



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
1- IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	1. Campaña de Sensibilización frente a los delitos contra la función pública	Martha Janneth Correa Pineda Oficina de Control Disciplinario	100%	Se realizaron las siguientes actividades: . 3 capacitaciones ejecutadas . Se publicó la campaña preventiva relacionada con actos de corrupción Corrupción Abril 2014 . Se publicó la campaña preventiva relacionada con relacionada con la no participación en política teniendo en cuenta los comicios electorales Junio 2014 . Se publicó la campaña preventiva relacionada con tips en materia de anti corrupción Julio 2014 . Se envió al correo electrónico de todocatastro la campaña preventiva relacionada con actos de corrupción Corrupción Abril 2014 . Se envió al correo electrónico de todocatastro la campaña preventiva relacionada con la no participación en política Junio 2014 . Se publicó la campaña preventiva relacionada con tips en materia de anti corrupción Julio 2014 . Se elaboró artículo relacionado con delitos contra la administración pública para publicación en Vive La Revista . Se realizó la primera entrega de los 150 ejemplares de la cartilla disciplinaria reciclable a los servidores públicos de la Unidad Mayo 2014 . Se realizó la publicación de la cartilla disciplinaria a través de la intranet y se remitió el link a todocatastro para su verificación Agosto 2014				X	100%	N/A	N/A
	2. Implementación aplicativo administrativo de riesgos		100%	Se evidenció que se incorporaron en el módulo de riesgo del nuevo ISODOC los mapas de riesgos de la Unidad y la evaluación de los controles y el contexto estratégico reportado en el corte a 30 Abril de 2014. Adicionalmente, se realizó la validación de la información de riesgos y controles con los responsables de proceso por parte de la OCI. Cumplido al 100% a 30 de abril				X	100%	N/A	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	3. Monitoreo de los riesgos	Alba Enidia Villamil Muñoz Jefe Oficina Control Interno	100%	Se realizó el informe de monitoreo de riesgos con base en los reportes de materialización y monitoreo de los riesgos enviado a la OCI por las áreas con corte a 30 de septiembre de 2014. Producto de este informe la se realizaron recomendaciones, las cuales serán objeto de seguimiento por parte de la OCI.				X	100%	N/A	Se recomienda a los dueños de los procesos finalizar la implementación de las acciones registradas en el SGI y realizar el cirre respectivo.
	<b>Proyecto Estratégico</b> "Implementación GRC Gobernabilidad, Riesgo y Cumplimiento "		90%	Los resultados del diagnóstico GRC fueron presentados y socializados en el Comité Directivo el 02/10/2014. El Modelo GRC y el Plan de Implementación 2014-2016 fueron aprobados de acuerdo con los lineamientos de la Unidad el en el Comité Directivo del 02/10/2014. El Modelo GRC fue publicado en el aplicativo del SGI de acuerdo con los lineamientos de la Unidad.				X	100%	No obstante aunque el porcentaje de avance reportado por la OAP es del 90%, según registro realizado con corte a 30 de noviembre en la PMO, con corte a 31 de diciembre fue cumplido al 100%, sin embargo por procedimiento interno la PMO consolida dentro de los ocho días siguientes mes vencido y genera el reporte respectivo.	N/A
<b>Plan de Simplificación de Trámites</b>											
	Realizar la integración con otras entidades para disminuir el número de trámites	Ligia Elvira González Martínez Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	100%	Se encuentran publicados 10 trámites en el SUIIT 3.0, los demás trámites se encuentran pendiente de aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública. Se realizó la entrega de claves de consulta a la base de datos alfanumérica para un total de 45 entidades.				X	100%	N/A	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proyecto Estratégico</b> Mejoramiento de la oportunidad de respuesta al ciudadano	Edgar Eduardo Pulecio Bautista Gerente de Información Catastral	100%	Hitos cumplidos: 14.775 radicaciones de tramites no inmediatos competencia de la SIFJ atendidas 4.435 radicaciones de tramites no inmediatos competencia de la SIE atendidas 435 radicaciones de tramites no inmediatos competencia de la Información Geográfica – GIC atendidas Informes mensuales de monitoreo y seguimiento al comportamiento de las radicaciones atendidas por la GIC elaborados y socializados Documentación actualizada, detallada y publicada en el SGI de los trámites más representativos Instructivos de actualización a la operación (2): Control de Calidad y visita a terreno publicados en el SGI ANS para transferencia y descargue de GIC a GCAUS definido, aprobado y publicado Documento con la redefinición de tiempos de respuesta al ciudadano para trámites urbanísticos definido y entregado a OAJ para la formalización del Acto Administrativo Red de Mentores definida e implementada Alternativas de Mejora para la Atención de Trámites, Evaluadas y Aplicadas				X	100%	Se verificó la publicación del instructivo "Control de Calidad y visita a terreno publicados en el SGI " código 06-063-IN-54-V3, con fecha de octubre 15 de 2014. La OCI realizó la verificación sobre el reporte de avance a noviembre 30 publicado por la PMO en la pagina WEB. El avance reportado es del 100% .	