



UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 28-10-2016 11:07:08  
Al Contestar Cite Este Nr .2016IE13936 O 1 Fol. 1 Anex 0  
**ORIGEN:** Origen: OFICINA DE CONTROL INTERNO/VILLAMIL MUÑOZ AL  
**DESTINO:** Destino: DIRECCION GENERAL/PUENTES RIAÑO CLAUDIA CI  
**ASUNTO:** Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO ACCIONES POR TODAS  
**OBS:** Obs.: COMUNICACIÓN

**Referencia:** Plan Operativo Anual vigencia 2016, Oficina de Control Interno

**Fecha :** 28 de Octubre de 2016

**PARA :** Claudia Puentes Riaño  
Directora General UAECD

**DE :** Alba Enidia Villamil Muñoz  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO :** Seguimiento a la implementación de acciones de mejora y al reporte de indicadores de gestión de los procesos registrados en el aplicativo ISODOC-SGI, con corte al tercer trimestre de 2016.



Cordial Saludo Dra. Claudia:

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Plan Operativo Anual vigencia 2016, realizó seguimiento a las acciones de mejora y al reporte de indicadores de gestión de los procesos de la Unidad registrados en el aplicativo ISODOC-SGI, para el período comprendido entre el 1 de Julio hasta el 30 de septiembre de 2016; se remite el presente informe para su conocimiento y fines que considere pertinentes.

### 1. OBJETIVO GENERAL

Verificar que la gestión de las acciones de mejora y los reportes de indicadores de gestión en el aplicativo ISODOC- SGI por parte de los responsables de proceso estén conformes con lo establecido en los procedimientos “*Acciones de mejora*” código 14-143-PR-84 V6 y “*Gestión de indicadores*” código 14-143-PR-3 V1, durante el tercer trimestre de 2016.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el estado y la gestión de las acciones de mejora en el aplicativo ISODOC-SGI, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento “*Acciones de mejora*” código 14-143-PR-84 V6.
- Verificar el estado y la gestión de los indicadores en el aplicativo ISODOC-SGI, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento “*Gestión de indicadores*” código 14-143-PR-3 V1.

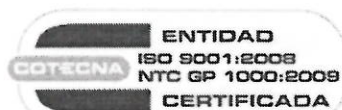
### 3. ALCANCE

Acciones de mejora e indicadores de gestión registrados por los responsables de procesos durante el período comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2016 en ISODOC.

### 4. MARCO NORMATIVO (CRITERIOS DE AUDITORÍA)

- Decreto 943 de 2014 “*Por la cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI*” Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009)
- Procedimiento “*Acciones de Mejora*” código 14-143-PR-84 V6.
- Procedimiento “*Gestión de indicadores*” código 14-143-PR-3 V1

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

## 5. METODOLOGÍA

En el desarrollo del seguimiento se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, con el fin de obtener evidencia suficiente y objetiva a través de las técnicas de auditoría tales como revisión documental y verificación sobre las acciones registradas, creadas o que se encontraban en proceso, así como de los indicadores de gestión reportados en el aplicativo ISODOC – SGI, para proceder a verificar el cumplimiento normativo, analizar su gestión y finalmente generar el presente informe.

## 6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### 6.1 Verificación del estado y la gestión de las acciones de mejora en el aplicativo ISODOC-SGI, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento “Acciones de mejora”

#### 6.1.1 Fuente y estado de las acciones de mejora

##### Situación Evidenciada

De acuerdo con la información reportada en el ISODOC – SGI, a la fecha de corte (30/09/2016) se contaba con 717 acciones de mejora registradas, que han sido identificadas y generadas por las siguientes fuentes:

Tabla N° 1. Acciones de mejora según fuente

FUENTE DE LA ACCIÓN	CANTIDAD
DESEMPEÑO DE PROCESOS Y ACTIVIDADES	33
SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	231
ANÁLISIS DE RIESGOS	72
EVALUACIÓN INDEPENDIENTE	115
AUDITORIA INTERNA	155
SUGERENCIA DE CLIENTES Y FUNCIONARIOS	7
CONFORMIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO	9
INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS	31
DECISIONES Y ACCIONES DE REUNIONES	8
AUDITORIA EXTERNA	33
NORMATIVIDAD	3
DESEMPEÑO EN LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	2
DESEMPEÑO AMBIENTAL	1
SATISFACCIÓN USUARIOS, CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	5
DESEMPEÑO EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL	2
DESEMPEÑO EN LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	3
OTROS	7
<b>TOTAL</b>	<b>717</b>

Fuente: reporte acciones de mejora ISODOC al 30 de septiembre de 2016

#### 6.1.2 Acciones creadas en el trimestre

##### Situación Evidenciada

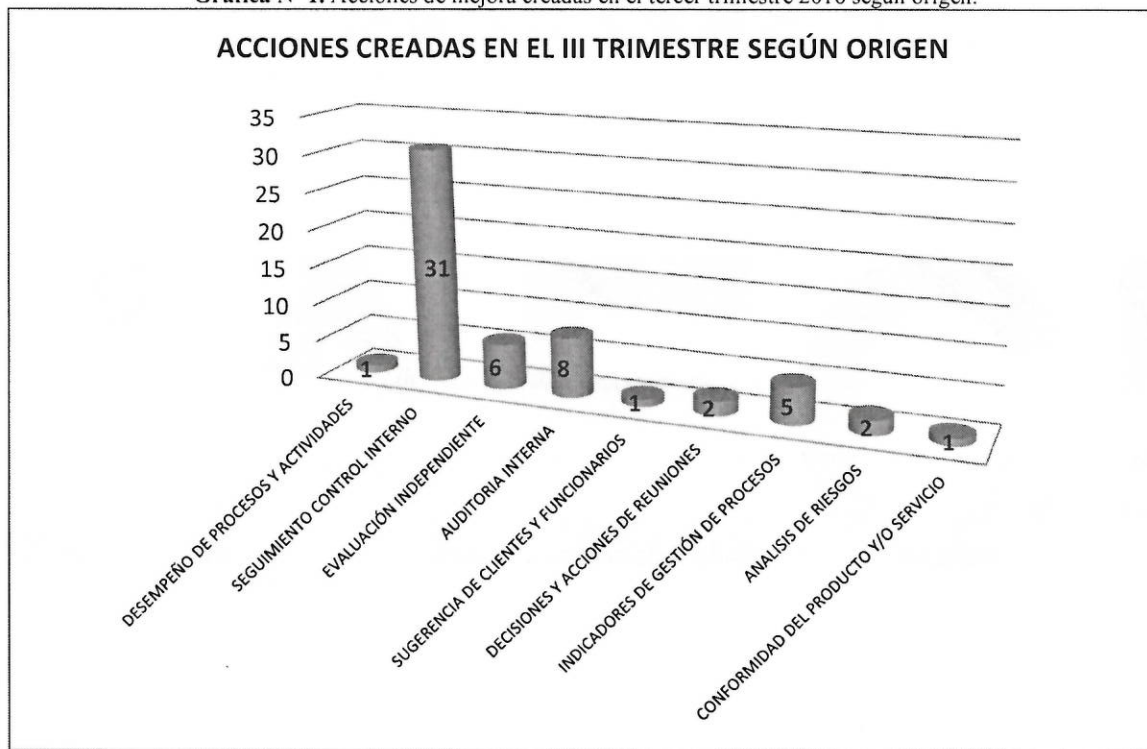
Durante el tercer trimestre de 2016 se crearon 57 acciones. Se observó que una acción (PDA-2016-800) a cargo del proceso Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario se encontraba en estado “Aprobación del

responsable”, excediendo el plazo establecido para la aprobación que es de cinco días hábiles, de acuerdo con el procedimiento de Acciones de Mejora 14-143-PR-84 v6.

Se observó frente a las acciones registradas en el trimestre, que el 88% (50 acciones) que se encuentran en estado “En proceso”, se cerraron 4 acciones en el mismo trimestre y se rechazaron 2 acciones, originada en auditorías internas a los procesos Gestión Financiera y Custodio de la Información Catastral.

