

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - BOGOTÁ - CALI - COLOMBIA</small></p>	<p><b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024</p>
	<p><b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b></p>	<p><b>VERSIÓN:</b> 01</p>

## **INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA INTERNA**

### **AUDITORÍA REGULAR BASADA EN RIESGOS AL PROCESO SPI - GESTIÓN CATASTRAL**

LÍDER DEL PROCESO

**ROSANA DELGADO PEÑA hasta el 6/04/2022 y  
NELSON GONZALEZ TARAZONA en adelante**

#### **VIGENCIA AUDITADA:**

DE ACUERDO AL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS  
APROBADO MEDIANTE ACTA DE CICCI DEL 24/02/2022

#### **ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

**DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR**

Jefe Oficina de Control Interno

Bucaramanga, 10 de junio de 2022

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....	3
2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....	3
3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA .....	4
4. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA .....	4
5. RESUMEN EJECUTIVO .....	5
6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....	6
7. RECOMENDACIONES .....	50
8. CONCLUSIONES BASADAS EN RIESGOS .....	51
9. APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA .....	52

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en consonancia con lo establecido en la ley 87 de 1993 y demás normas concordantes con el establecimiento de sistemas de gestión y control en las entidades públicas del estado colombiano, atendiendo las guías y normas internacionales de auditoría, cajas de herramientas propuestas por el DAFP y el modelo de auditoría basada en riesgos, se presta a suscribir el presente informe de auditoría interna, bajo la aprobación del Plan Anual de Auditoría por parte del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2022.

### 1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Establecer el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, proyectos y metas de la Subdirección de Planeación e Infraestructura, en lo que se refiere a la gestión catastral y en particular a los trámites que se prestan al público en la vigencia 2022. (hasta el cierre de auditoría)

Verificar el grado de implementación, uso y eficiencia de los recursos, bienes y sistemas tecnológicos con que cuenta la Subdirección de Planeación e Infraestructura para la realización, distribución, divulgación y elaboración de tarifas, en los trámites ofertados por el AMB.

Establecer el nivel de impacto y responsabilidad en el proceso de atención, elaboración y entrega de trámites por parte de empleados y trabajadores públicos, así como contratistas adscritos a la Subdirección de Planeación e Infraestructura, en relación a compromisos, funciones, objetos, procedimientos y asignación de tareas.

Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la gestión catastral se cumplan por parte de los responsables de su ejecución, identificando los riesgos.

Verificar la existencia de indicadores de gestión caracterizados y adoptados.

### 2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

De conformidad con el Plan Anual de Auditorías de la OCI aprobado por el CICCI se llevó a cabo la auditoría al proceso de SPI - GESTIÓN CATASTRAL en el periodo de tiempo

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

comprendido entre el martes 15 de marzo y el viernes 19 de mayo de 2022, en las instalaciones del AMB ubicadas en Neomundo, en el primer piso desde donde se atiende la radicación de solicitud de trámites y el tercer piso oficinas principales. Se realiza precisión del cambio de Subdirector de Planeación e Infraestructura en medio del proceso de auditoría.

### 3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Constitución Política de Colombia art. 23, Decreto 148 de 2020, Ley 1995 de 2019, Resolución IGAC 070 DE 2011, Resolución IGAC 1149 DE 2021, Resolución AMB 109 de 2020, Resolución IGAC 817 de 2019, Resolución AMB 108 de 2020, Ley 1437 de 2011, Resolución conjunta IGAC 1101 SNR 11344 de 2020, Resolución conjunta IGAC 499 SNR 4218 de 2020 y demás normas relacionadas con procedimientos y requisitos de la gestión catastral.

### 4. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

Actividad	Fecha inicio (vigencia 2022)
Reunión de Inicio de la Auditoria	Martes 15 de marzo - 11 am Contenedor rojo
Planeación	16 de marzo
Ejecución	Entre el 17 de marzo y el 19 de mayo
Reunión de Cierre de la Auditoria	Viernes 20 de mayo - 10 am
Socialización informe preliminar	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la reunión de cierre
Replica al informe y/o mesa de trabajo	Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega del informe preliminar
Emisión de Informe Final	Dentro de los 5 días hábiles posteriores al recibo de réplica y/o realización de mesa de trabajo
Entrega de Plan de Mejoramiento	Dentro de los 10 días hábiles posteriores al recibo del informe final
Seguimiento Plan de Mejoramiento	Periódicamente de acuerdo al plazo de las metas

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

## 5. RESUMEN EJECUTIVO

Una principal observación de este despacho es el alto nivel de complejidad del proceso de la gestión catastral. Requiere gerencia. Al abordar los componentes técnicos, normativos y procedimentales que le asisten a la gestión catastral, se encontró que el nivel de exigencia en términos de conocimiento en este sentido, demanda la contratación y vinculación de personal con igualmente altos estándares de experiencia y formación en la atención, abordaje, tratamiento, capacidad de determinación de conductas frente a la realización de trámites de tipo catastral. Este recurso, debe permitir alcanzar los estándares de calidad, oportunidad, confiabilidad que se requiere para brindar una atención óptima a los usuarios y lograr el propósito de la formación, conservación y actualización de la base catastral, la correspondiente valoración de los terrenos y edificaciones, con datos precisos de sus condiciones físicas y jurídicas, que permitan dar a conocer finalmente el valor catastral de los bienes inmuebles del país. Para este despacho, el perfil del talento humano que trabaje en catastro, debe certificarse en conocimiento y experiencia, debe ser suficiente, obedecer a una estructura orgánica bien determinada, con un presupuesto estructurado y contar con indicadores de gestión que permitan medir su impacto, su costo y su beneficio. Se insiste, el nivel de complejidad de las normas, clasificaciones y procedimientos establecidos por el IGAC es alto, son extensas, altamente demandantes en lo técnico, en lo profesional y de alto nivel de detalle para cada caso específico de los diferentes trámites. Aunado a lo anterior, se requiere que el proceso de gestión catastral este soportado en tecnología robusta, confiable, propia, de la más alta calidad y prestaciones de conectividad e interoperabilidad. Se debe comprender desde la alta dirección y el CICCI, -instancias que constituyen la línea de defensa estratégica de la entidad-, que el propósito de la gestión catastral es contribuir con el impulso del desarrollo económico y social del AMB y del país. Se debe insistir denodadamente sobre este propósito a los alcaldes de los municipios del AMB para adelantar convenios de conservación y actualización catastral.

Algo a tener en consideración, es que la operación de la gestión catastral presenta riesgos en su financiación, que notoriamente, además, es vulnerable ante la condición de gratuidad en la prestación de los tramites catastrales. De acuerdo al presupuesto, los ingresos estimados para la vigencia ascienden a \$5,250,000,000=, y los gastos, corresponden a \$5,316,712,919=, lo que muestra, un déficit de \$66,712,919=. No obstante, se debe tener en cuenta, que los ingresos por venta de productos y servicios se estima en \$250,000,000=, es decir aportan solo el 4.8% del total. El monto restante de ingresos estimados, provienen de convenios de conservación dinámica; donde el municipio de Bucaramanga aporta \$5.000.000.000=, es decir, casi el total de los ingresos presupuestados. A la fecha, se han ejecutado, \$2,957,883,131=, de los cuales, \$1.326.286.387 se invirtieron en el software, y casi todo el restante, en contratos de prestación de servicios.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Se debe destacar que, al inicio de la auditoría sobre la tercera semana del mes de marzo, existían pendientes de trámite aproximadamente 8.200 solicitudes. Se realizó un seguimiento a 03/05/2022 encontrando 5.900<sup>1</sup> trámites pendientes. Y a la fecha de presentación del informe de auditoría, dos meses después, los trámites pendientes se encuentran sobre 3.903<sup>2</sup>. Se denota un avance sobre la realización de trámites. Cabe señalar, que estos datos corresponden al periodo de muestra comprendido entre el 1/07/2021 y el 15/03/2022.

Se debe tener en consideración que incumplimiento a las obligaciones como gestores catastrales puede derivar en sanciones que conllevan suspensiones temporales y hasta revocatoria definitiva de la habilitación como gestor catastral.

## 6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

**Limitaciones de auditoría.** La falta de experticia y conocimiento en la gestión catastral por parte del equipo auditor requirió la inversión de tiempo en el conocimiento de la naturaleza técnica, jurídica y operativa del proceso. Dado el alto nivel de complejidad en los procedimientos y normas que regulan la gestión catastral en Colombia, este despacho considera una limitación de auditoría la inoportunidad de profundizar en la determinación de observaciones en tal sentido; al mismo tiempo que, la OCI no cuenta con la capacidad de realizar suficientes pruebas e inspecciones requeridas para abordar un mayor alcance. Se denota la imposibilidad de realizar comparativos de comportamientos anuales para determinar tendencias de demanda de solicitudes de trámites, tras el fenómeno de Pandemia. También se encontró el cambio de subdirector de Planeación e Infraestructura. Finalmente, se requirió conocimiento especial en sistemas informáticos dedicados a la gestión de información catastral, específicamente en el cumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la conectividad e interoperabilidad de la base de datos catastral, ante lo cual, el equipo auditor, cuenta con conocimiento parcial.

### HALLAZGO 1. ADOPCIÓN PARCIAL DE PROCEDIMIENTOS POR SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS TRÁMITES CATASTRALES

La unidad funcional catastro, no cuenta con la totalidad de procedimientos correspondientes al conjunto de trámites que sirve como gestor catastral. Se encontró que la entidad ha venido avanzando en el asunto, no obstante, el avance es parcial. El establecimiento de

<sup>1</sup> Data extraída del software BPM el día 3 de mayo de 2022.

<sup>2</sup> Data extraída del software BPM el día 24 de mayo de 2022.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

procedimientos es crítico en el proceso de la conservación catastral, dado que, como gestor catastral, la entidad se encuentra en la obligación de garantizar la calidad, veracidad e integridad de la información catastral y de sus componentes físicos, jurídicos y económicos, lo cual, se logra -además- a través del levantamiento y adopción procedimientos avalados.

**NO PRESENTÓ RÉPLICA.** Por lo tanto, se confirma el hallazgo.

## **HALLAZGO 2. RETRASOS EN LA ENTREGA TRÁMITES CATASTRALES – PRESTACIÓN INEFICIENTE DEL SERVICIO.**

Se encuentran a la fecha del presente informe 3.903<sup>3</sup> trámites pendientes de realizar lo que se traduce en una deficiente prestación de la gestión catastral. Este despacho considera que la unidad de negocio catastro no cuenta con el personal suficiente para atender y realizar la demanda de solicitudes, o el personal contratado no es productivo. Al mismo tiempo se observa que el personal de planta de la entidad adscrito realiza múltiples funciones y el conocimiento técnico se concentra en un muy reducido número de estos funcionarios, lo que constituye un riesgo. Son reiterativas las quejas respecto de la confiabilidad y eficiencia del sistema de gestión catastral BCGS con que cuenta el AMB. Este despacho considera que la entidad no ha realizado un análisis estructural que le permita presupuestar e implementar una infraestructura ajustada al volumen de solicitudes que recibe diariamente por parte de los usuarios de los 4 municipios que conforman el AMB.

**ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.** En el periodo de recolección de información comprendido del 1 de julio de 2021 al 15 de marzo de 2022, habiéndose consultado el sistema de información BMP, el día 3 de mayo de 2022, se encontraron pendientes de entrega un total de 5.893 trámites. Del mismo modo, se advierte que, para el mes de marzo, se reportaron por parte de SPI un total de 8.206 tramites en estado de pendientes. Lo anterior, puede significar una mejoría (o disminución) en la entrega de tramites de un 28% en un periodo de dos meses. No obstante, prevalece un número significativo de trámites en estado de pendientes. Se aclara que estos valores corresponden exclusivamente a trámites catastrales, no peticiones de información catastral, quejas, reclamos o sugerencias reguladas por la ley 1755 de 2015.

Se realizó comparativo del estado de trámites pendientes entre dos momentos durante la auditoria, encontrando que el trámite con mayor congestión es el denominado CAMBIO DE PROPIETARIO. A continuación, se enlistan los trámites con mayor congestión en los periodos comparados.

<sup>3</sup> Data extraída del software BPM el día 24 de mayo de 2022.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Tabla. Estado de trámites catastrales a 23 de marzo de 2022

NOMBRE	CANTIDAD
CAMBIO PROPIETARIO Trámite catastral	3,007
DESENGLOBE PH Trámite catastral	1,024
DESENGLOBE - DIVISIÓN MATERIAL Trámite catastral	896
REVISIÓN DE AVALÚOS Trámite catastral	809
RECTIFICACION DE AREAS Trámite catastral	249

Fuente: Elaboración OCI

Tabla. Estado de trámites catastrales a 3 de mayo de 2022

NOMBRE	CANTIDAD
CAMBIO PROPIETARIO Trámite catastral	1,677
REVISIÓN DE AVALÚOS Trámite catastral	693
CERTIFICADO CATASTRAL Trámite catastral	653
DESENGLOBE PH Trámite catastral	535
CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL Trámite cat	395

Fuente: Elaboración OCI

Se muestra a continuación respuesta dada por SPI ante la pregunta sobre el NIVEL DE COMPLEJIDAD en la realización de cada uno de los tramites, habiéndose advertido, como complejidad, el grado de análisis requerido, la cantidad de intervenciones por especialidades, áreas funcionales o entes externos que participan en la realización del trámite. Se solicitó otorgar una calificación de 1 a 5 (siendo 1 el menor puntaje y 5 el mayor).

Para efectos de mantener en enfoque, se presentan los resultados en los tramites de mayor congestión.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Tabla. Calificación SPI nivel de complejidad realización de trámites

NOMBRE	NIVEL DE COMPLEJIDAD
CAMBIO PROPIETARIO Trámite catastral	2
DESENGLOBE PH Trámite catastral	4
DESENGLOBE - DIVISIÓN MATERIAL Trámite catastral	4
REVISIÓN DE AVALÚOS Trámite catastral	4
RECTIFICACION DE AREAS Trámite catastral	5
CERTIFICADO CATASTRAL Trámite catastral	3
CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL Trámite catastral	5

Fuente: Elaboración OCI

De lo anterior se establece, que no se encuentra razón aparente, por la cual siendo el cambio de propietario un trámite de menor complejidad, se constituya como el trámite de mayor congestión, castigando severamente, además, los indicadores de gestión de la unidad de negocio. A lo anterior, se suma que en entrevista personal con la abogada María Margarita Jerez, de manera espontánea<sup>4</sup> se dedujo, que el cambio de propietario puede realizarse uno cada 10 minutos -en circunstancias ideales-, lo que significaría que, en un día contado de 8 horas, se podría lograr la realización de 48 trámites por día, 240 a la semana, 960 al mes, con (2) dos profesionales especializados atendiendo tales solicitudes. Consideremos entonces, por ejemplo, factores imprevistos que afecten la operación y generen retrasos en un 20%. Tendríamos entonces una capacidad instalada para atender 768 trámites de cambio de propietario al mes, con lo cual, en un tiempo de dos meses, la entidad estaría en condición de tramitar el 92% del total de pendientes por realizar con corte de 3 de mayo de 2020, correspondientes a 1,677 trámites. Un 92% de eficiencia sería el indicador del proceso.