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proyecto Estratégico</b> Implementación del Modelo de Interoperabilidad	Carlos Alberto Guarín Ramírez Gerente de Tecnología	100%	<p>La ejecución del proyecto se adelantó durante los meses de enero a Agosto de 2014, tiempo durante el cual se adelantaron las actividades previstas en el cronograma con la participación del recurso asignado (ingeniero). Se contó para el desarrollo de las actividades con la participación de MINTIC a través de la firma SYNAPIS.</p> <p>Los entregables obtenidos a satisfacción fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENTREGABLE 1: Procedimientos para tres dominios de interoperabilidad elaborados</li> <li>• ENTREGABLE 2: Metas de Interoperabilidad definidas</li> <li>• ENTREGABLE 3: Metas y Niveles del modelo adaptadas</li> <li>• ENTREGABLE 4: Modelo de Interoperabilidad Publicado en el SGI</li> <li>• ENTREGABLE 5: Servicios identificados y priorizados (5)</li> </ul> <p>Todos los entregables, excepto el No. 4 (octubre) fueron concluidos en el mes de agosto.</p> <p>El modelo de interoperabilidad quedó publicado en el SGI como un anexo al modelo de gobierno SOA.</p> <p>Toda la documentación que soportan los entregables se encuentran publicados en el repositorio de PWA</p>				X	100%	<p>Se realizó verificación de los siguientes documentos, con el gestor del proyecto :</p> <p>1. Los procedimientos publicados en el SGI relacionados con los ajustes que se hicieron al modelo SOA e ITIL</p> <p>2. En Versiones entregadas se encuentran: Los anexos, los instructivos, el modelo y el análisis de brecha de 5 servicios.</p> <p>Igualmente la OCI realizó la verificación sobre el reporte de avance a noviembre 30 publicado por la PMO en la pagina WEB. El avance reportado es del 100%</p>	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
2-ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	Proyecto Estratégico Gobierno en Línea	Carlos Alberto Guarín Ramírez Gerente de Tecnología	100%	<p>La ejecución del proyecto se adelantó durante los meses de Febrero a Diciembre de 2014, tiempo durante el cual se adelantaron las actividades previstas en el cronograma.</p> <p>Durante el desarrollo del proyecto se tuvo la participación de MINTIC, Alta Consejería de las TIC's y CINTEL e igualmente se participó en las diferentes sesiones de difusión y capacitación que fueron programadas.</p> <p>Los entregables obtenidos a satisfacción son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ENTREGABLE 1: Diagnóstico de implementación de la estrategias GEL (Vigencia 2013) concluido</li> <li>• ENTREGABLE 2: Plan de implementación de la estrategia GEL 2014, Componente Elementos Transversales - Caracterización de usuarios</li> <li>• ENTREGABLE 3: Diagnóstico (diciembre 31 2013) de la Estrategia de Gobierno en Línea GEL socializado al Comité Directivo</li> <li>• ENTREGABLE 4: Formulación de un Proyecto de Financiación que apalanque la implementación de la estrategia GEL formulado</li> <li>• ENTREGABLE 5: Campaña de sensibilización diseñada sobre la importancia y el impacto del proyecto al interior de la UAECD</li> <li>• ENTREGABLE 6*: Líder GEL de la UAECD designado con Acto Administrativo</li> <li>• ENTREGABLE 7: Monitoreo y evaluación del estado de avance del plan de implementación realizado y socializado</li> <li>• ENTREGABLE 8: Plan de implementación de la estrategia GEL 2015 definido y aprobado</li> <li>• ENTREGABLE 9: Diagnóstico de implementación de la estrategia GEL actualizado, socializado, ajustado y aprobado (Vigencia 2014).</li> </ul>				X	100%	La OCI realizó la verificación sobre el reporte de avance a noviembre 30 publicado por la PMO en la pagina WEB. El avance reportado es del 100%	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proyecto Estratégico</b> Implementación Proyecto CIC con la estrategia BPM	Carlos Alberto Guarín Ramírez Gerente de Tecnología	100%	<p>La ejecución del proyecto se adelantó durante los meses de enero a Julio de 2014, tiempo durante el cual se adelantaron las actividades previstas en el cronograma con la participación de 2 recursos (ingenieros). Debido a restricciones presupuestales, el alcance inicial fue replanteado. Se analizaron 4 posibles escenarios para darle continuidad al proyecto y se adelantó un proceso de selección para reorganizar el equipo de trabajo, lo cual finalmente no se logró.</p> <p>Finalmente, se estableció para el año 2015 un nuevo esquema de trabajo a través de la contratación de una consultoría que adelantará la implementación de la Entrada y salida (E/S) de los trámites modelados y especificados. En ese sentido se adelantaron los procesos de estudio de mercado, elaboración de especificaciones técnicas. Se adelantará un concurso de méritos para contratar una consultoría que adelante la implementación. Esta contratación ha quedado como proceso en curso.