 <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  
NELSON GONZALEZ TARAZONA**

**VIGENCIA AUDITADA  
2023**

**ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**


**DIEGO FERNANDO CAMACHO VILLAMIZAR**  
Jefe Oficina de Control Interno

Bucaramanga, 19 de julio de 2023

	<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.....	4
3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.....	4
4. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA .....	4
5. RESUMEN EJECUTIVO .....	5
6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....	5
7. RECOMENDACIONES .....	59
8. CONCLUSIONES BASADAS EN RIESGOS .....	59
9. APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA .....	60

	<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 2023.

### 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 2023. (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 de los trámites ofertados por el AMB, y la asignación de tarifas.

Establecer el nivel de impacto y responsabilidad en el proceso de atención, elaboración y entrega de trámites al público, por parte de empleados, trabajadores y 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.

	<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. 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 comprendido entre el jueves 13 de abril y el martes 20 de junio, 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.

## 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 2023)
Reunión de Inicio de la Auditoría	Jueves 13 de abril - 9 am Contenedor rojo
Planeación	14 de abril
Ejecución	Entre el 17 de abril y el 9 de junio
Reunión de Cierre de la Auditoría	Lunes 13 de junio - 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

- Modificada la fecha de entrega del informe preliminar

## 5. RESUMEN EJECUTIVO

Entre los elementos y líneas de investigación abordados, se identificaron aspectos, dinámicas o fenómenos que generan desviaciones y limitaciones a la efectividad en los resultados esperados del proceso. Se encontraron falencias en el suministro de personal contratista que apoya la gestión catastral. Se requiere contar de manera permanente con personal calificado para brindar una atención oportuna a los usuarios. Se encontraron debilidades en la gestión de los sistemas de información BPM y BCGS con insuficiencia en los registros que sirven de control.

Se encontraron con corte al día 23 de mayo de 2023, un total de 7.736 solicitudes a trámites y productos catastrales pendientes de realización.


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.

Sin establecerse como un hallazgo en particular en presente informe, se incluye en este aparte ejecutivo, de manera reiterada, el fenómeno de desfinanciación de la operación catastral. De hecho, a la fecha, este hallazgo presentado en la vigencia 2022, no ha tenido avance de conformidad a las actividades de mejora establecidas mediante plan de mejoramiento de proceso, lo cual, constituye un hallazgo por sí mismo. Es importante que el líder del proceso tenga presente los efectos de no dar cumplimiento a los compromisos de mejora en el marco de la dimensión siete del MIPG.

Se encontró gestión documental deficiente.

## 6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

**Limitaciones de auditoría.** El proceso de gestión catastral es altamente complejo; existen multiplicidad de trámites y productos cuyos alcances, diseños, requisitos y demás características de necesidad y ámbito de aplicación requieren de un análisis extenso cuyo equipo de profesionales no tiene la Oficina de Control Interno. Comprender la naturaleza y razonabilidad de las diferentes clases de mutaciones existentes con su correspondiente marco técnico y jurídico demanda altas cantidades de tiempo, esfuerzo y conocimiento. Este despacho estableció líneas de investigación desde la atención oportuna de solicitudes de trámites y productos, hasta los posibles eventos de defraudación a 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

## **HALLAZGO 1. INDICADORES DE LA PRODUCTIVIDAD CATASTRAL ESTABLECIDOS SE ENCUENTRAN CON DEFICIENCIA EN LA FORMULACIÓN. NO SE CONTROLA LA PRODUCTIVIDAD DEL PROCESO.**


De acuerdo con la información allegada a este despacho, se señalan los indicadores del producto catastral establecidos dentro del plan de acción de la vigencia 2023. A la par de las evaluaciones que la OCI realiza a los planes de la entidad, se encontró que se establecen indicadores expresados como “global”, “número”, “número de trámites”, “número de sistemas de información”, los cuales suponen una fórmula para medir avances o cumplimiento a la productividad planificada por el proceso catastral. Conforme a lo anterior, este despacho considera que tales criterios no se ajustan a la metodología internacionalmente aceptada para la formulación de indicadores, por cuanto, en primera medida, no permiten medir la productividad, expresiones como “global”, “número”, “número de trámites”, “número de sistemas de información” son unidades de medida, no indicadores en sí mismos. Como segunda medida, en cuanto a la expresión “global” no se encontró literatura que se refiera a una clasificación específica en tales términos en planificación empresarial; más bien, se comporta como un índice que representa el avance de las regiones y los países en los renglones macro de su agenda, a través del análisis de múltiples datos, como la economía. Este despacho concluye, que los indicadores establecidos no son efectivos, puesto que su formulación no permite medir la productividad del proceso, por cuanto no son comparativos.

Lo anterior ocurre, por cuanto el proceso tampoco realiza proyecciones de productividad para la vigencia, es decir, no establece metas en su planificación. Un indicador, es precisamente, una forma de evaluar el cumplimiento de tales metas, es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo<sup>1</sup>.

En adición, el proceso catastral no cuenta con línea base, o si la tiene, no la utiliza para la planificación de sus actividades anuales. El proceso de gestión catastral, debe comprometerse con números o cantidades precisas de actividades, haciendo uso de la información base de vigencias anteriores y teniendo en cuenta los recursos con que cuenta.

Se recomienda que cada uno de los indicadores formulados, cuenten con hoja de vida, o ficha técnica del indicador, en donde se contenga la descripción de las características del indicador de manera detallada. En general debe contener datos como el nombre, descripción, unidades de medida, formulas, variables del indicador, periodicidad, tipología y fecha de creación del indicador.

<sup>1</sup> DANE. 2009

	<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 recomienda que el proceso catastral, establezca indicadores de producto para cada uno de los procedimientos de realización de los trámites y productos que ofrece; pueden establecerse en intervalos cortos, como días o semanas, a fin de controlar y monitorear el cumplimiento de metas de forma permanente o semipermanente.

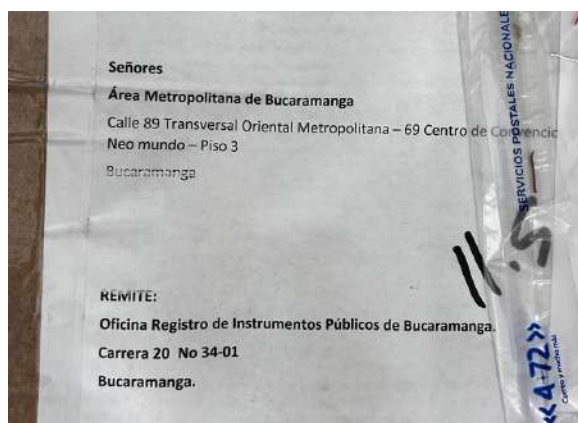
## RÉPLICA

No presentó réplica. Se confirma el hallazgo.


## HALLAZGO 2. GESTIÓN DOCUMENTAL CATASTRAL DEFICIENTE. ARCHIVOS Y EXPEDIENTES EN ESTADO DE INCERTIDUMBRE

Mediante inspección ocular realizada a las oficinas de atención al usuario catastral dispuestas por la entidad, ubicadas en el primer piso de Neomundo, se encontraron múltiples cajas arrumadas o apiladas en estado de abandono y desgobierno, las cuales dejan entrever, falta de gestión documental, y como se observa de manera física, más allá del desarreglo, lo que se infiere es un estado de incertidumbre en relación al abandono de los expedientes referidos. Se logró identificar, de acuerdo con el rotulo adosado a las cajas, que, en la mayoría, son documentos remitidos por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Piedecuesta y de Bucaramanga, tal como se muestra en las evidencias fotográficas.

Imagen. Registro fotográfico oficina atención catastral primer piso Neomundo.





	<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: Registro propio OCI

Se advierte igualmente, además del represamiento y amontonamiento, que los elementos requeridos normativamente para atender los primeros auxilios, tales como la camilla de emergencia y extintor de incendios, se encuentran obstaculizados por el arrumbe.

## RÉPLICA


No presentó réplica. Se confirma el hallazgo.

## HALLAZGO 3. INSUFICIENCIA EN LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE APOYO A LA GESTIÓN CATASTRAL – DISCONTINUA E INADECUADA SELECCIÓN

Como parte del proceso auditor, se realizó mesa de trabajo<sup>2</sup> con los profesionales del área de catastro, quienes desarrollan funciones principales o críticas dentro del proceso, y, adicionalmente poseen la mayor experticia en la materia. Entre tantos elementos tratados, se identificaron aspectos, dinámicas o fenómenos que generan desviaciones y limitaciones a la efectividad en los resultados esperados del proceso. Uno de ellos, el recurso humano suministrado para apoyar la atención y realización de los trámites y productos catastrales. Como ya se había señalado en la auditoría de la vigencia anterior, se estima que existe

<sup>2</sup> Como parte del presente informe, obra en el expediente formato asistencia mesa de trabajo de auditoría.



	<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

discontinuidad en el suministro de personal que se requiere para atender la demanda de trámites que recibe el proceso de catastro, el cual, en promedio, comprende entre 50 y 70 solicitudes de trámites por día. Por lo anterior, y, por una parte, los resultados de la gestión catastral son igualmente intermitentes, es decir, que se obtiene avance en la medida que exista personal de apoyo. Podemos afirmar, que, en los interregnos del año, comprendidos en los meses de enero, junio y diciembre, los indicadores de productividad se caen por falta de personal para atender la gestión de trámites y productos catastrales. En estos intervalos igualmente, se aboca a los líderes del proceso a improvisar cambios en la estructura funcional del catastro, a fin de responder medianamente a las solicitudes de los ciudadanos. La unidad funcional de catastro, debe garantizar la prestación continua del servicio, so pena de incurrir en infracción por incumplimiento a las obligaciones generales de los gestores catastrales.

Por otra parte, se encuentra que las funciones de grabación y reconocimiento, requieren conocimiento y experticia en la materia, que si bien, no exige necesariamente formación educativa profesional, si se requieren perfiles mínimos como tecnólogos en las áreas del conocimiento relacionadas. Tal necesidad en los perfiles se cumple parcialmente, lo que menoscaba la productividad del proceso, en virtud que no todo el equipo asume el mismo nivel de rendimiento. La entidad debe perfilar con mayor eficacia al personal que conforma los equipos de trabajo.

Se mencionan a continuación, las obligaciones señaladas por el decreto reglamentario 148 de 2020, en el artículo 2.2.2.1.6. el cual señala: “Obligaciones generales de los gestores catastrales. Los gestores catastrales tendrán las siguientes obligaciones:


**a) Prestar el servicio en forma continua y eficiente, garantizando los recursos físicos, tecnológicos y organizacionales para la prestación óptima del servicio público catastral.**

b) Prestar el servicio público catastral en los municipios para las cuales sea contratado.

**c) Garantizar la calidad, veracidad e integridad de la información catastral, en sus componentes físico, jurídico y económico, sin perjuicio de las competencias asignadas a la Agencia Nacional de Tierras (ANT).**

d) Suministrar permanentemente la información catastral en el Sistema Nacional de Información Catastral -SINIC, de manera oportuna, completa, precisa y confiable conforme a los mecanismos definidos por la autoridad reguladora.

**e) Garantizar la actualización permanente de la base catastral y la interoperabilidad de la información que se genere con el Sistema Nacional de Información Catastral - SINIC o la herramienta tecnológica que haga sus veces.**

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - BOGOTÁ - CALI - COLOMBIA</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

f) Informar a través del SINIC al IGAC y a la SNR el inicio de sus actividades y modificaciones en su área de operación para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones.

g) Dar cumplimiento al plan con que se habilitó para ejercer el servicio público.

h) Cumplir con la normatividad que regula la prestación del servicio.


i) Verificar los requisitos de idoneidad de los operadores catastrales de conformidad con lo señalado por el Gobierno Nacional.

j) Reportar a través del SINIC, los operadores catastrales con los cuales contrate actividades que sirvan de insumo para adelantar los procesos de formación, actualización y conservación catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral multipropósito que sean adoptados.

k) Las demás previstas en este decreto y las normas concordantes y complementarias.”

Negrillas y subrayado por la OCI.

Un tercer fenómeno existente, es la rotación de personal; esto se traduce básicamente, en las modificaciones al personal suministrado por contratos que conforman el equipo de catastro. Tal situación puede darse por voluntad de abstención de la persona (llevándose consigo el conocimiento adquirido en el AMB – catastro), o de parte, siendo la entidad quien decida no contratar nuevamente. En cualquier caso, este fenómeno afecta la estabilidad, eficiencia y rendimiento de la gestión catastral, el cual debe ser analizado por el líder del proceso, por cuanto implica un desgaste administrativo, en el cual se invierte recurso y tiempo, capacitando reiteradamente a las personas nuevas que conformaran el equipo de catastro. Este fenómeno de rotación de personal, afecta a ciertos mercados laborales, como ejemplo, los asesores comerciales que conforman equipos de ventas; para contrarrestar, las empresas desarrollan programas de retención de personal, programas de fidelización de personal, adoptando incentivos y garantizando condiciones que resulten atractivas para los trabajadores y la empresa. Para el caso, se pueden establecer políticas de sostenibilidad del proceso, incluyendo, por ejemplo, garantizar largos plazos en la contratación (toda la vigencia fiscal, para el caso); también, estableciendo sistemas de pago contra entrega, ósea, por número de actividades realizadas, o, implementando mecanismos tecnológicos que permitan optimizar los resultados del proceso. En esto último, se advierten mejoras en la prestación del servicio del software BCGS, y en la adopción de mecanismos virtuales para la realización de trámites y productos catastrales.