De otra parte, sin importar la existencia probable de una alta demanda del trámite de cambio de propietario o de cualquier otro trámite, se entendería procedente, igualmente, por parte de la entidad, planificar y adjudicar el personal requerido e idóneo para atender oportunamente las solicitudes de los usuarios.

Ahora bien, si se advierte la existencia de desfinanciación de la unidad de negocio gestión catastro, por cuenta además de la condición de gratuidad de los trámites catastrales, lo que, conlleve al incumplimiento de las obligaciones como gestor catastral, tal situación debería ser puesta en conocimiento de los alcaldes que conforman el AMB, cuyos habitantes reciben los servicios, a fin promover convenios basados en estadísticas y data estructurada que

<sup>4</sup> Entiéndase espontanea, como aproximada, sin valores precisos de referencia, con base en la experiencia

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

soporte la necesidad. Del mismo modo, a fin de prevenir sanciones y procesos de investigación disciplinaria por incumplimiento de funciones y deberes.

**MESA DE TRABAJO.** Como parte del proceso auditor, se realizó mesa de trabajo<sup>5</sup> con los profesionales del área catastro que intervienen en la realización de los trámites establecidos como de MAYOR CONGESTIÓN en el aparte anterior del presente hallazgo.

**Nota.** Este despacho encuentra procedente la aplicación de la técnica, al no contar con información estadística en la entidad, estudios de cargas, análisis de demanda de servicios en vigencias anteriores, diagramas organizacionales o indicadores de productividad, que permitan conocer el grado de complejidad, y los recursos necesarios para la oportuna atención y realización de trámites catastrales. Se deja constancia, que el alcance de la aplicación de esta técnica es exploratorio, es decir, permite una aproximación a fenómenos o causas, que conducen a comprender la situación; no obstante, es un método de proximidad, no concluyente.

Como resultado de la indagación, se encontraron debilidades y cuellos de botella que, presuntamente afectan el desempeño eficiente de la realización y entrega de los trámites y productos catastrales. Por lo anterior se observa.

- a) Retomando el escenario del trámite de cambio de propietario, del cual se estimó podría realizarse en 10 minutos, y calificado<sup>6</sup> de menor nivel de complejidad, el equipo de expertos observó que, este trámite en realidad está demandando hasta 15 días en resolverse.

Para ofrecer un mayor acercamiento, se observa que:

1. En la práctica, la realización del trámite requiere la intervención de 6 pasos o etapas que de acuerdo con el protocolo actual implica un tiempo estimado de 55 minutos, según como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla. Etapas en la realización del trámite cambio de propietario.

No. etapa	Cargo o función del profesional que tramita	Actividad que realiza	Tiempo estimado duración (min)
1	GRABADOR	Revisa y realiza	10
2	ABOGADO	Revisa aspectos jurídicos	15
3	SUBDIRECTOR	Revisa y aprueba lo anterior	10
4	ABOGADO	Conciliar y genera la resolución	5
5	GRABADOR	Genera oficio de respuesta	5
6	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	Genera CD y envía	10

Fuente: Elaboración OCI

<sup>5</sup> Como parte del presente informe, obra en el expediente acta mesa de trabajo de auditoría.

<sup>6</sup> Tabla. Calificación SPI nivel de complejidad realización de trámites, página 7

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - BOGOTÁ - CALI - MEDIOGUAJARA - SUCRE - PASTA</small></p>	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

2. Los profesionales que intervienen en la realización del cambio de propietario, a su vez, participan en la realización de otros trámites y tienen asignadas tareas adicionales.
3. El personal con que dispone la unidad de catastro para atender la demanda de trámites es insuficiente, dado que, en promedio, se revisan al día hasta 200 solicitudes de trámites. Por lo que, además, de manera permanente aboca a líderes del proceso a improvisar cambios de funciones en el personal para atender imprevistos.
4. De manera parcial, el personal contratado por prestación de servicios no resulta siempre experto en gestión catastral, ante lo cual, se invierte tiempo capacitando, con el riesgo que, tales profesionales -por múltiples razones- no mantengan su relación con la entidad, llevándose consigo el conocimiento y dejando a la entidad en reproceso.
5. El software BCGS con que dispone la entidad para la gestión de los trámites -en general- no es confiable; se ha encontrado con frecuencia que, el sistema modifica indiscriminadamente los datos que le han sido registrados, generando errores, implicando a los profesionales a invertir mayor tiempo realizando revisiones y ajustes de forma manual.
6. Por alguna causa no establecida, el software BCGS realiza asignaciones de tareas en las diferentes etapas de proceso de cada trámite a diferentes usuarios. Esto significa que la primera persona en conocer del trámite no va a resultar siendo la misma que lo gestione a lo largo del proceso, así tenga la competencia. Expuesto de otro modo, se traduce en que cada profesional nuevo que por asignación intervenga en el proceso, tendrá que revisar y conocer nuevamente del trámite, requiriendo, una inversión mayor de tiempo.
7. Al final del proceso, actualmente solo un funcionario auxiliar administrativo, realiza la creación de correspondencias despachadas y las envía.
8. Se debe realizar doble radicación de la solicitud del trámite, una en la plataforma BCGS y otra en BPM, lo que implica, doble trabajo.
9. No se atienden oportunamente las solicitudes de apoyo técnico instauradas a través del aplicativo “Mantis” del software BCGS. Tal es el caso, por ejemplo, de la solicitud de actualización de la resolución 070 de 2011, de conformidad con la resolución 1149 de 2021, solicitud que a la fecha no ha sido resuelta.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

10. No se considera BCGS un software “amigable”, tampoco eficiente. Se considera por parte del grupo expertos, que al menos, en cuanto a trámites relacionados con revisión de avalúos, cambios de nomenclatura y relacionados con trabajo en terreno, el software presenta errores en las plantillas, lo que conlleva a un “abandono” del trámite. Actualmente se encuentran proyecciones de resoluciones inconclusas por esta situación.
11. Se presume, con la mayor urbanidad, que las personas encargadas de radicar los trámites, por ejemplo, el trámite de rectificación de áreas, no conocen la naturaleza del trámite y sus requisitos, por lo que, al equipo del tercer piso, le corresponde realizar una nueva revisión a los requisitos, previo a iniciar el trámite. Se debe tener en cuenta, que la rectificación de áreas es uno de los trámites de mayor complejidad, por lo cual, los requisitos se refieren a documentos que requieren de conocimiento técnico en la materia.
12. Finalmente, la gran cantidad de trámites provenientes del IGAC, generaron un indicador negativo, incluso sin haber iniciado la operación de catastro en el AMB. Y desde luego, esa carga laboral, ha superado la capacidad de trabajo instalada por la entidad. Por otra parte, muchos de esos trámites, al parecer, venían sin el cumplimiento de requisitos. Existe incertidumbre acerca del proceso de empalme y entrega de tales trámites.
- b) Se tomó como muestra el trámite desenglobe de PH. Se realizó una prueba de entendimiento del citado trámite. Para tal efecto, se solicitó al equipo de expertos que describiera paso a paso las etapas del procedimiento de realización del trámite, lo que dio como resultado:

Tabla. Etapas en la realización del trámite desenglobe PH

No. etapa	Cargo o función del profesional que tramita	Número de profesionales en el equipo - capacidad	Actividad que realiza	Tiempo estimado
1	COORDINADOR	5	Distribuye	10'
2	RECONOCEDOR	17	Revisa en BCGS	1 hora
3	SIG	3	Entrega información	3 días
4	RECONOCEDOR	17	Visita y reporta informe - dibuja	3 días
5	LIDER	1	Revisa informe del reconocido	2 horas
6	RECONOCEDOR	17	Graba en BCGS – <u>Etapa crítica del procedimiento que a su vez consta de 10 actividades</u>	2 horas
7	COORDINADOR	5	Revisar avance	1 hora
8	ABOGADO	7	Revisa aspectos jurídicos	15'
9	SUBDIRECTOR	1	Aprueba	5'

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

No. etapa	Cargo o función del profesional que tramita	Número de profesionales en el equipo - capacidad	Actividad que realiza	Tiempo estimado
10	COORDINADOR	5	Concilia información	5'
11	SIG	3	Revisa el dibujo	2 horas
12	COOR / RECONOC/	5 / 17	Genera resolución - nota ejecutoria	5'
13	RECONOCEDOR	17	Genera oficio de notificación	15'
14	USUARIO DE RECONOCIMIENTO	1	Revisa el oficio de notificación	10'
15	ABOGADO	7	Revisa aspectos jurídicos	10'
16	SUBDIRECTOR	1	Revisa y firma documentos	5'
17	AUXILIAR ADM.	1	Genera CD y envía	10'

Fuente: Elaboración OCI

De lo anterior se infiere:

- Un procedimiento que requiera 17 etapas + 10 actividades, se considera dificultoso, impráctico, ineficiente; por lo que, resulta susceptible de simplificar.
- Se observa que dentro del proceso se realiza la acción de revisar reiteradamente, por lo que, los procesos de optimización o ingeniería de procesos podrían servir de apoyo a la gestión.

**Nota especial:** Este despacho insta (recomienda) al líder del proceso y al CICCI, a comprender y analizar las observaciones presentadas en mesa de trabajo, como una oportunidad de mejora al proceso, y no como un reproche a la administración.

## **INSPECCIÓN DIRECTA EN PUNTO DE ATENCIÓN CATASTRO.**

La Oficina de Control Interno, realizó un estudio (sondeo) con enfoque longitudinal de muestra variable, es decir, se recolectaron datos sobre 5 variables relacionadas con la atención a los usuarios en la fase de radicación de solicitudes de trámites de forma periódica durante tres jornadas de auditoría. Dentro de esta metodología cuantitativa, se utilizaron técnicas de observación estructurada e inspección en puestos de trabajo. Además, se realizaron entrevistas personales con usuarios, a fin de recabar información in situ. Los resultados, considerados valoraciones (dadas las limitaciones de auditoría señaladas) permitieron a este despacho, inferir la efectividad en los procedimientos adoptados por la entidad para la atención de usuarios, inferir estándares e indicadores en la oportunidad de radicación de solicitudes de trámites, eficiencia en los mecanismos de control adoptados, en sistemas de información, en talento humano, en infraestructura física y tecnológica dispuesta por la entidad.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

## RÉPLICA

Es importante tener en cuenta que parte del retraso de la entrega de trámites se debe a la acumulación de solicitudes recibidas por la comunidad a través de los medios digitales durante el periodo de la pandemia, situación que dificultó la realización de las peticiones de campo y algunas de oficina por parte de la entidad; sin embargo, actualmente se vienen realizando acciones de mejoramiento para disminuir los saldos existentes como se evidencia en los análisis de las tablas de estado de tramites del 23 de marzo y del 3 de mayo elaborados por la Oficina de Control Interno.

## CONCLUSIÓN

De acuerdo con los argumentos presentados, este despacho considera que estos no logran desvirtuar las observaciones realizadas, por cuanto principalmente los retrasos en la entrega de trámites se mantienen, aún persisten las dificultades técnicas con el uso de la herramienta informática de apoyo a la gestión catastral BPM con solicitudes que siguen sin atenderse por parte de la empresa ONE SYSTEM, existen reprocesos en la realización de los trámites, no se cuenta con una organización sistémica y no se evidencia gerencia estratégica. Por lo anterior se confirma el hallazgo.

### HALLAZGO 3. INOPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE RADICACIÓN DE TRÁMITES

Los análisis de los resultados de seguimiento a las 5 variables se muestran en las siguientes tablas. Con cada una se presentan las debilidades encontradas.

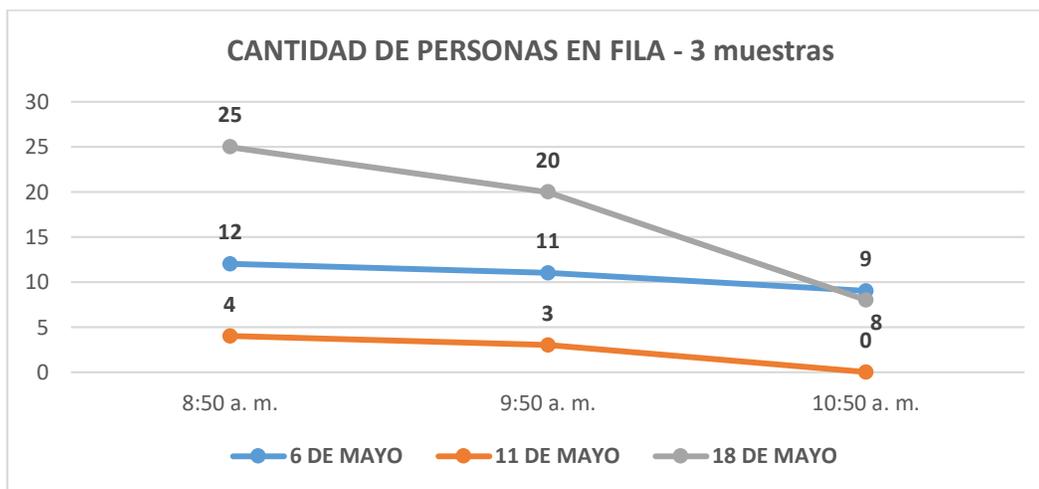
Tabla. Variable 1. Cantidad de personas en fila.

	8:50 AM	9:50 AM	10:50 AM	PROMEDIO
<b>6 DE MAYO</b>	12	11	9	<b>10.7</b>
<b>11 DE MAYO</b>	4	3	0	<b>2.3</b>
<b>18 DE MAYO</b>	25	20	8	<b>17.7</b>

Fuente: Elaboración OCI

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Gráfico. Variable 1. Cantidad de personas en fila.



Fuente: Elaboración OCI

- Se encontraron largas filas por parte de usuarios, principalmente el tercer día de inspección, además por cuenta de una falla que presentó el sistema BCGS. Se encontró malestar e inconformidad por parte de los usuarios, por cuenta de la falta de información clara respecto de los requisitos de trámites. A su vez, se denota fluctuación en el flujo de usuarios que concurren a la solicitud de trámites, lo que aboca a la entidad de realizar estudios para conocer la capacidad de personal que debe disponer en horas donde concurra mayor público.

El pico más alto registrado fue de 25 personas en la fila, las que, a su vez, obstaculizan la circulación de visitantes a las oficinas de Neomunundo y al parqueadero. Si a lo anterior se suma, que con ocasión del alquiler los auditorios mayores de Neomunundo, la fila para solicitar paz y salvos, se debe hacer igualmente con la de catastro.

En el trabajo de campo, también el Jefe de Control Interno, realizó técnica de cambio de rol, sirviendo como orientador catastral durante 40 minutos, examinando las dificultades con que se encuentran los usuarios al momento de radicar su solicitud.