</p> <p>Los entregables obtenidos a satisfacción son los siguientes:            HITO 1: Capacitación BPM concluida            HITO 2: Toma de Construcción especificada (Estudio Previo Especificado, Estudio técnico especificado, Control de Calidad estudio técnico especificado, Estudio Final especificado, Control de Calidad final especificado, Toma de control especificado)            HITO 3: Recurso de apelación especificado (Subproceso GIC Especificado, Subproceso Consultar OE Especificado, Subproceso Elaborar Oficio Especificado, Visita a Terreno especificada, Subproceso Investigación económica especificado, Informe técnico Especificado, Control de Calidad Especificado, Proceso GJ Especificado, Recurso de Apelación Especificado)            HITO 4: Especificación procesos Entrada y Salida ajustada            HITO 5: Modelo de Datos procesos Entrada y Salida AU definido</p>				X	100%	La OCI realizó la verificación sobre el reporte de avance a noviembre 30 publicado por la PMO en la página WEB. Evidenciando que se reportó el 100% .	N/A





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proyecto Estratégico</b> Implementación Gestión del Contenido	Julio Cesar Ovalle Vargas Gerente de Gestión Corporativa	100%	Los entregables del proyecto para la vigencia 2014 fueron: 1. Modelo de Relación y gobierno, especificando el equipo líder de implementación y el equipo de trabajo, ajustado y aprobado 2. Política del Modelo de Gestión de Contenidos definida, aprobada y publicada en el SGI. 3. Subproceso de Gestión de Correspondencia Actualizado con base en el modelo de gestión del contenido (MGC), aprobado y publicado en el SGI. 4. TRD de la Unidad y Cuadro de Control documental actualizados para el proceso de Gestión Documental 5. Contrato de consultoría especializada en Gestión de contenidos formalizado. 6. Activos de información definidos e identificados				X	100%	La OCI realizó la verificación sobre el reporte de avance a noviembre 30 publicado por la PMO en la página WEB. Evidenciando que se reportó el 100% . Se verificó en el SGI que el Modelo de Relación y gobierno y la Política del Modelo de Gestión de Contenidos se publicó el 11 de septiembre de 2014	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proyecto Estratégico</b> Implementación Metodología BPM en la Cadena de Valor	Orlando José Maya Martínez Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	100%	<p>En el desarrollo del Proyecto, se hizo necesario realizar un control de cambios al proyecto de Implementación de la Metodología BPM en la Cadena de Valor, que implicó el ajuste del tiempo de ejecución, del alcance del proyecto y del peso de los hitos relevantes, en razón a que la herramienta de modelado definida por la Unidad (Oracle Business Process Composer) presentó dificultades e inconvenientes en cuanto a la disponibilidad de dicha herramienta, lo cual no permitió iniciar la ejecución de las actividades en las fechas inicialmente programadas. En ese orden de ideas, el cambio consistió en la modificación del cronograma del proyecto para que iniciara a partir del 01 de septiembre del presente año, contemplando el desarrollo de actividades para lograr únicamente el levantamiento de los modelos para esta vigencia, igualmente, se reprogramó para la próxima vigencia el modelamiento de algunos procesos como son:</p> <p>1. Proceso jurídico: Se reprograma teniendo en cuenta el impacto generado en la OAJ por el tema de plusvalía, lo que impidió contar con el recurso inicialmente disponible para esta gestión. Igualmente cabe señalar que el cargo de Asesor de Calidad de la OAPAP designado para el proceso es de carácter temporal y se encuentra apoyando el área en temas de calidad, pero no en temas de modelamiento en notación BPM del proceso y el cual será cubierto con la persona que se nombre producto de la Convocatoria 255 de 2013 de Catastro Distrital.</p> <p>2. Custodio de Información Catastral: Se reprogramó el modelamiento de los subprocesos relacionados Atención de Requerimientos de Información Cartográfica y de Homologación y Materialización de la Nomenclatura, dado que era de vital importancia modelar –para esta vigencia– lo concerniente al Observatorio Inmobiliario Catastral - OIC.</p> <p>3. Direccionamiento Estratégico: Se reprogramó el modelamiento relacionado con el subproceso de Planeación Estratégica, dado que era de mayor relevancia</p>				X	100%	La OCI realizó la verificación sobre el reporte de avance a noviembre 30 publicado por la PMO en la página WEB. Evidenciando que se reportó el 100% .	N/A





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<i>Acciones de Información</i>										