	<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 al margen:** Este despacho ha conocido el fenómeno de desfinanciación de la operación como parte del problema, entendiendo desfinanciación, como la falta de caja disponible para la programación anual de la contratación de personal requerido para atender la prestación efectiva del proceso catastral. No obstante, esta observación asociada a la financiación, se aborda de manera particular, más adelante.

**Nota al margen:** Para lograr un acercamiento a un escenario ideal de equipo, y buscando establecer proyecciones de productividad, se realizó como complemento a la mesa de trabajo, una sesión con los profesionales que conforman la coordinación del proceso, abordando los fenómenos anteriormente descritos. Como resultado de lo anterior, se establecieron valores a título de “experto”, como método para estimar línea base, dada la complejidad que sugiere establecer con precisión el nivel de capacidad productiva del equipo de catastro; es decir, se establecen valores, como punto mínimo de capacidad operacional, a fin de establecer indicadores de productividad al proceso catastral. La aplicación ser verá en el hallazgo No. 4.

## RÉPLICA

No presentó réplica. Se confirma el hallazgo.


### HALLAZGO 4. RETRASOS EN LA ENTREGA TRÁMITES CATASTRALES – PRESTACIÓN INEFICIENTE DEL SERVICIO. OBSERVACIÓN REITERADA AUDITORIA INTERNA VIGENCIA 2022

A pesar de las mejoras realizadas al proceso de atención y realización de trámites y productos catastrales, adoptadas a partir de la observación presentada en auditoria interna en la vigencia anterior, se encontró que continúan las elevadas cifras de trámites represados.

De conformidad con lo señalado en mesa de trabajo con el equipo primario de catastro, se presentan fenómenos que afectan significativamente los resultados de la gestión. (decir cuales) De manera particular, y de acuerdo con lo señalado por la OCI en 2022, el trámite denominado CAMBIO DE PROPIETARIO, contaba con 1.629 solicitudes abiertas, de un total de 3.903 trámites pendientes; lo que representaba un **41.7%** sobre el total de trámites pendientes de entrega por la unidad de catastro<sup>3</sup>. Esto es, casi la mitad del total.

Para la presente vigencia, y tomando como muestra igual periodo de tiempo en 2022, esto es 8 ½ meses, entre septiembre de 2022 y mayo de 2023, se encuentran abiertas 2.000

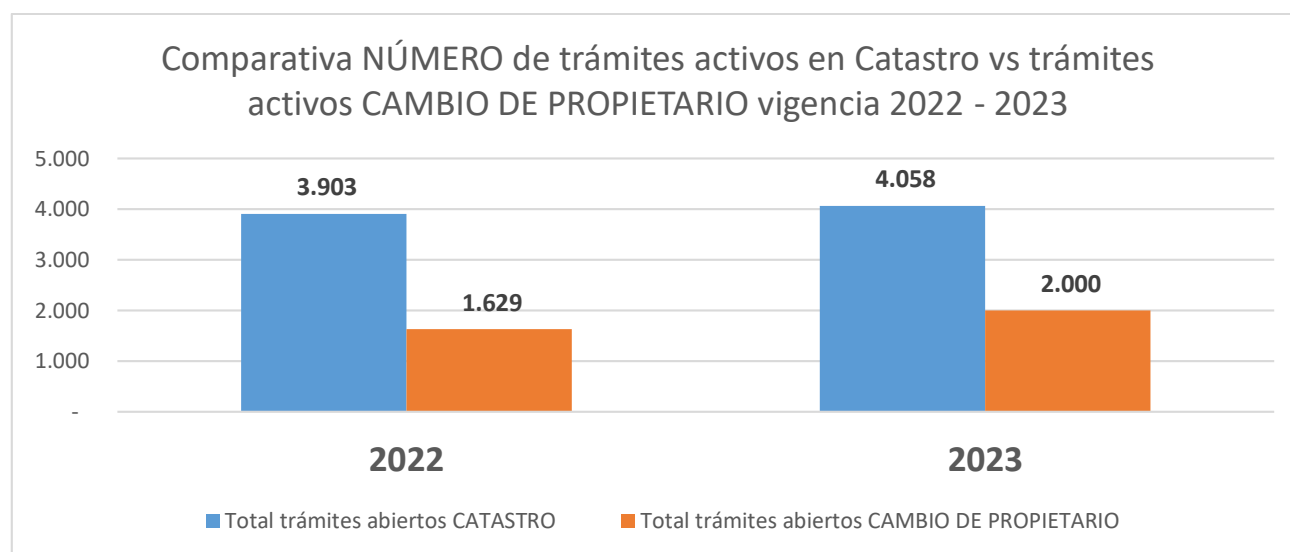
<sup>3</sup> Data extraída del software BPM el día 24 de mayo de 2022, con base en una muestra entre el 1/07/2021 hasta el 15/03/2022.

	<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

solicitudes del trámite CAMBIO DE PROPIETARIO, de un total de 4.058, lo que representa un **49.28%** sobre el total de trámites pendientes o activos<sup>4</sup> en catastro. Como se observa, para 2023, inclusive, se incrementa porcentualmente el número de trámites CAMBIO DE PROPIETARIO en estado de abierto, es decir, la mitad de los trámites represados en catastro, corresponden a este tipo de trámite.

Se expresa gráficamente lo expuesto, tal como se muestra:

Gráfico. Comparativa trámites activos en catastro vs cambio de propietario 2022 - 2023




Fuente: Elaboración OCI

Tras el análisis realizado, se logró indagar, que se presentan eventos que explican porqué este trámite presenta retrasos en su entrega, siendo incluso, un trámite calificado por el “experto” como de baja complejidad, y que, en la práctica no debería superar un tiempo de 20 minutos en su realización uno a uno. Tales eventos, se relacionan así:

- El cambio de un propietario, puede realizarse de manera masiva, a través de las funciones de interoperabilidad del sistema de gestión; sin embargo, no siempre se cuenta con la totalidad de información personal necesaria, por cuanto, en algunos casos, no se ha requerido al solicitante su información personal tal como el número de identificación o cédula, o correo electrónico al momento de la radicación, o porque los documentos del trámite no la incluyen, lo que impide el envío de la respuesta a la

<sup>4</sup> Data extraída del software BPM el día 23 de mayo de 2023, con base en una muestra entre el 1/09/2022 hasta el 15/05/2023.

	<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

solicitud. Se han adoptado medidas para subsanar la información faltante, sin embargo, al juzgar por los resultados, persiste la limitación. Se encontró, que, para el trámite en cuestión, se realizan cargas masivas a través de convenio existente con la Superintendencia de Notariado y Registro.

- Se presenta un fenómeno particular, en aquellos eventos en los cuales, una persona propietaria de un predio de gran extensión, realiza ventas de porcentajes de esa propiedad, a múltiples personas (cientos, según el experto), lo que genera una alta complejidad en la realización del trámite.
- Un cambio de propietario, puede ser la consecuencia de una serie de trámites anteriores a su realización, lo que genera, incurrir en mayor tiempo.

Salvo los eventos anteriores, se estima, que el escenario ideal corresponde a que el 70% de las solicitudes radicadas para el CAMBIO DE PROPIETARIO se pueden realizar una a una. También en revisión con el equipo coordinador de catastro, y de conformidad con la información reportada, se estableció que, -teniendo en cuenta lo observado en el hallazgo No. 2- actualmente el equipo de catastro realiza en promedio 10 trámites de cambio de propietario al día. No obstante, para este despacho, esta cifra es absolutamente escasa e inferior al nivel de productividad que debería existir, teniendo en cuenta la naturaleza y bajo nivel de complejidad del trámite. Este despacho recomienda, que, la entidad debería al menos, instalar una capacidad trabajo que permita mejorar cinco veces este indicador, al menos de forma transitoria, teniendo en cuenta que, se encuentran pendientes de evacuar 3.300 tramites de cambio de propietario<sup>5</sup>, según reporte en BPM, radicados entre enero de 2021 y mayo de 2023; y, que adicionalmente, se radican en promedio, 9.4 solicitudes diarias para este trámite<sup>6</sup>.

Para conocer el alcance del escenario actual, se realizan proyecciones.


- Con base en 10 tramites / día.

$$3.300 \div 10 = 330 \text{ días.}$$

**Conclusión:** Se requieren 330 días laborales para evacuar los 3.300 trámites activos para cambio de propietario. Es decir, por ejemplo, el año 2023 para Colombia tiene 243 días hábiles (eliminando sábados, domingos y festivos), esto significa, que, de acuerdo al rendimiento actual, se requiere más de un año fiscal para lograr evacuar las solicitudes abiertas; más preciso aun, se requieren 16 meses. Adicional a lo anterior,

<sup>5</sup> Data extraída del software BPM el día 23 de mayo de 2023

<sup>6</sup> Data recolectada a partir de una muestra de la radicación de trámites por los usuarios entre el 15 y 19 de mayo de 2023.

	<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 tener en cuenta la demanda de casi 10 solicitudes diarias que son radicadas por los usuarios.

Se puede concluir, que la capacidad instalada actualmente, solo logra cubrir la demanda de solicitudes que realizan los usuarios. Es decir, de conservar así el equipo, el rezago se mantendrá de forma permanente para el trámite CAMBIO DE PROPIETARIO; incluso, de acuerdo a la evaluación realizada, se encontró que el volumen de rezago, aumentó entre 2022 y 2023 en un 22.8%.

En cualquiera de los casos, resulta evidente, que con esta observación este despacho pretende llamar la atención al líder del proceso, para que se adopten medidas de mejoramiento, a fin de atender oportunamente la completitud del trámite CAMBIO DE PROPIETARIO, dada su incidencia en los indicadores de resultado que se muestran como examen al comportamiento de la productividad de catastro, el cual, particularmente, denota deficiencia en el proceso de catastro, incluso, cuando se puede observar eficiencia en la realización de otros trámites del portafolio catastral.

Se insiste nuevamente, en la incidencia sancionatoria por cuenta de la no prestación eficiente de la gestión catastral, art. 2.2.2.1.6 del decreto 148 de 2020.

Se encuentran a la fecha del presente informe 4.058 trámites pendientes de realizar en catastro<sup>7</sup>, lo que en comparación, al mismo periodo de tiempo<sup>8</sup> en 2022, representa un aumento del 3.97%. Es decir, el volumen de trámites pendientes aumentó de un año a otro. Esta estadística debe ser objeto de análisis, dado que, puede deberse al represamiento mencionado, o, a un aumento en las solicitudes de los usuarios, lo que, en tal caso, sugiere una deficiencia en la planificación de la capacidad laboral con la que cuenta el proceso de gestión catastral para atender la demanda de solicitudes.


Se insiste, que el personal de planta de la entidad que posee el mayor conocimiento técnico en gestión catastral es reducido, lo que constituye un riesgo operacional. Este despacho considera que la entidad no ha realizado un análisis estructural que le permita establecer e implementar una infraestructura ajustada al volumen de solicitudes que recibe diariamente por parte de los usuarios de los 3 municipios del AMB a los que presta sus servicios.

**ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.** Como ya fue registrado, se encontraron pendientes de entrega un total de 4.058 trámites catastrales. Se muestra a continuación, una relación de los trámites con mayor represamiento con corte a 23 de mayo de 2023. Se encontró,

<sup>7</sup> Data extraída del software BPM el día 23 de mayo de 2023.

<sup>8</sup> Data extraída del software BPM el día 24 de mayo de 2022, con base en una muestra entre el 1/07/2021 hasta el 15/03/2022. Un total de 3.903 trámites activos.




	<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

nuevamente, que los trámites, Cambio de Propietario, Desenglobe PH y Revisión de Avalúos, son los trámites de mayor represamiento. De acuerdo con auditoria interna de la vigencia 2022, esta es la tendencia, dado que estos mismos trámites, se registran como los de mayor congestión o represamiento. Conviene que el líder del proceso analice esta estadística, a fin de implementar acciones y recursos que le permitan abordar con mayor eficiencia y celeridad la demanda de los trámites que mayor retraso están presentando en la gestión catastral. Adoptar tales medidas, reducirían sustancialmente el impacto negativo en los indicadores de producto y mejoraría la prestación del servicio a los ciudadanos metropolitanos.