Se observó que el 54% de las acciones registradas en el trimestre fueron originadas a partir de los seguimientos de la Oficina de Control Interno (Ver gráfica 1).

**Gráfica N° 1.** Acciones de mejora creadas en el tercer trimestre 2016 según origen.



Fuente: Reporte acciones de mejora ISODOC al 30 de Septiembre de 2016

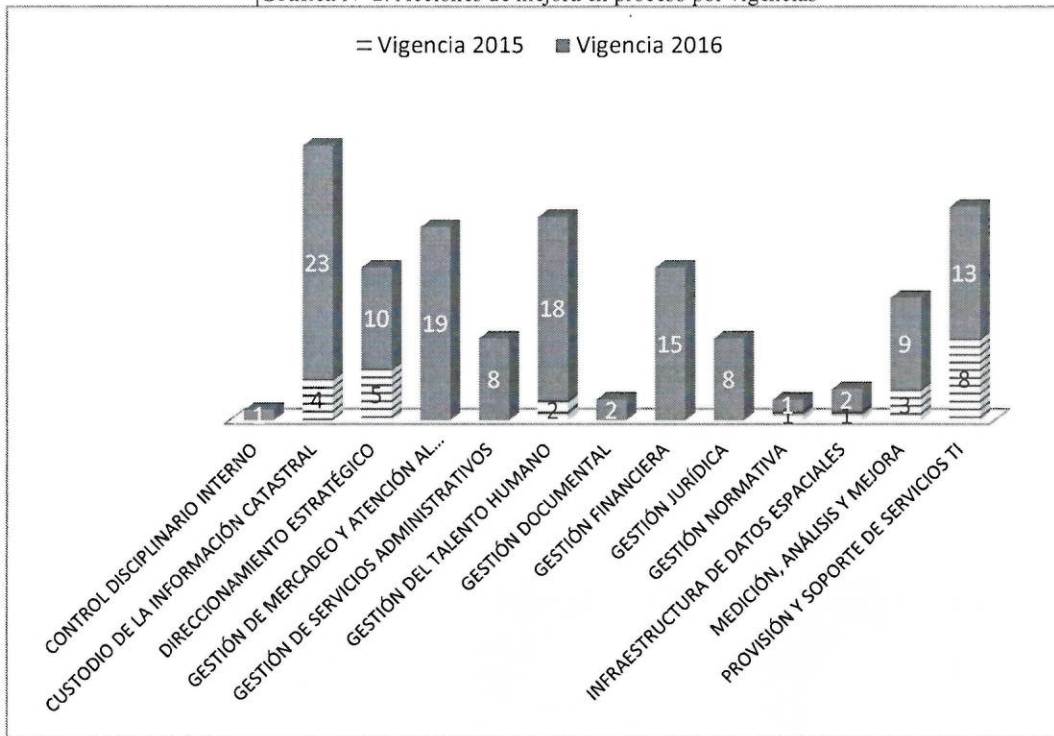
**Recomendación:** Cumplir con los plazos establecidos en el procedimiento Acciones de Mejora código 14-143-PR-84. V6, respecto a la aprobación de acciones de mejora.

### 6.1.3 Acciones de mejora en proceso

#### Situación Evidencia

Al corte del 30 de septiembre, se encontraron 153 acciones en proceso, de las cuales 24 acciones fueron creadas en la vigencia 2015 y 129 fueron creadas en el 2016. En la Gráfica 2 se muestra la distribución de acciones por cada proceso de la Unidad.

**Gráfica N° 2. Acciones de mejora en proceso por vigencias**



Fuente: Reporte acciones de mejora ISODOC al 30 de Septiembre 2016

#### 6.1.4 Acciones de mejora en proceso sin análisis de causas

##### Situación Evidenciada

Según la revisión en el aplicativo ISODOC, módulo de mejora continua, se observó una (1) acción de mejora en estado “*En proceso*” sin que se haya realizado el análisis de causas ni la definición del plan de acción en los 10 días hábiles establecidos en el procedimiento de Acciones de Mejora.

**Tabla N° 2. Acciones de mejora sin análisis de causas ni definición plan de acción**

PROCESO	NÚMERO	FECHA DE CREACIÓN
Direccionamiento Estratégico	PDA-2016-799	22/09/2016

Fuente: Reporte acciones de mejora ISODOC al 30 de septiembre de 2016.

**Recomendación:** Cumplir con los plazos establecidos en el procedimiento Acciones de Mejora código 14-143-PR-84. V6, respecto al análisis de causas y definición del plan de acción.

### 6.1.5 Acciones de mejora en proceso con actividades vencidas y/o sin avance.

#### Situación Evidenciada

Se observaron 7 acciones de mejora en el aplicativo ISODOC, módulo de mejora continua que contabilizan 8 actividades vencidas y 5 acciones de mejora con el 0% de avance en el desarrollo general de las actividades establecidas (ver tablas N° 3 y N° 4).

Tabla N° 3. Acciones de mejora vencidas

PROCESO	NUMERO	ACTIVIDAD	FECHA VENCIMIENTO	OBSERVACIONES
Direccionamiento estratégico	PDA-2016-761	Act-2015-1598	30/09/2016	La acción se encuentra relacionada con identificar los ajustes que requieren los procedimientos de los subprocesos del proceso de direccionamiento estratégico, de acuerdo al nuevo marco o plataforma estratégica de la entidad. Se encuentra vencida desde el 30 de septiembre de 2016.
	PDA-2015-583	Act-2016-1277	30/09/2016	Se encuentra la actividad con el 20% de avance y se venció el 30 de septiembre 2016.
	PDA-2015-502	Act-2015-1001	30/09/2016	La acción se encuentra relacionada con los proyectos estratégicos de la unidad. La actividad 1001 consiste en formular o desarrollar los controles de cambios de los proyectos estratégicos y de gestión que se registrarán en la PMO para el año 2016 y se encuentra vencida. Debido a que para la vigencia 2016 no se han definido proyectos estratégicos y de gestión, y no se está manejando la herramienta PMO, se deberá analizar la conveniencia de seguir desarrollando la acción o redefinir las acciones, frente a las líneas de acción y unidades de gestión que se definieron para 2016.
	PDA-2015-421	Act-2016-1656	26/09/2016	La acción fue reactivada en febrero de 2016. La actividad consiste en el cargue de las actas de cierre de los proyectos en el project. Se realizó reunión de seguimiento el 15-09-2016 encontrándose pendiente el cargue de las actas en la herramienta si se habilitaba ésta por parte de la Gerencia de Tecnología. La actividad se encuentra vencida.
Medición, análisis y mejora	PDA-2016-762	Act-2016-1585	30/09/2016	La PDA-2016-762 corresponde a una oportunidad de mejora identificada en el proceso MAM relacionada con "revisión de los formatos nivel de madurez de los procesos y de la encuesta de satisfacción medición de satisfacción de los procesos" cuya fecha final de implementación se programó para el 31/10/2016, no obstante, las actividades 1585,1586 y 1590 se encuentran vencidas.
		Act-2016-1586		
		Act-2016-1590		



PROCESO	NUMERO	ACTIVIDAD	FECHA VENCIMIENTO	OBSERVACIONES
Medición, análisis y mejora	PDA-2015-451	Act-2016-1172	29/09/2016	Se observó que el hallazgo de la PDA-2016-451, establece "incumplimiento en las metas definidas para el indicador durante el año 2014, encontrando que solamente se cumplió con dicha meta en el último bimestre (noviembre - diciembre), lo cual genera un incumplimiento al numeral 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos", se definieron dos actividades: 1171 y 1172, de las cuales la actividad 1172 relacionada con "diseñar y ejecutar una estrategia de capacitación para los líderes de calidad de los procesos, a través de talleres, de manera que se puedan concientizar y empoderar frente a la importancia de gestionar e implementar las acciones de mejora de su proceso en el tiempo establecido para ello...", se encuentra vencida desde el 29 de septiembre.
Custodio de información catastral	PDA-2016-726	Act-2016-1617	30/09/2016	La acción registra el 80% de avance, no obstante, la actividad 1617 se encuentra vencida desde el 30 de septiembre de 2016.