	<b>Proceso de Direccionamiento Estratégico:</b> Procedimiento de Rendición de Cuentas y presentación de Informes	Gustavo Adolfo Marulanda Morales Director	GESTIÓN PERMANENTE	<p>El procedimiento se actualizó en el SGI. Adicionalmente, las siguientes actividades se han estado realizando de manera permanente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En diciembre de 2013, por instrucciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se envió a la Secretaría de Hacienda el informe de gestión de la Entidad para consolidar el documento definitivo de la Rendición de Cuentas de la Veeduría. Hacienda consolidó toda la información del sector, y el informe definitivo fue publicado en la página web de la Entidad y de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Posteriormente, y de acuerdo con el plan de socialización de la Entidad, se realizaron las siguientes acciones:</li> <li>- Se ejecutó el Plan de Medios: Adicional a la publicación de los avisos de ley, se contrataron 768 impactos en diferentes medios radiales con la cuña Pregúntele a Catastro y cerca de 200.000 impresiones de pantalla en páginas web de medios masivos de comunicación durante marzo y junio de 2014.</li> <li>- Se realizó una rueda de prensa el 29 de enero de 2014 en asocio con la Secretaría de Hacienda Distrital.</li> <li>- Se atendieron los requerimientos de todos los medios de comunicación de radio, prensa, televisión e internet después de la rueda de prensa por demanda y por gestión de free press con temas específicos de interés.</li> <li>- Se socializaron los resultados del proceso permanentemente desde enero de 2014 en la página web de la Entidad (<a href="http://www.catastrobogota.gov.co">www.catastrobogota.gov.co</a>) y en los demás canales de difusión de Facebook, Twitter, Youtube e Issu.</li> <li>- Se visitaron 18 de las 19 Juntas Administradoras Locales (JAL) de Bogotá.</li> <li>- Se presentaron los resultados en las Juntas Directivas de diferentes gremios y se participó en diferentes conversatorios con Grupos de Interés.</li> <li>- En las pantallas del Estadio El Campín aparece la campaña “Pregúntele a Catastro” desde marzo hasta la fecha.</li> <li>- Se adelantaron gestiones con la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV)</li> </ul>				X	N/A	La rendición de cuentas obedece a cumplimiento normativo y adicionalmente según requerimientos.	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proceso de Comunicaciones:</b> Informa sobre la gestión y resultados de Catastro, especialmente Censo Inmobiliario Página Web Redes Sociales (Facebook, Twitter) Plan de Medios (Radio, Prensa y Televisión)	Carlos Andrés Espejo Osorio Asesor de Comunicación	GESTIÓN PERMANENTE	<p>Plan de Medios: Adicional a la publicación de los avisos de ley, se contrataron 768 impactos en diferentes medios radiales con la cuña Pregúntele a Catastro y cerca de 200.000 impresiones de pantalla en páginas web de medios masivos de comunicación durante marzo y junio de 2014.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizó una rueda de prensa el 29 de enero de 2014 en asocio con la Secretaría de Hacienda Distrital.</li> <li>- Se atendieron los requerimientos de todos los medios de comunicación de radio, prensa, televisión e internet después de la rueda de prensa por demanda y por gestión de free press con temas específicos de interés.</li> <li>- Se socializaron los resultados del proceso permanentemente desde enero de 2014 en la página web de la Entidad (<a href="http://www.catastrobogota.gov.co">www.catastrobogota.gov.co</a>) y en los demás canales de difusión de Facebook, Twitter, Youtube e Issu.</li> <li>- Se visitaron 18 de las 19 Juntas Administradoras Locales (JAL) de Bogotá.</li> <li>- Se presentaron los resultados en las Juntas Directivas de diferentes gremios y se participó en diferentes conversatorios con Grupos de Interés.</li> <li>- En las pantallas del Estadio El Campín aparece la campaña “Pregúntele a Catastro” desde marzo hasta la fecha.</li> <li>- Se adelantaron gestiones con la Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) para programar la emisión de un comercial de 35 segundos en los espacios institucionales que ellos manejan entre abril y octubre de 2014.</li> <li>- Se atendieron requerimientos puntuales de más de 100 comunidades que requirieron explicaciones puntuales sobre los resultados del proceso en sus sectores.</li> <li>- Se atendieron permanentemente los requerimientos de los medios de comunicación relacionados con el tema, y se difundieron cerca de 500 noticias relacionadas con el tema.</li> </ul>				X	N/A	obedece a cumplimiento normativo y adicionalmente según requerimientos.	N/A
<i>Acciones de Diálogo</i>											



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
3-RENDICIÓN DE CUENTAS	<b>Proceso Gestión de Grupos de Interés</b> Procedimiento atención de grupos de interés Procedimiento evaluación de la gestión de grupos de Interés Procedimiento planificación de la gestión de grupo de Interés Procedimiento atención visitas de gestión de grupos de Interés	Gustavo Adolfo Marulanda Morales Director	GESTIÓN PERMANENTE	Se realizó una rueda de prensa el 29 de enero de 2014 en asocio con la Secretaría de Hacienda Distrital. - Se adelantó el Comité de Seguimiento y Participación Ciudadana en la última semana de enero. Allí asistieron cerca de 60 personas representantes de los diferentes Grupos de Interés que gestiona la Entidad. - Se atendieron los requerimientos de todos los medios de comunicación de radio, prensa, televisión e internet después de la rueda de prensa por demanda y por gestión de free press con temas específicos de interés. - Se socializaron los resultados del proceso permanentemente desde enero de 2014 en la página web de la Entidad (www.catastro bogota.gov.co) y en los demás canales de difusión de Facebook, Twitter, Youtube e Issu. - Se visitaron 18 de las 