Tabla. Relación cantidad trámites catastrales activos<sup>9</sup> al 23 de mayo de 2023

Nombre del trámite	# Trámites activos
CAMBIO PROPIETARIO Trámite catastral	2000
DESENGLOBE PH Trámite catastral	428
REVISIÓN DE AVALÚOS Trámite catastral	306
DESENGLOBE - DIVISIÓN MATERIAL Trámite catastral	158
RECTIFICACION DE AREAS Trámite catastral	157
SOLICITUD DE COPIAS Trámite catastral	154
RECTIFICACIÓN BASE DE DATOS Trámite catastral	148
REQUERIMIENTO AUTORIDAD JUDICIAL O ADMINISTRATIVA Trámite catastral	119
CERTIFICADO CATASTRAL Trámite catastral	118
CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL Trámite catastral	77
INSCRIPCIÓN DE MEJORA O ADICIÓN Trámite catastral	49
CORRECCION DE NOMENCLATURA Trámite catastral	47
SOLICITUD INFORMACION RADICADOS ANTE EL IGAC Trámite catastral	42
CAMBIO DE DESTINO ECONÓMICO Trámite catastral	39
CARTA CATASTRAL Trámite catastral	37
RECURSOS CONTRA ACTOS ADMINISTRATIVOS Trámite catastral	35
ENGLOBE Trámite catastral	29
INCORPORACIÓN DE CONSTRUCCIONES Trámite catastral	24
FICHA CATASTRAL Trámite catastral	19
INSCRIPCIÓN PREDIO OMITIDO Trámite catastral	16
ACTUALIZACION DE AREAS Trámite catastral	14
CANCELACION DE PREDIO Trámite catastral	9
DEVOLUCIONES DE DINERO Trámite catastral	7

<sup>9</sup> Data extraída del software BPM el día 23 de mayo de 2023, con base en una muestra entre el 1/09/2022 hasta el 15/05/2023.

	<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>

RECTIFICACION DE PROPIETARIO Trámite catastral	7
MODIFICACIÓN -CANCELACIÓN DE PH Trámite catastral	5
TRAMITES RESOLUCIÓN 1732/18 Trámite catastral	5
CANCELACIÓN DE MEJORAS Trámite catastral	3
SOLICITUD DE INFORMACION RADICADOS AMB Trámite catastral	2
CERTIFICADO PLANO PREDIAL ESPECIAL Trámite catastral	2
CERTIFICADO DE POSEER BIENES Trámite catastral	1
AUTOESTIMACIONES Trámite catastral	1
<b>Total general</b>	<b>4058</b>

Fuente: Elaboración OCI

Se insiste, que, de acuerdo al análisis, el CAMBIO DE PROPIETARIO, representa el 49.28% de los trámites represados en Catastro, según la muestra tomada para el análisis.

Ahora bien, teniendo como información base el registro TOTAL de trámites catastrales ACTIVOS, reportados en el aplicativo BPM, se encontró que este total asciende a 7.736 trámites, cuyo primer registro se indica del día 5/01/2021.


Por lo anterior, este despacho considera que la entidad no se encuentra prestando un servicio de atención al usuario catastral de forma eficiente. A pesar de las mejoras adoptadas, persisten los retrasos en la entrega de trámites catastrales. Se encuentran trámites solicitados con fecha de radicación 5/01/2021, es decir, ha tomado dos años y cinco meses sin resolver. Para evidenciar lo anterior, se muestran los últimos diez (10) registros de trámites activos, reportados por BPM.

Cuadro. Muestra de registros trámites catastrales abiertos en BPM

ID	Consecutivo	Fecha recepción documentación	Fecha límite para dar respuesta	Fecha Respuesta (Correspondencia Despachada)	Estado	Medio de recepción	Subdirección / Dependencia	Tipo de Comunicación, Trámites Catastrales y de Transporte	Asunto	Recurso Acción	Fecha Distribución Correspondencia
108651	856	28/01/2021	11/03/2021		Activo	Presencial	Catastro	CAMBIO PROPIETARIO	SOLICITUD CAMBIO DE PROP ANA MARIA RODRIGUEZ SANABRIA		
108241	707	26/01/2021	9/03/2021		Activo	Presencial	Catastro	CAMBIO PROPIETARIO	SOLICITUD CAMBIO DE PROP ANA MARIA RODRIGUEZ SANABRIA		
108603	824	28/01/2021	11/03/2021		Activo	Presencial	Catastro	CAMBIO PROPIETARIO	SOLICITUD CAMBIO DE PROP OMAR ALEXANDER SANABRIA GARCIA	14/12/2022	
108227	699	26/01/2021	9/03/2021		Activo	Presencial	Catastro	CAMBIO PROPIETARIO	SOLICITUD CAMBIO DE PROP ANA MARIA RODRIGUEZ SANABRIA	26/09/2022	
108265	723	26/01/2021	9/03/2021		Activo	Correo Electrónico	Catastro	CAMBIO PROPIETARIO	SOLICITUD CAMBIO PROPIET OMAR ALEXANDER SANABRIA GARCIA	15/11/2022	
107779	564	21/01/2021	4/03/2021		Activo	Correo Electrónico	Catastro	CAMBIO PROPIETARIO	SOLICITUD Cambio propietario JULY MARCELA PRADA SERRANO	21/11/2022	
107705	526	21/01/2021	4/03/2021		Activo	Presencial	Catastro	CAMBIO PROPIETARIO	SOLICITUD CAMBIO DE PROP ANA MARIA RODRIGUEZ SANABRIA	10/04/2023	
106950	210	12/01/2021	23/02/2021		Activo	Presencial	Catastro	CAMBIO PROPIETARIO	SOLICITUD CAMBIO DE PROP OMAR ALEXANDER SANABRIA GARCIA		
107121	298	14/01/2021	25/02/2021		Activo	Presencial	Catastro	CAMBIO PROPIETARIO	SOLICITUD CAMBIO DE PROP ANA MARIA RODRIGUEZ SANABRIA	20/12/2021	
106563	89	5/01/2021	17/02/2021		Activo	Correo Electrónico	Catastro	CAMBIO PROPIETARIO	SOLICITUD ACTUALIZACION FOMAR ALEXANDER SANABRIA GARCIA		

Fuente: Registro aplicativo BPM del 23 de mayo de 2023.

Se recomienda a la entidad, prestar atención a las obligaciones como gestor catastral, relacionadas con la prestación eficiente del servicio.

	<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

No presentó réplica. Se confirma el hallazgo.

### HALLAZGO 5. PERSISTE LA PRESENCIA DE TRAMITADORES EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO - CATASTRO


A pesar de las mejoras implementadas a través del sistema de agendamiento de citas para la atención de solicitud de trámites y productos catastrales, se evidenció la presencia de los reconocidos tramitadores en las oficinas en donde se atienden las solicitudes a los ciudadanos del AMB. Estas personas, incluso identificadas con nombres propios, Gabriela y Yadira, que ofrecen servicios informales de intermediación para solicitar trámites y productos en el AMB, permanecen durante largos periodos de tiempo al día al interior de las oficinas de catastro ubicadas en el primer piso de Neomundo. Lo anterior, fue observado en visita de inspección a las mencionadas oficinas, por parte de la OCI, tal como se muestra en las evidencias fotográficas.

Imagen. Registro fotográfico oficinas de catastro ubicadas en el primer piso de Neomundo



Fuente: Fotografía propia OCI del día 7 de junio de 2023.

Ahora bien, tras la adopción del mecanismo de agendamiento virtual de citas, se aduce que los intermediarios informales exclusivamente asisten a tramitar solicitudes de Paz y Salvo

	<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

por valorización, lo que, en contexto, corresponde al proceso de SAF. De acuerdo con lo anterior, se desprenden dos situaciones:

- No obstante, la atención mediante cita previa, los usuarios asisten de forma espontánea a las oficinas sin contar con una cita; en tal caso, y habiendo disponibilidad, se recurre nuevamente a la entrega manual de fichos. Mantener una asignación manual, sugiere involucionar en el procedimiento de atención. Se recomienda en tal evento, que se asigne una cita en el mecanismo virtual en orden de acuerdo a llegada. De este modo, igualmente, se genera un registro del número de atenciones realizadas, lo que permite sustentar el indicador de gestión.
- En desarrollo de la actividad de inspección ocular a las oficinas de atención catastral, se presenta por parte del coordinador de atención al usuario, Luis Eduardo Díaz Guzmán, quien atiende la visita de la OCI, observación sobre presunta defraudación a la entidad, por cuenta de la entrega de productos catastrales, tales como la carta catastral, sin el correspondiente pago. Según el funcionario, tal situación ya ha sido puesta en conocimiento del Subdirector de Planeación e infraestructura, quien funge a su vez como jefe directo, para que se adelanten las investigaciones correspondientes. En todo caso, este despacho, de encontrar merito suficiente, adelantará un proceso de auditoria especial.


En cualquier caso, la presencia permanente de personal tramitador informal en las oficinas del AMB - Catastro, resulta inconveniente para la entidad; sin importar el caso, la situación es evidente, y el cobro indebido por la intermediación es un fenómeno que debe neutralizarse. Como primera medida de recomendación, la atención a trámites de SAF, deberían encontrarse en espacio independiente a Catastro.

## RÉPLICA

Frente al hallazgo encontrado durante la auditoría realizada a la sala de Atención al usuario se evidenció que un 90 % de las actividades realizadas por los tramitadores corresponden al módulo de PAZ Y SALVOS DE VALORIZACIÓN, adscrita a la SAF-Subdirección Administrativa y Financiera.

Totalmente de acuerdo con la propuesta de control interno para SEPARAR EL MODULO DE PAZ Y SALVOS DE VALORIZACIÓN del área de catastro. De lo anterior, tiene conocimiento la Doctora Maribel Chacón, subdirectora (E) SAF.

Respecto a la presunta Expedición de productos catastrales sin pago con complacencia de personal de apoyo, se tomaron medidas de traslado de ese recurso humano que fue evidenciado durante la auditoria atendiendo los tramitadores informales de manera sospechosa.

	<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


De acuerdo con los argumentos presentados, este despacho considera que estos no logran desvirtuar las observaciones realizadas, por cuanto, por una parte, la presencia de tramitadores es evidente y de forma permanente; incluso, el Jefe de Control Interno, los ha visto colaborando a recoger el material publicitario del AMB al final de la jornada. Se debe tener en cuenta, las denuncias presentadas a este despacho por parte de Luis Eduardo Díaz Guzmán, funcionario de la entidad, acerca de presuntas defraudaciones por la entrega de productos catastrales sin el pago correspondiente, utilizando medios de entrega digital como whatsapp. También el señor Díaz Guzmán, en mesa de trabajo con trabajadores de catastro y el área jurídica, manifestó sentir temor por su vida ante amenazas verbales realizadas por los mencionados tramitadores. No es una situación menor la que se expresa. La Oficina de Control Interno, recomienda a la entidad, que se tomen medidas frente a la situación de manera inminente y de fondo; es responsabilidad de la alta dirección y del equipo directivo tomar los correctivos necesarios para neutralizar la situación. Por otra parte, separar o diversificar los mecanismos de atención presencial en la oficina de catastro en relación a la expedición de paz y salvos de valorización, permite a su vez, identificar el foco de acción de los tramitadores. Diversificar es, encontrar nuevas alternativas de distribución en la entrega y/o expedición de paz y salvos, en convenios con comercios menores en diferentes zonas del AMB (recomendación realizada en comité directivo). Instalar cámaras de seguridad apuntando a las pantallas de los servidores de atención en catastro es una práctica común en bancos y empresas de servicios; o, instalando rastreadores o sistemas de intrusión/visualización de pantallas en los equipos de catastro, y de paz y salvos de SAF, a fin de controlar las acciones que se realizan en tales equipos.

Por lo anterior, el líder del proceso deberá diseñar acciones de mejora que subsanen las desviaciones encontradas. Se confirma el hallazgo.

### **HALLAZGO 6. INCONGRUENCIA EN LA DENOMINACIÓN DE TRÁMITES Y PRODUCTOS CATASTRALES EN APLICATIVO BPM – INADECUADO USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

De acuerdo con la relación de trámites y productos catastrales suministrada a este despacho por parte del líder del proceso, se encontraron inconsistencias con relación a la denominación de los trámites y productos catastrales reportados a través de la plataforma BPM. Ejemplo de lo anterior se muestra:



	<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

Cuadro. Comparativo diferencias en la denominación de trámites y productos catastrales

EN BPM	RELACIÓN LIDER SPI - CATASTRO	OBSERVACIONES
Desenglobe PH	Desenglobe	No se conoce si es el mismo
Desenglobe - División material	Desenglobe	No se conoce si es el mismo
Rectificación de áreas	Rectificación de áreas registrales	No se conoce si es lo mismo
Rectificación de áreas	Rectificación de áreas catastrales	No se conoce si es lo mismo
Actualización de áreas	XXX	No se relaciona por el líder SPI
Certificado catastral	Certificado catastral metropolitano	No se conoce si es lo mismo
Ficha catastral	Ficha predial	Es predial, catastral o es lo mismo
Rectificación de propietario	XXX	No se relaciona por el líder SPI
Modificación - cancelación PH	Reforma PH	Resultado más cercano - No se conoce si es el mismo
Trámites resolución 1732/18	XXX	No se relaciona por el líder SPI
Cambio sector rural (rural – urbano)	Cambio límite de sector rural-urbano o urbano rural	Se denominan diferente siendo el mismo trámite
XXX	Plano conjunto	No se encuentra registro en BPM
XXX	Plano general de municipio	No se encuentra registro en BPM
Certificado ley 1561 de 2012	Certificado Catastral Metropolitano proceso declarativo ley 1561 de 2012	No se encuentra registro en BPM
Certificado Plano Predial Especial	Certificado Plano Predial Catastral Especial	No se conoce si es lo mismo


Fuente: Realización propia OCI

De acuerdo a lo anterior, se denota desarreglo y falta de planeación en la estructura de los trámites y productos que ofrece la gestión catastral. Todo este caos, se traslada al usuario de catastro generando desconcierto por las diferencias en las denominaciones; por una parte, por otra parte, internamente genera incertidumbre al momento de parametrizar los formatos y mecanismos de gestión y evaluación al cumplimiento de indicadores. Un principio universal de toda forma de planeación administrativa es la unidad, la precisión; otro, la uniformidad. La estandarización permite que los procesos se dinamicen. La caracterización conduce a eso, a la precisión; la denominación de un trámite le otorga eso, precisión en su carácter, en su forma y alcance; adicionar o sustraer características como “metropolitano”, “catastral”, “registral” “especial”, cambian su carácter. Sin importar si un trámite o producto depende de otro, o presenta variaciones en su alcance, cada vez, que su naturaleza o propósito cambie, se debe establecer, denominar, gestionar y evaluar como un trámite o producto independiente.

