

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

enero 31

2017

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, siguiendo las directrices de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República ha elaborado esta herramienta de gestión institucional que busca la estructuración de estrategias para la lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de una cultura de transparencia en la Unidad.

**Unidad
Administrativa
Especial de
Catastro Distrital**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL

CLAUDIA PUENTES RIAÑO
Directora

COMITÉ DIRECTIVO

Orlando José Maya Martínez
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE PROCESOS
César Norberto Albarracín Ochoa
JEFE OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO
Adriana del Pilar Vergara Sánchez
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA
Juan Fernando Ortiz Serrano
JEFE OFICINA OBSERVATORIO TÉCNICO CATASTRAL
Alba Enidia Villamil Muñoz
JEFE OFICINA CONTROL INTERNO
Olga Lucía López Morales
GERENTE DE GESTIÓN CORPORATIVA
Sandra Patricia Samacá Rojas
GERENTE DE INFORMACIÓN CATASTRAL
Ligia Elvira González Martínez
GERENTE COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO
Eliécer Vanegas Murcia
GERENTE DE TECNOLOGÍA

EQUIPO DE GESTIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dik Martínez Velásquez, OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE PROCESOS
Douglas Vega Amaya, OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE PROCESOS
Carlos Andrés Espejo Osorio, ASESOR COMUNICACIONES DIRECCION
Katherine Moreno Sarmiento, PROFESIONAL COMUNICACIONES
Raúl Humberto Trujillo Corredor, GERENCIA DE INFORMACIÓN CATASTRAL
Fernando Suarez Arias, GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL USUARIO
Nellyret Moreno Ramos, SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
Isaura Gómez Jaramillo, SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
Diego Antonio Huertas, LIDER GEL GERENCIA DE TECNOLOGÍA

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE PROCESOS
2017

Tabla de contenido

CONTEXTO ESTRATÉGICO	4
OBJETIVOS	5
Objetivo General	5
Objetivos específicos	5
1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.	6
Panorama del riesgo de corrupción	6
1.1. Política de administración del riesgo de corrupción	6
1.2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	6
1.3. Consulta y divulgación	6
1.4. Monitoreo y revisión	6
2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites.	8
Diagnóstico de trámites y servicios	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Identificación de los trámites de cara al ciudadano	8
2.2. Priorización de los trámites	8
3. Tercer Componente: Rendición de cuentas	11
3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	11
3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía	12
3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	12
4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía	14
Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:	15
4.2. Canales de servicio:	15
4.3. Talento Humano:.....	15
4.4. Temas normativos y procedimentales:.....	15
4.5. Relación con el ciudadano:	15
5. Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	19
Diagnóstico de la implementación de la ley de transparencia	¡Error! Marcador no definido.
5.1. Lineamientos de transparencia activa	19
5.2. Lineamientos de transparencia pasiva	19
5.3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	19

5.4. Criterio diferencial de accesibilidad.....	20
5.5. Monitoreo del acceso a la información pública.....	20
6. Sexto Componente: Iniciativas adicionales.....	21

CONTEXTO ESTRATÉGICO

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 establece la obligación para cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, entre las que se encuentra la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD, de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y asigna la labor de elaborar una metodología para su construcción a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. En desarrollo de esa tarea, en diciembre de 2015 esa Entidad publicó el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2”, base para la formulación de dicha estrategia en la Unidad.

El acuerdo 004 del 02 de mayo de 2012 del consejo directivo de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la Entidad con el fin de responder por la recopilación de la información de la propiedad inmueble del Distrito Capital en sus aspectos físico, jurídico y económico y facilitar el acceso a la información geográfica y especial para contribuir a la toma de decisiones del Distrito Capital.

Por su parte el Plan Distrital de Desarrollo “Bogotá mejor para todos” adoptado mediante Acuerdo del Concejo Distrital 645 de 2016, establece un eje transversal denominado “Nuevo Ordenamiento Territorial” que prevé las acciones necesarias para planificar la ciudad a través de una normatividad urbanística que reglamente adecuadamente su desarrollo y crecimiento, propendiendo porque esta se articule con los ordenamientos territoriales de la región y que influya en las ciudades y municipios de la misma a un urbanismo compacto, para lo que establece el programa “información relevante e integral para la planeación territorial” en la que la información geográfica para la toma de decisiones en es de vital importancia. En esa misma carta de navegación de la ciudad se tiene plasmado el programa de “Transparencia, gestión pública y servicio a la ciudadanía” que busca consolidar una gestión pública transparente, eficiente y dispuesta a ofrecer un mejor servicio al ciudadano.