19 Juntas Administradoras Locales (JAL) de Bogotá. - Se presentaron los resultados en las Juntas Directivas de diferentes gremios y se participó en diferentes conversatorios con Grupos de Interés. - Se atendieron requerimientos puntuales de más de 100 comunidades que requirieron explicaciones puntuales sobre los resultados del proceso en sus sectores. - Se atendieron permanentemente los requerimientos de los medios de comunicación relacionados con el tema, y se difundieron cerca de 500 noticias relacionadas con el tema. - Se gestionó la participación de la Entidad en eventos internacionales como la Cumbre de Río +20 en Bogotá y en el Foro Urbano Mundial de Medellín. La Entidad participó en el III Foro Distrital de Buenas Prácticas organizado por Ideca en diciembre de 2014.				X	N/A	Obedece a cumplimiento normativo y adicionalmente según requerimientos.	N/A
	<b>Proyecto Estratégico : Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano</b>	Ligia Elvira González Martínez Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	100%	Se aprobó el Plan Institucional de Participación Ciudadana 2015-2016 por: GCAU – GIC – IDECA – GT – Oficina de Planeación y Aseguramiento de Procesos-Comunicaciones.  Adicionalmente, se desarrolló en el presente año como proyecto el Modelo de Gestión Integral de Clientes, aprobando el modelo de Gestión integral de ciudadanos.				X	100%	Se verificó con el gestor del proyecto los entregables generados a noviembre 30. La OCI realizó la verificación sobre el reporte de avance a noviembre 30 publicado por la PMO en la pagina WEB. El avance reportado es del 100%	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proyecto Estratégico : Desarrollo de la estrategia de evolución de la Gestión de los Grupos de Interés</b>	Carlos Andrés Espejo Osorio Asesor de Comunicación	90%	En el marco del desarrollo del Proyecto Estratégico Desarrollo de la estrategia de evolución de la gestión de los grupos de interés se avanzó en la metodología de atención de Grupos de Interés en todo lo relacionado con el Procedimiento atención de grupos de interés, evaluación de la gestión de grupos de Interés, planificación de la gestión de grupo de Interés y el Procedimiento atención visitas de gestión de grupos de Interés. Se avanza en la estandarización de la metodología con los proyectos de Gobierno en Línea, Ideca y la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.				X	90%	La OCI realizó la verificación sobre el reporte de avance a noviembre 30 publicado por la PMO en la pagina WEB. El avance reportado es del 90%	Dar cumplimiento cabal a las acciones y estrategias planeadas para la vigencia. El 10% será objeto de seguimiento y verificación por parte de la OCI.
	<i>Acciones de Incentivos</i>										
	<b>Proceso de Gestión del talento Humano</b> Procedimiento para Gestionar Incentivos	Julio Cesar Ovalle Vargas Gerente de Gestión Corporativa	N/A	El día 28 de noviembre de 2014, se llevó a cabo la premiación del primero y segundo puesto de los proyectos mejores equipos de trabajo. Se encuentra en trámite la Resolución (Acto Administrativo) para oficializar la entrega.				X	N/A	Se realizó seguimiento por parte de la OCI y se evidenció la expedición y publicación de la Resolución relacionada con el Plan de Incentivos.	
	<b>Seguimiento a la Rendición de Cuentas</b> Proceso. Medición, Análisis y Mejora Procedimiento de Auditorías y Evaluación	Alba Enidia Villamil Muñoz Jefe Oficina Control Interno	N/A	Se evidenció que presenta un avance del 100%, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y transmisión de la cuenta anual vigencia 2013 y las mensuales 2014 a través del SIVICOF. (aplicativo de la Contraloría de Bogotá).				X	N/A	Se evidenció que presenta un avance del 100%, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento y transmisión de la cuenta anual vigencia 2013 y las mensuales 2014 de los meses de enero a noviembre a través del SIVICOF, La de Diciembre se presentará en enero de 2015.	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
<i>Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano</i>											
	<b>Proceso: Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario.</b> <b>Procedimientos para Atención de Requerimiento:</b> Procedimiento Atención, Radicación y Respuesta a Trámites Inmediatos Procedimiento Atención y Radicación de Trámites no Inmediatos Procedimiento de la Voz del Ciudadano (PQRS) Procedimiento Defensor del Ciudadano		N/A	Se encuentran actualizados, así:  V.3: Se actualiza con la adición del boletín y manzana catastral, según el trámite y se adicionan las actividades relacionadas con el trámite de recursos, se encuentra publicado con el código 07-073-PR-87  V.7: Actualización al Procedimiento de Voz del Ciudadano, con los anexos del Proyecto del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano: Observatorio e Indicadores de Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano, Octavo Lineamiento - Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Usuario y Partes Interesadas. Indicadores del Observatorio, Guía Metodológica de Medición Evaluación y Seguimiento del Servicio al Ciudadano. Se actualizan los botones de ingreso y subida de la respuesta del nuevo aplicativo del SDQS y el Protocolo de Apertura de Buzones de Sugerencia, Se encuentra publicado con el código 07-073--PR-155  V2: Se actualiza la actividad de la presentación de los informes, conforme a su reglamento. Se encuentra publicado con código 07-073--PR-92  Se encuentra publicado con el código 07-073-PR-88 la V.2				X	N/A	Se verificó en el SGI que los procedimientos con los siguientes codocos fueron actualizados así: 07-073-PR-87 : Procedimiento Atención, Radicación y Respuesta a Trámites Inmediatos, se actualizó el 26 de febrero de 2014 07-073--PR-155 : Procedimiento de la voz del ciudadano, se actualizó el 17 de octubre de 2014. 