



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL 2013

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1-IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	1. Campaña de Sensibilización frente a los delitos contra la función pública	Edilberto Piza Jefe Oficina Control Interno	Iniciada en el 2012											
	2. Fortalecimiento de la metodología de Gestión de Riesgos de la Unidad			30-Feb										
	3. Actualización de los Mapas de Riesgos de los Procesos e Institucional					30-abr								
	4. Definición de acciones para la mitigación de riesgos					30-abr								
	5. Definición de Políticas de administración de riesgos						30-may							
	6. Seguimiento de los riesgos							30-jun			30-sep			31-dic
	Proyecto Estratégico 2013: "Implementación GRC Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento"								30-jun			30-sep		



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL 2013

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
2-ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Plan de Simplificación de tramites - 2012														
	Realizar mesas de trabajo revision y evaluacion de la resolucion 230 de 2010, mediante la cual se estipulan los requisitos de los tramites que los ciudadanos demandan	Gerencia de Información Catastral Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Realizadas en el 2012												
	Elaborar proyecto de modificacion de la resolucion 230 de 2010	Gerencia de Información Catastral Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Iniciadas en el 2012												
	Suscribir la resolucion 1597 de 2011	Gerencia de Información Catastral Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Iniciadas en el 2012												
	Suscribir la resolucion 022 de 2012 (modificación resolución preliminar)	Gerencia de Información Catastral Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Iniciadas en el 2012												
	Capacitar funcionarios de atencion al usuario, sobre resoluciones 1597 y 022 de 2012	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Iniciadas en el 2012												
	Realizar la integración con otras entidades para disminuir el numero de tramites	Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Iniciadas en el 2012												
	Simplificar la atención de los siguientes trámites, haciendolo directamente desde Servicio al Usuario: - Cambio de nombre entre poseedores, - Actualización de matrícula inmobiliaria y - Expedición de certificaciones de información	Gerencia de Información Catastral Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	GESTION PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	Proyecto Estratégico 2013: Mejoramiento de la oportunidad de respuesta al ciudadano	Edgar Pulecio Gerente de Información Catastral							30-jun			30-sep			31-dic
	Proyecto Estratégico 2013: Implementación del Modelo de Interoperabilidad Fase II	Carlos Alberto Guarín Gerente de Tecnología							30-jun			30-sep			31-dic
	Proyecto Estratégico 2013: Gobierno en Línea Fase I.	Carlos Alberto Guarín Gerente de Tecnología							30-jun			30-sep			31-dic
	Proyecto Estratégico 2013: Implementación de la prueba piloto BPM	Carlos Alberto Guarín Gerente de Tecnología							30-jun			30-sep			31-dic
	Proyecto Estratégico 2013: Implementación Gestión del Contenido Fase I	Julio Cesar Ovalle Gerente Corporativo							30-jun			30-sep			
	Proyecto de Gestion 2013. Diagnostico e identificacion de los tramites susceptibles a simplificar	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos							30-jun			30-sep			31-dic
Procedimiento Atención Virtual - Actividad No. 17. (Este procedimiento sera actualizado con los nuevos lineamientos del SUIT 3.0)	Norma Patricia Baron Gerente Comercial y de Atención al usuario	GESTION PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO													