Fuente: reporte acciones de mejora ISODOC al 30 de Septiembre de 2016.

**Tabla N° 4.** Acciones de mejora con avance 0%

PROCESO	NÚMERO PDA	FECHA VENCIMIENTO
Direccionamiento Estratégico	PDA-2016-786	28/04/2017
	PDA-2016-695	31/01/2017
	PDA-2016-771	30/11/2016
Gestión Financiera	PDA-2016-698	03/02/2017
Gestión documental	PDA-2016-685	09/01/2017

Fuente: reporte acciones de mejora ISODOC al 30 de Septiembre de 2016.

**Recomendación:** Ejecutar las actividades de las PDAs en las fechas programadas y registrar su seguimiento permanentemente en ISODOC, con el fin de no tener incumplimientos en el desarrollo de las mismas, en cumplimiento de lo indicado en la norma NTCGP 1000:2009, numeral 8.5.2 "Acción Correctiva", literal d) "determinar e implementar las acciones necesarias"; MECI 2014 numeral 2.3.1 "Plan de Mejoramiento", "Este tipo de plan integra las acciones de mejoramiento que buscan fortalecer el desempeño, misión y objetivos institucionales..." y lo establecido en el procedimiento "Acciones de Mejora" código 14-143-PR-84 V6, numeral 7.9 "Implementar las actividades del Plan de Acción", el cual establece, "realizar las actividades del plan de acción para tratar la no conformidad real o potencial u oportunidad de mejora de acuerdo con el cronograma establecido "y lo señalado en el numeral 7.10 "Realizar seguimiento a la actividad y registrar avance" que indica: "Se registra el avance en la ejecución de la actividad, describiendo lo que se ha realizado y las evidencias que lo soportan".

### 6.1.6 Acciones rechazadas

#### Situación Evidenciada

Se observó que en el tercer trimestre de 2016 se rechazaron 7 acciones, 5 de las cuales fueron creadas durante el segundo trimestre de 2016. Es de mencionar que 5 de las acciones rechazadas fueron originadas en la auditoría interna de calidad a los procesos de Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario (4) y Custodio de Información Catastral (1) (ver Anexo 1).

## 6.1.7 Acciones Finalizadas y cerradas en el tercer trimestre de 2016

### Situación Evidenciada

Se observó al corte de elaboración del presente informe, 4 acciones con estado “finalizada” pendientes de cierre. Adicionalmente, existe una (1) acción finalizada el 19 de abril de 2016 y que a la fecha no ha sido cerrada.

Tabla N° 5. Acciones de mejora Finalizadas

PROCESO	NÚMERO	FECHA DE FINALIZACIÓN
Gestión de servicios administrativos	PDA-2016-711	04/08/2016
Gestión de mercadeo y atención al usuario	PDA-2016-700	31/08/2016
Medición, análisis y mejora	PDA-2016-655	22/09/2016
Gestión de comunicaciones	PDA-2015-473	22/09/2016
Direccionamiento estratégico	PDA-2014-322	19/04/2016

Fuente: Reporte acciones de mejora ISODOC al 30 de Septiembre de 2016.

Se evidenció que durante el tercer trimestre de 2016 fueron cerradas 23 acciones, de las cuales 1 fue creada en el 2013, 2 fueron creadas en la vigencia 2014, 4 en la vigencia 2015 y 16 fueron creadas entre el 2016. Todas las acciones cerradas cuentan con el registro de la efectividad de las mismas.

**Recomendación:** Determinar que la situación originadora de la acción de mejora no se repita, previo al cierre por parte del solicitante, para poder evaluar la efectividad del plan de acción.

## 6.1.8 Seguimiento a las PDAs con observaciones presentadas mediante informe segundo trimestre de 2016, radicado Cordis No. 2016IE8925 del 29 de julio de 2016.

En el informe de seguimiento a acciones del segundo trimestre de 2016, se identificaron 6 acciones sin análisis de causas, para el tercer trimestre se evidenció una acción sin análisis de causas lo cual revela una mayor gestión y aplicación del procedimiento de Acciones de Mejora 14-143-PR-84.

Se evidenció que en el segundo trimestre se rechazaron 13 acciones y en el tercer trimestre disminuyó el número de rechazos a 7 acciones.

Se encontraron 6 acciones PDAs con actividades vencidas, a comparación del segundo trimestre en que 4 PDAs presentaban actividades vencidas. Se recomienda realizar seguimiento permanente a las acciones creadas en el aplicativo por parte de los responsables de los procesos (ver Anexo 2).

Se observó que de las 24 PDAS analizadas el segundo trimestre del año en curso, reportadas sin porcentaje de avance, con actividades vencidas y/o sin análisis de causas, en tres casos presentan vencimiento o no han reportado avance (PDA-2015-582, PDA-2015-583, PDA-2016-695 del proceso Direccionamiento Estratégico).

## 6.2 Verificación del estado y la gestión de los indicadores en el aplicativo ISODOC-SGI, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento “Gestión de Indicadores”

Al corte del 30 de septiembre de 2016 se contaba con un total de 120 indicadores definidos por los responsables de los 15 procesos de la Unidad, de los cuales 18 son de periodicidad anual, 35 son de periodicidad semestral, 29 son de periodicidad trimestral y 34 son de periodicidad mensual.

En el seguimiento realizado por la OCI, se observó frente a los indicadores con reporte mensual y trimestral, que al corte del tercer trimestre 2 indicadores no tenían registro de análisis, 8 indicadores presentan diferencia entre lo definido en la generalidad del proceso o caracterización del subproceso y lo registrado en la hoja de vida del ISODOC, 11 indicadores no cumplieron la meta establecida y 38 indicadores se encontraron con registro de medición, análisis y cumplimiento de meta.

### 6.2.1 Indicadores sin registro de análisis

#### Situación Evidenciada

Se observó que los siguientes indicadores no registraron el análisis correspondiente en el período establecido en el indicador del ISODOC-SGI

Tabla No. 6: Indicadores sin registro de análisis

PROCESO	INDICADOR	OBSERVACIONES Y/O ANÁLISIS
CUSTODIO DE INFORMACION CATASTRAL	PORCENTAJE DE PREDIOS ACTUALIZADOS CARTOGRÁFICAMENTE	Falta el análisis de los periodos agosto y septiembre, no se registra información de las mediciones del indicador realizadas en los meses de julio y agosto. La hoja de vida del indicador reporta que la meta del 80% inicia en julio, lo cual no es coherente con el análisis reportado para ese mes que dice que no se ha dado inicio a la actualización, se tienen de acuerdo con el reporte de sectores ya realizados de la dinámica urbana que se aprobaron actualizaciones desde junio del presente año que debieron registrarse en el indicador de julio.
CUSTODIO DE INFORMACION CATASTRAL	PROPORCIÓN PRODUCTOS NO CONFORMES IDENTIFICADOS	Indicador sin registro de análisis.