La Unidad tiene definidos siete objetivos estratégicos para lograr la visión establecida en el Direccionamiento Estratégico que se desarrollaran en el periodo 2016 – 2019. En el marco de estos, y del Plan Distrital de Desarrollo la Entidad ha establecido su compromiso con la lucha contra la corrupción, la transparencia y el servicio al ciudadano, el cual se encuentra plasmado en este documento.

Las actividades que se describen, son los aportes de la Unidad a los esfuerzos que hacen los bogotanos y los colombianos contra la corrupción y buscando un mejor servicio.

OBJETIVOS

Objetivo General

Definir las principales estrategias de lucha contra la corrupción que desarrollará la UAECD durante el año 2017, para promocionar la cultura de la legalidad, la no tolerancia a la corrupción y el deseo institucional hacia el servicio público de excelencia hacia el ciudadano.

Objetivos específicos

1. Desarrollar acciones encaminadas a la prevención y detección de actos de corrupción en la Unidad
2. Mejorar la gestión institucional de la UAECD mediante la identificación, priorización y racionalización de trámites.
3. Acercar la gestión de la Entidad a los ciudadanos mediante la ejecución de las actividades relacionadas con ejercicios de rendición de cuentas.
4. Mejorar la atención que la Unidad presta en su relación con el ciudadano mediante el fortalecimiento de la estructura administrativa, los canales de atención, talento humano calificado y aspectos normativos.
5. Desarrollar las herramientas y lineamientos de transparencia frente a la ciudadanía mediante la publicación de información de manera proactiva.

1. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

Panorama del riesgo de corrupción

Efectuado el consolidado a diciembre del Monitoreo y Revisión al Mapa de Riesgos de Corrupción 2016 de la Unidad, no se evidenció que se hayan materializado riesgos de corrupción en la vigencia.

Según información de la Oficina de Control Disciplinario, en la vigencia 2016 no se emitieron fallos sancionatorios que estén tipificados como actos de corrupción.

Anualmente, la entidad efectúa campañas comunicacionales utilizando los medios internos para informar y actualizar a los funcionarios sobre los diferentes delitos contra la Administración Pública. En los procesos de inducción y re-inducción a funcionarios, la Oficina de Control Disciplinario como acciones de prevención permanente, resalta 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 sólo personal sino institucional.

Igualmente, los Gestores de Ética de la Unidad para la vigencia 2016 sensibilizaron a los servidores de la Entidad, sobre el Código de Ética.

1.1. Política de administración del riesgo de corrupción

La alta dirección de la UAECD definió, divulgó e implementó la política de administración de riesgos de corrupción, avanzando en la conceptualización del fenómeno.

1.2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción

A través de esta herramienta la UAECD identifica, analiza, valora y administra los riesgos de corrupción de sus procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

1.3. Consulta y divulgación

En paralelo a la construcción del mapa de riesgos de corrupción de la Unidad, se involucró a los actores internos y externos para consultar y divulgar el mapa en la intranet de la Entidad y en el sitio web www.catastrobogota.gov.co, con la finalidad de recibir comentarios y retroalimentación al ejercicio efectuado, para su ajuste y publicación final.

1.4. Monitoreo y revisión

Durante la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los responsables de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación serán los responsables en conjunto con sus líderes SGI de monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y proponer los ajustes que sean necesarios a la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos.

1.5. Seguimiento

Finalmente el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, estará a cargo de la Oficina de Control Interno de la Entidad. Para esto, se realiza el análisis de las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en dicha herramienta, en desarrollo de sus procesos de auditoría interna.

Para el año 2017, se desarrollarán las siguientes actividades:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1.1. Política de administración del riesgo	1.1.1. Realizar una campaña de divulgación de la Política de administración del riesgo de corrupción, que se encuentra publicada en ISODOC.	1 Campaña realizada.	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	30 de Junio de 2017
1.2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	1.2.1. Construir el mapa de riesgos de corrupción con la metodología del DAFP.	1 Mapa de riesgos construido	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	23 de Enero de 2017
1.3. Consulta, socialización y divulgación	1.3.1. Realizar una campaña de divulgación del Mapa de riesgos de corrupción para observaciones y aportes.	1 Campaña realizada.	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	30 de Enero de 2017
1.4. Monitoreo y revisión	1.4.1. Revisar la gestión de los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles y ajustar si es necesario.	1 Ejercicio de monitoreo y revisión de riesgos de corrupción	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	31 de enero de 2017
	1.4.2. Revisar la gestión de los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles y ajustar si es necesario.	1 Ejercicio de monitoreo y revisión de riesgos de corrupción	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	28 de Abril de 2017
	1.4.3. Revisar la gestión de los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles y ajustar si es necesario.	1 Ejercicio de monitoreo y revisión de riesgos de corrupción	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	31 de Julio de 2017
	1.4.4. Revisar la gestión de los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles y ajustar si es necesario.	1 Ejercicio de monitoreo y revisión de riesgos de corrupción	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	31 de Octubre de 2017
1.5. Seguimiento	1.5.1. Realizar primer seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción	1 informe de seguimiento de riesgos	Alba Villamil - Jefe Oficina de Control Interno	16 de enero de 2017
	1.5.2. Realizar segundo seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción	1 informe de seguimiento de riesgos	Alba Villamil - Jefe Oficina de Control Interno	15 de mayo de 2017
	1.5.3. Realizar tercer seguimiento a la gestión de los riesgos de corrupción	1 informe de seguimiento de riesgos	Alba Villamil - Jefe Oficina de Control Interno	14 de septiembre de 2017