Este despacho considera que una de las principales causas de la congestión en la atención, se produce por el desconocimiento del usuario en relación con los requisitos que debe cumplir para solicitar su trámite. Por esta razón, el usuario -no todos- asiste por primera vez a averiguar lo que requiere, y regresa una segunda vez, ya con el lleno de requisitos. Adicional a lo anterior, dados los retrasos, se cuentan las veces que usuario asiste nuevamente a averiguar por el estado de avance de su trámite. Este fenómeno se desagrega igualmente apartes adelante.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

**Nota.** La Oficina de Control interno no tuvo oportunidad de registrar todas las observaciones presentadas por los usuarios por la alta aglomeración de personas que se acercaron a la vez, buscando manifestar sus experiencias; en su mayoría, se recibieron de forma verbal, no obstante, reposan en el expediente de auditoría aquellas entrevistas realizadas bajo formato. Se relacionan a continuación algunas de las observaciones:

- “Mucha desinformación, lo hacen a uno ir al tercer piso para nada”
- “Pocos empleados para atender”
- “Muchos computadores, pocos empleados”
- “Me he sentido bien, sin problema”
- “Mucha burocracia”
- “Uno envía correos y no contestan”
- “A uno le toca venir hasta acá a averiguar los requisitos (...)”

Del total de entrevistas realizadas el día 6 de mayo de 2022, se toma como caso de monitoreo y seguimiento, el caso del señor José Ángel Niño, de 79 años, quien fue entrevistado, usuario que representa a su hijo José Vladimir Niño Velandia, identificado con cédula 91.493.709 de Bucaramanga, quien, para el mes de octubre de 2019, radicó solicitud del trámite de Desenglobe de predio ante el IGAC, y ante la no respuesta, radicó derecho de petición ante el AMB el día 18/02/2022, con CR 15023. El señor aduce haber acudido al AMB catastro en 6 ocasiones, sin encontrar respuesta. Se corrió traslado de solicitud directamente al Subdirector de Planeación e Infraestructura, en cuya respuesta entregada a este despacho se encontró:

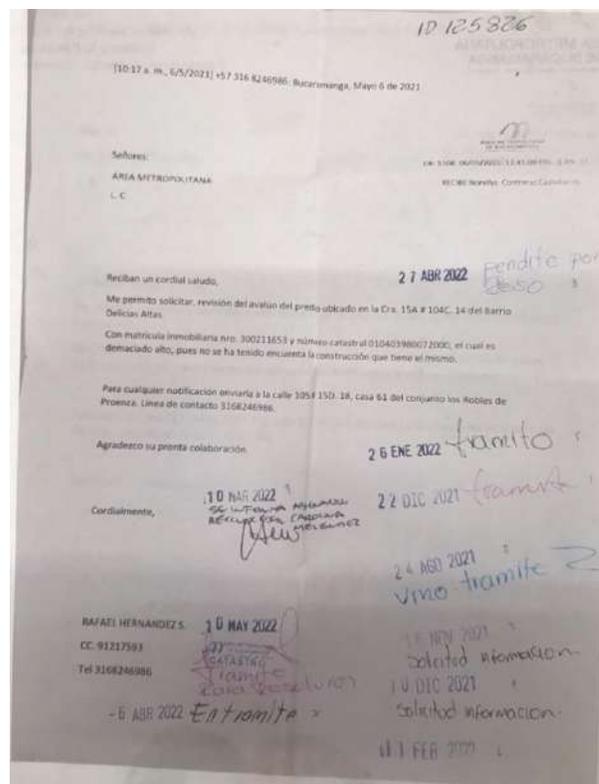
- El radicado de recibido AMB tiene fecha del 10/12/2020.
- A la fecha del presente informe, la solicitud cuenta con 525 días en trámite, es decir, 1 año y 4 meses, y aún se encuentra pendiente.
- SPI reporta documento oficio AMB de contestación al solicitante manifestando que se ha programado visita técnica para el día 20 de mayo de 2022. Amen que el oficio tiene fecha 17/05/2022, es decir, un día posterior a la solicitud realizada por la OCI.
- SPI no reporto información acerca de la contestación entregada al derecho de petición radicado en la entidad el día 18/02/2022 con CR 15023. Se recomienda, de acuerdo a los compromisos de auditoría, manual de auditoría interna y obligaciones del servidor público, atender oportunamente las solicitudes de la OCI.

Imagen. CR 5108 de 06/05/2021

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: CMAM-FO-024</b>
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

El día 11 de mayo de 2022, se realizó la segunda inspección, en donde se tomó un nuevo caso de monitoreo. Esta vez, el CR 5108 del 06/05/2021, solicitud del señor Rafael Hernández, identificado con cédula 91.217.593 de Bucaramanga, para Revisión de Avalúo, quien según documento que se muestra, ha acudido de forma presencial a la entidad en 9 ocasiones desde entonces, preguntando por el avance del trámite. En respuesta a solicitud de información, el Subdirector de Planeación e Infraestructura, se encontró:

- La solicitud cuenta con acta de visita, croquis predial, e informe técnico de revisión de avalúo; estos últimos con fecha de realización 17/05/2022. El trámite se encuentra revisado y en proceso de radicación en la plataforma catastral BCGS.
- Trámite con un (1) año en realización, aún pendiente.



Fuente: Suministrada por el usuario

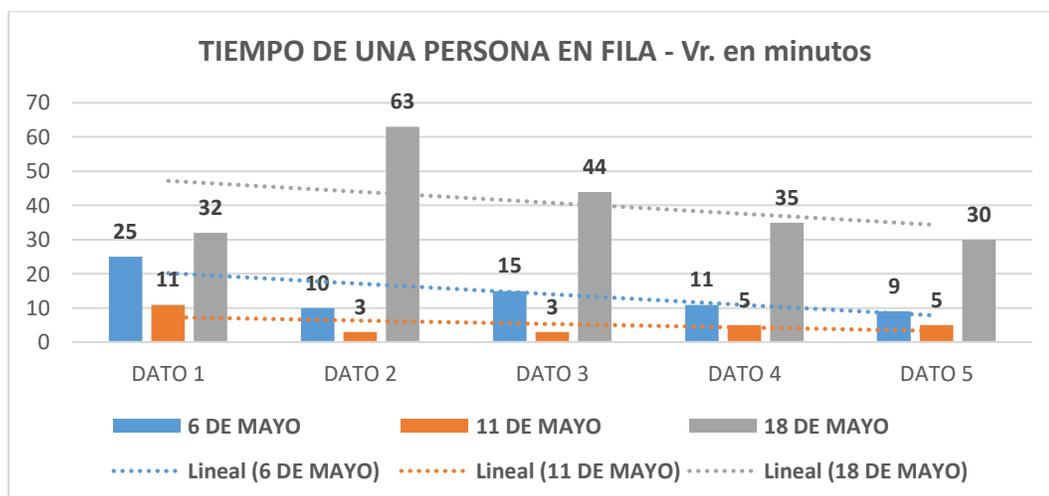
Tabla. Variable 2. Tiempo que tarda una persona en la fila - Valor en minutos

	DATO 1	DATO 2	DATO 3	DATO 4	DATO 5	PROMEDIO
<b>6 DE MAYO</b>	25	10	15	11	9	<b>14</b>
<b>11 DE MAYO</b>	11	3	3	5	5	<b>5.4</b>
<b>18 DE MAYO</b>	32	63	44	35	30	<b>40.8</b>

Fuente: Elaboración OCI

Gráfico. Variable 2. Tiempo que tarda una persona en la fila - Valor en minutos

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01



Fuente: Elaboración OCI

- Durante la muestra recolectada el tercer día, se observó que una persona estuvo haciendo la fila, previo a ser atendida en ventanilla, por una (1) hora. Particularmente ese día, el promedio de tiempo de una persona en fila fue de 40 minutos. Este despacho considera que los tiempos son excesivos y no constituyen una óptima prestación de servicio al usuario. Se señala igualmente, que la entidad no dispone de atención a personas de tercera edad o adultos mayores. Este fenómeno de congestión obedece también, al hecho que acuden al catastro usuarios que requieren realizar múltiples trámites, generando retrasos. La entidad debería considerar clasificación de atención de tramites de acuerdo a su naturaleza o tipo de usuario. Se debe tener en cuenta, que este fenómeno también se presenta debido a fallas en el sistema de información BCGS.

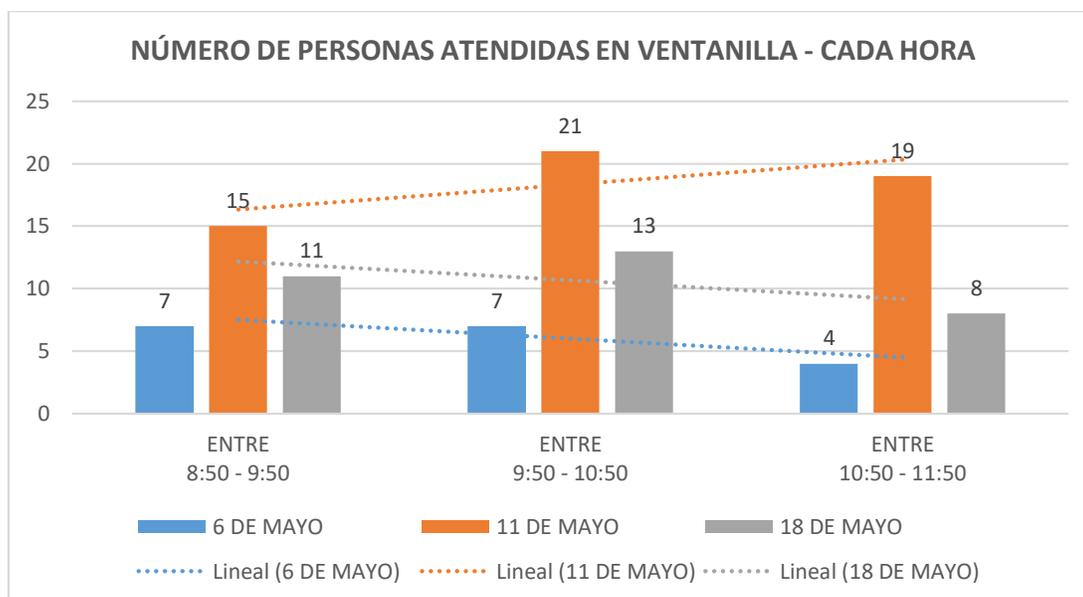
Tabla. Variable 3. Número de personas atendidas en ventanilla - Por hora

	ENTRE 8:50 - 9:50	ENTRE 9:50 - 10:50	ENTRE 10:50 - 11:50	PROMEDIO
<b>6 DE MAYO</b>	7	7	4	<b>6.0</b>
<b>11 DE MAYO</b>	15	21	19	<b>18.3</b>
<b>18 DE MAYO</b>	11	13	8	<b>10.7</b>

Fuente: Elaboración OCI

Gráfico. Variable 3. Número de personas atendidas en ventanilla - Por hora

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01



Fuente: Elaboración OCI

- Sin importar cuantas personas están en la fila, en los muestreos se encontraron diferencias en la cantidad de personas atendidas por hora en ventanilla. Si suponemos que la capacidad instalada es la misma, los promedios de atención deberían resultar similares. Llama la atención la disparidad en la eficiencia encontrada en el muestreo del día 11 de mayo, evidentemente superior respecto del 6 de mayo. Este despacho no logró concluir las causas del fenómeno observado, no obstante, se infiere que, el valor promedio de 18.3 personas atendidas por hora, debería tomarse como referencia para establecer estándares de atención por parte del equipo SPI. 18.3 personas por hora corresponde a 3.27 minutos por persona atendida.

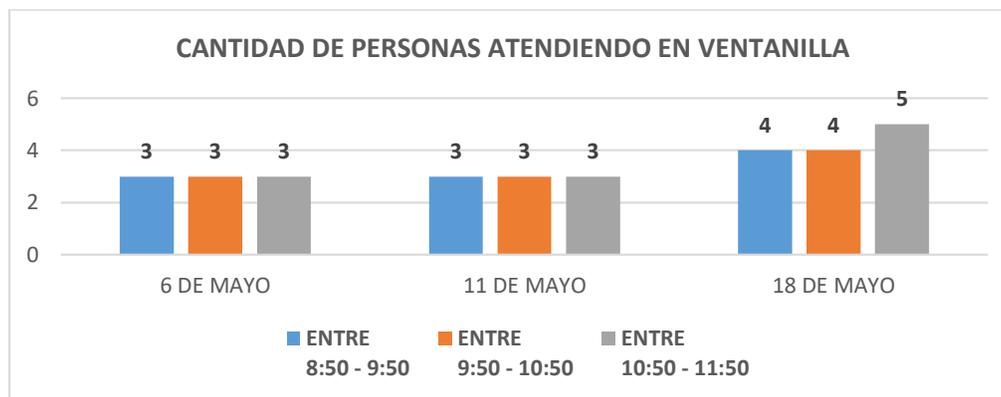
Tabla. Variable 4. Cantidad de personas en ventanilla de catastro - Cada hora

	ENTRE 8:50 - 9:50	ENTRE 9:50 - 10:50	ENTRE 10:50 - 11:50
<b>6 DE MAYO</b>	3	3	3
<b>11 DE MAYO</b>	3	3	3
<b>18 DE MAYO</b>	4	4	5

Fuente: Elaboración OCI

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Gráfico. Variable 4. Cantidad de personas en ventanilla de catastro - Cada hora



Fuente: Elaboración OCI

**NO PRESENTO RÉPLICA.** Por lo tanto, se confirma el hallazgo.

#### HALLAZGO 4. FALTA DE PERSONAL DE APOYO EN LA RADICACIÓN DE TRÁMITES

Se observó durante la inspección, que tres (3) personas atendiendo solicitudes en “ventanilla” son insuficientes. Lo anterior se basa en lo siguiente:

- Una de esas tres personas, a la vez, atiende, asigna turnos (fichos) y sirve de orientador. Incluso, se le observó desplazándose al tercer piso.
- Resulta concluyente las largas filas observadas durante el periodo de auditoría.
- No se encontró un líder o responsable de la oficina de atención de catastro, que instruya, direcciona y resuelva situaciones técnicas, administrativas y operativas.
- Funcionarios y contratistas, bien sea por situaciones administrativas o contractuales, no se encontraban prestando su servicio, sin que se hubiese suplido su ausencia, causando mayores congestiones.
- Se considera un riesgo operacional, la concentración de funciones, en pocos servidores.
- El subdirector SPI, además de la responsabilidad de la gestión catastral, debe atender los demás asuntos a cargo de la Subdirección de Planeación e Infraestructura.