Fuente: Registro de indicadores al corte del 30 de septiembre de 2016 en ISODOC

Debido a que en el proceso Custodio de la Información Catastral cuentan con la PDA-2016-657, se recomienda ejecutar las actividades tendientes a revisar y a actualizar los indicadores del proceso y hacer seguimiento permanente, ya que nuevamente se evidencia la falta de registro de análisis



## 6.2.2 Indicadores que presentan incumplimiento de meta

Se evidenció que los siguientes indicadores reportados en ISODOC presentaron resultados por debajo de la meta establecida:

Tabla 7. Indicadores que incumplieron las metas establecidas

PROCESO O SUBPROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO OBTENIDO EN EL PERIODO	% META GENERAL	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Custodio de información catastral	Porcentaje de respuesta a los usuarios antes del cumplimiento de los términos de ley	50,41%	80%	Reporta incumplimiento porque no alcanza la meta establecida.
Custodio de información catastral	Porcentaje de trámites atendidos de la SIFJ	79,93%	80%	Aunque este indicador está muy cerca de la meta, continúa en incumplimiento de la meta establecida. De acuerdo con el análisis registrado los rezagos atendidos apalancan el resultado del indicador, y no es posible determinar la gestión real de los trámites que llegan en el período. Se recomienda discriminar para el cálculo del indicador el rezago atendido de los trámites recibidos en el período a evaluar.
Custodio de información catastral	Porcentaje de tramites no inmediatos de información valuatoria atendidos oportunamente	49,79%	90%	Incumplimiento permanente, se espera que se realicen las actividades en la PDA-2016-803 para subsanar este rezago.
Gestión documental	Entrega oportuna de comunicaciones oficiales a correspondencia	88,16%	100%	Sin reporte de acciones por incumplimiento de metas
Gestión documental	Proporción de archivos de gestión organizados acorde con los lineamientos del subproceso de gestión de registro y archivo y con la TRD correspondiente	77,78%	100%	Sin reporte de acciones por incumplimiento de metas
Gestión financiera	Ejecución presupuestal de la vigencia	66,52%	95%	Para los meses julio y septiembre no se cumplió con la meta establecida, el proceso tiene registrada la PDA-2016-738
Gestión financiera	Porcentaje de oportunidad en la elaboración de órdenes de pago	99,50%	100%	Para los meses julio y agosto no se cumplió con la meta establecida el proceso tiene registrada la PDA-2016-738
Gestión jurídica	Nivel de cumplimiento del tiempo de ciclo de contratación	92,31%	95%	Se observó que el proceso gestión jurídica, registró la PDA-2016-639, debido al incumplimiento en la meta del indicador "nivel de cumplimiento del ciclo de contratación" no obstante la PDA en mención está en "proceso", y



PROCESO O SUBPROCESO	INDICADOR	% DE CUMPLIMIENTO OBTENIDO EN EL PERIODO	% META GENERAL	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
				las actividades 1271,1272 y 1273 se encuentran con un porcentaje de implementación del 100%, según el seguimiento realizado, observó esta oficina que dichas actividades no fueron efectivas toda vez que se presentó nuevamente incumplimiento de la meta del indicador, por lo cual se recomienda adicionar a la PDA-2016-639, las actividades pertinentes para eliminar la causa del incumplimiento.
Gestión jurídica	Nivel de oportunidad de procesos contractuales programados en el plan de contratación	28,26%	95%	Se observó que el proceso gestión jurídica, registró la PDA-2016-639, debido al incumplimiento en la meta del indicador "nivel de oportunidad de procesos contractuales programados en el plan de contratación" no obstante la PDA en mención está en "proceso", y las actividades 1271,1272 y 1273 se encuentran con un porcentaje de implementación del 100%, según el seguimiento realizado, observó esta oficina que dichas actividades no fueron efectivas toda vez que se presentó nuevamente incumplimiento de la meta del indicador, por lo cual se recomienda adicionar a la PDA-2016-639, las actividades pertinentes para eliminar la causa del incumplimiento.
Gestión jurídica	Porcentaje de favorabilidad para la entidad en los fallos	88,66%	90%	Se observó que el proceso gestión jurídica, registró la PDA-2016-639, debido al incumplimiento en la meta del indicador "porcentaje de favorabilidad para la entidad en los fallos" no obstante la PDA en mención está en "proceso", y las actividades 1271,1272 y 1273 se encuentran con un porcentaje de implementación del 100%, según el seguimiento realizado, observó esta oficina que dichas actividades no fueron efectivas toda vez que se presentó nuevamente incumplimiento de la meta del indicador, por lo cual se recomienda adicionar a la PDA-2016-639, las actividades pertinentes para eliminar la causa del incumplimiento.
Gestión servicios administrativos	Porcentaje de inventarios acordes con la lista de chequeo	93,33%	100%	Durante los nueve meses de la vigencia 2016 no ha cumplido con la meta establecida, el proceso tiene registrada la PDA-2016-664.

Fuente: Registro de indicadores al corte del 30 de septiembre de 2016 en ISODOC

Los procesos que presentan incumplimiento de metas en sus indicadores son: Custodio de Información Catastral, Gestión Documental, Gestión Financiera, Gestión Jurídica, Gestión Servicios Administrativos.

Los indicadores con alto porcentaje de incumplimiento de la meta establecida son dos (2): "Porcentaje de trámites no inmediatos de información valuatoria atendidos oportunamente" correspondiente al proceso Custodio de la Información Catastral presenta un porcentaje de incumplimiento con respecto a la meta planteada

de más del 40%, así como el indicador “*Nivel de oportunidad de procesos contractuales programados en el plan de contratación*”, correspondiente a gestión jurídica presenta un porcentaje de incumplimiento con respecto a la meta planteada de más del 66%.

De igual forma, los indicadores: “*Porcentaje de respuesta a los usuarios antes del cumplimiento de los términos de ley*” del proceso Custodio de la información catastral, “*Proporción de archivos de gestión organizados acorde con los lineamientos del subproceso de gestión de registro y archivo y con la TRD correspondiente*” del proceso de Gestión Documental y “*Ejecución presupuestal de la vigencia*” del proceso de gestión financiera, presentan un porcentaje de incumplimiento con respecto a la meta de 29.59%, 22.22%, y 28.48% respectivamente.

Se recomienda tener en cuenta lo establecido en el procedimiento “*Gestión de Indicadores*” código 14-143-PR—3 V.1, establece en la actividad N° 6 “*Realizar seguimiento al indicador*”... *Se genera el análisis correspondiente y se crean acciones producto del análisis cuando no se esté cumpliendo la meta...*”.

A su vez esta Oficina realizará seguimiento en el corte del cuarto trimestre al registro de las acciones correspondientes suscritas actualmente el ISODOC PDA-2016-657, PDA-2016-757, PDA-2016-662, PDA-2016-639, PDA-2016-738, PDA-2016-664, las cuales se suscribieron como parte del incumplimiento de indicadores para los procesos arriba mencionados.

### 6.2.3 Indicadores con diferencias entre la generalidad del proceso o la caracterización del subproceso y el registro de la hoja de vida del indicador en ISODOC

Se observó que los siguientes indicadores presentan diferencias respecto a lo establecido en la generalidad del proceso o la caracterización del subproceso y lo registrado en la hoja de vida del indicador en ISODOC:

**Tabla 8.** Indicadores con diferencia de datos entre la caracterización del proceso y el ISODOC

PROCESO O SUBPROCESO	INDICADOR	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	posicionamiento de catastro en línea como medio de mayor uso en la expedición de certificaciones	El objetivo del indicador especifica el medio virtual en que debe atenderse las certificaciones en cambio el objetivo del indicador de la caracterización no lo especifica por lo tanto este último al estar incompleto no concuerda con la fórmula del indicador.
Direccionamiento estratégico	Atención de solicitudes de información estratégica al OTC	No se encuentra definido este indicador en la caracterización del subproceso. Tiene asociada la PDA-2016-774, la cual vence en abril de 2017, derivada del seguimiento al reporte de indicadores y análisis de datos del segundo trimestre de 2016.
Gestión jurídica	Cumplimiento en la oportunidad de liquidación de contratos	Frente a la diferencia de datos entre la generalidad del proceso, caracterización del subproceso y los datos del indicador identificados en el ISODOC, se recomienda implementar las actividades de la PDA-2016-663 para ajustar las diferencias de los datos consignados en los indicadores de gestión.  En la caracterización del subproceso se estableció una meta de “ <i>augmentar en un 10% la cantidad de liquidaciones oportunamente realizadas en los tiempos previstos</i> ”, mientras que en la hoja de vida del indicador se estimó una meta del 70%