2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites.

La estrategia antitrámites le garantiza y facilita al ciudadano el acceso a los servicios que brinda la administración de cara a la ciudadanía. Igualmente, le permite a la Entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando la administración a los ciudadanos.

Para dar cumplimiento al Decreto ley 019 del 10 de enero del 2012, se inició la ejecución del Plan de Simplificación de Trámites, en el marco del cual se expidió la resolución 405 de 2015 que modifica los requisitos para los trámites que los ciudadanos demandan.

Durante el año 2016, de acuerdo con la metodología establecida en la UAECD con fines de implementación de soluciones para el envío de documentos por medios electrónicos a los ciudadanos, se realizó la etapa de construir, ejecutar pruebas y gestionar el paso a producción en la racionalización de los trámites de: i) revisión avalúo catastral de un predio, ii) rectificación de áreas y linderos, iii) incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal, iv) englobe o desenglobe de dos o más predios, v) autoestimación del avalúo catastral y vi) cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro. También, se realizaron los contratos conceptuales de los siguientes servicios de información en el marco de la primera fase del proyecto "Catalogo de interoperabilidad de la UAECD": Identificador, Datos Generales Predio, Datos Económicos Predio, Datos Jurídicos Predio y Estado Radicación así como las etapas de análisis, diseño y construcción y puesta en el ambiente de pruebas de los mismos.

2.1. Identificación de los trámites de cara al ciudadano

La Entidad identifica los trámites con los que cuenta, para validar que se tiene actualizado el inventario de trámites publicado en el Sistema Único de Información de Tramites - SUIT¹, con la ayuda del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

2.2. Priorización de los trámites

Con base en el análisis de las variables internas y externas que tienen relación con el interés de los ciudadanos en los trámites de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, se vienen estableciendo los criterios de intervención para la mejora de los mismos.

¹ El Sistema Único de Información de Trámites – SUIT instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el Departamento Administrativo de la Función Pública en virtud de la Ley 962 de 2005 y del Decreto 019 de 2012; sistema que tiene como propósito final ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía.

2.3. Racionalización de los trámites:

En el proceso por medio del cual se optimizan los trámites, las acciones encaminadas a lograr la racionalización de los trámites de la Entidad se enmarcaron en uno o varios de los siguientes tipos:

Normativa: consistente en la eliminación del trámite o trámites por norma, traslado de competencias a otra entidad; fusión de trámites, reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano, ampliación de la vigencia del producto / servicio, eliminación o reducción de requisitos.

Administrativa: consiste en la reducción del tiempo de duración del trámite, ampliación de horarios, ampliación de puntos de atención, reducción de pasos para el ciudadano, ampliación de canales de obtención de resultados, estandarización de trámites o formularios, optimización de procesos o procedimientos internos.

Tecnológica: hace referencia con intervenciones relacionadas con pagos en línea, envío de documentos en línea, mecanismos de seguimiento al estado del trámite, firma electrónica, trámite total en línea.

Interoperabilidad: Esta no es una fase al interior de la entidad, sino que se materializa entre entidades. Se busca la creación de una ventanilla única o cadenas de trámites.

Respecto del tema de interoperabilidad, la Unidad actualmente hace parte de la cadena de trámites de urbanismo y construcción liderada por la Secretaría del Hábitat, aportando la información catastral a la Ventanilla Única de la Construcción. Adicionalmente, hacemos parte del Supercade Virtual de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de las Alcaldía Mayor en donde se tiene a disposición de las entidades públicas distritales la información predial actualizada de la Ciudad en sus aspectos físico, jurídico y económico.

