC estén ajustados a lo definido por el modelo de Gestión de Contenido establecido por la Unidad.
- 5 Identificar las falencias de seguridad e integrar al proceso los mecanismos respectivos que las permitan controlar en concordancia con el Modelo de Seguridad de la Información.
- 6 Identificar, diseñar e implementar los indicadores de gestión y métricas requeridas por el proceso.

Este proyecto continúa para el período 2014-2016.

Proyecto Estratégico: Implementación Gestión del Contenido

La Subgerencia Administrativa y Financiera, en el marco del objetivo estratégico No. 2, "Consolidación Modelo Sistémico de Negocio", en la línea de acción 19 "Consolidación de los servicios administrativos y documentales la Unidad", definió este proyecto cuyos objetivos, se presentan a continuación:

- **Objetivo general del proyecto**

Ajustar y definir las fases de implementación del modelo de gestión de contenido con base en los lineamientos establecidos en la guía de implementación para los procesos de la Unidad, con el fin de iniciar su implementación a partir del año 2014. Este modelo permitirá simplificar los tiempos de atención de los trámites, al reducir el manejo documental en las actividades que hacen parte de los procesos de negocio.



- **Objetivos Específicos y Metas del proyecto. 2013**

1. Ajustar el modelo de gestión del contenido con base en el rediseño institucional y las necesidades de la entidad.
2. Definir las fases de implementación del modelo de gestión del contenido con base en los lineamientos establecidos en la guía de implementación (EVERIS), para los procesos de la Unidad

Este proyecto continúa para el período 2014-2016.

Proyecto Estratégico: Implementación Metodología BPM en la Cadena de Valor

En cuanto a la estrategia de simplificación de trámites, se definió un proyecto para el Diagnóstico e identificación de los trámites susceptibles a simplificar, el cual fue homologado con el proyecto estratégico “Implementación BPM Fase I: Diagnóstico, formulación y alcance del proyecto” en la vigencia 2013.

Es así como la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, en el marco del objetivo estratégico No. 2, “Consolidación Modelo Sistémico de Negocio”, en la línea de acción 15 “Consolidación de Gestión por Procesos”, definió este proyecto cuyos objetivos, se presentan a continuación:

- **Objetivo general del proyecto**

Desarrollar el diagnóstico, formulación y alcance del proyecto de BPM de la UAECD como insumo primordial para la coordinación coherente y estratégica de los distintos aspectos que forman parte de la implementación de esta idea innovadora en la Unidad para el período 2014-2016, con el propósito diseñar, documentar, ejecutar, medir y controlar los procesos garantizando su estandarización, simplificación, mayor control y mejora.

- **Objetivos Específicos y Metas del proyecto. 2013**

1. Establecer los lineamientos para la Arquitectura Documental
2. Priorizar que procesos deben ser modelados bajo la metodologías de implementación de BPM en el período comprendido entre 2014-2016
3. Definir los recursos asociados para la modelación en BPM en la UAECD



Este proyecto continúa con el nombre “Implementación Metodología BPM en la Cadena de Valor” para el período 2014-2016.

3. Acciones desde los Procesos de la Cadena de Valor

Proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario

En el marco de la simplificación de trámites, se ha dispuesto en la página web, la expedición de los siguientes certificados, que corresponden a los trámites que más demanda los ciudadanos a la Unidad:

- ✓ Certificación de Vivienda de Poseedor
- ✓ Certificación de Vivienda de No poseedor
- ✓ Consulta del avalúo catastral
- ✓ Consulta del estado del trámite

Simplificación en la atención de los siguientes trámites, haciéndolo directamente desde Servicio al Usuario, evitando que deban ser resueltos por custodio de información catastral, disminuyendo así el tiempo de respuesta en la atención a ciudadanos:

- ✓ Cambio de nombre entre poseedores,
- ✓ Actualización de matrícula inmobiliaria y
- ✓ Expedición de certificaciones de información"

Adicionalmente en el procedimiento de 07-073-PR-153 Procedimiento Atención Virtual - Actividad No. 17, se encuentra documentada la actividad de actualización de SUIT.



Tercer Componente: Estrategia de Rendición de Cuentas

En este componente se presentaran todas estrategias que utiliza la Unidad, para mantener informado al ciudadano sobre la gestión y cumplimiento de la misión, desde tres perspectivas: Información, dialogo e incentivos.

1. Acciones de Información

Proceso de Direccionamiento Estratégico

Desde el proceso de Direccionamiento Estratégico, se encuentra definido el Procedimiento de Rendición de Cuentas y presentación de Informes, que define las disposiciones, periodicidad y responsables de la presentación de Informes y Rendición de Cuentas a las entidades de Control y Vigilancia y demás entidades del orden Distrital y Nacional.

Proceso de Comunicaciones

Con el Proceso de Comunicaciones de la Unidad se garantiza el posicionamiento integral de la información de la Entidad a la ciudad de manera oportuna, eficiente y efectiva, mediante el cumplimiento de cada uno de sus componentes de acción: comunicación externa, comunicación organizacional, e imagen corporativa.