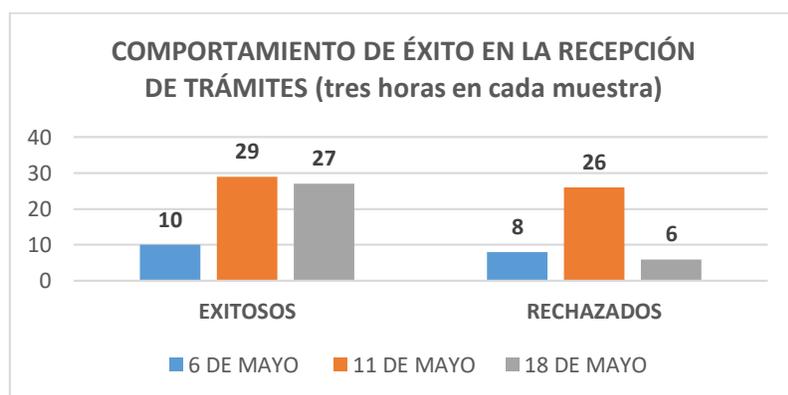
	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Tabla. Variable 5. Comportamiento de éxito en la recepción de trámites

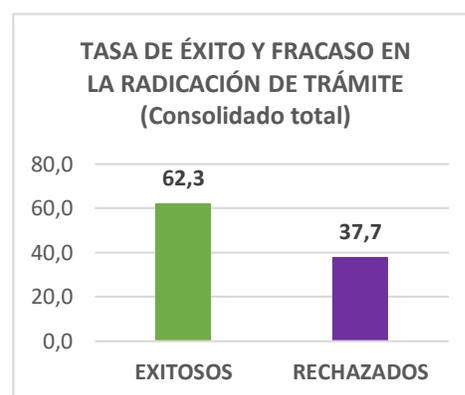
	EXITOSOS	RECHAZADOS
<b>6 DE MAYO</b>	10	8
<b>11 DE MAYO</b>	29	26
<b>18 DE MAYO</b>	27	6
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>40</b>

Fuente: Elaboración OCI

Gráficos. Variable 5. Éxito vs Fracaso en la radicación



Fuente: Elaboración OCI



Fuente: Elaboración OCI

Una tasa de 37.7% de fracaso es altamente crítica. Significa que 4 de cada 10 radicaciones es rechazada. Significa que le entidad está malogrando el 37.7% de los recursos que invierte en la operación, recursos financieros y tiempo. Una tasa elevada de fracaso es un indicador de ineficiencia. Ahora, bien podría la entidad trasladar su responsabilidad al usuario, no obstante, este despacho logró establecer las siguientes causas de los resultados:

- Los usuarios desconocen los requisitos que debe cumplir para solicitar el trámite, por lo que son rechazados.
- Los usuarios no conocen que algunos trámites requieren de pago, de hecho, tampoco saben, que algunos pagos los pueden hacer de manera virtual.
- En usuarios con edad adulta y adulta mayor -segmento importante de la población, por cantidad y condición- “obligarlos” a navegar por internet, para descargar un formulario y posteriormente imprimirlo, resulta improvisado, hasta desigual. Las personas entrevistadas así lo manifestaron. Para este despacho, no resulta muy humano, el no contar con atención especial para esta población, además de la contravención

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

normativa. No obstante, se destaca que, se les permite de forma indiferenciada, entregar una carta dirigida al AMB indicando lo básico para solicitar el trámite.

- Un mayor detalle se presenta en el hallazgo 5.

Por lo anterior, este despacho considera que la entidad no se encuentra prestando un servicio de atención al usuario catastral de forma eficiente. Alarma los largos periodos de tiempo que le toma a la entidad la realización del trámite referido en el hallazgo 2, a la vez que, la inconformidad de los usuarios en la prestación del servicio catastral es inquestionable. Se recomienda a la entidad, prestar atención a las obligaciones como gestor catastral, relacionadas con la prestación eficiente del servicio.

**Desviaciones en la prestación del servicio en punto de atención.** Ante la desinformación de los usuarios con relación a los requisitos que deben cumplir para solicitar el trámite, se encuentra que los facilitadores informales están supliendo la labor que debería realizar el AMB; es tal el nivel de incidencia de estos “colaboradores”, que abordan los carros y a las personas al ingreso, incluso atienden solicitudes por teléfono, ofreciéndoles la información requerida. Cuentan con publicidad propia, resultando de gran utilidad para la persona, logrando utilizar este mecanismo como “gancho” para ofrecerle consignaciones ya realizadas. Este despacho considera que si bien el informal -en la práctica- presta ayuda al usuario, se aparta de convalidar su labor, toda vez, que lo expone a un sufrir un fraude o desinformación. Por lo anterior, no se establece como hallazgo, no obstante, se recomienda a la entidad, adoptar medidas que procuren la mayor eficiencia y celeridad en la solicitud de trámites.

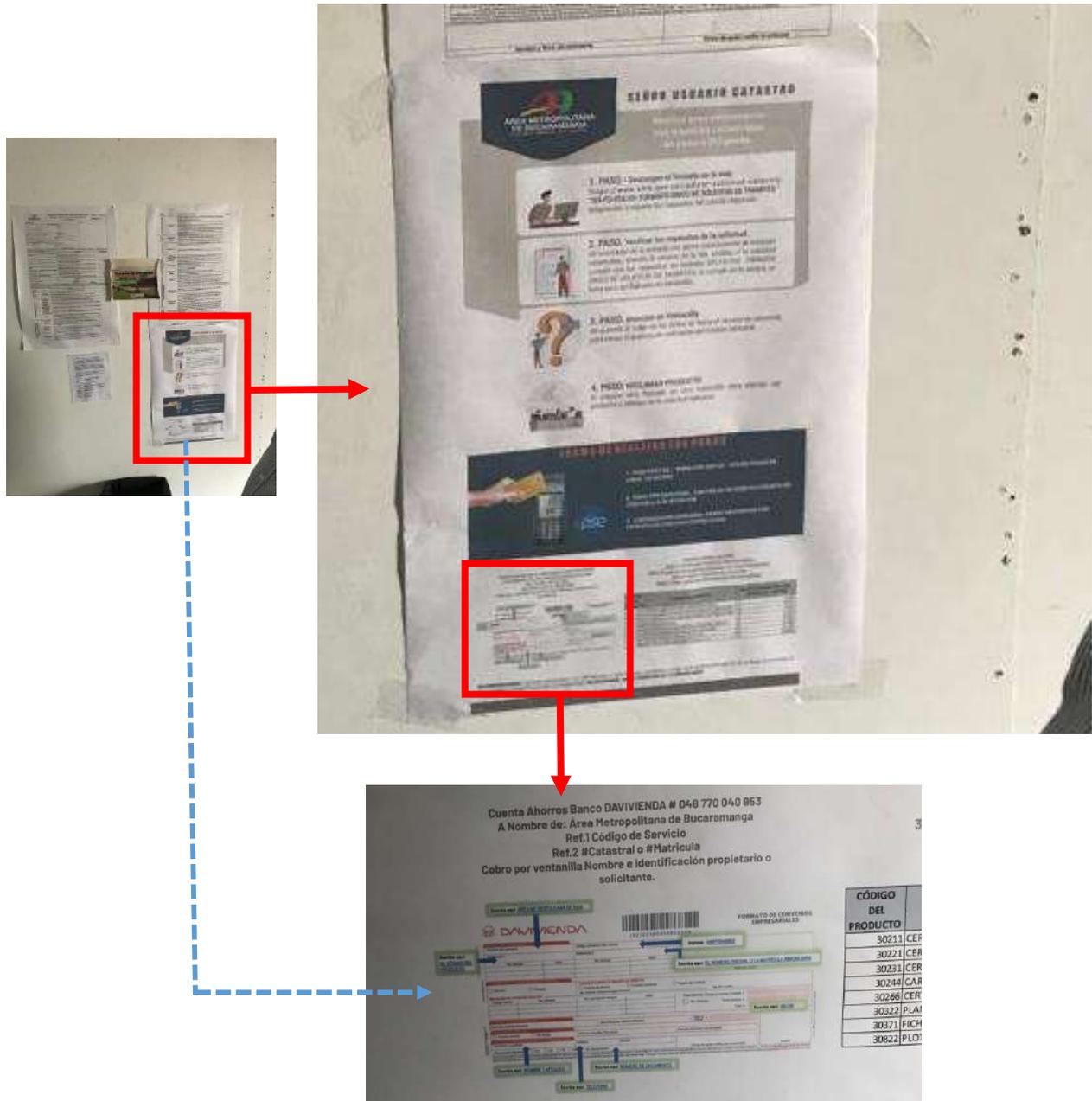
**NO PRESENTO RÉPLICA.** Por lo tanto, se confirma el hallazgo.

## HALLAZGO 5. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEFICIENTES

Se encontró que, en gran medida los usuarios que asisten a la oficina de catastro no tienen conocimiento de los requisitos que debe cumplir para registrar su trámite, por lo que su primera intención, es asistir a preguntar cuáles son los documentos que deben traer para presentar su solicitud. Esta situación, claramente genera congestión en la atención, desgaste administrativo y malestar en las personas. En este sentido, se encuentra que, un servidor de la oficina de catastro, de manera intermitente informa a viva voz a los presentes, que pueden revisar la información que se encuentra adosada a las paredes del recinto. Igualmente, este servidor, informa que el formato único de trámites y los requisitos para su radicación se encuentran publicados en el sitio web de la entidad. Este despacho observó disparidad en la información. De lo anterior se desprenden las siguientes observaciones:

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Imágenes. Avisos informativos en oficina atención catastro, primer piso.



Fuente: Tomadas en oficina atención catastro, primer piso. 6 de mayo de 2022

La publicidad o carteles adosados a paredes, lo que en realidad también comprende el formato único de trámites impreso a gran tamaño, contiene información imprecisa, como ya se estableció. Por otra parte, se encuentra un cartel que informa a los ciudadanos, que, para obtener el formato único de trámites, debe ingresar al sitio web de la entidad,



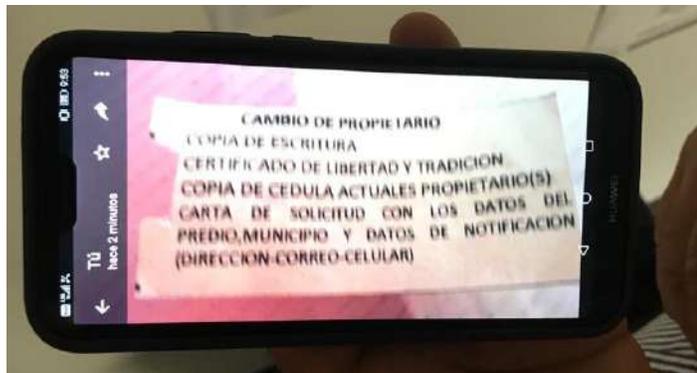
	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

radicar su trámite. Es importante que un orientador, permanezca de forma permanente, cuente con material informativo impreso, y al menos porte un elemento distintivo del AMB.

Débil señalización. Como ya se mencionó, el sistema de publicidad en el punto es precaria, improvisada, como de tienda de barrio. Carece de la identidad e imagen corporativa que le asiste a una entidad pública importante del país. Lo anterior, sin incluir, que se llama a viva voz (grito) al usuario desde el interior, para que atienda el llamado a su ficho.

Resulta evidente para este despacho, que la estrategia de información catastral existente no corresponde con la recientemente adoptada política institucional de atención al usuario. La estrategia es inefectiva, débil y malograda.

Imagen. Imagen de papellito suministrado en teléfono de usuario.



Fuente: Suministrada por usuario de catastro. 6 de mayo de 2022.

Imagen. Recorte del aparte requisitos para el trámite cambio de propietario en formato único.

NOTA: SÓLO SE REQUIERE PARA EXPEDIR - CERTIFICADO CATASTRAL METROPOLITANO Y CERTIFICADO PLANO PREDIAL - NO PARA LA CARTA CATASTRAL.		
TRÁMITES		
Tipo de mutación	Trámite	Requisitos adicionales según trámite
MUTACIÓN DE PRIMERA	Cambio de propietarios	Copia de certificado de tradición y libertad 70 Copia de la Escritura Pública, acto administrativo o sentencia Judicial debidamente r
	Mejora	Para el caso de mejoras en terreno ajeno, el interesado debe acreditar medi

Fuente: Suministrada por usuario de catastro. 6 de mayo de 2022

- Como se puede observar, la información difiere una de la otra, en este ejemplo.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

## REPLICA

Dentro del plan de acción 2022, ha venido trabajando en atención del indicador No. 54 presentando informe del uso y socialización de la prestación del servicio catastral la cual tiene 4 evaluaciones durante el presente año.

54	Socializar en el territorio metropolitano la prestación del servicio catastral.	Publicación de socialización de la prestación del servicio catastral por parte del AMB.	4
----	---	---	---

De acuerdo con las observaciones del informe de auditoría, Si bien en el punto de atención de Catastro AMB, se encuentran material de socialización al ciudadano pegado en paredes y puertas de este, día a día se han mantenido actualizados de acuerdo con instrucciones impartidas por el equipo de atención al ciudadano.

Las acciones de mejora en las que está trabajando el equipo de atención al público de catastro son:

- a. Hacer mesas de trabajo con el equipo de comunicaciones de la entidad para mejorar las practicas publicitarias del catastro al ciudadano, “plan de comunicaciones 2022 publicado en la página web: <https://www.amb.gov.co/planes-institucionales-2022/>
- b. Catastro cuenta con un TV el cual se pretende instalar en el punto de atención e incluir publicidad electrónica evitando pegar afiches papeles en la pared.
- c. Se han hecho cotizaciones con algunos proveedores del servicio fichero electrónico a fin de contratar este servicio y prestar un mejor servicio al ciudadano; sin embargo, se están esperando algunos recursos económicos para la toma de la decisión.
- d. El equipo de calidad de acuerdo con el hallazgo No. 6 está trabajando en la mejora del formato único de solicitudes.
- e. Se están evaluando las herramientas tecnológicas actuales de la entidad para mejorar el proceso de información y comunicación presencial y virtual.

## CONCLUSIÓN

Por una parte, la información adosada a las paredes en el punto de atención persiste, por lo cual, se continúa desinformando a la comunidad. Por otra parte, no se evidencia la existencia de una estrategia en comunicaciones robusta que apunte a informar

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

específicamente a los usuarios acerca de los requisitos para los trámites. Actualmente existen herramientas digitales que se enfocan puntualmente en realizar relacionamiento con los clientes. Se presentan como réplica planes a futuro que aún no se realizan. De acuerdo con lo anterior, este despacho considera que las precisiones presentadas no desvirtúan las observaciones realizadas. Por lo anterior, se confirma el hallazgo.

#### **HALLAZGO 6. FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES INOPERABLE**

- El formato denominado **FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES CATASTRALES - CÓDIGO SPI-FO-055 – VERSIÓN 03**, es utilizado parcialmente por los usuarios para la radicación de trámites; en lugar de ello, presentan cartas de solicitud, indicando el trámite que requieren. Lo anterior tiene sentido, pues para este despacho, ese formato es:
  - Denso, extenso, impráctico, complejo de comprender. No se comprende si su alcance es servir de guía, instructivo o formato.
  - Impreciso, desinformativo, pues su contenido no se asemeja a la “publicidad” en improvisados papelitos que distribuye la entidad a fin de comunicar los requisitos para cada trámite. Igual ocurre con la cantidad de dígitos que se expresa debe tener el folio de matrícula inmobiliaria y sus salvedades.
  - El tamaño de letra es reducido, y si se estima que el 40% de la población que asiste a presentar trámites son personas con edades superiores a 50 años, con dificultades en su visión, resulta prácticamente improbable su utilización.