PROCESO O SUBPROCESO	INDICADOR	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Gestión Talento Humano	Nivel de inconsistencias presentados en la nómina	Se presentan diferencias en los registros de la caracterización del subproceso versus registros del ISODOC:  1-el nombre del indicador caracterización del subproceso se estableció "porcentaje de inconsistencias presentados en la nómina" versus aplicativo ISODOC esta denominado "nivel de inconsistencias presentados en la nómina". Lo que no permite realizar seguimiento y control de las actividades objeto de medición, incumpliendo con el numeral 1 "módulo de control de planeación y gestión", 1.2 componente direccionamiento estratégico, 1.2.4 indicadores de gestión. 2- la meta del indicador registrada caracterización del subproceso "reducir el 95% de la línea base" versus aplicativo ISODOC "meta anualizada de 7".
Gestión Talento Humano	Novedades extemporáneas por tipología	El indicador " <i>novedades extemporáneas por tipología</i> " se realizó la medición mensual del indicador registrado en el aplicativo pero no se encuentra establecido en la caracterización del subproceso.
Gestión Talento Humano	Eficacia del PIC	El indicador de " <i>eficacia de la capacitación</i> " se evidenció registros de la medición trimestral en el aplicativo ISODOC pero no se encuentra establecido en la caracterización del subproceso.
Gestión Talento Humano	Cumplimiento del PIC	Según lo descrito en caracterización del subproceso la meta establecida es del "90%" versus aplicativo ISODOC es de "100 acumulada".
Provisión y soporte de servicios TI	Oportunidad en el mantenimiento de la infraestructura tecnológica	La meta del indicador presenta diferencia entre lo establecido en la caracterización del subproceso " <i>Gestión de infraestructura tecnológica</i> " (95%) y lo registrado en ISODOC - Módulo de indicadores (90%).

Fuente: Registro de indicadores al corte del 30 de septiembre de 2016 en ISODOC

De manera específica se mencionan tres indicadores encontrados con diferencias en la caracterización del subproceso que son de periodicidad semestral.

**Tabla 9.** Indicadores encontrados con diferencias en la caracterización del subproceso que son de periodicidad semestral y el ISODOC

PROCESO O SUBPROCESO	INDICADOR	OBSERVACIONES / RECOMENDACIONES
Provisión y soporte de servicios TI	Prestación de servicios de TI de manera oportuna	La meta del indicador presenta diferencia entre lo establecido en la generalidad del proceso (87,5%) y lo registrado en ISODOC - Módulo de indicadores (86,7%).
Control interno Disciplinario	Cumplir los términos legales del proceso disciplinario en la etapa de la indagación preliminar.	La meta del indicador presenta diferencia entre lo establecido en la caracterización del subproceso Control Interno Disciplinario y lo registrado en ISODOC - Módulo de indicadores. El proceso se encuentra en ajuste de la generalidad del proceso y la caracterización del subproceso, para el próximo 2 y 3 de noviembre de 2016.
Control interno Disciplinario	Cumplir los términos legales del proceso disciplinario en la etapa de la investigación disciplinaria.	La fórmula del indicador y la meta establecida presentan diferencia entre lo establecido en la caracterización del subproceso Control Interno Disciplinario y lo registrado en ISODOC - Módulo de indicadores. El proceso se encuentra en ajuste de la generalidad del proceso y la caracterización del subproceso, para el próximo 2 y 3 de noviembre de 2016.

Fuente: Registro de indicadores al corte del 30 de septiembre de 2016 en ISODOC

Frente a la diferencia de datos entre la generalidad del Proceso, caracterización del subproceso y los datos del indicador identificados en el ISODOC, no se registrará acción en el sistema, por cuanto se encuentra en proceso la PDA-2016-663 registrada por el Proceso de Medición Análisis y Mejora, sobre la cual deben implementar actividades los responsables de los procesos para ajustar las diferencias de los datos consignados en los indicadores de gestión, por lo cual se recomienda atender estos indicadores dentro de las actividades propuestas.

#### **6.2.4 Seguimiento a los Indicadores con observaciones presentadas mediante informe segundo trimestre de 2016, radicado Cordis No. 2016IE8925 del 29 de julio de 2016.**

De acuerdo con los indicadores registrados en el segundo trimestre con incumplimiento de metas, se realiza seguimiento de los mismos observando lo siguiente:

##### **6.2.4.1 Gestión del Talento Humano**

“Se evidenció que los indicadores *“Eficacia del programa de bienestar”, “ Nivel de cobertura programa de bienestar – familias”, “ Nivel de cobertura programa de bienestar – servidores”, “Nivel de cobertura programa de seguridad y salud ocupacional planta” y “Efectividad de la capacitación - acuerdo de nivel de servicio” y “eficacia inducción”*, registraron un porcentaje acumulado de 85.71/100%, 12.74/30%, 20.68/30, 52.44/60%, 55.88/80 y 71.43/100% del Proceso de Gestión Humana, registraron las PDA -2016 750 y PDA- 2016-751 como resultado del incumplimiento de las metas de sus indicadores.”

Se observó que en el tercer trimestre, en relación al cambio en la caracterización de los subprocesos que hacen parte del proceso de Gestión del talento humano, los indicadores correspondiente a *eficacia del programa de bienestar, nivel de cobertura programa de bienestar – familias y nivel de cobertura programa de bienestar – servidores, Efectividad de la capacitación - acuerdo de nivel de servicio” y “eficacia inducción”* fueron inactivados, generándose otros indicadores de acuerdo con la nueva caracterización.

##### **6.2.4.2 Provisión y soporte de servicios TI**

En relación a la observación acerca del *“Cumplimiento en la instrumentalización de controles de seguridad de la información”* del segundo trimestre:

“Se evidenció que el indicador *“Cumplimiento en la instrumentalización de controles de seguridad de la información”* del Proceso Provisión y Soporte de servicios TI incumplió la meta establecida para el semestre 57/90%, razón por la cual el proceso registró la acción correctiva PDA-2016-749, el 15 de julio de 2016”

Se observa cumplimiento de la PDA -2016-749 y la ejecución de las actividades programadas.

##### **6.2.4.3 Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario**

En relación a la observación acerca del *“cumplimiento de los atributos del servicios 4c (coherencia, calidad, calidez cumplimiento”, realizada en el segundo trimestre:*

Se evidenció que el indicador *cumplimiento de los atributos del servicios 4c (coherencia, calidad, calidez cumplimiento)* del Proceso Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario,

obtuvo un porcentaje acumulado de 86.57/90% registrando una PDA-2016-763 como resultado del incumplimiento de la meta programada.

Se observa cumplimiento de la PDA -2016-763 y la ejecución de las actividades programadas.

#### 6.2.4.4 Direccionamiento Estratégico

En cuanto al indicador “*Cumplimiento de metas de los proyectos de inversión*” el cual presentó incumplimiento de la meta en el segundo trimestre, no evidencia ninguna acción correctiva registrada en el ISODOC, en cumplimiento de lo dispuesto en el procedimiento Gestión de Indicadores.

#### Hallazgo:

(AC) Se evidenció que en el proceso de Direccionamiento Estratégico, se presentó incumplimiento de la meta establecida para el indicador "Cumplimiento de metas de los proyectos de inversión" del primer semestre de 2016, sin embargo no fue registrada en el aplicativo ISODOC ninguna acción correctiva que permita alcanzar la meta establecida, incumpliendo con lo dispuesto en el procedimiento 14-143-PR-3 Gestión de indicadores, numeral 7,6 , así como lo establecido en la NTCGP 1000:2009 numeral 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos, que dispone que "como resultado del seguimiento de la medición y seguimiento de los procesos, deben llevarse a cabo correcciones, acciones preventivas y/o correctivas, según sea conveniente", así como MECI 2014, elemento 1.2.4. Indicadores de gestión, que dispone: "Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de una entidad, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso".