07-073--PR-92 : Procedimiento Defensor del Ciudadano , se actualizó el 4 de abril de 2014.	N/A





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
4-MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Proceso: Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario</b> <b>Procedimientos para Atención de Canales:</b> Procedimiento de Atención Canal Telefónico Procedimiento de Atención Canal Virtual Procedimiento de Atención Canal Escrito Procedimiento de Atención Canal Presencial	Ligia Elvira González Martínez Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A	Se encuentran actualizados, así:  V.3: Se actualiza el procedimiento de Atención Canal Telefónico, incluyendo las técnicas generales de servicio a través del canal telefónico, las reglas de cortesía telefónica, se describe las actividades para la atención de quejas, reclamos o felicitaciones por este medio, las tareas de la atención cuando hay inconvenientes del link de Catastro en Línea, y la cita para radicación de topográficos. Publicado: código 07-073-PR-86  Se encuentra publicado el Procedimiento Atención Canal Virtual: código 07-073-PR-153 V.2  V.2: Actualización del Procedimiento Atención canal Escrito, con los controles para la trazabilidad de los oficios de respuesta, que pasan de la actividad de verificación y control para la firma del Responsable de la GCAU, luego para la asignación de CORDIS generando el listado "Selección de Documentos". Se encuentra publicado: código 07-073-PR-130  V.3: Se actualiza el procedimiento Atención Canal Presencial anexando el protocolo para la coordinación en los puntos de atención de la RED CADE, donde hace presencia la UAECD, se encuentra publicado con el código 07-073-PR-119				X	N/A	Se verificó en el SGI que los procedimientos con los siguientes códigos fueron actualizados así: 07-073-PR-86: Atención Canal Telefónico, se actualizó el 19 de junio de 2014. 07-073-PR-130 : Atención Canal Escrito, se actualizó el 17 de octubre de 2014 07-073-PR-119: Atención Canal Presencial, se actualizó el 23 de julio de 2014.	N/A
	<b>Proyecto Estratégico :</b> Modelo de Gestión Integral de Clientes		11%  (Proyecto con aprobaciones por parte del Comité Directivo en proceso, para que puedan ser reportados al 100%),	Se desarrolló en el presente año como proyecto el Modelo de Gestión Integral de Clientes, aprobando el modelo de Gestión integral de ciudadanos.  En el proyecto modelo de Gestión Integral de Atención al Cliente, se cuenta con varios hitos que le buscan la implementación del Modelo CRM, dentro de los cuales se cuentan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de gestión integral de ciudadanos</li> <li>• Benchmarking para orientación del modelo CRM</li> <li>• Requerimientos iniciales de configuración y funcionamiento general de la herramienta CRM definidos.</li> </ul> Plan de implementación del modelo 2014-2016				X	100%	Se verificó que el modelo Gestión Integral de Clientes fue aprobado por parte del comité directivo en el mes de diciembre.	N/A





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proyectos Estratégico :</b> Mejoramiento de Atención del Ciudadano		100%	Se identificaron las siguientes mejoras en cada momento de verdad, en desarrollo del Proyecto Estratégico Mejoramiento de la atención al ciudadano: <b>PRIMER CONTACTO:</b> <b>CANAL TELEFONICO</b> * Ampliar el árbol de recepción de llamadas (12) extensiones. * Recepción de Quejas y Reclamos por el Canal Telefónico <b>CANAL ESCRITO</b> * Definición criterios de fondo y forma en la revisión de respuesta al usuario * Intensificar el autocontrol <b>CANAL PRESENCIAL:</b> * Mesas de trabajo con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, para diseñar el Nuevo modelo de Servicio en el Distrito de acuerdo con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía <b>PAGINA WEB: LINK ATENCION USUARIOS</b> * Glosario Técnico <b>RADICACION</b> 1. Protocolos de atención marcación manual, en el momento de radicar: 05-Modificacion Estrato Uso y Destino 07-Incorp, Mejora Edificación en Predio Ajeno 32-Rectificacion de Área Construida 64-Cancelacion Predio. 