Así mismo, realiza la divulgación e información de manera permanente y eficaz de las necesidades de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la Entidad, tanto para los ciudadanos como para los miembros de la organización, manteniendo como ejes principales de interacción: informar, promocionar y sensibilizar.

Las acciones de comunicación tanto interna como externa relacionadas con: publicación de la información de la gestión de la Unidad a través de la página WEB, PQRS, Catastro en Línea y de medios de comunicaciones externos definida en el Plan de Medio (TV, prensa, radio, etc.); visitas a las localidades y otras comunidades a través de la móvil.



2. Acciones de Diálogo

Gestión de Grupos de Interés

Frente a las acciones de diálogo la Unidad definió en su cadena de valor un proceso denominado “Gestión de Grupos de Interés” que se encarga de Gestionar la relación con grupos de interés externos que afecten o pueden afectar el desempeño de la UAECD a partir de una actitud proactiva frente al quehacer de la Unidad que permita disminuir riesgos para la Entidad, lograr aliados estratégicos y socializar los procesos y sus resultados.

En el marco de este proceso se realizan durante todo el año reuniones con diferentes grupos para presentar los resultados del censo inmobiliario principalmente e información de interés, e identificar sus necesidades y expectativas frente a los productos y/o servicios de la Unidad.

Adicionalmente para este año se definió un proyecto estratégico denominado “Definición de la estrategia de evolución de la gestión de los grupos de interés” cuyos objetivos se presentan a continuación:

- **Objetivo general del proyecto**

Definir una estrategia de la evolución de la gestión de Grupos de Interés, que permita fortalecer los actuales y desarrollar nuevos, con impacto estratégico para la Unidad

- **Objetivos Específicos y Metas del proyecto. 2013**

1. Definir y aprobar un documento diagnóstico del estado actual de los grupos de interés en la Entidad.
2. Diseñar y aprobar un plan de acción para el fortalecimiento y desarrollo de los Grupos de Interés

Este proyecto continúa para la vigencia 2014.

Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario

El proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario, es el encargado de satisfacer las necesidades de los usuarios y clientes de la UAECD suministrando los productos y/o servicios con altos estándares de calidad, apoyados en la aplicación de políticas, estrategias, procesos y procedimientos tanto de mercadeo como de atención a los usuarios, que garanticen la participación y posicionamiento de la Unidad en sus mercados naturales o nuevos mercados y acerquen a socios estratégicos, clientes y usuarios a los productos y servicios de la Unidad.



En el marco de este proceso, para este año se definieron dos proyectos estratégicos, que permitirán, identificar aún más las necesidades tanto de productos y/o servicios como de información de los Usuario y clientes y atender de forma eficiente las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Proyecto Estratégico: Definición de la Metodología CRM - Fase I

Este proyecto tiene como propósito “Definir los adecuados mecanismos de relacionamiento entre la UAECD y los ciudadanos, que permita la correcta identificación de necesidades y oportuna respuesta a las mismas.

Este proyecto continúa con el nombre “Implementación del Modelo CRM” para el período 2014-2016.

Proyecto Estratégico: Implementación del Modelo Voz del Ciudadano

- **Objetivo general del proyecto**

La “Voz del Ciudadano” se convertirá en el mecanismo por medio del cual los ciudadanos encontrarán respuesta eficaz a todas sus PQRS, y servirá de insumo para la definición de políticas, desde el más alto nivel de la entidad, que solucionen el origen de las inconformidades que generan los servicios que presta la UAECD.

- **Objetivos específicos y metas del proyecto 2013**

1. Definición y aprobación del procedimiento del Sistema de Gestión Integral denominado “Voz del Ciudadano”.
2. Creación del comité denominado “Voz del Ciudadano” integrado por los Jefes de Oficina, Gerentes y Subgerentes de la Entidad.
3. Generación de acuerdos de nivel de servicio con las áreas de la entidad que por su naturaleza son objeto del mayor índice de PQRS.
4. Proyección de la Resolución mediante la cual se adopte el manual de administración de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de la UAECD.
5. Definición e implementación del esquema de medición de las PQRS.

Este proyecto continúa con el nombre “Implementación del Modelo Confianza Ciudadana” para el período 2014-2016.



3. Acciones de Incentivos

Frente a los incentivos desde el Proceso de Gestión del talento Humano, se tiene definido un procedimiento para gestionar Incentivos, que tiene como propósito que los funcionarios participen por los incentivos a los Mejores Equipos de Trabajo, iniciativa que cada año invita a la construcción de proyectos viables y aplicables para la entidad orientados a generar valor agregado a los procesos y que impacten significativamente en el cumplimiento de planes y objetivos institucionales en los ámbitos misional, administrativo, tecnológico entre otros.