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL 2013

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
3-RENDICIÓN DE CUENTAS	Acciones de Información														
	Proceso de Direccionamiento Estratégico: Procedimiento de Rendición de Cuentas y presentación de Informes	Gustavo Adolfo Marulanda Morales Director	GESTION PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	Proceso de Comunicaciones: Informa sobre la gestión y resultados de Catastro, especialmente Censo Inmobiliario Página Web Redes Sociales (Facebook, Twitter) Plan de Medio (Radio, Prensa y Televisión)	Carlos Espejo Asesor de Comunicación	GESTION PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	Acciones de Dialogo														
	Proceso Gestión de Grupos de Interés Procedimiento atención de grupos de interés Procedimiento evaluación de la gestión de grupos de Interés Procedimiento planificación de la gestión de grupo de Interés Procedimiento atención visitas de gestión de grupos de Interés	Gustavo Adolfo Marulanda Morales Director	GESTION PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	Proyecto Estratégico 2013: Definición de la Metodología CRM- Fase I	Norma Patricia Baron Gerente Comercial y de Atención al Usuario							30-jun			30-sep			31-dic
	Proyecto Estratégico 2013: Implementación del Modelo Voz del Ciudadano	Norma Patricia Baron Gerente Comercial y de Atención al Usuario							30-jun			30-sep			31-dic
	Proyecto Estratégico 2013: Definición de la estrategia de evolución de la gestión de los grupos de interés	Carlos Espejo Asesor de Comunicación							30-jun			30-sep			31-dic
	Acciones de Incentivos														
	Proceso de Gestión del talento Humano Procedimiento para gestionar Incentivos	Julio Cesar Ovalle Gerente Corporativo				26-abr									
Seguimiento a la Rendición de Cuentas Proceso. Medición, Análisis y Mejora. Procedimiento de Auditorías y Evaluación	Edilberto Piza Jefe Oficina Control Interno							30-jun			30-sep			31-dic	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL 2013

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
4-MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<i>Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano</i>															
	Proceso. Gestion de Mercadeo y Atencion al Usuario. Procedimientos para atención de requerimiento: Procedimiento Atención, radicación y respuesta a trámites inmediatos Procedimiento Atención y radicación de tramites no inmediatos Procedimiento Voz de Ciudadano (PQRS) Procedimiento Defensor del Ciudadano	Norma Patricia Baron Gerente Comercial y de Atención al Usuario	GESTION PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO													
	Proceso. Gestion de Mercadeo y Atencion al Usuario. Procedimientos para atención de Canales: Procedimiento de Atención Canal Telefónico Procedimiento de Atención Canal Virtual Procedimiento de Atención Canal Escrito Procedimiento de Atención Canal Presencial		GESTION PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO													
	Proyecto Estratégico 2013: Definición del portafolio de productos por segmento									30-jun			30-sep			31-dic
	Proyectos Estratégico 2013: Implementación del Modelo Voz del Ciudadano									30-jun			30-sep			31-dic
	Proyectos Estratégico 2013: Definición de la Metodología CRM- Fase I									30-jun			30-sep			31-dic
	Proyecto Estratégico: Definición del instrumento para la identificación de necesidades y expectativas de los Usuarios del OTC		Carmenza Orjuela Jefe Observatorio Tecnico Catastral							30-jun			30-sep			31-dic
	<i>Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.</i>															
	Proyecto Estratégico 2013: Desarrollo de la campaña Interna de promoción de objetivos comerciales 438 Vendedores de catastro"	Norma Patricia Baron Gerente Comercial y de Atención al Usuario							30-jun			30-sep			31-dic	
	Proyectos Estratégicos 2013: Implementación de la Cátedra Catastral. Fase II	Julio Cesar Ovalle Gerente Corporativo							30-jun			30-sep			31-dic	



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL 2013

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
4-MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<i>Validación de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos</i>														
	Proceso. Gestion de Mercadeo y Atencion al Usuario. Procedimiento Voz de Ciudadano (PQRS) Procedimiento Defensor del Ciudadano	Norma Patricia Baron Gerente Comercial y de Atención al Usuario	GESTION PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	Proyectos Estrategico 2013: Implementación del Modelo Voz del Ciudadano								30-jun			30-sep			31-dic
	Procedimientos del Subproceso de Atención al Usuario especialmente: Procedimiento de la Voz del Ciudadano								30-jun			30-sep			31-dic
	Instructivo: Comité de Directivo (Tema mensual voz del ciudadano)		GESTION PERMANENTE EN LA OPERACIÓN DEL PROCESO												
	Evaluación y Seguimiento: Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención acorde con las normas legales vigentes (Art 76 - Ley 474 /2011 y 371)		Edilberto Piza Jefe Oficina Control Interno						30-may						30-nov
5-CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	Consolidar y Publicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Martha Montañez Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos				20-abr									
	Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Edilberto Piza Jefe Oficina Control Interno				30-abr			30-jul			30-oct			

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