50-Nueva Incorporación 97-Corrección Identificado Predial 2. ANS Transferencia de Trámites no Inmediatos al Proceso Custodio de Información Catastral 3. Protocolo de "Generación de Estadísticas en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario". <b>TRAMITE</b>				X	100%	N/A	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proyectos Estratégico :</b> Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano		100%	Se definió el plan de implementación del piloto del esquema de observancia en la UAECD. Se realizó la implementación de la prueba piloto del observatorio de gestión y control de la voz del ciudadano aplicado a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, realizando su verificación y ajuste. Se efectúa el diagnóstico del servicio al ciudadano-cliente ofrecido desde el Área Comercial y la Gerencia de IDECA. Se implementa prueba piloto de medición de indicadores propios del Área Comercial e IDECA. Se elabora y aprueba el plan de implementación de la metodología de Participación y Control Social de la UAECD.				X	100%	Se verificó con el gestor del proyecto los entregables generados a noviembre 30. La OCI realizó la verificación sobre el reporte de avance a noviembre 30 publicado por la PMO en la página WEB. El avance reportado es del 100%	N/A
	<b>Proyectos Estratégico :</b> Mejoramiento de la oportunidad de respuesta al ciudadano		100%	Informes mensuales de monitoreo y seguimiento al comportamiento de las radicaciones atendidas por la GIC elaborados y socializados Documentación actualizada, detallada y publicada en el SGI de los trámites más representativos Documento con la redefinición de tiempos de respuesta al ciudadano para trámites urbanísticos definido y entregado a OAJ para la formalización del Acto Administrativo Se creó aplicativo para la notificación electrónica de actos administrativos, a través de Catastro en Línea, se entregó por parte de GT en el mes de diciembre, se dicta la capacitación a los funcionarios para iniciar su operación en el mes de enero.				X	100%	N/A	N/A
<i>Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos</i>											



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias )	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proyectos Estratégicos:</b> Gestión del Conocimiento y Gestión del Cambio	Julio Cesar Ovalle Vargas Gerente de Gestión Corporativa	21% (Hitos aun en proceso de aprobación)	<p>1. Hubo participación y reconocimiento de nueve servidores públicos de la Unidad, por el compromiso en lo relacionado con actividades de fortalecimiento de la transparencia y lucha contra la corrupción. El reconocimiento se realizó en la conmemoración del día Internacional contra la Corrupción, establecida por la Convención de Naciones Unidas.</p> <p>2. Participación de nueve servidores públicos en los Talleres de Tipologías de corrupción, realizada por la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>3. Día Internacional contra la corrupción con la participación de una servidora pública de la Unidad.</p> <p>4. Ética Pública y Transparencia de Anticorrupción, con la participación de tres servidores públicos de la Unidad.</p> <p>En gestión de cambio, durante la vigencia 2014 se han realizado las siguientes actividades:</p> <p>1. Módulo 1: Fortalecimiento de competencias del ser con capacitación de 154 servidores públicos de la Unidad.</p> <p>2. Módulo 2: Competencias del ser aplicadas al entorno laboral, con capacitación de 139 servidores públicos de la Unidad.</p> <p>Asesorías Individuales a quienes lo requirieron.</p>				X	21%	Se videnció que a la fecha se lleva un porcentaje de avance del 77% en Gestión del Conocimiento y del 76% en Gestión del Cambio, y que a la fecha presentan rezago frente al cumplimiento de lo planeado.	Se debe realizar autoevaluación y autocontrol en aras de llevar un adecuado monitoreo frente al cumplimiento de los proyectos estratégicos, de manera que se ejecute acorde con lo planeado.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
<i>Validación de estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos</i>											
	<b>Proceso: Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario.</b> Procedimiento de la Voz del Ciudadano (PQRS) Procedimiento Defensor del Ciudadano		N/A	V.7: Actualización al Procedimiento de Voz del Ciudadano, con los anexos del Proyecto del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano: Observatorio e Indicadores de Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano, Octavo Lineamiento Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Usuario y Partes Interesadas. Indicadores del Observatorio, Guía Metodológica de Medición Evaluación y Seguimiento del Servicio al Ciudadano. Se actualizan los botones de ingreso y subida de la respuesta del nuevo aplicativo del SDQS y el Protocolo de Apertura de Buzones de Sugerencia, Se encuentra publicado: código 07-073--PR-155  V2: Procedimiento Defensor del Ciudadano: Se actualiza la actividad de la presentación de los informes, conforme a su reglamento. Se encuentra publicado: código 07-073--PR-92				X	N/A	No obstante, en el informe de seguimiento y evaluación realizado por la OCI se efectuaron recomendaciones frente al cumplimiento del Protocolo de Apertura de Buzones de Sugerencias en algunos de los supercades debido a que no se está cumpliendo con la periodicidad establecida para la apertura de los buzones y la elaboración de las actas.	Se recomienda a los dueños de los procesos finalizar la implementación de las acciones registradas en el SGI y realizar el cirre respectivo.