Incluso, se registran como trámites o productos catastrales en BPM, conceptos como:

- Devoluciones de dinero
- Solicitud información radicados ante el IGAC
- Solicitud información radicados AMB



	<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 con lo anterior, no se encontró en norma o regulación vigente alguna, la existencia de la “devolución de dinero” como trámite o producto catastral. Igual situación para la solicitud de información. En su lugar, a tales conceptos les asiste el carácter de “Petición” en el marco de la ley 1755 de 2015, las cuales, cuentan con un procedimiento en particular.

Por otra parte, al encontrar cifras elevadas de trámites catastrales represados, se señala por parte del líder del proceso, la ocurrencia de un fenómeno de duplicidad de registros en la plataforma BPM; en igual sentido, se aduce que parte de esos trámites se encuentran realizados, salvo que, por omisiones humanas no se “cierran” en la plataforma, o, se represan en el procedimiento de entrega. Lo cierto es, que, la plataforma BPM forma parte de la política de información y comunicaciones del AMB. El uso inadecuado de la misma, representa un hallazgo persé.

En adición, y de forma reiterada, se presenta como reproceso, el requerimiento adoptado por SPI – catastro, consistente en gestionar y registrar las actividades propias de los trámites y productos catastrales, tanto en la plataforma BMP como en el software de gestión catastral BCGS; es decir, se requiere gestionar todo trámite en dos sistemas de informáticos diferentes, lo que, demanda mayor inversión de recurso y tiempo. Se recomienda evaluar, la necesidad de mantener tal requisito.


## RÉPLICA

En consideración a lo argumentado en el presente hallazgo, respecto al “reproceso” a causa de la utilización de dos plataformas tecnológicas para la tramitación de procedimientos o solicitudes de índole catastral, es indispensable indicar que el uso de las dos plataformas son necesarias, pues son complementarias entre sí, ya que BPM.gov es una herramienta tecnológica por medio de la cual se efectúa seguimiento a las peticiones o productos catastrales y funciona como un archivo digital para revisar trazabilidad y dejar constancia de ella, así como de los documentos que soportan la petición. De igual forma, cumple una función de control y seguimiento de los aspectos tanto jurídicos como técnicos de los distintos oficios que son producto de la solicitud correspondiente para dar una respuesta de fondo al usuario.

Por otra parte, la plataforma BCGS, materializa los cambios del predio en la base de datos catastral, así como los diferentes productos ofrecidos por el AMB en esta materia, es decir, por medio de esta herramienta se realiza como tal la transacción respecto a la prestación del servicio público catastral.

## CONCLUSIÓN

De acuerdo con los argumentos presentados, este despacho considera que estos no logran desvirtuar las observaciones realizadas, por cuanto estos no se enfocan en la desviación

	<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

establecida en el hallazgo respecto de la incongruencia en la denominación de trámites y productos.

Por lo anterior, el líder del proceso deberá diseñar acciones de mejora que subsanen las desviaciones encontradas. Se confirma el hallazgo.

## **HALLAZGO 7. FALTA DE PLANEACIÓN Y CONTROL EN LA DISPONIBILIDAD DE RECURSOS TÉCNOLÓGICOS REQUERIDOS PARA LA GESTIÓN CATASTRAL**

De acuerdo con observaciones presentadas por usuarios catastrales, se encontró, que, durante el mes de marzo de 2023, la entidad no contó con contrato o licencia para el funcionamiento del software ArcGIS. Esta plataforma informática, permite a los usuarios acceder a la consulta y generación de imágenes de predios a través de la página web del AMB. Con la herramienta Visor de mapas, los usuarios pueden acceder a galerías de mapas logrando ubicar geográficamente los predios de su interés. En conclusión, la herramienta dejó de funcionar y no estuvo disponible hasta tanto se contrató nuevamente, ocasionando inconvenientes a los usuarios que requieren tales servicios de consulta, generando inoportunidad en la prestación del servicio catastral.

Que la entidad no planifique la necesidad de disponer los recursos necesarios para la prestación eficiente de sus servicios genera riesgos operacionales y estratégicos.


### **RÉPLICA**

Si bien es cierto que la entidad durante un tiempo no contó con licencias ArcGIS para la gestión catastral, la entidad durante tal periodo expidió los productos catastrales como: carta catastral, certificado plano predial, y consultas de la copia de la base de datos catastral, haciendo uso de otras licencias ArcGIS de uso institucional que se encuentran en los servidores de la entidad bajo el proyecto “visor metropolitano” de uso concurrente y realizando ajustes en los formatos de calidad para expedir estos productos de manera manual, es decir, que si se previó la indisponibilidad de tales licencias.

Igualmente, para dicho periodo se expidieron aproximadamente 213 cartas catastrales, un ejemplo de estas son los radicados 250542, 250542, 250625, 251531, 252013, 252722, 252805, 253311.

### **CONCLUSIÓN**

De acuerdo con los argumentos presentados, este despacho considera que estos no logran desvirtuar las observaciones realizadas, por cuanto la falta de planeación fue evidenciada y reconocida de forma ética y profesional en la réplica. Si bien, se sustenta atención

	<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

extraordinaria a los usuarios bajo un plan alternativo, fueron evidenciadas las quejas por parte de usuarios por la falta de la herramienta informática.

Por lo anterior, el líder del proceso deberá diseñar acciones de mejora que subsanen las desviaciones encontradas. Se confirma el hallazgo.

#### **HALLAZGO 8. PRESUNTA DEFRAUDACIÓN POR ENTREGA DE PRODUCTOS CATASTRALES SIN REQUERIMIENTO DE PAGO**

De conformidad con reporte de información entregada a la OCI, se encontró registro de solicitudes de venta de productos catastrales, particularmente, de los productos “CARTA CATASTRAL” y “CERTIFICADO CATASTRAL”, de los cuales, en algunos casos, no se encontró evidencia o factura de pago. En informe presentado por el responsable de la facturación de los productos y trámites catastrales, se señala, una relación de solicitudes (correspondiente al periodo de una semana, periodo seleccionado por la OCI para la inspección) en donde se encontraron algunos productos reportados como “sin pago”, lo que se entiende como “sin factura de pago”, según lo descrito en el cuadro que a continuación se muestra.

**Nota:** El informe en mención, constituye un indicio, el cual se desarrolla en el presente hallazgo.

**Observación especial:** En todo caso, este despacho, de encontrar merito suficiente, adelantará un proceso de auditoria especial, de conformidad igualmente con el hallazgo 5 y 9 del presente informe, a fin de determinar implicaciones de tipo disciplinario.



	<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. Aparte informe productos catastrales facturados tercera semana de mayo 2023

AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA				
CORRESPONDENCIA RECIBIDA DEL 15 AL 19 DE MAYO DEL 2023				
ID	Fecha recepción documentación	Remitente	Tipo de Comunicación, Trámites Catastrales y de Transporte	Factura
267657	15/05/2023	JUZGADO SEXTO CIVIL MUNICIPAL EJECUCION SENTENCIAS BUCARAMANGA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago
267660	15/05/2023	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE BUCARAMANGA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago
267676	15/05/2023	SAN FELIPE	CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL	14321
267679	15/05/2023	ERVIN GELVEZ RODRIGUEZ	CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL	14328
267714	15/05/2023	ERVIN GELVEZ RODRIGUEZ	CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL	14327
268017	15/05/2023	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCIÓN CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago
268235	15/05/2023	CLARA GISELA PEÑA SARMIENTO	CARTA CATASTRAL	sin pago
268336	16/05/2023	JACQUELINE GOMEZ PADILLA	CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL	14329
268363	16/05/2023	HUGO ARMANDO INSIGNARES MUÑOZ	CARTA CATASTRAL	sin pago
268374	16/05/2023	JUZGADO ONCE CIVIL DEL CIRCUITO BUCARAMANGA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago
268387	16/05/2023	JUZGADO ONCE CIVIL DEL CIRCUITO BUCARAMANGA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago
268418	16/05/2023	JUZGADO SEGUNDO DE EJECUCION CIVIL MUNICIPAL BUCARAMANGA-SANTANDER.	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago
268442	16/05/2023	NINI JOHANNA LOZANO RIOS	CARTA CATASTRAL	sin pago
268768	17/05/2023	AMANDA ARIAS DE BAUTISTA	CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL	14346
268795	17/05/2023	ADELA GONZALEZ SUAREZ	CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL	14347
269217	18/05/2023	JUZGADO SEGUNDO DE EJECUCION CIVIL MUNICIPAL BUCARAMANGA-SANTANDER.	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago
269228	18/05/2023	TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL CUCUTA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago
269263	18/05/2023	BLANCA OCHOA RINCON	RECTIFICACION DE AREAS	sin pago
269271	18/05/2023	JOSE JAIR QUINTERO SANCHEZ	CARTA CATASTRAL	14415
269277	18/05/2023	YAMILE MARTINEZ	CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL	14374
269290	18/05/2023	Monica Lizette Gomez Villalba	RECTIFICACION DE AREAS	sin pago
269320	18/05/2023	OMAR ARLEY SIERRA ROBLES	RECTIFICACION DE AREAS	sin pago
269471	19/05/2023	NINFA NIÑO MORALES	CARTA CATASTRAL	sin pago
269479	19/05/2023	MIGUEL RODRIGUEZ DUARTE	CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL	14636

Fuente: Informe reportado por catastro en auditoría interna 2023

	<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

Resulta relevante que el informe en cuestión es presentado con fecha 14/06/2023, es decir, un (1) mes posterior a las fechas de radicación de las solicitudes. En este sentido, es relevante, por cuanto los productos catastrales “CARTA CATASTRAL” y “CERTIFICADO CATASTRAL”, son de entrega inmediata. Es decir, según información reportada a este despacho por parte del líder del proceso, estos productos se entregan al usuario entre uno (1) y dos (2) días posteriores a la radicación de la solicitud; de esta forma, todos los productos catastrales reportados en el informe deberían contar con su correspondiente factura.


Ahora bien, de esta situación se desprenden varias desviaciones en el proceso, por una parte, al contrastar la información con el firmante del informe, contratista adscrito a SPI, manifiesta la posibilidad, que tales registros de “sin pago” podrían obedecer a registros duplicados de solicitudes. Esto es, que, inicialmente los usuarios radican sus solicitudes por medio de la plataforma dispuesta en la página web del AMB, y al no recibir una respuesta oportuna a su solicitud (debido posiblemente a la alta congestión de solicitudes), deciden iniciar una nueva solicitud del producto o trámite a través del correo electrónico. En todo caso, manifiesta que, determinar la entrega sin pago de un producto, se escapa a su competencia, dado que, solo se limita a facturar aquellos productos que logra identificar como pagados. Es decir, según manifiesta, que la expresión “sin pago” en su caso, se puede entender también como “solicitud sin completar”.

De hecho, manifiesta el contratista, se encuentran múltiples productos sin facturar, debido justamente por la falta de posibilidad de identificación de los pagos, pues en los reportes bancarios de las consignaciones realizadas por los usuarios, se aprecian valores globales de los pagos realizados entre franjas horarias, sin mostrar registros de forma independiente. Lo cierto es, para este despacho, al encontrarse de por medio el manejo de recursos económicos, siempre deberá existir la posibilidad irrefutable de conciliar las cuentas.

Entonces bien, a partir de la entrevista con el contratista responsable de la facturación del catastro, y con el objetivo de establecer el alcance de una “solicitud sin completar”, se realizaron inspecciones a los módulos y herramientas de control implementadas en los sistemas informáticos de gestión utilizados por catastro. Se realizó trazabilidad de los datos encontrando principalmente dos (2) desviaciones que soportan el presente hallazgo.