#### **HALLAZGO 7. EXIGENCIA DE REQUISITOS ADICIONALES - NEGACION DE LA PRESTACION DEL SERVICIO AL CIUDADANO METROPOLITANO.**

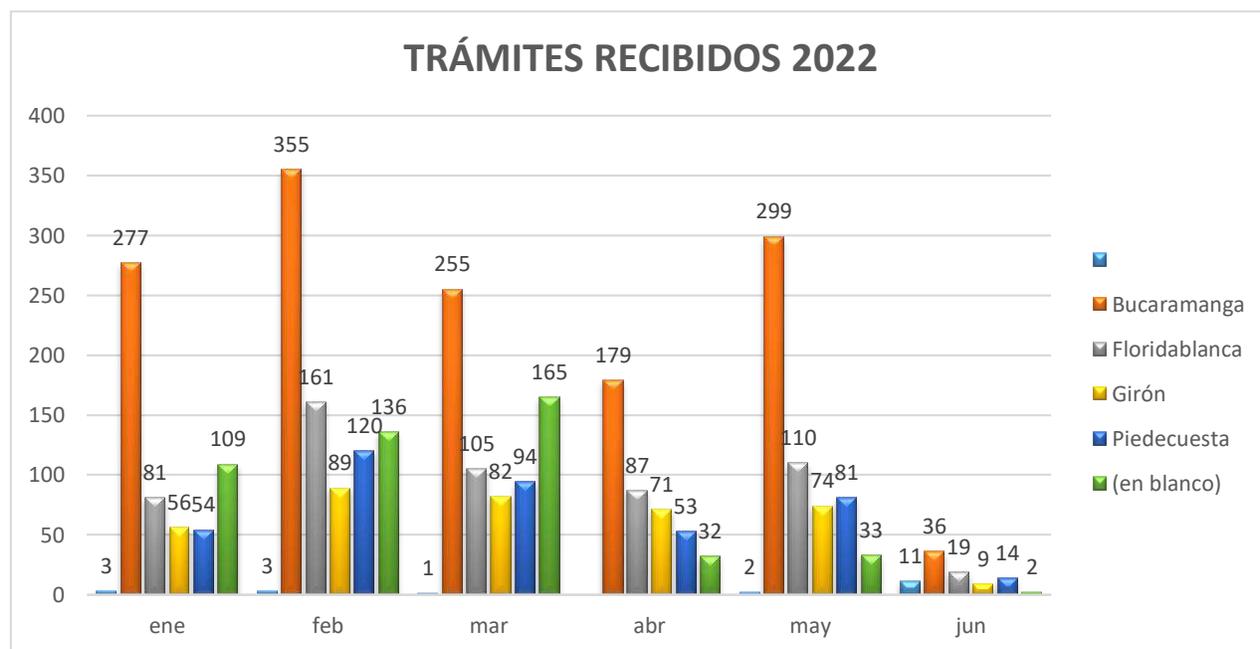
En desarrollo de inspección (trabajo de campo) a la oficina de atención y radicación de solicitudes de trámites catastrales, realizada por la OCI, se encontró que los servidores encargados de recibir tales solicitudes, negaron la solicitud de radicación, a usuarios que pretendían solicitar trámites correspondientes a inmuebles ubicados en los municipios de Girón y Piedecuesta, aduciendo, que la solicitud resultaba improcedente por cuenta que las alcaldías de aquellos municipios, no contaban con convenios de conservación catastral con el AMB. Con base en lo anterior, este despacho considera, que la entidad está vulnerando normas generales y propias, a saber: El artículo 23 de la Constitución Política consagra que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (...)". El artículo segundo, de la resolución interna AMB 109 de 2020 señala que "Sujetos - Todo propietario, poseedor o quien acredite un interés legítimo sobre un predio podrá acudir ante el Área Metropolitana de Bucaramanga, directamente o a través de apoderado, para solicitar la

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

actualización, modificación o certificación de la información catastral del predio (...). Adicional a lo anterior, se considera una infracción del gestor catastral, la exigencia de requisitos adicionales a los señalados para la realización de trámites, de acuerdo con el numeral 5, artículo 81 de la Ley 1995 de 2019.

## RÉPLICA

Si en algún momento, algún funcionario o contratista entregó una información errónea al ciudadano respecto a la recepción de las solicitudes de tramites catastrales, se observa a través de la plataforma de BPM, se han recibido tramites con procedencia de recepción de atención del usuario presencial y medios virtuales de todos los municipios que componen el Área metropolitana de Bucaramanga. A continuación, se relacionan los trámites recibidos presencialmente en el año 2022, mostrando que se ha dado continuidad en la recepción de los trámites catastrales allegados en ventanilla:



## CONCLUSIÓN

Claramente, este despacho hace referencia en la observación, respecto de una evidencia presencial, es decir, mediante la inspección ocular en el punto de atención, se observó por parte del equipo auditor, el momento en que le fue negada la solicitud a los usuarios por

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

provenir la misma de inmuebles ubicados en los municipios de Girón y Piedecuesta. En ningún momento este despacho hace referencia a radicaciones en BPM. La réplica presentada, más bien pretende disuadir la atención del auditor. De acuerdo con los argumentos presentados, este despacho considera que no se desvirtúan las observaciones realizadas. Por lo anterior, se confirma el hallazgo.

### **HALLAZGO 8. DEBILIDADES EN RADICACIÓN DE TRÁMITES VIRTUALES Y ALCANCE DEL SITIO WEB**

Este despacho realizó prueba de intuición a la ruta de acceso a la página en donde poder radicar la solicitud de forma virtual en el sitio web de la entidad. Inicialmente se encontró que, ni el formato, tampoco los requisitos, son de fácil acceso, por el contrario, la información se encuentra dispersa, incompleta, confusa y requiere familiaridad informática para acceder a ella. De forma posterior, la OCI realizó mesa de trabajo con los ingenieros responsables de dar soporte al sitio web, y al sistema BCGS, Anderson Mendoza Navas y Fredy Varela Lemus. Se encontraron avances en el diseño del sitio web, con mejores ambientes virtuales, con una ruta más corta. No obstante, se requiere crear enlaces cortos, enlaces sobre las menciones de guías e información sobre requisitos y demás ayudas para hacer que el procedimiento sea sencillo, eficiente y confiable. Este despacho considera que el ambiente web es susceptible de mejorar. Se encontró algunas opciones para realizar los pagos a través del sitio web, no obstante, el usuario tras abonar el dinero debe asistir al AMB a terminar el trámite. Se tiene conocimiento que la entidad ha venido avanzando en la adquisición de servicios denominados “web service”, a fin de que un grupo principal de trámites pueda realizarse totalmente en línea. Este despacho recomienda a SPI, para que apoyado en los profesionales de soporte en sistemas informáticos de la entidad, incluyan actividades relacionadas con la automatización, digitalización y prestación total en línea de los trámites de la gestión catastral, de conformidad con la Ley 2052 de 2020, regulada en sus artículos 3, 5 y 6 por el decreto 088 de 2022, el cual, establece como plazo para digitalizar trámites por parte de las Áreas Metropolitanas hasta marzo de 2026 en un primer bloque y el 100% de los trámites a diciembre de 2030.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: CMAM-FO-024</b>
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

Imagen. Ambiente web actualizado para la radiación de trámites en línea.



Fuente: Captura de pantalla sitio web AMB. 21 de mayo de 2022

Imagen. Opciones de pago en línea en sitio web AMB.



Fuente: Captura de pantalla sitio web AMB. 21 de mayo de 2022.

De acuerdo con la información suministrada por SPI, la tasa de uso de la radicación de trámites a través del sitio web es baja, según como se muestra en la siguiente tabla. No se logró establecer la tasa de uso de los botones PSE, dispuestos para realizar pagos en línea, por aducir SPI, que esta información es del resorte de SAF.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: CMAM-FO-024</b>
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

Tabla. Comportamiento de uso de radicación de trámites en sitio web AMB

Nombre del Trámite	RADICACIÓN WEB
ACTUALIZACION DE AREAS Trámite catastral	5.26%
AUTOESTIMACIONES Trámite catastral	0.00%
CAMBIO DE DESTINO ECONÓMICO Trámite catastral	1.09%
CAMBIO PROPIETARIO Trámite catastral	3.06%
CAMBIO SECTOR (RURAL - URBANO) Trámite catastral	4.41%
CANCELACIÓN DE MEJORAS Trámite catastral	0.00%
CANCELACION DE PREDIO Trámite catastral	0.00%
CARTA CATASTRAL Trámite catastral	16.37%
CERTIFICADO CATASTRAL Trámite catastral	7.78%
CERTIFICADO DE POSEER BIENES Trámite catastral	5.71%
CERTIFICADO LEY 1561 DE 2012 Trámite catastral	38.46%
CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL Trámite catastral	1.34%
CERTIFICADO PLANO PREDIAL ESPECIAL Trámite catastral	1.27%
CORRECCION DE NOMENCLATURA Trámite catastral	2.65%
DESENGLOBE - DIVISIÓN MATERIAL Trámite catastral	1.44%
DESENGLOBE PH Trámite catastral	2.04%
ENGLOBE Trámite catastral	0.00%
FICHA CATASTRAL Trámite catastral	13.04%
INCORPORACIÓN DE CONSTRUCCIONES Trámite catastral	0.00%
INCORPORACIÓN DE CONSTRUCCIONES Trámite catastral 30 H	0.00%
INSCRIPCIÓN DE MEJORA O ADICIÓN Trámite catastral	0.85%
INSCRIPCIÓN PREDIO OMITIDO Trámite catastral	5.26%
MODIFICACIÓN -CANCELACIÓN DE PH Trámite catastral	0.00%
RECTIFICACIÓN BASE DE DATOS Trámite catastral	2.73%
RECTIFICACION DE AREAS Trámite catastral	4.30%
RECTIFICACION DE PROPIETARIO Trámite catastral	0.00%
RECURSOS CONTRA ACTOS ADMINISTRATIVOS Trámite catastral	0.00%
REQUERIMIENTO AUTORIDAD JUDICIAL O ADMINISTRATIVA Trámite catastral	0.51%
REVISIÓN DE AVALÚOS Trámite catastral	5.41%
SOLICITUD DE COPIAS Trámite catastral	1.20%
SOLICITUD DE INFORMACION RADICADOS AMB Trámite catastral	20.69%
SOLICITUD INFORMACION RADICADOS ANTE EL IGAC Trámite catastral	2.82%
TRAMITES RESOLUCIÓN 1732/18 Trámite catastral	16.67%

Fuente: SPI - Catastro.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

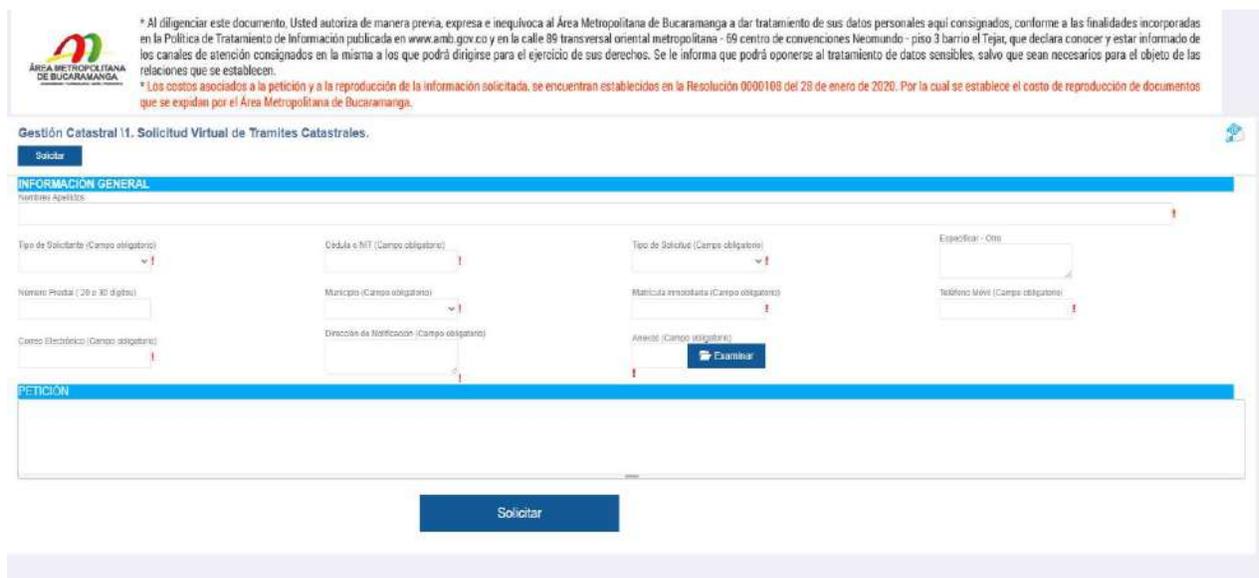
## RÉPLICA

Con Respecto a la radiación web la entidad ha realizado avances en este módulo, En acato a la Resolución N° 385 del 12 de marzo del 2020, mediante la cual el Gobierno Nacional declaró la emergencia sanitaria en todo el país, y la Resolución N° 000268 y cuyo fin es “garantizar la salud tanto de los servidores públicos como de los usuarios”, en la fase de contención del COVID19, catalogada por la Organización Mundial de la Salud como una pandemia.

Existen diferentes plataformas en el mercado y aplicaciones para la recepción de solicitudes web, la entidad optó por utilizar el aplicativo propio de correspondencia llamado bpm.gov <https://bpm.amb.gov.co/frmlIndex.aspx>

¿Por qué BPM.gov? Por garantizar el tratamiento de datos, para control de la información y a fin de distribuir las actividades dentro de la entidad.

La herramienta funciona de una manera básica la cual expone un formulario web a través de un puerto de salida otorgado por el firewall de la entidad que es el :810, puerto el cual ayuda a la protección de la plataforma ante ataques informáticos, para la recepción de las solicitudes.



\* Al diligenciar este documento, Usted autoriza de manera previa, expresa e inequívoca al Área Metropolitana de Bucaramanga a dar tratamiento de sus datos personales aquí consignados, conforme a las finalidades incorporadas en la Política de Tratamiento de Información publicada en [www.amb.gov.co](http://www.amb.gov.co) y en la calle 89 transversal oriental metropolitana - 69 centro de convenciones Neomundo - piso 3 barrio el Tejar, que declara conocer y estar informado de los canales de atención consignados en la misma a los que podrá dirigirse para el ejercicio de sus derechos. Se le informa que podrá oponerse al tratamiento de datos sensibles, salvo que sean necesarios para el objeto de las relaciones que se establecen.

\* Los costos asociados a la petición y a la reproducción de la información solicitada, se encuentran establecidos en la Resolución 0000100 del 28 de enero de 2020. Por la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan por el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Gestión Catastral 11. Solicitud Virtual de Tramites Catastrales.