En el anexo 3 se presenta el seguimiento a cada uno de los indicadores que no cumplieron la meta establecida en el segundo trimestre de 2016 y el estado de las acciones de mejora creadas en cada caso.

**Recomendación:** Teniendo en cuenta que se crearon acciones como resultado de dicho incumplimiento, pero se evidenció que en el tercer trimestre persiste el incumplimiento, se recomienda actualizar el análisis de causas de las PDAS ya generadas por los responsables de los procesos y definir actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

### 6.3. Riesgos asociados a la integridad del sistema de gestión integral

#### Situación evidenciada:

A partir de la verificación realizada por la OCI, se observó que el módulo de indicadores del aplicativo ISODOC permite realizar las siguientes acciones a usuarios que no se encuentran registrados en el aplicativo, lo que representa un riesgo para la integridad de la información del sistema de gestión integral:

- Crear una hoja de vida de un indicador y guardar los cambios,
- Inactivar un indicador y copiar el indicador,
- Editar la hoja de vida de un indicador y guardar los cambios realizados,
- Ingresar análisis de un indicador,
- Eliminar análisis registrado para el indicador,
- Crear plan de acción.

Debido a que el proceso de Provisión y soporte de servicios TI tiene identificado el riesgo “Posible pérdida de la confidencialidad y/o integridad de la información”, se hace necesario que se trabaje conjuntamente con el responsable del proceso Medición, análisis y mejora, de tal forma que se garantice la integridad de la información del aplicativo ISODOC, mediante el cual se administra el SGI de la Unidad.

## Hallazgo

(AP) Se evidenciaron vulnerabilidades al módulo de indicadores de ISODOC, herramienta que permite administrar el SGI, las cuales representan un riesgo para la integridad de la información, y para la protección de registros, generando un potencial incumplimiento a lo dispuesto en la norma NTCGP 1000:2009, numeral 4.2.4 Control de registros, así como lo dispuesto en MECI:2014 en el eje transversal de información y comunicación, que dispone que “Para el óptimo funcionamiento de este eje, debe garantizarse su registro y/o divulgación oportuna, exacta y confiable, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, soportar la toma de decisiones y permitir a los funcionarios un conocimiento más preciso y exacto de la entidad”.

## 8. CONCLUSIONES

A partir de los resultados de este informe, se observó que el Sistema de Control Interno del proceso de Medición, Análisis y Mejora de la UAECD respecto a la gestión de las acciones de mejora y medición de los indicadores, es susceptible de mejora, por tanto, se deberá tener en cuenta las recomendaciones formuladas y las acciones propuestas, en aras de fortalecer la mejora continua.

Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, se refieren sólo a los documentos examinados, y no se hacen extensibles a otros soportes.

## 9. RECOMENDACIONES.

- Realizar el análisis de causas y definir el plan de acción en el aplicativo ISODOC relacionados con los siguientes hallazgos:
  - Acción correctiva por el incumplimiento a la meta establecida para el indicador: "Cumplimiento de metas de los proyectos de inversión" del proceso Direccionamiento Estratégico.
  - Acción preventiva por las vulnerabilidades detectadas en el módulo de indicadores de ISODOC.
- Realizar el seguimiento y ejecución de las actividades de las PDAS que durante el segundo y tercer trimestre han presentado observaciones tales como: sin avance de gestión, actividades vencidas y sin realización de análisis de causas.
- Incluir en el análisis de causas de las PDAS ya implementadas para la gestión de los indicadores acciones que permitan corregir las observaciones realizadas por la OCI descritas en este informe resultado del seguimiento trimestral.
- Registrar el análisis de los indicadores en el ISODOC-SGI, para los indicadores registrados en el punto 6.2.1. en cumplimiento de lo dispuesto en la NTCGP 1000:2009 numeral 8.4 “Análisis de Datos” así como lo establecido en el MECI:2014 numeral 1 “Módulo de Control de Planeación y Gestión”, 1.2 Componente Direccionamiento Estratégico, 1.2.4 Indicadores de Gestión y según lo indicado en el Procedimiento “Gestión de Indicadores” código 14-143-PR—3 V. 1.
- Aplicar los principios de autoevaluación y autocontrol en el seguimiento a las acciones de mejora y los indicadores de los procesos, propendiendo por una gestión proactiva por parte de los responsables de los procesos, que permita la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.



Agradecemos a los responsables de los procesos remitir las observaciones respecto a los hallazgos identificados en el presente informe hasta el 4 de noviembre de 2016, a los correos [avillamil@catastrobogota.gov.co](mailto:avillamil@catastrobogota.gov.co), [masanchezr@catastrobogota.gov.co](mailto:masanchezr@catastrobogota.gov.co), y [hagudelo@catastrobogota.gov.co](mailto:hagudelo@catastrobogota.gov.co). Si transcurrida esta fecha no se ha recibido observación alguna, se procederán a registrar las acciones correspondientes en el aplicativo ISODOC, para que el responsable del proceso realice el análisis de causas y determine el plan de acción correspondiente que permita subsanar la causa identificada.

Cordialmente,

  
**ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Relación de acciones PDA rechazadas durante el III trimestre 2016  
Seguimiento a las observaciones presentadas mediante informe segundo trimestre de 2016  
Indicadores registrados en el segundo trimestre con incumplimiento de metas.

Copia: Orlando José Maya M. – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos  
Sandra Patricia Samacá R. – Gerente de Información Catastral  
Olga Lucía López M., Gerente Corporativa – Gerente de IDECA (E)  
Ligia Elvira González Martínez (c) – Gerente de Comercialización y Atención al Usuario  
Eliécer Vanegas Murcia – Gerente de Tecnología  
Olga Lucía Cross G. – Subgerente Administrativo y Financiero  
Rosalbira Forigua R. – Subgerente Recursos Humanos  
Adriana Vergara S. – Jefe Oficina Asesora Jurídica  
César Albarracín O. – Jefe Oficina Control Disciplinario  
Carlos Andrés Espejo O. – Asesor de Comunicaciones  
Aureliano Amaya Donoso (c) - Observatorio técnico catastral (OTC)

Elaboró y Verificó: Maritza Sánchez R y Hederson Agudelo O.   
Revisó: Alexandra Yomayuzza C. 



ANEXO 1: Acciones de mejora Rechazadas en el tercer trimestre.

PROCESO	NÚMERO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE PROCESO	OBSERVACIONES OCI
Gestión financiera	PDA-2016-766	Gestionar de manera adecuada el análisis de datos del indicador del subproceso de gestión de costos "grado de precisión de la ejecución vs el presupuesto en valores", debido que se observó que en los últimos dos trimestres de la vigencia 2015 y el primer trimestre de la vigencia 2016 la medición del indicador arrojó: 1.52% , 9.71% , -22.25%, respectivamente, frente a la meta programada de -40%, no obstante, el análisis registrado no permite contar con información que demuestre la conveniencia, adecuación o eficiencia del sistema, ni proporciona información sobre las características y tendencias del proceso a partir de su resultado, lo cual podría conllevar al incumplimiento de lo dispuesto en la NTCGP 1000:2009 numeral. 8.4 "análisis de datos" que establece: "la entidad debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad. Esto debe incluir los datos generados por el resultado del seguimiento y medición y los generados por cualesquiera otras fuentes pertinentes..."	<i>"De manera respetuosa se rechaza esta PDA, en razón a que este subproceso ya tiene establecida la PDA-2016-738, para la actualización y mejoramiento de los procedimientos, instructivos, formatos e indicadores".</i>	Mediante solicitud de la SAF se solicitó el rechazo de la PDA-2016-766 teniendo en cuenta que el proceso registro en el ISDODOC una acción preventiva da-2016-738, para la actualización y mejoramiento de los procedimientos, instructivos, formatos, e incluir actividades para la actualización de los indicadores.
Custodio de información catastral	PDA-2016-758	No se evidenció que el personal que tiene a cargo las carpetas de los trámites que se encuentran en proceso tengan conocimiento de qué hacer en caso de pérdida o deterioro de la información contenida en éstas, generando un posible incumplimiento a lo dispuesto en la NTC GP 1000:2009, numeral 7.5.4 propiedad del cliente, respecto a que "si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la entidad debe informar de ello al cliente y mantener registros".	<i>"Se rechaza el plan de acción dado que se generó el mismo hallazgo de la PDA 2016-728 producto de auditoria interna."</i>	Se evidencia que el hallazgo ya se viene trabajando en la PDA 2016-728 producto de auditoria interna, razón por la cual se acepta el rechazo.