	<b>Proyecto Estratégico :</b> Modelo de Gestión Integral de Clientes		11%  (Proyecto con aprobaciones por parte del Comité Directivo en proceso, para que puedan ser reportados al 100%),	Se desarrolló en el presente año como proyecto el Modelo de Gestión Integral de Clientes, aprobando el modelo de Gestión integral de ciudadanos.  En el proyecto modelo de Gestión Integral de Atención al Cliente, se cuenta con varios hitos que le buscan la implementación del Modelo CRM, dentro de los cuales se cuentan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de gestión integral de ciudadanos</li> <li>• Benchmarking para orientación del modelo CRM</li> <li>• Requerimientos iniciales de configuración y funcionamiento general de la herramienta CRM definidos.</li> </ul> Plan de implementación del modelo 2014-2016				X	100%	Se verificó que el modelo Gestión Integral de Clientes fue aprobado por parte del comité directivo en el mes de diciembre.	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
4-MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Proyecto Estratégico : Mejoramiento de atención del Ciudadano	Ligia Elvira González Martínez Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	100%	Se identificaron las siguientes mejoras en cada momento de verdad, en desarrollo del Proyecto Estratégico Mejoramiento de la atención al ciudadano: PRIMER CONTACTO: CANAL TELEFONICO * Ampliar el árbol de recepción de llamadas (12) extensiones. * Recepción de Quejas y Reclamos por el Canal Telefónico CANAL ESCRITO * Definición criterios de fondo y forma en la revisión de respuesta al usuario * Intensificar el autocontrol CANAL PRESENCIAL: * Mesas de trabajo con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, para diseñar el Nuevo modelo de Servicio en el Distrito de acuerdo con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía PAGINA WEB: LINK ATENCION USUARIOS * Glosario Técnico RADICACION 1. Protocolos de atención marcación manual, en el momento de radicar: 05-Modificación Estrato Uso y Destino 07-Incorp, Mejora Edificación en Predio Ajeno 32-Rectificación de Área Construida 64-Cancelacion Predio. 50-Nueva Incorporación 97-Corrección Identificado Predial 2. ANS Transferencia de Trámites no Inmediatos al Proceso Custodio de Información Catastral 3. Protocolo de "Generación de Estadísticas en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario". TRAMITE				X	100%	N/A	N/A



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
	<b>Proyecto Estratégico : Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano</b>		100%	Se definió el plan de implementación del piloto del esquema de observancia en la UAECD. Se realizó la implementación de la prueba piloto del observatorio de gestión y control de la voz del ciudadano aplicado a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, realizando su verificación y ajuste. Se efectúa el diagnóstico del servicio al ciudadano-cliente ofrecido desde el Área Comercial y la Gerencia de IDECA. Se implementa prueba piloto de medición de indicadores propios del Área Comercial e IDECA. Se elabora y aprueba el plan de implementación de la metodología de Participación y Control Social de la UAECD.				X	100%	Se verificó con el gestor del proyecto los entregables generados a noviembre 30. La OCI realizó la verificación sobre el reporte de avance a noviembre 30 publicado por la PMO en la página WEB. El avance reportado es del 100%	N/A
	<b>Procedimientos del Subproceso de Atención al Usuario especialmente: Procedimiento de la Voz del Ciudadano</b>		N/A	V.7: Actualización al Procedimiento de Voz del Ciudadano, con los anexos del Proyecto del Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano: Observatorio e Indicadores de Observatorio de Gestión y Control de la Voz del Ciudadano, Octavo Lineamiento Mecanismos de Medición de la Satisfacción del Usuario y Partes Interesadas. Indicadores del Observatorio, Guía Metodológica de Medición Evaluación y Seguimiento del Servicio al Ciudadano. Se actualizan los botones de ingreso y subida de la respuesta del nuevo aplicativo del SDQS y el Protocolo de Apertura de Buzones de Sugerencia, Se encuentra publicado: código 07-073--PR-155				X	N/A	N/A	Se recomienda a los dueños de los procesos finalizar la implementación de las acciones registradas en el SGI y realizar el cierre respectivo.
	<b>Instructivo: Comité de Directivo (Tema mensual voz del ciudadano)</b>		100%	Trimestralmente la GCAU presenta ante comité directivo el avance en cuanto a PQRS y algunos datos de la voz del ciudadano.				X	100%	N/A	N/A
	<b>Evaluación y Seguimiento: Quejas, Sugerencias y Reclamos - Atención acorde con las normas legales vigentes ( Art 76 de la Ley 474 /2011 y Decreto 371 de 2010).</b>	Alba Enidia Villamil Muñoz Jefe Oficina Control Interno	N/A	La OCI, informe de PQRS, con el objeto de Vigilar que la atención a los usuarios de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 76, Ley 1474 de 2011 y así como la aplicación de las Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada a los Derechos de Petición, de conformidad con la Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.				X	N/A	Se realizaron los informes de PQRS correspondientes al segundo semestre vigencia 2013 y primer semestre vigencia 2014, frente a los cuales se generaron las respectivas recomendaciones, el informe del segundo semestre 2014 se ejecutará en el mes de enero de 2015.	Se recomendó a los dueños de los procesos implementar las acciones registradas en el SGI .





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL  
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

COMPONENTE	ACCIONES Y ESTRATEGÍAS	RESPONSABLE	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OAP (**)	OBSERVACIONES DEL AVANCE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	sep-30	oct-31	nov-30	dic-31	Porcentaje de avance y/o cumplimiento OCI a 31 de Diciembre de 2014	Seguimiento de la Oficina de Control Interno a la Descripción de las acciones realizadas por cada responsable y a las recomendaciones formuladas (validación evidencias)	Recomendaciones de la OCI
5-CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL	Consolidar y Publicar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Orlando José Maya Martínez Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos	100%	La consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, fue consolidado y publicado en la fecha prevista de Enero 31 de 2014.				X	100%	Se verificó la publicación en las siguientes fechas: 31 de enero, 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre 2014.	N/A
	Seguimiento publicación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Alba Enidia Villamil Muñoz Jefe Oficina Control Interno	100%	Se realizó seguimiento selectivo al cumplimiento de las acciones y estrategias realizadas por parte del equipo de la OCI.				X	100%	N/A	N/A

(\*\*) El porcentaje de avance y/o cumplimiento de los proyectos estratégicos, se tomó con corte a 30 de Noviembre y frente al cumplimiento de los Hitos programados; teniendo en cuenta el procedimiento interno de la PMO la consolidación se hace dentro de los 8 días hábiles siguientes al cierre del mes vencido.