## **RÉPLICA**


Frente al hallazgo precedido, en consideración al análisis efectuado respecto a la correspondencia recibida del 15 al 19 de mayo del 2023, debe precisarse que la denominación “sin pago” hace referencia a que la documentación para solicitar la expedición del producto se encuentra incompleta, por ejemplo, que la solicitud de la emisión del producto es realizada por un tercero que carece de derecho de dominio frente al predio objeto de la petición, en el caso de los certificados metropolitanos o en su defecto que no logró acreditar un interés

	<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


legítimo frente al mismo, por lo que, conforme a las normas catastrales y de protección de datos, debe subsanarse tal situación allegado la documentación idónea para acreditar su calidad.. A su vez, tal denominación se relaciona, aunque a pesar de que existe legitimación para efectuar la solicitud, cuando el pago ha sido realizado, por lo que, se imposibilita la expedición de la factura. De igual forma, en los procedimientos de carácter registral regulados en la Resolución Conjunta IGAC 1101 SNR 11344 2020, los cuales finalizan con la expedición del Certificado Plano Predial Catastral Especial y la respectiva Resolución por medio de la cual se materializan los cambios de área o linderos del predio que será remitida a la Oficina de Registro para su anotación en el folio de matrícula inmobiliaria correspondiente; se aclara que para la finalización del trámite deben realizarse dos (2) pagos, el primero al momento de la radicación correspondiente al valor del producto y el segundo cuando se emite el acto administrativo antes descrito. Razón, por la cual, se reitera que, la condición "sin pago", existe hasta tanto se efectuó el segundo pago que dará pie a la emisión de la factura a favor del solicitante.

AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA					
CORRESPONDENCIA RECIBIDA DEL 15 AL 19 DE MAYO DEL 2023					
ID	Fecha recepción documentación	Remitente	Tipo de Comunicación, Trámites Catastrales y de Transporte	Factura	Observación aclaratoria
267657	15/05/2023	JUZGADO SEXTO CIVIL MUNICIPAL EJECUCION SENTENCIAS BUCARAMANGA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago	Se aclara que al referenciarse la solicitud como " <b>SIN PAGO</b> " ; tiene como significado que la documentación es <b>INCOMPLETA</b> y se visualiza en el radicado la no existencia del pago y por tal motivo la no generación del producto; a su vez se informa que se genera oficio indicándole el procedimiento al usuario.
267660	15/05/2023	JUZGADO PRIMERO CIVIL DEL CIRCUITO DE EJECUCIÓN DE SENTENCIAS DE BUCARAMANGA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago	Se aclara que al referenciarse la solicitud como " <b>SIN PAGO</b> " ; tiene como significado que la documentación es <b>INCOMPLETA</b> y se visualiza en el radicado la no existencia del pago y por tal motivo la no generación del producto; a su vez se




 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - BOGOTÁ - CALI - COLOMBIA</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


					informa que se genera oficio indicándole el procedimiento al usuario.
268017	15/05/2023	JUZGADO PRIMERO DE EJECUCIÓN CIVIL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago	Se aclara que al referenciarse la solicitud como " <b>SIN PAGO</b> "; tiene como significado que la documentación es <b>INCOMPLETA</b> y se visualiza en el radicado la no existencia del pago y por tal motivo la no generación del producto; a su vez se informa que se genera oficio indicándole el procedimiento al usuario.
268235	15/05/2023	CLARA GISELA PEÑA SARMIENTO	CARTA CATASTRAL	sin pago	Se aclara que al referenciarse la solicitud como " <b>SIN PAGO</b> "; tiene como significado que la documentación es <b>INCOMPLETA</b> y se visualiza en el radicado la no existencia del pago y por tal motivo la no generación del producto; a su vez se informa que se genera oficio indicándole el procedimiento al usuario.
268363	16/05/2023	HUGO ARMANDO INSIGNARES MUÑOZ	CARTA CATASTRAL	sin pago	Se aclara que teniendo en cuenta que en el proceso de dibujo de carta catastral el pago es lo último que se realiza; cuando se señala <b>SIN PAGO</b> en el informe presentado por el contratista asignado a la facturación, se refiere a que en el radicado no existe el pago ni la documentación correcta para el estudio del radicado

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - BOGOTÁ - MEDIO CALDÓN - PASTO</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


					por parte de los ingenieros; por tal motivo el trámite es <b>INCOMPLETO</b>
268374	16/05/2023	JUZGADO ONCE CIVIL DEL CIRCUITO BUCARAMANGA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago	Se aclara que al referenciarse la solicitud como " <b>SIN PAGO</b> "; tiene como significado que la documentación es <b>INCOMPLETA</b> y se visualiza en el radicado la no existencia del pago y por tal motivo la no generación del producto; a su vez se informa que se genera oficio indicándole el procedimiento al usuario.
268387	16/05/2023	JUZGADO ONCE CIVIL DEL CIRCUITO BUCARAMANGA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago	Desde el área de facturación se aclara que al referenciarse la solicitud como " <b>SIN PAGO</b> "; tiene como significado que la documentación es <b>INCOMPLETA</b> y se visualiza en el radicado la no existencia del pago y por tal motivo la no generación del producto; a su vez se informa que se genera oficio indicándole el procedimiento al usuario.
268418	16/05/2023	JUZGADO SEGUNDO DE EJECUCION CIVIL MUNICIPAL BUCARAMANGA-SANTANDER.	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago	Se aclara que al referenciarse la solicitud como " <b>SIN PAGO</b> "; tiene como significado que la documentación es <b>INCOMPLETA</b> y se visualiza en el radicado la no existencia del pago y por tal motivo la no generación del

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - BOGOTÁ - MEDIOCAJÓN - SUCRE</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

					producto; a su vez se informa que se genera oficio indicándole el procedimiento al usuario.
268442	16/05/2023	NINI JOHANNA LOZANO RIOS	CARTA CATASTRAL	sin pago	Se aclara que teniendo en cuenta que en el proceso de dibujo de carta catastral el pago es lo ultimo que se realiza; cuando se señala <b>"SIN PAGO"</b> en el informe presentado por el contratista asignado a la facturación, se refiere a que en el radicado no existe el pago ni la documentación correcta para el estudio del radicado por parte de los ingenieros; por tal motivo el tramite es <b>INCOMPLETO</b>
269217	18/05/2023	JUZGADO SEGUNDO DE EJECUCION CIVIL MUNICIPAL BUCARAMANGA-SANTANDER.	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago	Se aclara que al referenciarse la solicitud como <b>"SIN PAGO"</b> ; tiene como significado que la documentación es <b>INCOMPLETA</b> y se visualiza en el radicado la no existencia del pago y por tal motivo la no generación del producto; a su vez se informa que se genera oficio indicándole el procedimiento al usuario.
269228	18/05/2023	TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL CUCUTA	CERTIFICADO CATASTRAL	sin pago	Desde el área de facturación se aclara que al referenciarse la solicitud como <b>"SIN PAGO"</b> ; tiene como significado que la


 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - SORDALAJA - SÓN - FRESQUETÓ</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

					documentación es <b>INCOMPLETA</b> y se visualiza en el radicado la no existencia del pago y por tal motivo la no generación del producto; a su vez se informa que se genera oficio indicándole el procedimiento al usuario.
269263	18/05/2023	BLANCA OCHOA RINCON	RECTIFICACION DE AREAS	sin pago	En este radicado se visualiza que la información es incompleta ya que aunque el usuario tiene el derecho de la radicación; al momento de visualizar el pago por parte del contratista asignado a la facturación no se encontró el mismo, teniendo en cuenta que este cobro se realiza al finalizar el tramite al momento que se realiza el cobro del valor del avaluó (0,5 % del valor del avaluó).
269290	18/05/2023	Monica Lizette Gomez Villalba	RECTIFICACION DE AREAS	sin pago	En este radicado se visualiza que la información es incompleta ya que aunque el usuario tiene el derecho de la radicación; al momento de visualizar el pago por parte del contratista asignado a la facturación no se encontró el mismo, teniendo en cuenta que este cobro se realiza al finalizar el tramite al momento que se realiza el cobro del valor del avaluó (0,5 % del valor del avaluó).

	<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

269320	18/05/2023	OMAR ARLEY SIERRA ROBLES	RECTIFICACION DE AREAS	sin pago	En este radicado se visualiza que la información es <b>INCOMPLETA</b> ya que aunque el usuario tiene el derecho de la radicación; al momento de visualizar el pago por parte del contratista asignado a la facturación no se encontró el mismo, teniendo en cuenta que este cobro se realiza al finalizar el trámite al momento que se realiza el cobro del valor del avalúo (0,5 % del valor del avalúo).
269471	19/05/2023	NINFA NIÑO MORALES	CARTA CATASTRAL	sin pago	En este radicado se aclara que teniendo en cuenta que en el proceso de dibujo de carta catastral el pago es lo último que se realiza; cuando se señala " <b>SIN PAGO</b> " en el informe presentado por el contratista asignado a la facturación, se refiere a que en el radicado no existe el pago ni la documentación correcta para el estudio del radicado por parte de los ingenieros; por tal motivo el trámite es <b>INCOMPLETO</b> .
269796	19/05/2023	SILVIA MILENA ARDILA GONZALEZ	CERTIFICADO CATASTRAL	sin producto	El producto fue cargado y la factura se generó con N° 14817

A su vez, por medio de la plataforma BCGS se realiza la expedición de los productos y se generan los reportes para identificar los pagos realizados a través de la página web, a través del enlace pymes. Asimismo, la trazabilidad de cada una de las peticiones o requerimientos de carácter judicial o administrativo relacionadas con la expedición de productos de índole catastral, se encuentra consignada en la plataforma BPM.gov, sistema de correspondencia 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

Finalmente, se realiza una revisión de los radicados adjuntos en el informe donde se valida **que no se ha expedido productos** sin respectivo pago y antes de remitir se valida la documentación adjunta, para esto es necesario crear el proceso de conciliación de pagos para llevar a cabo un control diario del recaudo institucional producido por catastro.


267657	cambiar oficio, no se ha entregado producto
267660	cambiar oficio, no se ha entregado producto
267676	tiene factura
267679	tiene factura
267714	fac 14327
268017	cambiar oficio, no se ha entregado producto
268235	no tiene pago ya esta disponible la carta ya tiene oficio de pago
268336	tiene factura
268363	no tiene pago ya esta disponible la carta ya tiene oficio de pago
268374	no tiene pago, se genero oficio indagando al igac porque no esta dibujado y respuesta al peticionario
268387	se oficio por pago ya se envío
268418	cambiar oficio, no se ha entregado producto
268442	no tiene pago, se solicito ficha pero no es posible la ubicación, se pasa a reconocimiento
268768	tiene factura
268795	tiene factura
269217	no tiene oficio
269228	tribunal de tierras cucuta
269263	es revision de area no es un producto
269271	tiene factura
269277	tiene factura
269290	es revision de area no es un producto
269320	es revision de area no es un producto
269471	se genero oficio es de la esperanza no tiene pago
269479	tiene factura

## CONCLUSIÓN

De acuerdo con los argumentos presentados, este despacho considera que estos no logran desvirtuar las observaciones realizadas, por cuanto se encontraron múltiples productos sin facturar, debido a la dificultad de identificación de los pagos recibidos. Se reconoce en la réplica, la necesidad de diseñar un proceso de conciliación de los pagos que permita controlar diariamente el recaudo. Se encontraron reportes de productos entregados, con términos de al menos un (1) mes sin contar con factura. La factura es el instrumento idóneo para conciliar las ventas de productos en catastro, y debe expedirse de manera inmediata posterior a la entrega del producto. La factura, constituye un elemento fundamental, para controlar las posibles defraudaciones a la entidad. Por otra parte, se deberá complementar el mecanismo de control, de acuerdo a lo señalado en el aparte 8.1 y 8.2.

Por lo anterior, el líder del proceso deberá diseñar acciones de mejora que subsanen las desviaciones encontradas. Se confirma el hallazgo.



	<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

**8.1. FALTA DE CONTROL EN EL USO DE ROLES CON AUTORIZACIONES PARA DESCARGAR PRODUCTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.**

En software BCGS, y de acuerdo a muestra correspondiente al mes de mayo, se encontró un registro de ciento veintisiete 127 usuarios con roles de autorización para descargar certificados (productos catastrales) del sistema. Desborda al control de la entidad tal cantidad de usuarios autorizados; es decir, si bien el sistema permite identificar las acciones de los usuarios, lo que se reprocha es la necesidad de otorgar tal cantidad de autorizaciones y su consecuente desgaste administrativo de control al uso de las mismas. Es decir, no se encontró adoptado un procedimiento de control al uso de las autorizaciones, lo que genera un riesgo de defraudación a la entidad, hecho, que ocupa el presente hallazgo.

En mayo, se descargaron del sistema un total de 987 certificados, lo que (salvo excepciones), corresponde a que existan igual número de facturas.