Solicitar

**INFORMACIÓN GENERAL**

NOMBRE APELLIDOS

Tipo de Solicitante (Campo obligatorio)

Cédula o NIT (Campo obligatorio)

Tipo de Solicitud (Campo obligatorio)

Especificar - Otro

Número Postal (20 a 30 dígitos)

Municipio (Campo obligatorio)

Matrícula inmobiliaria (Campo obligatorio)

Teléfono Móvil (Campo obligatorio)

Correo Electrónico (Campo obligatorio)

Dirección de Habitación (Campo obligatorio)

Avance (Campo obligatorio)

Enviar

**PETICIÓN**

Solicitar

El módulo es limitado, lo quiere decir que NO es especializado como otros tipos de módulos especializados en el mercado, querer mejorar este servicio requiere una inversión tecnológica por parte del AMB al proveedor del soporte de la plataforma INTEGRASOFT.

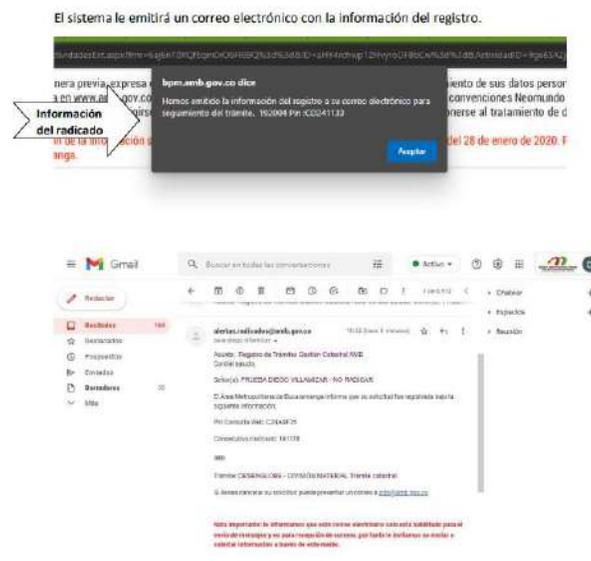
Acceso directo formulario Índex.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Algunos de los cambios que se han realizado en el módulo durante el presente año son crear accesos directo a este formulario índice de la página web y crear un documento paso a paso para el proceso de la radicación sin embargo estamos sujetos a mejoras y observaciones por parte de los expertos en comunicaciones de la entidad y personal de calidad a fin de mejorar estos servicios.



Opción recepción de la solicitud. Para garantizar el registro de la solicitud se ha implementado la opción de emitir por correo electrónico el soporte al ciudadano de la recepción de la información.



5. El Gestor catastral dará una respuesta a su solicitud en los tiempos establecidos.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: CMAM-FO-024</b>
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

Dentro del solo módulo de radiación se incluyó la información de trámites, pagos, y formatos para que el ciudadano encuentre todo en una sola opción si necesidad de buscar en otras opciones dentro de la web <https://www.amb.gov.co/radicar-solicitud-catastro/>



1. Conocer los requisitos del trámite (reunir la documentación y adjuntar en la solicitud).

2. Conocer los **precios unitarios** de venta de los bienes y servicios que produce y comercializa el Área Metropolitana de Bucaramanga a través de la Subdirección de Planeación e Infraestructura (Res. 000109 del 28 de enero de 2020), realizar el pago si aplica.

Una vez haya completado la información y el pago podrá dar clic en la opción «Radicar Solicitud»

**¡ CONOZCA LOS REQUISITOS PARA CADA TRÁMITES CATASTRAL !**

Seleccione el trámite y despliegue la información.

MUTACIÓN DE PRIMERA CLASE	MUTACIÓN DE SEGUNDA CLASE	MUTACIÓN DE TERCERA CLASE	MUTACIÓN DE CUARTA CLASE
MUTACIÓN DE QUINTA CLASE	COMPLEMENTACIÓN	REVISIÓN DE AVILAJOS	PETICIONES PARA LAS RECTIFICACIONES CATASTRALES
ACTUALIZACIÓN DE LINDEROS, RECTIFICACIÓN DE ÁREA POR IMPRECISA DETERMINACIÓN Y RECTIFICACIÓN DE LINDEROS			

**Trámite No. 1 – (Cambio de Propietario o Poseedor)**

**Requisitos**

- Copia de certificado de tradición y libertad. En caso de que la entidad o área de Catastro cuente con acceso a la Ventanilla Única de Registro – VUR, no será necesaria la presentación de este requisito.
- Copia de la Escritura Pública, acto administrativo o sentencia Judicial debidamente registrada

**En caso de mejora**

**Requisitos**

- Para el caso de mejoras en terreno ajeno, el interesado debe acreditar mediante cartaventa la transferencia o escritura pública u otro documento de transferencia de la propiedad
- Para el caso de cambio de nombre entre poseedores, procederá previa visita técnica, por parte del AMB al predio de interés.

NOMBRE	FECHA	TAMAÑO	VISTAS	DESCARGAR
 GUIA PARA LA RADICACIÓN DE TRÁMITES WEB CATASTRO	2022-05-09	689 KB	26 descargas	
 PRECIOS UNITARIOS PRODUCTOS Y TRAMITES CATASTRALES-AMB AÑO 2022	2022-01-21	116 KB	647 descargas	
 FORMATO ÚNICO DE SOLICITUD DE TRÁMITES CATASTRALES V3	2021-09-10	160 KB	2220 descargas	



El AMB Continúa trabajando por mejorar el servicio Web en la prestación del servicio de catastro a los ciudadanos para el mes de mayo de 2022 se firmó con el Banco Davivienda el servicio de web servicios a fin poder generar productos del catastro por medio de la página web, sin intermediarios, sin filas, y de una forma ágil y segura.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

¿Cómo funciona? la plataforma de gestión catastral tiene configurado dentro de sus procesos la generación de productos tales como:

- Certificado metropolitano
- Certificado de bienes
- Ficha predial
- Certificado de áreas
- Certificado plano
- Carta catastral

La funcionalidad permitirá al ciudadano desde la página web de la entidad acceder a generar los diferentes productos con los que cuenta catastro AMB

El primer paso es se debe logear con una cuenta de correo y aceptar la política de tratamiento de datos de la entidad.

Bienvenido a BCGS

 **Iniciar con Facebook**

 **Iniciar con Google**

 **Iniciar como Invitado**

**Acepta política de privacidad y  
TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Seleccionar el tipo de certificado o producto

Certificados Presenciales
✕

Modo visualización



Certificado de Areas

CONSULTAR



Certificado Carta Catastral

CONSULTAR



Certificado Carta Catastral Medio Plazo

CONSULTAR



Certificado Catastral Metropolitano por predio

CONSULTAR



Certificado Catastral Metropolitano

CONSULTAR



Certificado de Ficha predial

CONSULTAR



Certificado de Información plano catastral

CONSULTAR

CANCELAR

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Finalmente, la aplicación lo redirecciona al módulo de pagos PSE y este genera a su vez el certificado.

### Detalles de tu compra

Nombre  Apellido

Correo electrónico  Número de referencia

Descripción  Moneda  Valor de la compra

## \$ 15.000,00 COP

Métodos de pago

PAGAR CON PSE

Pago con PSE ×

Tipo de documento\*

Número de documento\*

Tipo de persona\*

Banco\*

CANCELAR

PAGAR CON PSE



En cuanto a trámites web catastrales, se están evaluando las mejores acciones de mejora de acuerdo con las herramientas tecnológicas con las que cuente la entidad.

## CONCLUSIÓN

Luego de revisar los argumentos, este despacho considera que la entidad no realiza el esfuerzo suficiente por ofrecer un servicio óptimo para la realización de los trámites de forma virtual; si bien se han realizado mejoras al sitio web, no ocurre así con la interfaz en donde el usuario debe ingresar para realizar su trámite. Este espacio en el sitio web no es amigable, no es intuitivo, es rígido y no ofrece confianza. Tal como manifiesta el sujeto de control, el módulo es limitado. De otra parte, si bien se avanza en la automatización total de algunos trámites, aun no se evidencia tal mejora. Ahora, bajo el argumento que mejorar los módulos de recepción y realización de los trámites requiere de mayores inversiones, este despacho pone de presente, que la entidad invierte \$1,326,286,387= en un software para la gestión y realización de trámites, por lo cual, tal argumento financiero no se

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

compadece con la realidad de las inversiones que realiza la entidad en la unidad de catastro. Por lo anterior, este despacho considera que no se desvirtúan las observaciones realizadas, dando lugar a confirmar el hallazgo.

## HALLAZGO 9. INEFICIENCIA DE CONTROLES EN GENERACIÓN DE TRÁMITES

El día 29 de marzo de 2022, el director general del AMB, de manera verbal, puso en conocimiento del equipo directivo, una solicitud que le hicieran desde el IGAC, relacionada con la revisión de la expedición de actos administrativos del AMB, de la unidad de catastro, en donde presuntamente, se estarían proviniendo resoluciones, basadas en lineamientos o normas derogadas por el ICAG. Del mismo modo se dio traslado de la solicitud a la OCI, ante lo cual se enuncia:

- La OCI realizó entrevistas personales con los servidores (as) del área de catastro relacionados con la expedición de tales actos administrativos.
- Se entrevistó a CLAUDIA ROCIO CORZO LOZADA, contratista de apoyo, seguimiento, control y planeación de los procesos catastrales; NAURY FADITH JAUREGUI CONTRERAS, Auxiliar Administrativo, Código 407 Grado 23 y MARIA MARGARITA JEREZ ARIAS, Contratista de servicios profesionales para brindar asesoría en actividades jurídicas asociadas a los procesos de formación, actualización y conservación catastral que requiera SPI. Se deja constancia, que para su momento LEIDY DIANA CRUZ QUIJANO, Profesional Universitario Código 219 Grado 15, se encontraba en incapacidad médica.
- Se tomaron como muestra las resoluciones AMB CAT-007324 de Fecha 20-12- 2021, y CAT-005909 de Fecha 06-12-2021.
- Tras las entrevistas y la inspección documental, se estableció que, efectivamente, tanto la sección de considerandos y los apartes resolutivos de los documentos de la muestra, fueron formalizados, con base a la resolución IGAC 070 de 2011, la cual, para la fecha de las resoluciones de la muestra, se encontraba derogada. No obstante, lo anterior, este despacho observa, que el alcance resolutivo de las resoluciones en comento, no genera perjuicios a terceros. Ahora, no de esta forma este despacho se aparta del evidente error, más bien, pretende establecer las incidencias jurídicas posibles, que pudiesen impactar negativamente tanto a los interesados, como al AMB. Por lo tanto, este despacho recomienda, que se ajusten y corrijan los yerros cometidos en los actos administrativos que corresponda, dado que, la norma invocada es incorrecta.
- En cuanto a las causas, se estableció que los controles del proceso definidos en la parametrización del sistema catastral BCGS, no fueron efectivos. En primer lugar, no se solicitó oportunamente el ajuste de la norma derogada en el software por parte del equipo de catastro, y, en segundo lugar, a la fecha del presente informe de

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

auditoría, tras haber solicitado el ajuste a BCGS el día 7/12/2021<sup>7</sup>, aún no se ha resuelto la situación. Es decir, 5 meses después, no se ha corregido la norma derogada en el software.

## RÉPLICA

Que debido a la no aplicación de las 2 plantillas en el sistema BCGS, como medida de contingencia, el equipo técnico para evitar que se induzcan a esta clase de errores, tomó la decisión de realizar jornadas de finalización de los tramites catastrales de acuerdo a la norma catastral aplicada para cada caso, en espera de que la plataforma sea adaptada a lo solicitado en las diferentes mesas de trabajo.

## CONCLUSIÓN

Los controles a los que la observación hace referencia se relacionan con la deficiencia del software en cuanto a la parametrización de plantillas, de una parte, y, de otra parte, con la falta de oportunidad del equipo de catastro para solicitar la asistencia técnica. Bajo la premisa que la entidad se encuentra realizando jornadas especiales para cumplir con los compromisos, no subsana el hallazgo, (más bien resulta una medida transitoria ante la ineficiencia de BCGS) por cuanto la deficiencia del control en el software se encontró y persiste; y, junto a las desatenciones del equipo de catastro, pusieron en riesgo a la entidad, pudiendo haber generado perjuicios a terceros. Por lo anterior, se confirma el hallazgo.

## HALLAZGO 10. SISTEMAS INFORMÁTICOS VULNERABLES Y CON ERRORES

Con el propósito de evaluar el cumplimiento a las obligaciones como gestor catastral, las cuales se relacionan con el suministro permanente de la información catastral en el Sistema Nacional de Información Catastral, garantizando la actualización permanente de la base catastral y la interoperabilidad de la información que se genere en el mismo sistema, se realizó mesa de trabajo con con los ingenieros responsables de dar soporte al sitio web, y al sistema BCGS, Anderson Mendoza Navas y Fredy Varela Lemus, así mismo se realizó inspección al contenedor, en donde se encuentran los equipos de cómputo (servidores y otros). De acuerdo con lo anterior se observó:

- La actualización permanente se realiza a diario con la operación que realiza el equipo de catastro en cada uno de los equipos en los cuales se manipula el software BCGS, no obstante, existe riesgo operacional, por cuanto, a la fecha, la entidad cuenta con un rezago de 3.903 trámites pendientes de realizar.

<sup>7</sup> Informe área de sistemas AMB del 19 de mayo de 2022

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

- Se denota riesgo elevado en la integridad de los datos, por cuanto no existe totalidad de procedimientos adoptados para la realización de trámites, el software BCGS presenta fallas técnicas en el procesamiento de la información, (tal como se evidenció en inspección a la oficina de catastro primer piso y puesto de manifiesto en mesa de trabajo con el equipo de profesionales de catastro), adicional, el soporte técnico de la empresa ONE SYSTEM es deficiente, por cuanto se evidencia la presentación de solicitudes a través del aplicativo MANTIS, las cuales NO son atendidas oportunamente. Todo lo anterior, pone en riesgo la integridad de los datos que se generan y suministran. Para garantizar la integridad de los datos, el AMB debería contar con certificaciones en normas de estándares de seguridad de información ISO 27000 - 27001. Se muestra a continuación el reporte de solicitudes para realizar ajustes o reportar errores presentados en MANTIS, según información suministrada por el área de sistemas del AMB.

El informe se presenta con información registrada desde agosto de 2021 hasta mayo de 2022.

A manera de contexto, en MANTIS, la entidad puede instaurar solicitudes relacionadas con el reporte de errores del software BCGS y solicitar modificación o ajustes a parámetros. Se encuentran un total de 586 registros en el lapso.

Tabla. Requerimientos presentados en MANTIS - CERRADAS

Etiquetas de fila	asignada	cerrada	resuelta	se necesitan más datos	Total general
INCIDENTE(FALLO O ERROR)	15	225	4		244
M/ADAPTATIVO	8	13		2	23
SOLICITUD	23	284	7	5	319
<b>Total general</b>	<b>46</b>	<b>522</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>586</b>

Fuente: Informe área de sistemas AMB del 19 de mayo de 2022.