Cuarto Componente: Estrategia para la mejorar la atención al ciudadano

En este componente se presentan las estrategias que se están desarrollo principalmente en el Proceso de Gestión de Mercadeo para mejorar la atención al ciudadano, desde las siguientes perspectivas:

1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

En este ítem se definió un proyecto estratégico denominado **“Definición del portafolio de productos por segmento como el principal”** en la vigencia 2013, cuyo objetivo era definir clara y expresamente los segmentos a los que aplica cada producto comercializado por la UAECD, para así agilizar y hacer efectivo el marketing y la oferta de cada uno.

- **Objetivos Específicos y Metas del proyecto 2013**

1. Identificar los productos y servicios con sus características.
2. Identificar los segmentos en los que se dividen los clientes potenciales (entiéndase actuales y futuros)
3. Elaborar un portafolio de servicios por segmentos que facilite la oferta de los productos y servicios.

Por otra parte, los proyectos mencionados en el ítem anterior de **“Implementación del Modelo Confianza Ciudadana”** y la **“Implementación del Modelo CRM”** son estrategias que permitirán mejorar el servicio al ciudadano y que se mantienen en el período 2014-2016.

Así mismo, en el proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al usuario se tienen definidos - **Procedimientos internos** que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano, dentro de ellos:



- ✓ Procedimiento atención, radicación y respuesta a trámites inmediatos
- ✓ Procedimiento atención y radicación de tramites no inmediatos

2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

En pro de afianzar la cultura de servicio se definió un proyecto estratégico denominado **“Desarrollo de la campaña Interna de promoción de objetivos comerciales 438 Vendedores de catastro”** en la vigencia 2013, cuyo objetivo general es poner en conocimiento de los funcionarios de la Unidad los productos y servicios que se comercializan a través de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, mediante mecanismos de capacitación y socialización.

- **Objetivos Específicos y Metas del proyecto. 2013.**

1. Socializar a los funcionarios sobre los productos y servicios de la UAECD.
2. Ampliar la oferta en diferentes escenarios con las comunicaciones de los funcionarios de oportunidades de negocio.
3. Aprovechar los canales de comunicación internos para ampliar la difusión y socialización del portafolio de servicios que distribuye la UAECD a través de la gerencia comercial.

Este proyecto tendrá continuidad como proyecto de gestión en la vigencia 2014.

3. Fortalecimiento de los canales de atención

Con respecto al fortalecimiento de los canales, se tiene definido un proyecto estratégico denominado **“Determinación de Ciclos de Servicio Fase I”** en la vigencia 2013, el cual tenía como propósito determinar el ciclo de servicio para definir las causas más recurrentes en la demanda de los 10 trámites con mayor número de solicitudes para la entidad, con los siguientes objetivos específicos:

Los objetivos específicos del proyecto se enmarcan en:

1. Realizar el estudio de demanda de los trámites solicitados a la Unidad.
2. Determinar los momentos de verdad de las solicitudes realizadas a la Unidad.
3. Identificar oportunidades de mejora frente a los momentos de verdad.
4. Identificar los sectores catastrales y las causas más recurrentes que originan la solicitud de trámites.

Así mismo en el proceso de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario, se tienen definidos protocolos de atención o procedimientos de atención por canal:

1. Procedimiento de Atención Canal Telefónico
2. Procedimiento de Atención Canal Virtual



3. Procedimiento de Atención Canal Escrito
4. Procedimiento de Atención Canal Presencial

4. Validación de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

Se tiene definido el Procedimiento denominado “**Voz al Ciudadano**” que contiene los estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. Los indicadores y el análisis de estos son presentados mínimo una vez al mes al **Comité de Directivo**, asegurando que la voz del ciudadano sea escuchada por la alta dirección, para la definición de estrategias y acciones oportunas de acuerdo con su comportamiento.

Como segunda instancia en la atención de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias está la atención por parte del Defensor del Ciudadano, para cuyo caso también se tiene definido un procedimiento estandarizado.



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

**Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
2014-2016**

CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación y publicación del presente plan anticorrupción y atención al ciudadano fue realizado por la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos, con la información y colaboración de todas las dependencias involucradas y acorde con el Marco Estratégico de la Unidad 2013-2016.

El seguimiento y control estará a cargo de la Oficina de Control Interno de acuerdo con la programación de auditorías y evaluación definido y ejecutadas durante toda la vigencia 2013-2016.



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
Sector Hacienda

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
2014-2016

ANEXO 1. Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano

En este **Anexo 1. Plan Consolidado Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** se muestran todas las acciones y estrategias presentada en este documento de forma resumida para mejor comprensión de los Ciudadanos.



Unidad Administrativa Especial de
Catastro Distrital
Sector Hacienda

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
2014-2016

ANEXO 2. Logros de los proyectos asociados al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013

En este **Anexo 2**. Se muestran los logros 2013 y retos 2014-2016 de los proyectos estratégicos vinculados a este Plan.