	<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. Registro de usuarios que descargaron certificados desde el software BCGS - mayo 2023

Usuarios autorizados en BCGS para descargar certificados catastro (mayo 2023)	Número certificados descargados				
liliana.correa	162	muletayespada@gmail.com	1	mielesherreradannajaneira@gmail.com	1
gabriela.perez	138	alfonsodiaz2110226@gmail.com	1	caceresjuri2014@gmail.com	1
XIMENA.PARRA	107	ca.dsierra@santander.edu.co	1	diazuribemonica@gmail.com	1
edisson.camacho	81	pdazacala@gmail.com	1	bgomezarchila@gmail.com	1
jennifer.alvarez	74	carreno9730@gmail.com	1	orlandolirioherreraruda@gmail.com	1
BETSY.DUARTE	69	alex.marin.2003.2019@gmail.com	1	valenari201@gmail.com	1
suareztelleznelson8@gmail.com	67	elianasanabria1991@gmail.com	1	pappasegrerawinstonpublioj@gmail.com	1
omar.sanabria	29	manadevelopersociedadporaccion@gmail.com	1	camargoacevedoelvinia@gmail.com	1
alberto.lopez	17	ermerrued23@gmail.com	1	pconsuelo931@gmail.com	1
edgar.penaranda	15	papelaria8cucuta@gmail.com	1	angelgalam@gmail.com	1
daniela.salas	13	carrenoantonio6519@gmail.com	1	pelayoarbelaezjoseraul@gmail.com	1
wilson.cuevas	13	radioalternaonline1@gmail.com	1	jeramo880910@gmail.com	1
wilson.arevalo	11	ca.lcontreras@santander.edu.co	1	perezcespedeslinarosa46@gmail.com	1
anderson.mendoza	10	sissyemperatrizd@gmail.com	1	jimenezvargasj38@gmail.com	1
sergio.martinez	7	ffdubogota@gmail.com	1	ray.quesada	1
rodriguezbarajasimarosa5@gmail.com	7	ledincarv23@gmail.com	1	jorgefmh@gmail.com	1
alejandro.martinez	7	fiduciariacoricolombianas@gmail.com	1	ruizcaceresmarianubia@gmail.com	1
spradasanmiguel@gmail.com	6	luchiaceronortiz@gmail.com	1	jossluie01@gmail.com	1
silvia.mantilla	6	fioretarazonacarlosalberto@gmail.com	1	sergio.franco	1
kdaniela.torres	5	maria.cespedes	1	jpalmara9723@gmail.com	1
carmenrociogranadossuarez@gmail.com	4	cesar.gomez	1	dorysninolizarazo@gmail.com	1
paulanet23@gmail.com	4	arcristancho11@misena.edu.co	1	coovid70@gmail.com	1
carrenocarlosjulio071@gmail.com	4	fpradacastillo@gmail.com	1	siendyqs@gmail.com	1
andrea.ramirez	4	canonflechasjaimeorlando@gmail.com	1	juliocesaralvarezportilla@gmail.com	1
soporte	4	freddyleguizamondrodriguez@gmail.com	1	soporte_especializado	1
juan.ojeda	3	pelayomunozbalmeslivino@gmail.com	1	juliosilva.gobsan@gmail.com	1
diefur2006@gmail.com	3	chatica1027@gmail.com	1	crangelgo@gmail.com	1
constructoraherad@gmail.com	3	ashlycespedes20@gmail.com	1	tatianabenitez1016@gmail.com	1
brayam.osma	3	adryaleman22@gmail.com	1	isabelarguelloedelengerke@gmail.com	1
mantillamantillaluzfabiola@gmail.com	2	alexmq777@gmail.com	1	whuldyvivianamanosavadelgado@gmail.com	1
gabriel13724861@gmail.com	2	cipriancorrea91346527@gmail.com	1	jamofe20052020@gmail.com	1
edinson.jaimes	2	gonlosestebanortiz2@gmail.com	1	javfor23@gmail.com	1
gomezmontanezmariadolores@gmail.com	2	gonzalezvegaarleyricardo@gmail.com	1	xiomaraortiz20216@gmail.com	1
leticia Gonzalezalmeidad@gmail.com	2	laurajulianaamayagarcia@gmail.com	1	gustavoalvarezmonroy@gmail.com	1
fermar1990@gmail.com	2	andrealvarezc13@gmail.com	1	yanethaldanap@gmail.com	1
npena62@unab.edu.co	2	leonardocalvachi@gmail.com	1	gutierrezalirio411@gmail.com	1
clarinmac23@gmail.com	2	andressanabriaplazas@gmail.com	1	yolandgonz23@gmail.com	1
sebastian.garcia	2	aracelycristiam@gmail.com	1	heribertovillamizar91205272@gmail.com	1
faustovillamizarparada@gmail.com	2	yennymanilla1914@gmail.com	1	zujoma2903@gmail.com	1
durangomezelisa@gmail.com	2	luivarcris2023@gmail.com	1	hernancristobalporrasrodriguez@gmail.com	1
fmejia319@gmail.com	2	yulyfranco1593@gmail.com	1	herrerita946@gmail.com	1
imasecsas@gmail.com	2	diazpradc@gmail.com	1	<b>Total general</b>	<b>987</b>
domingaantonioamelon31@gmail.com	1	abautistadiaz904@gmail.com	1		

Fuente: Reporte certificados BCGS mayo 2023

## REPÚBLICA

La plataforma cuenta **CON LOS CONTROLES SUFICIENTES** para autorizar y crear diferentes roles para descargar los diferentes tipos de certificados además de que cada certificado cuenta con marca de seguridad que permite validar si estos certificados son auténticos, es responsabilidad de cada funcionario y contratista hacer buen uso de los sistemas de información que la entidad tiene a su disposición.

	<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

La plataforma cuenta con un módulo de administración para crear y administrar usuarios y asignar roles:

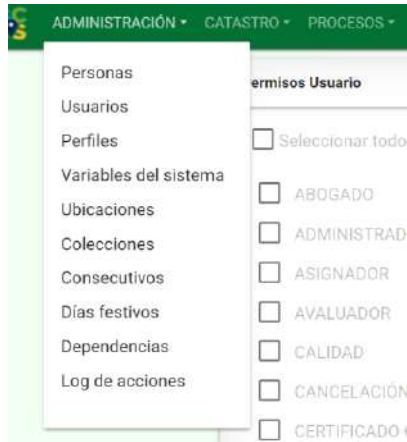


Ilustración 1. modulo administrador

Existen los siguientes usuarios:


**USUARIOS INTERNOS:** “creados para llevar a cabo los diferentes tramites del catastro de acuerdo a su rol” y son creados por un administrador del sistema de acuerdo a una solicitud por BPM.GOV, pueden ser contratistas o funcionarios de la entidad.

- 1. Solicitud Soporte Técnico Sistemas
  - 2. Solicitud Asistencia Plataforma BPM.Gov
  - 3. Reporte Incidentes de Seguridad
  - 4. Solicitud Asistencia Plataforma Catastral BCGS
  - 7. Solicitud paz y salvo - Gestión documental
  - 8. Solicitud paz y salvo BPM.Gov

Ilustración 2. solicitud de creación de usuarios

Identificación	Nombre Persona	Nombre de usuario	Municipios	Correo	Estado	Modificó	Fecha Modificación
1067925223	MARÍA ISABEL PONCE HERRERA	MARIA.PONCE	FLORIDABLANCA, GIRÓN, PIEDEQUJESTA	SIG.PLANEACIONAMB@GMAIL.COM	INACTIVO	SISTEMA	30/12/2020 10:53:16
1099662410	ISABEL VURLEY LINARES SUAREZ	ISABEL.LINARES	BUARAMANGA, FLORIDABLANCA, GIRÓN, PIEDEQUJESTA	ILINARES.AMB@GMAIL.COM	INACTIVO	SISTEMA	16/01/2023 15:15:22
FACEBOOK	ISABELA ARIZA	ISABELA.126@HOTMAIL.COM		ISABELA.126@HOTMAIL.COM	ACTIVO	SOCIAL	09/09/2022 21:06:40
1099662410	ISABEL VURLEY LINARES SUAREZ	ISALINA0910@GMAIL.COM		ISALINA0910@GMAIL.COM	ACTIVO	SOCIAL	10/08/2022 08:43:01

Ilustración 3. Modulo creación de usuarios

	<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

**CIUDADANÍA EN GENERAL.** “estos son creados desde el modulo de ciudadano a fin de que ellos puedan generar certificado en línea y son catalogados como usuarios SOCIAL”

La forma de autenticación es por una red social o correo electrónico y quedan registrados en la base de datos del sistema de tal forma que se deben autenticar cada vez que requieran generar un certificado catastral.


La plataforma valida que el correo registrado o la red social registrada este atada al Número de identificación es decir no se pueden generar certificados de terceros que contenga información catalogada como PRIVADA o con otro número de identificación.

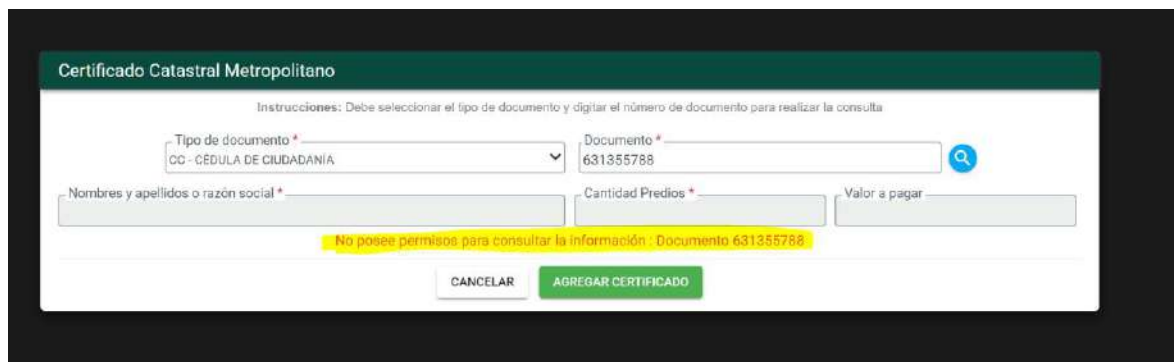


Ilustración 4. Módulo de registro de ciudadanos

Identificación	Nombre Persona	Nombre de usuario	Municipios	Correo	Estado	Modificó	Fecha Modificación
61496445	NELSON SUAREZ TELLEZ	SUAREZTELLEZNELSON8@GMAIL.COM		SUAREZTELLEZNELSON8@GMAIL.COM	ACTIVO	SOCIAL	24/05/2022 19:27:32
1098755451	ISABEL CRISTINA LATORRE VESGA	ICLV22@GMAIL.COM		ICLV22@GMAIL.COM	ACTIVO	SOCIAL	29/05/2022 16:50:12
1010230250	ISABEL FERNANDA VEGA GARCIA	ISABELFVGA@GMAIL.COM		ISABELFVGA@GMAIL.COM	ACTIVO	SOCIAL	04/10/2022 14:24:00
63510953	MARIA ISABEL CORREDOR REYES	MARIAISABELCORREDOR6@GMAIL.COM		MARIAISABELCORREDOR6@GMAIL.COM	ACTIVO	SOCIAL	06/10/2022 13:03:22
63332343	GLORIA ISABEL JACOME COLMENARES	ARBITRIUMJURIDICA@GMAIL.COM		ARBITRIUMJURIDICA@GMAIL.COM	ACTIVO	SOCIAL	13/10/2022 07:24:59
28332686	ISABEL SUAREZ SERRANO	ISAS23425@GMAIL.COM		ISAS23425@GMAIL.COM	ACTIVO	SOCIAL	13/10/2022 13:38:23
28822474	MARTHA CRISTIAN HUERTAS ISABEL GÓMEZ GÓMEZ	CRISTIANHUERTAS866@GMAIL.COM		CRISTIANHUERTAS866@GMAIL.COM	ACTIVO	SOCIAL	18/10/2022 01:10:18

Ilustración 5. registro de ciudadanos en el sistema

	<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>



*Ilustración 6. Validador del sistema.*


**CLIENTES:** Actualmente por convenio interadministrativo contamos con 2 tipos de clientes los municipios y la SNR “super intendencia de notariado y registro” a estos se les creó un usuario de consulta que restringe consultar o realizar cualquier tipo de trámite catastral.