De acuerdo a lo anterior, en el lapso de 9 meses, la entidad reportó 225 fallos y 284 solicitudes, las cuales a la fecha se encuentran cerradas. Eso se traduce en 25 fallos por mes, (0,8) casi un fallo por día. Situación similar se presenta con las solicitudes de ajustes de parámetros, 31 por mes. Lo anterior significa que la entidad debe realizar constantemente ajustes a los parámetros, plantillas, formatos, y demás elementos requeridos para gestionar los trámites, así como la corrección de fallos; significa pérdida de tiempo traducida en congestión y retraso. Se muestran a continuación las siguientes conclusiones:

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

- o BCGS ha tardado 66 días en promedio para atender los requerimientos de fallos. Al menos en una ocasión, se tomó 168 días para corregir un fallo.

Imagen. Extracto del informe de reportes de fallos en MANTIS - CERRADAS

	B	C	D	E	F	G
1	Categoría	Fecha de en	Actualizac	Estad	Resolució	Días en atender
252	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-11-25	2022-04-29	cerrada	corregida	155
253	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-11-25	2021-12-27	cerrada	corregida	32
255	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-11-26	2021-12-27	cerrada	corregida	31
260	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-11-29	2021-12-27	cerrada	corregida	28
261	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-11-30	2022-04-28	cerrada	corregida	149
265	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-01	2022-04-28	cerrada	corregida	148
267	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-02	2022-04-28	cerrada	corregida	147
271	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-06	2022-04-28	cerrada	corregida	143
273	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-07	2022-04-28	cerrada	corregida	142
277	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-07	2022-04-28	cerrada	corregida	142
278	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-09	2022-04-28	cerrada	corregida	140
281	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-10	2022-04-28	cerrada	corregida	139
284	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-10	2022-04-28	cerrada	corregida	139
287	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-13	2022-04-28	cerrada	corregida	136
290	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-13	2022-04-28	cerrada	corregida	136
291	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-13	2022-04-28	cerrada	corregida	136
293	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-14	2022-04-28	cerrada	corregida	135
295	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-14	2022-04-29	cerrada	corregida	136
298	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-15	2022-04-28	cerrada	corregida	134
300	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-15	2022-04-28	cerrada	corregida	134
301	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-15	2022-04-28	cerrada	corregida	134
304	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-16	2022-04-28	cerrada	corregida	133
305	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-16	2022-04-28	cerrada	corregida	133
306	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-16	2022-04-28	cerrada	corregida	133
307	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-17	2022-04-28	cerrada	corregida	132
313	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-20	2022-04-28	cerrada	corregida	129
314	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-20	2022-04-28	cerrada	corregida	129
315	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-20	2022-04-28	cerrada	corregida	129
316	INCIDENTE(FALLO O ERROR)	2021-12-20	2022-04-28	cerrada	corregida	129

Fuente: Informe área de sistemas AMB del 19 de mayo de 2022, adaptado por OCI

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

- BCGS ha tomado 79 días en promedio para atender solicitudes de ajustes a parámetros. Al menos en una ocasión, se tomó 248 días para realizar un ajuste del sistema.

Imagen. Extracto del informe de reportes de solicitudes en MANTIS - CERRADAS

	B	C	D	E	F	G
1	Categoría	Fecha de en	Actualizac	Estad	Resolució	<b>Días en atender</b>
2	SOLICITUD	2021-08-06	2021-09-14	cerrada	corregida	39
3	SOLICITUD	2021-08-06	2021-09-14	cerrada	corregida	39
4	SOLICITUD	2021-08-09	2021-09-14	cerrada	corregida	36
5	SOLICITUD	2021-08-09	2021-09-14	cerrada	corregida	36
56	SOLICITUD	2021-09-01	2022-04-28	cerrada	corregida	239
57	SOLICITUD	2021-09-01	2021-12-27	cerrada	corregida	117
58	SOLICITUD	2021-09-02	2021-12-27	cerrada	corregida	116
59	SOLICITUD	2021-09-02	2021-12-27	cerrada	corregida	116
60	SOLICITUD	2021-09-03	2021-12-27	cerrada	corregida	115
61	SOLICITUD	2021-09-03	2021-09-30	cerrada	corregida	27
62	SOLICITUD	2021-09-06	2021-09-30	cerrada	corregida	24
63	SOLICITUD	2021-09-08	2021-12-27	cerrada	corregida	110
64	SOLICITUD	2021-09-10	2021-12-27	cerrada	corregida	108
65	SOLICITUD	2021-09-10	2021-12-27	cerrada	corregida	108
68	SOLICITUD	2021-09-13	2021-12-27	cerrada	corregida	105
75	SOLICITUD	2021-09-14	2021-12-27	cerrada	corregida	104
77	SOLICITUD	2021-09-15	2021-12-27	cerrada	corregida	103
78	SOLICITUD	2021-09-15	2021-12-27	cerrada	corregida	103
80	SOLICITUD	2021-09-15	2021-12-27	cerrada	corregida	103
81	SOLICITUD	2021-09-16	2021-12-27	cerrada	corregida	102
82	SOLICITUD	2021-09-17	2021-12-27	cerrada	corregida	101
84	SOLICITUD	2021-09-17	2021-12-27	cerrada	corregida	101
85	SOLICITUD	2021-09-17	2021-12-27	cerrada	corregida	101
86	SOLICITUD	2021-09-17	2022-05-11	cerrada	corregida	236
88	SOLICITUD	2021-09-20	2021-12-27	cerrada	corregida	98

Fuente: Informe área de sistemas AMB del 19 de mayo de 2022, adaptado por OCI

Tabla. Requerimientos presentados en MANTIS - ABIERTAS

Etiquetas de fila	abierta	corregida	duplicada	Total general
INCIDENTE(FALLO O ERROR)	15	226	3	244
M/ADAPTATIVO	10	11	2	23
SOLICITUD	28	287	4	319
<b>Total general</b>	<b>53</b>	<b>524</b>	<b>9</b>	<b>586</b>

Fuente: Informe área de sistemas AMB del 19 de mayo de 2022.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

De acuerdo a lo anterior, del total de errores y solicitudes reportadas (586), en el lapso de 9 meses, 524 han sido corregidas y 53 se encuentran abiertas o pendientes de resolver por parte de BCGS.

- Este despacho no logró establecer, el procedimiento a través del cual, se migraron y recibieron los datos provenientes de trámites por parte del IGAC, en el momento que se habilitó el AMB como gestor catastral. En cuanto a procedimiento, este despacho se refiere explícitamente a la forma física o digital, y las evidencias del recibo de la información.
- La interoperabilidad de la información a la que se refieren las obligaciones se realiza. No obstante, no se realiza de la forma tecnológica más segura y eficiente, por no contar la entidad, con las herramientas adecuadas.
- Se logró evidenciar que la entidad cumple con la actualización de la información, a través del envío de un archivo plano, el cual es puesto a disposición del SNR. Adicionalmente, como muestra, se suministró correo electrónico de confirmación de recibo de la información, para el mes de marzo de 2022.

Imagen. Correo electrónico del 5 de abril de 2022.

**Jorge Alberto Montenegro Peña** <jorge.montenegro@supernotariado.gov.co>  
para mí ▾

Ing. Anderson, buen día,

Le confirmo que hoy estuvimos realizando las pruebas de acceso al servidor Ftp y fueron satisfactorias.

Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional al respecto.

Cordial Saludo,

**JORGE ALBERTO MONTENEGRO PEÑA**  
Ingeniero de Sistemas TP: 25255-260000 (contratista)  
Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras  
Superintendencia de Notariado y Registro  
Carrera 17 No 38-16 - Teusaquillo, Bogotá - Colombia,  
Teléfono: +57 (1) 328 21 20 / 21 - ext.,  
Cel: 315 5518111



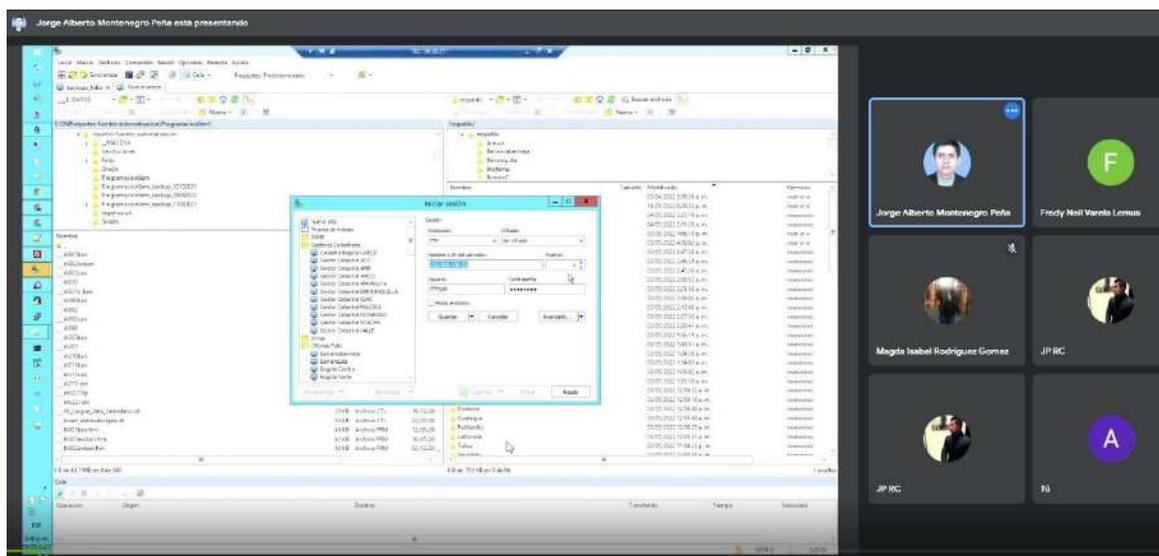
Email: [jorge.montenegro@supernotariado.gov.co](mailto:jorge.montenegro@supernotariado.gov.co)  
Visítenos [www.supernotariado.gov.co](http://www.supernotariado.gov.co)



Fuente: Suministrado por sistemas AMB

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO: CMAM-FO-024</b>
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>

Imagen. Muestra de reuniones entre AMB – SNR – ONE SYSTEM



Fuente: Suministrado por sistemas AMB

- De acuerdo con los expertos y responsables del área de sistemas de la entidad, la cantidad de datos que se generan en catastro, exceden la capacidad de almacenamiento con que cuentan los equipos informáticos del AMB actualmente, lo cual, limita la creación de copias de seguridad local de los datos, debiendo contar con el respaldo de tal información, alojada en servidores de la empresa ONESYSTEM.
- En igual sentido al punto anterior, dada la edad (obsolescencia) y capacidad de los equipos de cómputo, existe el riesgo que la infraestructura tecnológica, como servidores principalmente, colapsen, y en el más complejo de los escenarios, se pierda la información.
- Este despacho considera, además, que existe un alto grado de concentración de funciones y responsabilidades de la gestión informática catastral en dos personas o funcionarios; uno de los cuales, no solo da soporte a catastro, al mismo tiempo, responde por los procesos informáticos del total de operaciones del AMB. La concentración de funciones críticas de un proceso genera un riesgo operacional, dado que el conocimiento y experticia, pueden ausentarse, fugarse o perderse; si se recargan, el proceso puede fracasar.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

## RÉPLICA

1 - De acuerdo con el hallazgo No. 1 la entidad tiene como propósito la culminación de procesos y procedimiento del catastro, a fin de ser incorporados en cualquier sistema de información de gestión catastral,

En cuanto a la situación actual de la entidad en el manejo de la información, se tiene contratado el servicio especializado para la gestión de la información del catastro con un operador catastral ONE SYSTEM, el cual por medio de un contrato se contempla la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información;

Dentro del contrato contemplado para la prestación del servicio hay una obligación específica denominada MESA DE AYUDA, y exige al operador catastral la gestión de incidencias que ocurran en la operación del catastro con unos tiempos establecidos por prioridad.

6. Realizar la atención de los incidentes registrados en el sistema de gestión, mesa de ayuda o cualquier otro medio a un término menor de 3 días, el servicio prestado, frente a los incidentes que se llegaren a presentar, se debe prestar en relación con su nivel de criticidad o prioridad en los siguientes tiempos de respuesta, los cuales inician una vez se haya reportado el evento en la respectiva herramienta y en los horarios acordados para la prestación del servicio.

Prioridad	Descripción del Evento	Tiempo de Solución
Urgente	Cuando se presenta una falla total del sistema que le impida prestar los servicios al software, esto quiere decir caída total del sistema, sin recuperación de los servidores (físicos y virtuales), disponibilidad de la red y sistemas de bases de datos. Afectación Total del Sistema.	Menor a 8 hora*
Alta	Cuando se presenta una falla en el sistema que impida prestar servicios críticos asociados a los usuarios y su operación Afectación Total de un Servicio Crítico.	Menor a 16 horas*
Media	Cuando se presentan fallas que detienen la operación del sistema bajo ciertas condiciones porque algunas funcionalidades no operan adecuadamente o sus resultados no corresponden con el alcance de la funcionalidad afectando la prestación del servicio. Afectación Parcial de un Servicio.	Menor a 24 horas*
Baja	Cuando se presenta un incidente que no afecta la operación cotidiana del servicio como: errores de presentación, documentación desactualizada, ayudas, consultas generales de la operación del sistema. Incidente Cotidiano.	Menor a 48 horas*

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

**Asunto: Certificación de personal para ejecución del contrato N° 119 de 2022**

A continuación, se relacionan las personas que participan en el soporte y mantenimiento especializado de la plataforma BCGS para Área Metropolitana de Bucaramanga para la ejecución del contrato en asunto.

Nombre	Rol
Alexandra Milena Gallo Estrada	CSO – Director de Servicios
Boris Ali Buendía Yáñez	Analista Funcional
Carlos Julián Zuluaga Blanco	COO- Director Operativo
Carolina Duque Salazar	Líder de Procesos
Diego Fernando Plazas Zuluaga	Analista Funcional
John Jairo Acosta Díaz	Especialista Catastral Senior
Juan Pablo Muñoz Cárdenas	CTO – Director de Tecnología
Sebastián Ramírez	Líder Técnico
Víctor Alexander Galvis	Analista de Desarrollo Senior
María Isabel Ponce	Analista Funcional
Isabel Cristina Moreno M	Analista de Servicio

teléfonos: comercial@onesystem.com.co | 57(4) 444 01 48 | www.onesystem.com.co

DA # 34-11 Centro de Negocios Diez, Of. 3005 – Poblado, Medellín 510021 | USA. 6000 Metrowest Blvd – Orlando, Florida – FL32835, Suite 21



Soluciones Integrales en T.I.





N° 18E6-0312-01

German Mauricio Blanco	Analista Funcional
Johana Zambrano O	Analista Funcional
Juan Sebastián Romero	Analista Funcional

Para cualquier información adicional favor comunicarse al número telefónico (574) 444 01 48 o al celular 3003478120.