Las iniciativas a realizar por parte de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD relacionadas con la estrategia de racionalización de trámites para 2017 se encuentran encaminadas hacia un tipo de racionalización Administrativa, consistente en la optimización de los procedimientos internos para desarrollar una revisión de la documentación existente, de la normatividad, actualizar los procedimientos ajustados a la normatividad vigente, eliminando pasos que no generen valor y socializando los cambios de los procedimientos relacionados con los trámites de:

1. Rectificación de Información Catastral
2. Certificado de Cabida y Linderos
3. Cambio de nombre o poseedor de un bien inmueble
4. Revisión de avalúo catastral

5. Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro
6. Rectificación de áreas y linderos
7. Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal
8. Englobe o desenglobe de dos o más predios
9. Certificado Catastral

El presente plan informa las actividades que durante el presente año se adelantarán respecto del tema de racionalización de trámites e interoperabilidad, para conocer el detalle de dichas actividades lo (la) invitamos a consultar la estrategia que se encuentra registrada en el formato “ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES” publicado en el mismo sitio de este Plan.

3. Tercer Componente: Rendición de cuentas

Por medio de las acciones de comunicación externa que se divulgan a través de del sitio web de la UAECD www.catastrobogota.gov.co, los canales de redes sociales y los medios de comunicación, el informe de gestión institucional así como de la gestión oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes - PQRS, complementado con el trabajo de comunicación organizacional e imagen corporativa del proceso de gestión de comunicaciones.

Con relación a las acciones de diálogo, se cuenta con el proceso de gestión de grupos de Interés en cabeza de la Dirección y cuyo objetivo principal es gestionar la relación con grupos externos que tienen un interés particular en los resultados del desempeño de la UAECD, basándose en construir proactivamente escenarios de diálogo y encuentro con la ciudadanía.

Este componente se enmarca en las directrices establecidas en la Ley 1757 de 2015: “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” que en su artículo 48 define la rendición de cuentas como el *“proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.”*

Como bien lo hace notar el Manual único de rendición de cuentas, al tener un proceso de rendición de cuentas, la Unidad puede ser percibida de manera más transparente y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana. La cultura de rendición de cuentas implica la apropiación voluntaria por parte de los servidores de la Unidad de los tres elementos fundamentales del proceso: información, diálogo e incentivos. Para dar cabal cumplimiento a la estrategia, el manual ha sugerido algunos temas en torno a los cuales se realicen los ejercicios de rendición de cuentas y que se pueden consultar en el mismo.

Para la formulación de este componente, se han seguido los lineamientos de la estrategia de construcción del PAAC, incorporando los tres sub-componentes correspondientes con los elementos de la rendición de cuentas:

3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible

Este subcomponente viene articulado con el ultimo componente de transparencia y acceso a la información, ya que al generar información útil al ciudadano que quiere participar en la toma de decisiones de la Entidad directamente se está fortaleciendo la transparencia a través de la generación de informes de gestión misional en lenguaje claro y su posterior publicación en el sitio web de la Unidad.

3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía.

El diálogo con la ciudadanía se refiere a aquellos escenarios en que la Unidad responde las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios presenciales (generales, segmentados o focalizados) o virtuales por medio de nuevas tecnologías. Para el proceso de rendición de cuentas la Entidad establecerá algunos espacios de encuentro.

3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas.

Con el fin de contribuir a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos, la Entidad ha determinado realizar acciones relacionadas con incluir en el Plan de Capacitación los temas de: rendición de cuentas, participación ciudadana y transparencia.

En este componente, la UAECD se propone realizar las siguientes actividades:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
3.1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1. Consolidar y publicar el Informe de gestión del plan de Acción UAECD 2016.	1 Informe de Gestión del Plan de Acción UAECD 2016 consolidado y publicado.	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	31 de Enero de 2017
	3.1.2. Consolidar y publicar el Informe de gestión UAECD 2016.	1 Informe de Gestión Institucional consolidado y publicado.	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	14 de Febrero de 2017
3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía	3.2.1. Realizar reuniones con grupos de ciudadanos interesados en los temas misionales de la UAECD sobre los resultados de la gestión institucional.	Reuniones realizadas	Carlos Espejo Asesor de Comunicaciones / Nayibe Núñez - Asesora Dirección	30 de junio de 2017 28 de Diciembre de 2017
	3.2.2. Diseñar el Plan de Comunicaciones Interno y Externo 2017 con las necesidades de las áreas misionales que interactúan con los Grupos de Interés.	Plan de Comunicaciones Interno y Externo y Plan de Trabajo para la vigencia 2017 diseñado.	Carlos Andrés Espejo - Asesor de Comunicaciones	28 de Febrero de 2017
	3.2.2. Ejecutar el Plan de Comunicaciones Interno y Externo 2017 con las necesidades de las áreas misionales que interactúan con los Grupos de Interés.	Plan de Comunicaciones Interno y Externo y Plan de Trabajo para la vigencia 2017 ejecutado.	Carlos Andrés Espejo - Asesor de Comunicaciones	28 de Diciembre de 2017
	3.2.3. Publicar la información de las reuniones atendidas en un Link de rendición de cuentas habilitado en la página web.	Link Rendición de Cuentas habilitado en la página web con la relación de las reuniones atendidas.	Carlos Andrés Espejo / Asesor de Comunicaciones	28 de Diciembre de 2017