Identificación	Nombre Persona	Nombre de usuario	Municipios	Correo	Estado	Modificó	Fecha Modificación
8902012220	MUNICIPIO DE BUCARAMANGA	CATASTRO BGA	BUCARAMANGA	LMANRIOUE@BUCARAMANGA.GOV.CO	ACTIVO	CATASTRO BGA	06/02/2023 11:19:37

*Ilustración 7. usuario creado para un municipio*



*Ilustración 8. rol asignado a estos usuarios.*

	<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>

De acuerdo a la imagen adjunta en el informe de auditoría y a fin de explicar este reporte existen 3 tipos de usuario configurados para descargar los diferentes certificados

Imagen. Registro de usuarios que descendieron certificados desde el software BCGS - mayo 2023

Usuarios autorizados en BCGS para descargar certificados catastro (mayo 2023)	Número certificados descendidos				
liliana.corre	162	muleyespada@gmail.com	1	mieleherrerdannajaneira@gmail	1
gabriela.perez	138	alfonsodiaz2110226@gmail.com	1	caocesjuri2014@gmail.com	1
XIMENA PARRA	107	ca.dsiera@santander.edu.co	1	diazuribemonica@gmail.com	1
edisson.camacho	81	pdezacaia@gmail.com	1	bgomezarchila@gmail.com	1
jennifer.alvarez	74	carreno9730@gmail.com	1	orlandolinoherreraruda@gmail.com	1
BETSY DUARTE	69	alex.marin.2009.2019@gmail.com	1	valenari201@gmail.com	1
suarezteitelenselton@gmail.com	67	eliasanabria1991@gmail.com	1	pappasegretrawinstonpublico@gmail	1
omar.sanabria	29	mandevelopesociedadporacion@gmail	1	camargocaceredeivinia@gmail.com	1
alberto.lopez	17	emmenued29@gmail.com	1	consuelo931@gmail.com	1
edgar.penananda	15	papeteria8tucota@gmail.com	1	angelgalan@gmail.com	1
daniela.salas	13	carrenoantonio6519@gmail.com	1	pelayorbelhezjoseraul@gmail.com	1
wilson.cuevas	13	radioalternonline1@gmail.com	1	jeramo880910@gmail.com	1
wilson.aveolio	11	ca.conteras@santander.edu.co	1	perezcespedeslinarosa46@gmail.co	1
anderson.mendoza	10	sissyemperatriz@gmail.com	1	jimenezvargas38@gmail.com	1
sergio.martinez	7	fidubogota@gmail.com	1	rayquesoda	1
rodriguezbarajasimarosa5@gmail.c	7	ledincar23@gmail.com	1	jorgefmh@gmail.com	1
alejandro.martinez	7	fiduciariacorticolombiana@gmail	1	ruizcaceresmarianubio@gmail.com	1
spradasanmiguel@gmail.com	6	luchiaceronortiz@gmail.com	1	jossulio01@gmail.com	1
silvia.mantilla	6	fioretarazonacarlosalberto@gmail.	1	sergio.franco	1
kdaniela.torres	5	maria.cespedes	1	ipalmer9723@gmail.com	1
cameranosogriñadosuarez@gmail	4	cesar.gomez	1	dorysnilizcarzo@gmail.com	1
paullanec23@gmail.com	4	arcostancho11@misena.edu.co	1	coovio70@gmail.com	1
carrenoCarlosjulio071@gmail.com	4	lradacasillo@gmail.com	1	slendycs@gmail.com	1
andrea.ramirez	4	canonflechajaimortandio@gmail.c	1	juliocezaralvarezportilla@gmail.co	1
soporte	4	freddyeguilamonrodriguez@gmail.c	1	soporte_especializado	1
juan.ojeda	3	pelayomunozbalmeslivino@gmail.c	1	juliosilva.gobson@gmail.com	1
diefur2006@gmail.com	3	chatica1027@gmail.com	1	crangelgo@gmail.com	1
construtoraherad@gmail.com	3	ashycespedes20@gmail.com	1	tatianabenitez1016@gmail.com	1
brayam.osma	3	adryaleman22@gmail.com	1	isabelarguellodelegerke@gmail.co	1
mantillamantillaluzfabiola@gmail	2	alexmq777@gmail.com	1	whuldyvivianamanoaivedelgado@j	1
gabriel11724861@gmail.com	2	ciprianoconrea91346527@gmail.com	1	jamofe20052020@gmail.com	1
edinson.jaimes	2	carlosestebanortiz2@gmail.com	1	javfor23@gmail.com	1
gomezmontanezmariadolores@gma	2	gonzalezvargasrfeycardo@gmail.co	1	xiomaraortiz0216@gmail.com	1
leticiaagostalezaimeida@gmail.co	2	laursujulianaamaygarcia@gmail.co	1	gustavoahuesmonro@gmail.com	1
fermar299@gmail.com	2	andreaivarez13@gmail.com	1	vanethalidanap@gmail.com	1
ngena53@unab.edu.co	2	leonardocalvechi@gmail.com	1	gutierrezcalvio411@gmail.com	1
ciarimac23@gmail.com	2	andressanabriapazas@gmail.com	1	volterdongon23@gmail.com	1
sebastian.garcia	2	aracelycrislian@gmail.com	1	heribertoillamizar91205272@gmail	1
faustovillamizarparade@gmail.com	2	vennymantilla1914@gmail.com	1	zujoma2905@gmail.com	1
durangomezteisa@gmail.com	2	lulivaroris2023@gmail.com	1	hernancristobalporrasrodriguez@gr	1

Ilustración 9. imagen informe de auditoría.

1. **Reconocedores y colaboradores AMB:** Se creo en la plataforma un certificado llamado (IAS) que cuenta con una marca de agua donde indica que es "so lo valido para entes del estado" (IAS) es para los entes que nos hacen control a fin de no generar un costo para ellos ante cualquier consulta, es decir si la fiscalía contraloría, procuraduría, IGAC, SNR requieran de un certificado catastral del AMB, desde la plataforma entregamos unos de estos.




	<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>



Ilustración 10. Certificado con marca de agua

1.1 También se usan para nuestra labor diaria como autoridad catastral a manera de consulta, los reconocedores y colaboradores se les habilito y configuro este módulo para que, ante unas visitas, corroborar información, generar informes o entregar información a las (IAS) se puedan generar de manera práctica y efectiva.

Dentro del reporte tienen un nombre llamado (IAS-Certificado) y quienes lo generan son los usuarios internos con este rol.

**Justificación:** anteriormente esto no era practico y se debía solicitar por BPM.gov a un SIG que podría demorar en generar el certificado de 3 a 4 días por la cantidad de solicitudes.

A	B	C	D	E	F	G
	NUMERO CERTIFICADO	SERVICIO	NOMBRE USUARIO	TIPO PAGO		VAL
5467	IAS - Certificado Catastral	veredones manizaba	veredones manizaba	VENTANILLA		547
5468	IAS - Certificado de Ficha precal	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5469	IAS - Certificado de Ficha precal	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5470	IAS - Certificado de Ficha precal	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5471	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5472	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5473	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5474	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5475	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5476	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5477	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5478	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5479	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5480	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5481	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5482	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5483	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5484	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5485	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5486	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5487	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5488	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5489	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5490	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5491	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5492	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5493	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5494	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5495	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5496	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5497	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5498	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5499	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547
5500	IAS - Certificado Catastral	Manizaba	Manizaba	VENTANILLA		547

Ilustración 11. reporte donde se relaciona IAS


	<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>



Ilustración 12. asignación rol IAS

### VALIDACIÓN DEL REPORTE:

Dentro del reporte el USUARIO INTERNO “Liliana. Correa” Reporta las siguientes cifras:  
**CERTIFICADOS VARIOS (113) – pagos**  
**IAS (49) --- consulta**  
**TOTAL= 162**


Dentro del reporte se evidencia que cada certificado cuenta con su respectiva información del desprendible del pago menos los (IAS) como se mencionaba anteriormente,

DIRECCIÓN PERSONA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	COMUNICACIÓN	NOMBRE USUARIO	TIPO PAGO	MUNICIPIO	FECHA GENERACIÓN MES
CL 32 29 21 AP 960 ED PNEC 2029		agcamal.com	12447	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
CALLE 35 N 897 802-801 CASA C 24 URBANIZACION 1 EN MANACORRE		liliana.correa@gmail.com	5553359	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
d 12		liliana.correa@gmail.com	5	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
d 12		liliana.correa@gmail.com	5	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
CRA 28 4 25 27		proyectos@proyecto@gmail.com	507192	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
calle 35 13 - 19 oficina 968		liliana.correa@gmail.com	511305	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
CALLE 35 4 17 77 OFICINA 795		liliana.correa@gmail.com	511305	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
CALLE 4 4 N 25 22		gabrielaperez@gmail.com	55413471	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
CORRIERA 16 N 22 44 VIA ZAPATOCA	5332959	LADRIELERAZO@GMAIL.COM	569312	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
CL 32 29 42 BONAEREA AP 602 LA AUFORA	5155140055	liliana.correa@gmail.com	555365	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
AV 30 51 59 BARRO CAÑELEDIA		liliana.correa@gmail.com	503357	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
C 11 67 94 SAN RAFAEL		liliana.correa@gmail.com	514832	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
C 11 67 94 SAN RAFAEL		liliana.correa@gmail.com	54999	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
K 163 87 36		liliana.correa@gmail.com	511142	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
camara 5 No. 11 - 26 tecorpiso		liliana.correa@gmail.com	511142	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
Calle 33 No 26 - 48 Oficina Sanandrea		liliana.correa@gmail.com	514925	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
CORRIERA 16 No 14 No 10 SAN TAPU 732		liliana.correa@gmail.com	511255	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
COMUNICACIONES EN ESTACION		liliana.correa@gmail.com	565282	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
CALLE 33 N 897 CASA BONDAD		liliana.correa@gmail.com	518176	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
CL 35 13 20 GONZALEZ		liliana.correa@gmail.com	554447	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
C 182 25 LA FERIA		liliana.correa@gmail.com	528970	liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023
CRA 29 21 10 AP 1 201 EL RICO SUREY BRK LA		liliana.correa@gmail.com		liliana.correa	VERIANTILLA	VE01	05/2023

Ilustración 13. relación pagos por certificado

Usuarios autorizados en BCG5 para descargar certificados catastro (mayo 2023)	Número certificados descargados
liliana.correa	162
gabriela.perez	138
XIMENA.PARRA	107
edisson.camacho	81
jennifer.alvarez	74
BETSY.DUARTE	69
suarezteleznelson@gmail.com	67
omar.sanabria	29
alberto.lopez	17
edgar.penaaranda	15
daniela.salas	13
wilson.cuevas	13
wilson.avevalo	11
anderson.mendoza	10
sergio.martinez	7
rodriguezbarajasilmarosa5@gmail.c	7

Ilustración 14. primeros 16 usuarios del reporte

	<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

### VALIDACIÓN DE USUARIOS DE “ATENCIÓN AL CIUDADANO”

Gabriela.perez  
 Ximena.parra  
 Edisson.camacho  
 Betsy.duarte  
 Omar.sanabria  
 Edgar.penaranda

a estos usuarios se les habilito el perfil de servicios para expedir los diferentes certificados que genera catastro.

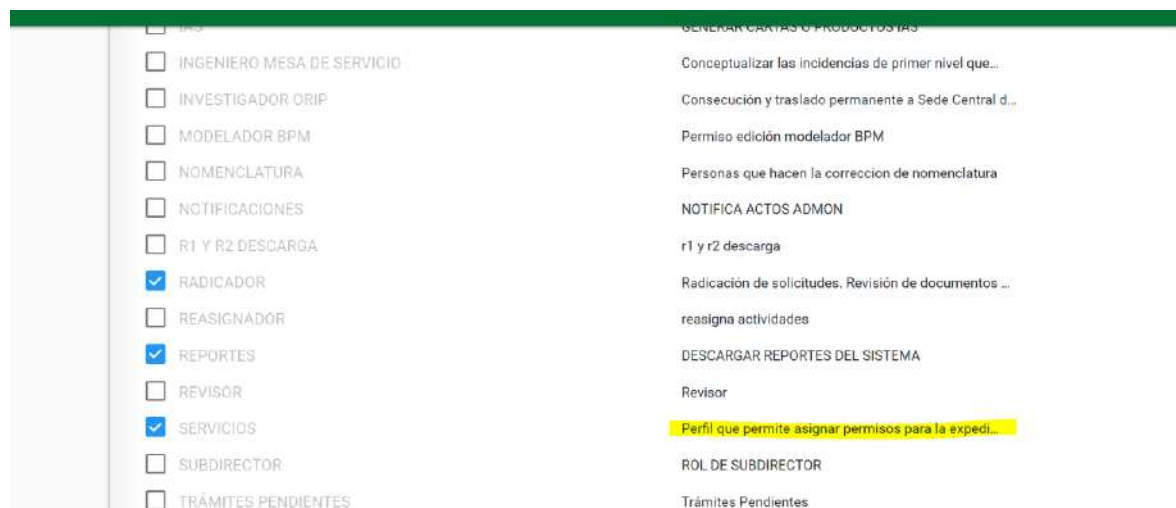
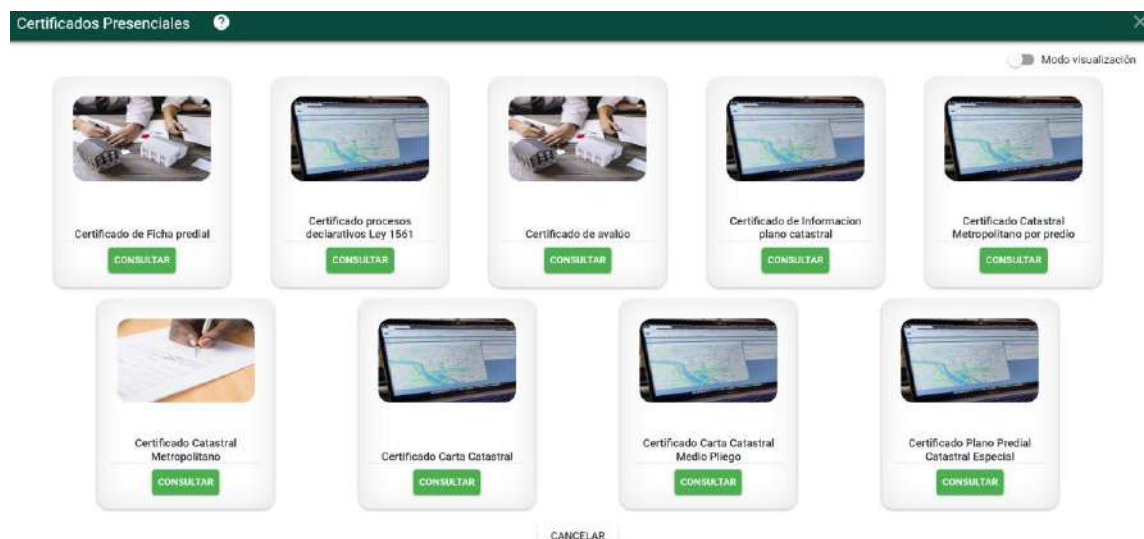



