**Subsistema de control de gestión**

Se implementó el Número Predial Nacional (NPN), dentro del Sistema Nacional

Catastral (SNC), lo cual traerá beneficios  a todos los ciudadanos que requieran información catastral.

El Sistema Nacional Catastral (SNC), unificará el manejo de la información catastral en el país que antes se manejaba de forma separada. Entró en operación el 20 de enero de 2014, integrando la información alfanumérica y gráfica de todos los predios del territorio nacional, garantizando mayor seguridad de la información. No obstante lo anterior, se han presentado algunas dificultades en su utilización, lo que llevó a la entidad a elaborar y ejecutar el plan de contingencia para superarlas. Se está trabajando con compromiso para conseguir su entrada en funcionamiento total en el próximo mes de octubre.

La plataforma tecnológica del portal institucional, ha permitido desarrollar la  Estrategia de Gobierno en Línea, en donde la entidad ha figurado con  muy buena calificación. Los trámites han sido sometidos a análisis y los que existen actualmente a consideración de la administración son los justamente necesarios; no obstante se sigue trabajando en la política de reducción de trámites para lograr optimizar  la calidad en los servicios y la atención al usuario. Los manuales de procedimientos e instructivos son acatados, y la operatividad armoniza con esos requerimientos. Los manuales incluyen los diferentes controles previstos para evitar la materialización de los riesgos. Se cuenta con política y  objetivos ambientales bajo la norma ISO 14.001. Las políticas de operación así como la de gestión ambiental están definidas y se desarrollan y aplican permanentemente. También se dispone de una matriz y política de comunicación que permite la fluidez de la misma tanto interna come externa. Se continúa con la Arquitectura Orientada a Servicios (SOA) que permite la integración de diversos sistemas de información de la Entidad, tanto de información misional como funcional. A través de la intranet, se disponen los listados maestros, Plan de desarrollo, circulares, resoluciones y demás documentos de interés institucional. Se cuenta además con un tablero de control por procesos y de indicadores para la medición de la gestión. Se ha difundido y sensibilizado la política de calidad. Se aplica la versión actualizada de las TRD a cuyo proceso se le hace seguimiento para determinar posibles deficiencias y proceder a corregir. Igualmente la entidad se está ajustando al requerimiento del gobierno en lo referente a la política de cero papel.

La entrada en producción del módulo de facturación en las Unidades Operativas de Catastro, ha facilitado el registro y control de los documentos soporte de ventas por concepto de certificados, copias heliográficas, información catastral entre otros, y anulando totalmente el recaudo en efectivo en las oficinas. El módulo de comercio electrónico funciona permanentemente al igual que el servicio en línea para algunos trámites de la Entidad. Para la atención al usuario y a la ciudadanía en general, existe la línea gratuita 018000958095 mediante la cual se atienden las quejas y reclamos del orden administrativo y técnico, además de la oficina de atención al cliente. Se analizan y evalúan los tiempos de respuesta y se hacen los ajustes pertinentes.