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	3.2.4. Desarrollar un ejercicio de participación ciudadana incidente.	1 Informe de resultados del ejercicio de participación ciudadana incidente.	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos / Carlos Andrés Espejo - Asesor de Comunicaciones	28 de Diciembre de 2017
3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1. Desarrollar una capacitación en rendición de cuentas al Comité Directivo de la UAEC.	1 Capacitación realizada.	Rosy Forigua - Subgerente de Recursos Humanos	28 de Diciembre de 2017

4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía

La Gerencia Comercial y de Atención al Usuario cuenta con servidores públicos que permanentemente se vienen formando en técnicas para mejorar la atención a los usuarios de los servicios que ofrece la UAECD.

La Entidad cuenta con el Observatorio de gestión y control de voz del Ciudadano, que sirve para el seguimiento y control de indicadores sobre la percepción que experimenta el usuario en términos de calidad, calidez, cumplimiento y coherencia.

Durante el año 2016 se desarrollaron actividades que permitieron una mejora en la atención al ciudadano fácilmente evidenciable ya que en este año se presentó un número mayor de felicitaciones que de quejas por el servicio, gracias a los programas de capacitación e incentivos que se realizaron en conjunto con la Subgerencia de Recursos Humanos. Se cumplió un 95% de los hitos a cargo de la GCAU en el Plan Estratégico de la UAECD, se realizaron dos campañas informativas acerca de oferta institucional y atención de PQRS. La Circular 014 de 2013 “Regulación interna del trámite de quejas y reclamos en la UAECD” fue revisada y actualizada mediante la Circular 06 de 2016, además que la Unidad ya cuenta con una Política de Protección de Datos Personales debidamente aprobada y vigente que puede ser consultada en <http://www.catastrobogota.gov.co/es/node/1199>

Elementos del componente:

- a. De la ventanilla hacia adentro.
 - Mejora de la dependencia y compartir datos y documentos.
 - Mejora y reducción de pasos para los trámites y servicios, cumplimiento de términos legales, peticiones, documentos y formularios estandarizados, enfoque diferencial en planes y proyectos, informes del SDQS, elementos de medición con calidad y eficiencia de servicio al ciudadano, perfil y cualificación de los servidores públicos, planes y programas de capacitación, mejores prácticas.
- b. De la ventanilla hacia afuera:
 - Más y mejores trámites y servicios, más y mejores instalaciones para la atención al ciudadano, sistemas de turnos, carta de trato digno, atención preferencial, ventanilla única, mecanismos para la atención a personas sordas y ciegas, espacios accesibles, señalización con braille, formatos de fácil lectura, baños públicos, accesibilidad, curso de interprete y guía de interprete.
 - Altos índices de calidad, avisos de privacidad.
 - Acuerdos y reglas claras en requisitos, horarios, fechas, costos, tiempos de respuesta, mecanismos de seguimiento, publicación de información.

4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:

Da cuenta del nivel de institucionalidad del tema de servicio al ciudadano. Respecto de este tópico, la Unidad dentro de su plataforma estratégica cuenta con el proceso misional de gestión de mercadeo y atención al usuario a través de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, por ello, como actividad permanente durante el año se presentará el plan operativo de la dependencia y los recursos asignados a la misma.

4.2. Canales de servicio:

Medios de interacción ciudadana con la Entidad, con el fin de ofrecer información, trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos, y denuncias ciudadanas los cuales deben cumplir con una adecuada accesibilidad para todos, y una adecuada divulgación de la oferta de los canales presencial, telefónico y web. Para atender este componente la Unidad realizará campañas informativas por redes sociales y sitio web encaminadas a fortalecer el conocimiento de la ciudadanía de la oferta institucional a través de los diferentes canales de atención.

4.3. Talento Humano:

Este componente hace relación al fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos, evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su interacción con los ciudadanos, y establecer un sistema de incentivos.

Para ello, la Unidad incluirá dentro de su Plan Institucional de Capacitación temáticas referidas, específicamente, a fortalecer las competencias de los servidores públicos en temas de servicio al ciudadano y cliente. Así mismo, establecerá y pondrá en marcha una estrategia de estímulos no monetarios que permita enaltecer y reconocer las buenas prácticas en servicio al usuario y cliente al interior de la Entidad. El cumplimiento de las anteriores actividades se presentará en las fechas indicadas en el cronograma de actividades respectivo.