PROCESO	NÚMERO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE PROCESO	OBSERVACIONES OCI
Gestión talento humano	PDA-2016-716	A partir del seguimiento realizado a la programación de recursos presupuestales en el plan anual de adquisiciones (PAA) de la unidad, para las vigencias 2015 y 2016, se observó que los recursos programados para atender la obligación de entrega de dotaciones fueron sobreestimados, al programarse \$42.000.000 y \$33.000.000 respectivamente, cuando de acuerdo con la planta de personal aprobada y la escala salarial definida mediante resolución 0069 de 2016, tienen derecho a la entrega de dotación 7 cargos en la UAECD, pudiendo generar un incumplimiento a lo dispuesto en el procedimiento 12-122-pr-169 elaboración y gestión del plan anual de adquisiciones, capítulo de condiciones especiales de operación, políticas y lineamientos, etapa de planeación, en el cual se dispone: 2. Las áreas gestoras deberán presentar las necesidades de contratación sustentadas en estudios de mercado... 4. El plan propuesto de cada dependencia debe ser presentado por el responsable en el comité de contratación, para su respectiva aprobación, con el fin de asegurar los principios de economía, celeridad, responsabilidad y transparencia, en aplicación a lo dispuesto en meci:2014 1.2.5 políticas de operación, las cuales constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes direccionamiento estratégico, administración del riesgo y lo relacionado con la información y comunicación.	<i>Se rechaza la PDA teniendo en cuenta: 1. La planeación financiera de las dotaciones de personal en la actualidad no está a cargo de la subgerencia de recursos humanos., 2. De acuerdo con el procedimiento actual la subgerencia de recursos humanos solo entrega a la subgerencia administrativa y financiera la lista de los servidores con derecho a dotación., 3. Ningún servidor de la subgerencia de recursos humanos participó en el estudio financiero que definió los recursos., 4. En el plan de adquisiciones la compra de dotaciones no tiene como responsable a esta subgerencia</i>	Según registros del historial el motivo del rechazo, la planeación financiera de las dotaciones de personal en la actualidad no está a cargo de la subgerencia de recursos humanos y corresponde a la SAF. La OCI registró la PDA-2016-736 al proceso gestión financiera.
Gestión de mercadeo y atención al usuario	PDA-2016-715	Se evidencia desactualización de la caracterización del subproceso 07-073-sp-33: atención al usuario, ya que el indicador relacionado en la caracterización del procedimiento tramites no inmediatos no corresponde al ANS 07-073-ans- 1v donde textualmente se indica:	<i>Por solicitud del auditor interno</i>	No se observó justificación del rechazo solo se registró "se rechaza por solicitud del auditor interno"

**ANEXO 2.** Seguimiento a las observaciones presentadas mediante informe segundo trimestre de 2016

PROCESO	NÚMERO	FECHA DE CREACIÓN	REPORTE DEL SEGUNDO TRIMESTRE	OBSERVACIÓN DE SEGUIMIENTO PARA EL TERCER TRIMESTRE
Custodio de la información catastral	PDA-2016-682	12/05/2016	Sin análisis de causas	Ya tiene análisis de causas y actividades propuestas
Custodio de la información catastral	PDA-2016-681	12/05/2016	Sin análisis de causas	Ya tiene análisis de causas y actividades propuestas
Custodio de la información catastral	PDA-2016-657	03/05/2016	Sin análisis de causas	Ya tiene análisis de causas y actividades propuestas
Gestión financiera	PDA-2016-690	19/05/2016	Sin análisis de causas	Ya se encuentra cerrada con calificación positiva de cumplimiento y efectividad por parte del solicitante
Gestión financiera	PDA-2016-697	01/06/2016	Sin análisis de causas	Ya tiene análisis de causas y actividades propuestas
Gestión documental	PDA-2016-685	13/05/2016	Sin análisis de causas	Ya tiene análisis de causas y actividades propuestas
Direccionamiento estratégico	PDA-2015-582	20/01/2017	Vencida	A la fecha de corte del tercer trimestre no se encontró ninguna actividad vencida.
Direccionamiento estratégico	PDA-2015-583	20/01/2017	Vencida	Se amplió la fecha pero presenta vencimiento de la actividad 1277.
Direccionamiento estratégico	PDA-2016-625	31/01/2017	Vencida	A la fecha de corte del tercer trimestre no se encontró ninguna actividad vencida.
Medición, análisis y mejora	PDA-2016-638	30/12/2016	Vencida	A la fecha de corte del tercer trimestre no se encontró ninguna actividad vencida.
Gestión de servicios administrativos	PDA-2016-664	16/12/2016	Sin avance	A la fecha de corte del tercer trimestre ya tiene avance de ejecución
Gestión jurídica	PDA-2016-669	11/11/2016	Sin avance	A la fecha de corte del tercer trimestre ya tiene avance de ejecución
Gestión jurídica	PDA-2016-673	14/10/2016	Sin avance	A la fecha de corte del tercer trimestre ya tiene avance de ejecución
Gestión financiera	PDA-2016-635	31/12/2016	Sin avance	A la fecha de corte del tercer trimestre ya tiene avance de ejecución
Custodio de la información catastral	PDA-2015-567	29/12/2016	Sin avance	A la fecha de corte del tercer trimestre ya tiene avance de ejecución
Gestión jurídica	PDA-2016-674	31/10/2016	Sin avance	A la fecha de corte del tercer trimestre ya tiene avance de ejecución
Gestión jurídica	PDA-2016-675	07/10/2016	Sin avance	Finalizada con el porcentaje completo de avance

PROCESO	NÚMERO	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DE PROCESO	OBSERVACIONES OCI
Gestión de mercadeo y atención al usuario	PDA-2016-714	El procedimiento 07-073-pr-87 "atención y radicación de trámites no inmediatos" se encuentra desactualizado con relación a las actividades que se realizan como por ejemplo la atención y radicación de recursos de los trámites a cargo del proceso custodio de la información catastral- subproceso trámite de solicitudes de usuarios externos, teniendo en cuenta que sobre este aspecto desde el mes de junio de 2015 la UAECD implementó las acciones relacionadas con la notificación de los mismos.	Se rechaza por solicitud del auditor interno	No se observó justificación del rechazo solo se registró "se rechaza por solicitud del auditor interno"
Gestión de mercadeo y atención al usuario	PDA-2016-706	Se debe actualizar en la caracterización del subproceso 07-073-sp-33: atención al usuario, ya que el indicador relacionado en la caracterización del procedimiento tramites no inmediatos no corresponde al ANS 07-073-ans- 1v donde textualmente se indica:	Por solicitud del auditor interno	No se observó justificación del rechazo solo se registró "se rechaza por solicitud del auditor interno"
Gestión de mercadeo y atención al usuario	PDA-2016-705	Se debe actualizar en la caracterización del subproceso 07-073-sp-33: atención al usuario, ya que el indicador relacionado en la caracterización del procedimiento tramites no inmediatos no corresponde al ANS 07-073-ans- 1v donde textualmente se indica:	Por solicitud del auditor interno	No se observó justificación del rechazo solo se registró "se rechaza por solicitud del auditor interno"

Fuente: reporte acciones de mejora ISODOC al 30 de Septiembre de 2016.

ANEXO 3. Indicadores registrados en el segundo trimestre con incumplimiento de metas.