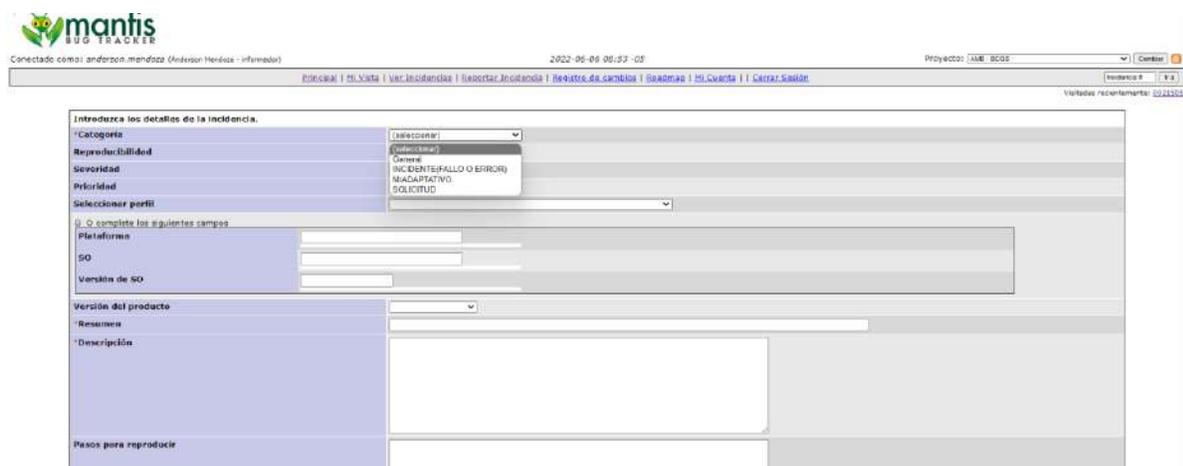
En caso de presentarse algún cambio en la información anterior será informada de manera oportuna.

El Contratista cuenta con un equipo de trabajo con conocimientos en las líneas de catastro y sistemas de información, una línea de atención, una mesa de ayuda, y un correo electrónico donde se pueden reportar las incidencias o dudas durante la ejecución de las labores del catastro,

En una reunión con el operador se dio claridad en lo referente a las solicitudes por la mesa de ayuda mantis:

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

Existen 3 tipos de solicitudes  
 Incidentes (Fallo o error)  
 M/Adaptativo  
 Solicitud



Para los incidentes el proveedor tiene más prioridad sobre el adaptativo y la solicitud ya que estos tienen unos tiempos de respuesta de acuerdo con lo establecido por el contrato y los niveles de ANS.

En cuanto a la solicitud y el adaptativo no tienen unas fechas establecidas dentro del contrato y el equipo de ONE SYSTEM entran a validar con su equipo la complejidad del asunto.

En una conclusión puede haber solicitudes y adaptativos que no se han cerrado por su nivel de complejidad.

2- En cuanto a la infraestructura tecnológica del catastro, SPI(catastro) han venido gestionando recursos con los municipios del AMB para la compra de equipos tecnológicos que ayuden a mejorar la seguridad de la información de la entidad, actualmente está en proceso la compra de servidores NAS y servidores espejo, para el almacenamiento de la información, mientras esta compra se ejecuta la entidad a nivel general debe contemplar contar con equipo de tics de planta más amplio a fin de generar políticas de seguridad que garanticen la operación del servicio, proyectos tecnológicos internos, aplicaciones robustas a la necesidad y la administración propia de la información del catastro, desarrollo de una plataforma propia del catastro, administración adecuada de la información geográfica y alfanumérica.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

## CONCLUSIÓN

Bien sea por contar o no con tiempos establecidos de atención en el contrato con ONE SYSTEM, lo cierto es que, este despacho logró establecer que el contratista excede en demasía la oportunidad en la atención de las solicitudes y corrección de errores, tomándose hasta meses para corregir o actualizar incidencias. Tal estadística, sobrepasa negativamente cualquier estándar de soporte al cliente. Se pone de presente, una vez más, que la entidad invierte de manera mensual, aproximadamente \$132.000.000=<sup>8</sup> en el software de gestión catastral. De hecho, este despacho considera la empresa ONE SYSTEM ineficiente, por lo que más bien, la entidad debería considerar otro proveedor.

Por otra parte, el riesgo de pérdida de información e incumplimiento de obligaciones catastrales, por falta de capacidad y obsolescencia de los equipos informáticos es manifiesto por los expertos y responsables del área de sistemas. En este sentido, este despacho no cuenta con la competencia técnica para conocer del tema, sin embargo, se acoge al principio de la buena fe, de quienes lideran y son responsables de la operación de tales equipos en la entidad.

Por lo anterior, habiéndose revisado las consideraciones presentadas, este despacho considera que no se desvirtúan las observaciones, dando lugar a confirmar el hallazgo.

## HALLAZGO 11. INCERTIDUMBRE EN LA FINANCIACIÓN DE LA UNIDAD DE NEGOCIO CATASTRO – FALTA DE PLANEACIÓN FINANCIERA

Cuadro. Presupuesto de ingresos y gastos catastro 2022

<b>PRESUPUESTO CATASTRO 2022</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>
PRESUPUESTO INGRESOS 2022		5,250,000,000.00
1.102.05.001.09.04 - Servicios administrativos - catastro	250,000,000.00	
1.1.02.05.001.09.03 - Conservación dinámica	5,000,000,000.00	
PRESUPUESTO DE GASTOS 2022		5,316,712,919.00
2.31.01.01.001 - Factores Salariales	810,281,564.00	
2.3.5.02.09 - Servicios para la comunidad, sociales y personales	4,072,405,746.00	

<sup>8</sup> Data según PAC de gastos AMB 2022.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

2.3.2.02.02 - Adquisición de servicios (otros-servicios públicos, aseo, cafetería, seguros, mantenimiento, arriendo, etc)	431,025,609.00	
2.3.8.01.56 - Impuesto alumbrado público	3,000,000.00	

Fuente: Suministrado por área de presupuesto AMB

Cuadro. Ejecución presupuestal de ingresos y gastos catastro a marzo de 2022

<b>EJECUCIÓN A MARZO DE 2022</b>		
<b>INGRESOS</b>		
<b>CONCEPTO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>TOTAL PRESUPUESTO</b>
TOTAL INGRESOS		3,408,316,984.00
1.1.02.06.006.06.01.01 - Bucaramanga (transferencia)	3,374,514,000.00	
1.1.02.05.001.09.04 - Servicios administrativos - catastro	33,802,984.00	
<b>GASTOS POR RP</b>		
TOTAL GASTO		2,957,883,131.00
2.3.1.01.01.001 - Factores salariales	145,330,196.00	
2.3.5.02.09 - Servicios para la comunidad, sociales y personales	2,526,681,082.00	
2.3.8.01.56 - Impuesto alumbrado público	285,871,853.00	

Fuente: Suministrado por área de presupuesto AMB

La operación de la gestión catastral presenta riesgos en su financiación. De acuerdo al presupuesto 2022, existe un déficit de \$66,712,919=. Con corte a 30 de marzo, el municipio de Bucaramanga ha transferido \$3,374,514,000=, lo que corresponde al 64% del ingreso presupuestado de la vigencia. No obstante, a la fecha, se han ejecutado recursos por \$2,957,883,131= (casi el total), valor que comprende el software BCGS por la vigencia, y contratos de prestación de servicios para apoyar el equipo de catastro hasta julio de 2022.

Ahora, si se presupuesta que los CPS de apoyo a catastro requieren una inversión de \$2,685,479,359= en 6 meses, significa que para los 5 meses restantes de CPS se requieren \$2,237,899,465=. En total, las CPS cuestan \$4,923,378,824=, es decir, el 93% del valor total presupuestado para 2022. Lo anterior, sin tener en cuenta un mes del año, que no contó con apoyo en CPS, lo que, a su vez, genera un riesgo operacional.

Se destaca que, a la fecha, el municipio de Bucaramanga, es el único que ha realizado transferencias o convenios con el AMB para conservación catastral. Este despacho presume, que los \$1,841,683,016= restantes en el presupuesto de ingresos, provendrán de

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

los demás municipios que conforman el AMB, y de la venta de servicios administrativos. Lo anterior, sin contar con el valor excedente de las CPS.

La desfinanciación de la unidad de catastro, puede concurrir en la falta de prestación del servicio de forma continua, óptima y eficiente, lo que supone es obligación de gestor catastral, de conformidad con el art. 2.2.2.1.6 del decreto 148 de 2020.

## RÉPLICA

De acuerdo con lo consignado en la auditoría interna a la gestión catastral en donde se evidencia un déficit en el Presupuesto de Catastro correspondiente a la vigencia 2022 por valor de SESENTA Y SEIS MILLONES SETECIENTOS DOCE MIL NOVECIENTOS DIECINUEVE PESOS MCTE (\$66.712.919), me permito enviar adjunto documento soporte que incluye dentro de los ingresos de la presente anualidad el concepto Recursos **de Libre Destinación-Recursos de Balance**.

## CONCLUSIÓN

Una vez revisados los argumentos expuestos en la réplica, por una parte, en relación al valor de \$66,712,919= de déficit señalados en el presupuesto, este despacho considera que se subsana la observación, dando lugar a desestimar el hallazgo, por lo cual, no deberá SPI incluir una acción de mejora al respecto.

Ahora bien, por otra parte, este despacho mantiene su observación frente al hecho que, una vez analizados los conceptos en el presupuesto de ingresos 2022, la entidad adopta el rubro 1.1.02.05.001.09.03 - Conservación dinámica, con un valor presupuestado de ingreso por \$5,000,000,000.00=. Siendo el mes 6 del año, es decir, cumplido el primer semestre de la vigencia, de esos ingresos presupuestados, la entidad no ha recibido recurso alguno. De otro lado, sí ha recibido transferencias del municipio de Bucaramanga a través del rubro 1.1.02.06.006.06.01.01 para financiar la operación. Justamente, es aquí en donde se señala el riesgo de financiación, dado que, no se registran convenios por parte de los municipios que conforman el AMB para la realización de la conservación catastral. Desde luego, este despacho conoce, que el presupuesto es una herramienta flexible, adaptable, modificable, no obstante, su principal objeto, es servir de herramienta de planeación financiera, de otro modo, la entidad se encontraría desnaturalizando el propósito para la cual fue creada, la planeación.

Finalmente, si el argumento de SPI – Catastro, es demostrar que no existe riesgo de financiación de la unidad de catastro -a pesar de las observaciones-, y amparado en el hecho que el presupuesto permite modificar, trasladar y adicionar recursos no obstante lo

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

planificado al inicio, este despacho se aparta de tal apreciación, basado en el argumento que se evidencia, que al menos a la fecha, es únicamente el municipio de Bucaramanga, quien ha aportado recursos para financiar la operación de catastro, y no propiamente por el rubro presupuestado. Dicho de otro modo, se podría entrever, que la unidad catastro, depende de la buena voluntad del municipio de Bucaramanga.

## 7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al equipo directivo de la entidad, insistir decididamente a los alcaldes de los municipios del AMB para adelantar convenios de conservación y actualización catastral. Finalmente, los servicios se prestan a sus correspondientes habitantes y propietarios de predios ubicados en cada uno de sus territorios. La entidad, debería basarse en estadísticas y data estructurada que soporte las necesidades, además de insistir en las obligaciones que debe cumplir el AMB como gestor catastral, so pena de incurrir en sanciones. Se debe comprender desde la Junta Metropolitana, la alta dirección y el CICCI, que el propósito de la gestión catastral es contribuir con el impulso del desarrollo económico y social del AMB y del país.
- Se recomienda diseñar e implementar planes gerenciales para la gestión de los trámites catastrales, apoyándose en la ingeniería de procesos y cargas laborales; adoptando estrategias de comunicación y relacionamiento enfocadas en facilitar la realización de trámites a los usuarios, de tal suerte que no deban asistir a la entidad más de una vez; que logren los usuarios estar fielmente informados de los requisitos y de las alternativas en canales virtuales que ofrece la entidad para la realización de los trámites, sin requerir la contratación de tramitadores informales. La entidad requiere realizar gerencia de clientes.
- Se recomienda realizar mejoras al espacio físico o punto de atención en donde el usuario encuentre información útil en las herramientas de información, así como un asesor u orientador permanente que contribuya a disminuir la tasa de rechazo en la radicación de los trámites, haciendo mas eficiente el proceso de radicación.
- Se recomienda considerar otras opciones para el software de gestión catastral por una alternativa más económica y eficiente; así como implementar herramientas informáticas intuitivas, amigables y con ambientes web que resulten de fácil uso en realización de trámites de forma virtual.
- Se recomienda capacitar u ofrecer orientación al personal que forma parte del equipo de catastro, diseñando a la vez, programas de retención de talento humano.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

## 8. CONCLUSIONES BASADAS EN RIESGOS

La inobservancia a las obligaciones como gestor catastral genera un riesgo de cumplimiento y de reputación. La entidad se puede ver expuesta a multas y sanciones, incluso la pérdida de la habilitación. El riesgo de cumplimiento se refiere a la posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten la situación jurídica o contractual de la unidad de negocio CATASTRO - AMB, debido al incumplimiento a la normatividad legal y las obligaciones adquiridas. Por una parte, como se señaló en el resumen ejecutivo, la gestión catastral se encuentra regulada densamente por normas que implican basto conocimiento técnico y jurídico en la materia. Este despacho considera que ese conocimiento se encuentra concentrado en pocas personas. Adicionalmente no se encontró liderazgo o una notoria gerencia operacional; lo que, al contrastar con el cúmulo de trámites retrasados, resulta razonable. Por otra parte, la estrategia operacional para la atención en la radicación de trámites no resulta efectiva, dado que se observaron largas y constantes filas, usuarios desinformados e insatisfechos, con un reducido equipo de atención en ventanilla.

La tipología de los riesgos depende de la misión de cada entidad, de las normas que regulan su operación, de los sistemas de gestión que implemente, entre otros aspectos<sup>9</sup>. Para este despacho resulta relevante advertir a la entidad, acerca de la importancia que tienen los sistemas de gestión tecnológica, de la información que se genera en la unidad de negocio catastro. De acuerdo con la naturaleza del proceso catastral, la gestión de la información en este caso redundante en un factor crítico, sobre el cual se desprenden riesgos tecnológicos, operacionales, de cumplimiento y de seguridad digital. La integridad, calidad e interoperabilidad de la información catastral, se insiste, son determinantes para el proceso y para el país. Este despacho encontró riesgos tecnológicos en el almacenamiento de la información, y baja eficiencia en el uso o alcance tecnológico del software contratado. Una inversión de \$1,326,286,387= no se compadece ante cinco (5) meses de espera para atender una solicitud de ajuste, aún no resuelta.

La desfinanciación de la unidad de catastro se considera un riesgo financiero y operacional, teniendo en cuenta que los recursos presupuestados para la vigencia no resultan suficientes para garantizar la prestación del servicio de forma continua y eficiente, y que adicionalmente a la fecha, únicamente en municipio de Bucaramanga ha transferido recursos para tal fin.

<sup>9</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. Versión 4.

	<b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024
	<b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>	<b>VERSIÓN:</b> 01

## 9. APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Para constancia se firma en Bucaramanga a los 10 días del mes de junio del año 2022.

NOMBRE COMPLETO	CARGO (Responsabilidad)	FIRMA
DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR	Jefe de Oficina de Control Interno	