4.4. Temas normativos y procedimentales:

En este componente se abordó la revisión y actualización de la Circular 014 de 2013 mediante la cual se regula internamente el trámite de quejas y reclamos. Así como la publicación mensual en el sitio web institucional de los informes de PQRS.

4.5. Relación con el ciudadano:

La Unidad cuenta con el Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano, mediante el cual se analiza de manera periódica y metódica la relación con los usuarios y clientes. La operación éste es el resultado de la identificación de los momentos de verdad del ciclo de servicio de la Entidad, y los atributos que deben caracterizar dicho servicio los cuales al interior de la Entidad se conocen como las "4C" (calidad, calidez, coherencia y cumplimiento).

La evaluación de dichos atributos de servicio se efectúa a través de indicadores cualitativos y cuantitativos comparados contra estándares de servicio propios, nacionales o internacionales.

El resultado de la verificación se presenta trimestralmente a las Directivas de la Entidad, quienes suscriben acuerdos de mejora a partir de los resultados de cada uno de los indicadores a su cargo.

Así las cosas, este Observatorio permite la medición de la percepción ciudadana a partir de los cuatro atributos del servicio a través de análisis de bases de datos, encuestas, cliente incógnito y focus group. En ese sentido los resultados del ejercicio del Observatorio da respuesta al componente de "relación con el ciudadano", y los resultados se presentarán de manera periódica según lo indicado en cronograma.

Para lograr esto, la UAECD se ha propuesto los siguientes retos:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	4.1.1. Lograr un avance mínimo del 95% de las unidades de gestión del Plan Operativo de la GCAU contempladas en el Objetivo Estratégico "Atender las necesidades de las entidades y ciudadanos con transparencia y servicios oportunos, pertinentes y de calidad".	Al menos 95% de las unidades de gestión del Plan Estratégico contempladas en el Objetivo Estratégico "Atender las necesidades de las entidades y ciudadanos con transparencia y servicios oportunos, pertinentes y de calidad" ejecutadas.	Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario.	28 de Diciembre de 2017
	4.1.2. Girar el 85% de los recursos asignados a la Gerencia Comercial y Atención al Usuario en el componente "Gestión de usuarios: atención y servicio al ciudadano"	85% de los recursos asignados a la GCAU en el componente "Gestión de usuarios: atención y servicio al ciudadano" girados.	Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario.	28 de Diciembre de 2017
	4.1.3. Identificar las necesidades de recursos para fortalecer el servicio al ciudadano en la UAECD durante el año 2018.	Necesidades identificadas e incluidas en el anteproyecto de presupuesto 2018	Orlando Maya Martínez - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos / Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario.	30 de Noviembre de 2017
4.2. Fortalecimiento de los canales de comunicación	4.2.1. Realizar una primera campaña informativa acerca de oferta institucional y atención de PQRS	Una (1) campaña informativa ejecutada	Carlos Andrés Espejo - Asesor de Comunicaciones / Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario	30 de Junio de 2017
	4.2.2. Realizar una segunda campaña informativa acerca de oferta institucional y atención de PQRS	Una (1) campaña informativa ejecutada	Carlos Andrés Espejo - Asesor de Comunicaciones / Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario	28 diciembre de 2017

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	4.2.3. Gestionar con el Centro de Relevó del MINTIC un convenio interadministrativo para facilitar la comunicación con la población sorda que requiere hacer uso de los servicios ofrecidos por la UAED.	Acciones realizadas para la suscripción del convenio.	Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario / Adriana del Pilar Vergara - Jefe de Oficina Asesora Jurídica.	28 diciembre de 2017
4.3. Talento Humano	4.3.1. Identificar y desarrollar tres temas a fortalecer mediante capacitación para los servidores que atienden al ciudadano.	Fortalecer al menos al 70% de los servidores identificados en los temas priorizados en servicio al ciudadano	Rosalbira Forigua - Subgerente de Recursos Humanos	28 de Diciembre de 2017
	4.3.2. Promover un reconocimiento a los servidores destacados por su desempeño en relación con el servicio prestado al ciudadano.	Un (1) reconocimiento otorgado.	Rosalbira Forigua - Subgerente de Recursos Humanos	30 de Noviembre de 2017
4.4. Normativo y procedimental	4.4.1. Incorporar la atención a derechos de petición verbales en el procedimiento de "Atención de Derechos de Petición".	1 Procedimiento actualizado	Adriana del Pilar Vergara - Jefe de Oficina Asesora Jurídica	28 de Febrero de 2017
	4.4.2. Actualizar la circular que reglamenta la atención a las PQRS en la UAED.	1 Circular actualizada	Adriana del Pilar Vergara - Jefe de Oficina Asesora Jurídica / Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario	31 de Marzo de 2017
	4.4.3. Socializar la circular que reglamenta la atención a las PQRS en la UAED.	1 Circular socializada.	Adriana del Pilar Vergara - Jefe de Oficina Asesora Jurídica / Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario / Carlos Andrés Espejo - Asesor de Comunicaciones	28 de Abril de 2017
	4.4.4. Elaborar y publicar dentro del siguiente mes los informes de PQRS, en la página web institucional.	Doce (12) Informes mensuales de PQRS, publicado en la página web www.catastrobogota.gov.co	Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario / Proceso Comunicaciones	28 de febrero de 2017 31 de marzo de 2017 28 de abril de 2017 31 de mayo de 2017 30 de junio de 2017 31 de julio de 2017 31 de agosto de 2017 29 septiembre de 2017 31 de octubre de 2017 30 noviembre de 2017 28 de diciembre de 2017
	4.4.5. Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	2 campañas informativas realizadas	Cesar Albarracín - Jefe Oficina de Control Disciplinario	30 de Junio de 2017 28 de diciembre de 2017