PROCESO	INDICADORES	OBSERVACIONES DE LA OCI
Custodio de la Información Catastral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equilibrio en la atención de solicitudes externas,</li> <li>• Porcentaje de respuesta a los usuarios antes del cumplimiento de los términos de ley,</li> <li>• Reclamos atendidos oportunamente,</li> <li>• porcentaje de ofertas efectivas</li> <li>• y porcentaje de actualización jurídica puntual,</li> <li>• Porcentaje de tramites no inmediatos de información valuatoria atendidos oportunamente,</li> </ul> <p>registraron un porcentaje acumulado de cumplimiento de 93.03/100%, 27.90/80, 99.45/100%, 77.57/80%, 18.40/20% y 11.42/90%</p>	<p>Los indicadores • Porcentaje de respuesta a los usuarios antes del cumplimiento de los términos de ley, • porcentaje de actualización jurídica puntual, • Porcentaje de tramites no inmediatos de información valuatoria atendidos oportunamente • porcentaje de ofertas efectivas; continúan presentando incumplimiento de la meta establecida. se tiene registradas las PDAS 2016-757 y 2016-657</p>
Gestión de Mercadeo y Atención al Usuario	<p>cumplimiento presupuesto de ingresos, registró un porcentaje acumulado de cumplimiento de 78.65/80 %</p>	<p>El indicador no presenta incumplimiento en el tercer trimestre, tiene registrada la PDA-2016-763.</p>
Gestión Financiera	<p>Ejecución presupuestal de la vigencia, Porcentaje de Oportunidad en la Elaboración de Órdenes de Pago y ANS Nivel de Inconsistencia Presentadas en los documentos soporte de los pagos y Porcentaje de Inventarios Acordes con la Lista de Chequeo, registraron un porcentaje acumulado de cumplimiento de 61.47/95% , 99.65/100% , 0/5.48 y 93.33/100%</p>	<p>Ejecución presupuestal de la vigencia, continúan presentando incumplimiento de la meta establecida. tiene registrada la PDA-2016-738</p>
Gestión de Servicios Administrativos	<p>Porcentaje de inventarios acordes con la lista de chequeo no cumplió con la meta establecida durante los meses de enero a junio, arrojando un acumulado de cumplimiento del 93.33 /100%,</p>	<p>El indicador dio cumplimiento en el seguimiento del tercer trimestre, tiene registrada la PDA-2016-664</p>
Gestión Jurídica	<p>Nivel de oportunidad de los procesos contractuales programados en el plan de contratación, Nivel de satisfacción de los usuario sobre los usuarios que presta el proceso de gestión jurídica Nivel de cumplimiento del tiempo de ciclo de contratación, Oportunidad en la contratación y Porcentaje de favorabilidad para la entidad en los fallos, Oportunidad en la realización de los ajustes de los estudios previos, registraron un porcentaje acumulado de cumplimiento de 84.60/95%, 70.30/80%, 89.27/95%, 99.74/100% , 89.14/90% y 87.12/100%.</p>	<p>Los indicadores • Nivel de oportunidad de los procesos contractuales programados en el plan de contratación, • Nivel de satisfacción de los usuario sobre los usuarios que presta el proceso de gestión jurídica y • Porcentaje de favorabilidad para la entidad en los fallos, continúan en incumplimiento de la metas, tiene registrada la PDA-2016-639</p>
Proceso Medición, Análisis y Mejora	<p>Oportunidad en la implementación de las acciones de mejora y Oportunidad en el cargue de indicadores registró un porcentaje acumulado de 73.81/80 % y 82.39/100%</p>	<p>El indicador no presenta incumplimiento en el tercer trimestre.</p>

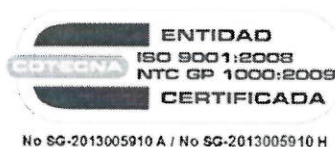


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA  
Unidad Administrativa Especial  
Catastro Distrital

PROCESO	NÚMERO	FECHA DE CREACIÓN	REPORTE DEL SEGUNDO TRIMESTRE	OBSERVACIÓN DE SEGUIMIENTO PARA EL TERCER TRIMESTRE
Direccionamiento estratégico	PDA-2016-691	31/01/2017	Sin avance	A la fecha de corte del tercer trimestre ya tiene avance de ejecución
Gestión de mercado y atención al usuario	PDA-2016-680	31/10/2016	Sin avance	A la fecha de corte del tercer trimestre ya tiene avance de ejecución
Gestión del talento humano	PDA-2016-693	30/11/2016	Sin avance	A la fecha de corte del tercer trimestre ya tiene avance de ejecución
Gestión del talento humano	PDA-2016-692	20/09/2016	Sin avance	Cerrado, finalizada con el porcentaje completo de avance
Gestión del talento humano	PDA-2016-688	04/11/2016	Sin avance	A la fecha de corte del tercer trimestre ya tiene avance de ejecución

Fuente: Reporte acciones de mejora ISODOC al 30 de Septiembre de 2016.

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

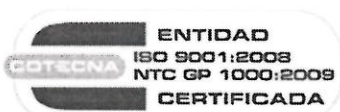


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HACIENDA  
Unidad Administrativa Especial  
Catastro Distrital

PROCESO	INDICADORES	OBSERVACIONES DE LA OCI
Proceso Direccionamiento Estratégico	Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo de responsabilidad de la UAECD y Cumplimiento de metas de los proyectos de inversión, registraron un porcentaje acumulado de cumplimiento de 70.64/100% y 71.84/100%	Los indicadores Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo de responsabilidad de la UAECD y Cumplimiento de metas de los proyectos de inversión, incumplieron la meta semestral  El proceso tiene en curso la PDA-2016-771, la cual involucra el ajuste del indicador de Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo de responsabilidad de la UAECD, sin embargo, no ha registrado acción de mejora en el aplicativo ISODOC, tendiente a subsanar el incumplimiento en las metas de los indicadores propuestos.
IDECA	Nivel de cumplimiento de los proyectos de IDECA- año 2016 porcentaje acumulado de cumplimiento 92.10/100	El indicador no presenta incumplimiento en el tercer trimestre, registró la PDA 764 con las siguientes anotaciones del cierre: "El plan de acción cumplió con las actividades de 1. Revisar los indicadores asociados al proceso de Infraestructura de Datos Espaciales con la Asesora de Calidad del Proceso Este campo es obligatorio, y 2. Validar con cada responsable los indicadores asociados al proceso de Infraestructura de Datos Espaciales IDECA, así como los indicadores asociados a cada uno de los subprocesos de: Subproceso de Identificación de Necesidades y Oportunidades de Mejora de IDECA, Subproceso Formulación y Mantenimiento de Políticas y Estándares, Subproceso Gestión del Conocimiento IDECA y Subproceso de Operaciones de IDECA, revisando las metas propuestas para cada uno versus el objetivo definido para el proceso. En ese orden de ideas se logró la definición de indicadores al interior de cada Subproceso que validaron las metas propuestas versus el objetivo definido para el subproceso y que permite tomar decisiones oportunas para evitar posibles desviaciones y/o medir el impacto de cada Subproceso y que eliminó la causa raíz del problema evidenciado."
Proceso Gestión Documental	Proporción de archivos de gestión organizados acorde con los lineamientos del subproceso de gestión de registro y archivo y con la TRD correspondiente, registró un porcentaje acumulado de 72.23/100	El indicador: Proporción de archivos de gestión organizados acorde con los lineamientos del subproceso de gestión de registro y archivo y con la TRD correspondiente, continúa incumpliendo la meta establecida, el subproceso tiene registrada la pda-2016-662 para la eliminación del hallazgo.

Fuente: Registro de indicadores al corte del 30 de septiembre de 2016 en ISODOC

Av. Cra 30 No. 25 - 90  
Torre A Pisos 11 y 12  
Torre B Piso 2  
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195  
www.catastrobogota.gov.co



No SG-2013005910 A / No SG-2013005910 H

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