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
4.5. Relacionamiento con el Ciudadano	4.5.1. Aplicar, analizar y presentar informes del Observatorio de la Voz del Ciudadano, realizando medición del servicio.	Cuatro (4) Informes trimestrales del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano.	Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario	31 de enero de 2017 21 de abril de 2017 14 de julio de 2017 15 septiembre de 2017
	4.5.5. Verificar y actualizar la caracterización de usuarios de la UIAEC.	Caracterización de usuarios verificada y actualizada	Sandra Samacá - Gerente de Información Catastral / Olga López - Gerente IDECA / Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario	15 septiembre de 2017

5. Quinto Componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Con la expedición de la Ley 1712 de 2014, la Unidad inició el proceso de generación de acciones para dar cumplimiento a cada uno de los aspectos normados, para lo cual se hizo uso de las herramientas tecnológicas con que cuenta y se apoyó de los logros y retos establecidos en la estrategia Gobierno en Línea que se venían desarrollando y que fueron publicándose y actualizándose en el vínculo de “Transparencia y acceso a la información” en la página principal del sitio web de la Entidad www.catastrobogota.gov.co. Con la expedición del Decreto 103 de 2015, la Entidad continúa la construcción de las herramientas e información que le permitieran cumplir con los objetivos de transparencia y acceso a la información pública institucional. Para principios del año 2015, la Veeduría Distrital realiza una labor de evaluación de variables del factor de visibilidad de la Entidad, cuyos resultados se dieron a conocer en el mes de noviembre de 2015, a partir del cual se organizó el PAAC 2016, que logró cumplir con los estándares establecidos por la metodología.

Estos resultados permitieron que la UAECD identificara puntos débiles en el cumplimiento de la Ley, lo que llevó a que se propusieran mesas de trabajo para generar las herramientas relacionadas con la construcción de instrumentos de gestión de la información pública, la construcción y publicación de datos abiertos, seguimiento virtual de peticiones y la participación ciudadana en la gestión institucional, entre otros que también se contemplarán en el presente Plan y que permitirán lograr de manera efectiva los objetivos de transparencia y acceso a la información de la Ley.

Este componente recoge las iniciativas institucionales para dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y a los decretos reglamentarios 105 y 1081 de 2015, en relación con la publicación proactiva de información pública, acorde con lo establecido en la mencionada ley.

Las estrategias para lograr este objetivo se clasificaron acorde con la metodología establecida en cinco (5) categorías:

5.1. Lineamientos de transparencia activa

Estas estrategias están relacionadas con desarrollar actividades que apoyen el compromiso institucional para dar disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos en el sitio web de la Entidad, en cumplimiento de la Ley y mejorar la calidad y oportunidad de la misma.

5.2. Lineamientos de transparencia pasiva

Esta categoría corresponde a las iniciativas desde la UAECD para cumplir con la obligación de responder las solicitudes de acceso a información pública siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

5.3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información

En esta categoría se han incluido las herramientas de gestión establecidas en la Ley de Transparencia y el decreto 103 de 2015, relacionadas con la gestión de la información y documental.

5.4. Criterio diferencial de accesibilidad

Estas estrategias están enfocadas a implementar acciones de divulgación de información a población en condición de discapacidad mediante la redefinición del sitio web de la Entidad.

5.5. Monitoreo del acceso a la información pública.

Actividades enfocadas a la elaboración y publicación del “Informe de solicitudes de acceso a la información” administrado por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
5.1. Lineamientos de transparencia activa	5.1.1. Actualizar los Datos Abiertos publicados por la UAECD.	1 Informe de actualización de los datos abiertos realizado.	Sandra Samacá - Gerente de Información Catastral / Olga López - Gerente IDECA / Eliecer Vanegas - Gerente de Tecnología / Adriana Vergara - Jefe Oficina Asesora Jurídica.	28 de Diciembre de 2017
	5.1.2. Mantener actualizada la información de transparencia publicada en la página web de la Entidad.	Información de la Ley de transparencia actualizada de acuerdo con el esquema de publicación de información.	Eliecer Vanegas - Gerente de Tecnología / Ligia González - gerente Comercial y Atención al Usuario / Adriana Vergara - Jefe Oficina Asesora Jurídica./ Orlando Maya - Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos. / Winston Hernández - Subgerente Administrativo y Financiero / Rosalbira Forigua - Subgerente de Recursos Humanos / Alba Villamil - Jefe Oficina de Control Interno / Juan Fernando Ortiz - Jefe Observatorio Técnico Catastral / Cesar Albarracín - Jefe Oficina de Control Disciplinario / Carlos Espejo - Asesor de Comunicaciones.	28 de Diciembre de 2017
	5.1.3. Revisar y actualizar la información de trámites inscritos en el SUIT.	Tramites vigentes en SUIT	Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario	28 de Diciembre de 2017

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	5.1.4. Incribir en el SUIT los trámites que la Entidad considere necesarios.	Trámites inscritos	Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario	28 de Diciembre de 2017
5.2. Lineamientos de transparencia pasiva	5.2.1. Incorporar los estándares de contenido de la atención a solicitudes de información en el procedimiento de "Atención de Derechos de Petición".	1 Procedimiento actualizado	Adriana del Pilar Vergara - Jefe de Oficina Asesora Jurídica.	28 de Febrero de 2017
5.3. Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1. Actualizar las Tablas de Retención Documental de los Procesos de la entidad y solicitar aprobación	TRD de la Unidad documentadas	Winston Darío Hernández - Subgerente Administrativo y Financiero	28 de Diciembre de 2017
5.4. Criterio diferencial de accesibilidad	5.4.1. Gestionar con el Centro de Relevó del MINTIC un convenio interadministrativo para facilitar la comunicación con la población sorda que requiere hacer uso de los servicios ofrecidos por la UAEDC.	Acciones realizadas para la suscripción del convenio.	Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario / Adriana del Pilar Vergara - Jefe de Oficina Asesora Jurídica.	28 diciembre de 2017
5.5. Monitoreo del acceso a la información pública	5.5.1. Realizar informes mensuales de solicitudes de información pública atendidas.	Doce (12) Informes mensuales de solicitudes de información realizados.	Ligia González - Gerente Comercial y de Atención al Usuario	16 de enero de 2017 15 de febrero de 2017 15 de marzo de 2017 17 de abril de 2017 15 de mayo de 2017 15 de junio de 2017 17 de julio de 2017 15 de agosto de 2017 15 de septiembre de 2017 17 de octubre de 2017 15 noviembre de 2017 15 de diciembre de 2017

6. Sexto Componente: Iniciativas adicionales.

En el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en atención al mandato de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), se establece que se deben contemplar iniciativas adicionales a los cinco (5) componentes anteriores encaminadas a fomentar la

integridad y visibilizar el accionar de la administración pública. En este sentido, propone que se promuevan los acuerdos, compromisos y protocolos éticos.

Por otro lado, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá expidió el 18 de Enero de 2017 la circular 003, que dispone dentro de las consideraciones para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que como iniciativa adicional se incluya *“el Plan de Gestión Ética con el que deben contar todas las entidades y organismos distritales, el cual debe ser construido con el liderazgo de las Oficinas de Talento Humano y los gestores de ética”*.

En este sentido, la Unidad ha definido en torno a dos temas principales sus iniciativas adicionales:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
6.1. Prevención de la corrupción	6.1.1. Actualizar y socializar la Cartilla Disciplinaria	Una (1) cartilla actualizada y socializada.	Cesar Albarracín - Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno.	31 de Marzo de 2017
	6.1.2. Realizar charlas de fomento de la cultura disciplinaria.	Tres (3) charlas de fomento de la cultura disciplinaria realizadas.	Cesar Albarracín - Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno.	21 de Abril de 2017 14 de Julio de 2017 13 de Octubre de 2017
6.2. Plan de Gestión Ética	6.2.1. Formular el Plan de Gestión Ética.	Un plan formulado.	Rosalbira Forigua - Subgerente de Recursos Humanos	28 de Febrero de 2017
	6.2.2. Ejecutar el Plan de Gestión Ética.	Tres (3) informes de ejecución del Plan de Gestión Ética	Rosalbira Forigua - Subgerente de Recursos Humanos	28 de Diciembre de 2017