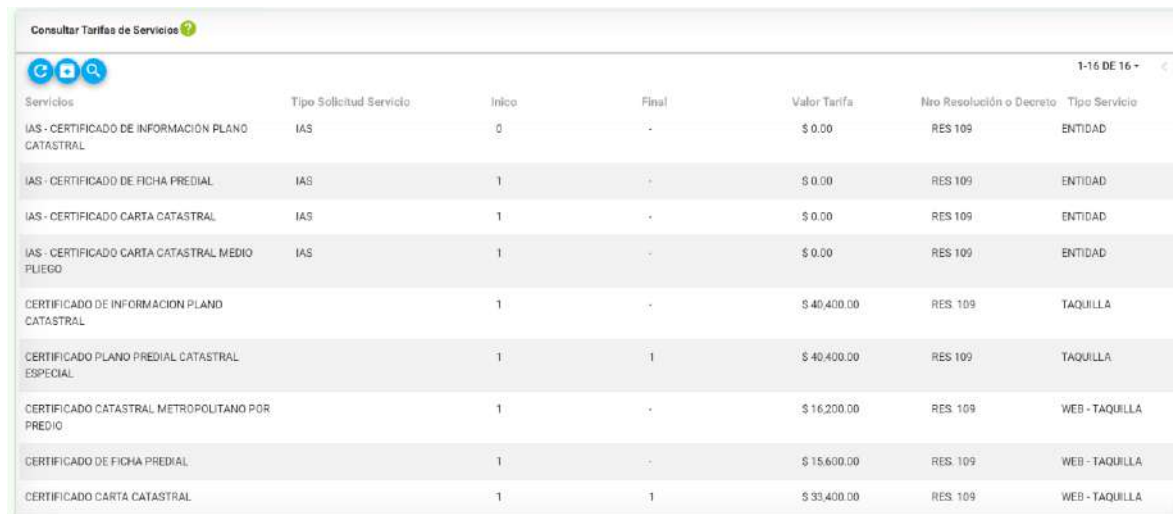
Ilustración 15. módulo de permisos

la plataforma cuenta con los siguientes certificados habilitados



	<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>

Estos certificados se parametrizan de acuerdo a las necesidades del catastro AMB y son configurables para generar desde ventanillas hasta por PSE configurando valores y especificaciones



Servicios	Tipo Solicitud Servicio	Inicio	Final	Valor Tarifa	Nro Resolución o Decreto	Tipo Servicio
IAS - CERTIFICADO DE INFORMACIÓN PLANO CATASTRAL	IAS	0	-	\$ 0.00	RES 109	ENTIDAD
IAS - CERTIFICADO DE FICHA PREDIAL	IAS	1	-	\$ 0.00	RES 109	ENTIDAD
IAS - CERTIFICADO CARTA CATASTRAL	IAS	1	-	\$ 0.00	RES 109	ENTIDAD
IAS - CERTIFICADO CARTA CATASTRAL MEDIO PLIEGO	IAS	1	-	\$ 0.00	RES 109	ENTIDAD
CERTIFICADO DE INFORMACION PLANO CATASTRAL		1	-	\$ 40.400.00	RES 109	TAQUILLA
CERTIFICADO PLANO PREDIAL CATASTRAL ESPECIAL		1	1	\$ 40.400.00	RES 109	TAQUILLA
CERTIFICADO CATASTRAL METROPOLITANO POR PREDIO		1	-	\$ 16.200.00	RES 109	WEB - TAQUILLA
CERTIFICADO DE FICHA PREDIAL		1	-	\$ 15.600.00	RES 109	WEB - TAQUILLA
CERTIFICADO CARTA CATASTRAL		1	1	\$ 33.400.00	RES 109	WEB - TAQUILLA

Ilustración 16. módulo de tarifas

Inicialmente en el módulo de certificados este solicita el No. De BPM.gov donde se recibe la solicitud



**Certificado Catastral Metropolitano por predio**

Instrucciones: Debe seleccionar el tipo de documento y digitar el número de documento o si no se tiene dicha información se puede buscar o por Nro. de ficha predial o la(s) matriculas separadas por el carácter coma para realizar la consulta.

Tipo documento y documento \*
  Matricula Inmobiliaria(s) \*
  Número Predial Nacional \*
  Número predial anterior \*
  Nro(s) Ficha(s) \*

Número(s) de matricula(s) \* 12548      Nro Integrasoft \* [REDACTED]

Nombres y apellidos o razón social \* N/D      Cantidad Predios \* 1      Valor a pagar \$16.200


**BUSCAR**    **LIMPIAR**    Buscar      1-1 DE 1

<input checked="" type="checkbox"/>	Ficha	Municipio	Cédula catastral	NPN	Matrícula
<input checked="" type="checkbox"/>	2155589	PIEDECUESTA	5471001000011100061000000000	685470100000001110061000000000	12548

Predios consultados en general: 2 predios consultados pertenecen al municipio que se encuentra bloqueado para ser gestionado: 1

**CANCELAR**    **AGREGAR CERTIFICADO**

La plataforma no permite generar certificado si a este no se diligencia información de la consignación o pago

	<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>

### Agregar Consignación ?

Instrucciones: Ingresar las consignaciones hasta que se totalice el valor del servicio (Valor total)

Valor Total: \$16.200 Nro Pedido: 8338

Seleccione

dd/mm/yyyy

Seleccione

Seleccione

Banco	Nro Consignación	Fecha Consignación	Valor Consignación	Observación
<div style="font-size: small;"> <input type="text" value="No se han encontrado resultados para su búsqueda"/> </div>				
Total				0

Ilustración 17. modulo para registra pagos

Además de esto el sistema cuenta con una trazabilidad que permite identificar quien genero el certificado y un histórico para volver a descargarlo.

#### Histórico Entidades

Ocultar historico certificado vencidos

1-40 DE 41


Nro Pedido	Nro Certificado	Información predio	Nombre Servicio	Estado pedido	Tipo pedido	Usuario	Fecha Generación
8237	11113	6800101050000584056700000000	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	GENERADO	ENTIDAD	anderson.mendoza	28/06/2023 15:10:05
8235	11110	68001010500001180901900000310	IAS - Certificado de Ficha predial	GENERADO	ENTIDAD	anderson.mendoza	28/06/2023 14:43:20
8235	11111	68001010500001180901900000310	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	GENERADO	ENTIDAD	anderson.mendoza	28/06/2023 14:43:54
8208	11086	685470000000000120338000000000	IAS - Certificado Carta Catastral	GENERADO	ENTIDAD	anderson.mendoza	27/06/2023 15:45:43
8199	11076	68547000000000000801760000000000	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	GENERADO	ENTIDAD	anderson.mendoza	27/06/2023 11:09:06
8193	11072	683070103000048500300000000000	IAS - Certificado de Informacion pleno catastral	GENERADO	ENTIDAD	anderson.mendoza	27/06/2023 09:36:46
8074	10957	680010108000007400073000000000	IAS - Certificado Catastral Metropolitano por predio	GENERADO	ENTIDAD	anderson.mendoza	20/06/2023 09:20:45
8072	10954	680010105000048500110000000000	IAS - Certificado Catastral Metropolitano por predio	GENERADO	ENTIDAD	anderson.mendoza	20/06/2023 09:11:42
8029	10912	685470102000000390005000000000	IAS - Certificado de Ficha predial	GENERADO	ENTIDAD	anderson.mendoza	16/06/2023 08:28:31

Ilustración 18. modulo histórico

En temas de seguridad cuenta con un PIN de seguridad y Código QR , el cual puede ser consultado desde cualquier celular o en la pagina web de la entidad.

<https://www.amb.gov.co/validarcertificadoscatastro/>



	<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>



INSTITUCIONAL ▾ PLANES Y PROYECTOS ▾ TRANSPARENCIA ▾ ATENCIÓN AL CIUDADANO ▾ PARTICIPA ▾ PQRSO ▾

Para verificar que su Certificado Catastral sea auténtico (Certificado Metropolitano, Carta Catastral, Certificado Plano) haz lo siguiente:

- 1. Instalar una app lector de Código QR en su dispositivo Móvil, una vez leído el código compara los datos que muestra el movil contra los del certificado.
- 2. Ingresar al enlace: <https://ciudadano.bogs-amb.com/bogs/login.html>
- Ingresar como invitado y Acepta términos y condiciones.
- Ingresar al Menú servicios, Submenú «Validación Certificados» y deberá digitar el PIN del Certificado.
- Si su Certificado es correcto, y válido, le aparecerá la información del certificado de acuerdo al físico y la posibilidad de descargarlo.
- En el caso de que el QR o PIN no funcione te saldrá un «Certificado Vencido».**



PROCESO PLANEACIÓN E INFRAESTRUCTURA CÓDIGO: SPI-FO-037  
CERTIFICADO CATASTRAL METROPOLITANO VERSIÓN: 05

No. Certificado: CR-74-46-2022-0019-M

El Área Metropolitana de Bucaramanga – AMB certifica que el predio con código predial nacional xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx se encuentra inscrito en la base de datos catastral del AMB, con la siguiente información:

**PIN: 2022052300001280**

PH: 2022052300001280

INFORMACIÓN JURÍDICA			
NO.	NOMBRES Y APELLIDOS / RAZÓN SOCIAL	DOCUMENTO	TIPO
1	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	CC
2	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	CC


MATRÍCULA INMOBILIARIA: XXXXXXXXX

Total de propietarios: 2

Ilustración 19. módulo de consulta de certificados

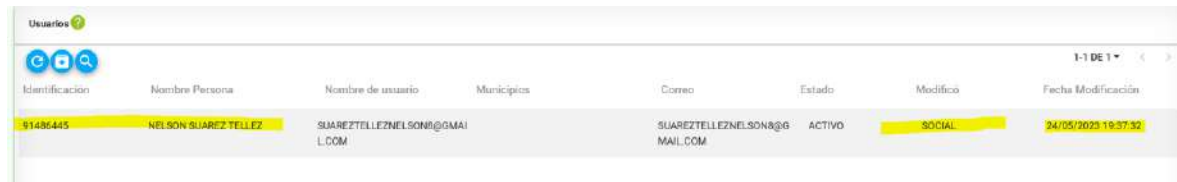
TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	CONSIGNACIÓN	NOMBRE USUARIO	TIPO PAGO
3108890911	ANGELCUSTODIO.JURISTA@GMAIL.COM	512385	omar.sanabria	VENTANILLA 001
3204191318	sugerenciasleonei@gmail.com	28523580	omar.sanabria	VENTANILLA 001
3008318864	ofejcbuc@cendoj.ramajudicial.gov	1366804	omar.sanabria	VENTANILLA 507
		0	omar.sanabria	VENTANILLA
		0	omar.sanabria	VENTANILLA
6780406	proveedores.le.macler@crepesywaffles.com	27918839	omar.sanabria	VENTANILLA 001
6780406	proveedores.le.macler@crepesywaffles.com	27919161	omar.sanabria	VENTANILLA 001
3212221271	juliantroz24@gmail.com	25040916	omar.sanabria	VENTANILLA 001
3187160637	tranciluna@gmail.com	29178985	omar.sanabria	VENTANILLA 001
3156538177	ANGIEOWIEDO@GMAIL.COM	731923259	omar.sanabria	VENTANILLA 001
3168191234	cristin.jaimes932@hotmail.com	323630021	omar.sanabria	VENTANILLA 001
3172567256	olivareygakhan@hotmail.com	325378891	omar.sanabria	VENTANILLA 547
3163328825	sotobarrangobogados.sas@gmail.com	34520684	omar.sanabria	VENTANILLA 507
3008601565	andserbvil@gmail.com	310692021	omar.sanabria	VENTANILLA 001
3112845715	miguelmonteromartinez@gmail.com	13840874	omar.sanabria	VENTANILLA 001
6341125	contacto@navarrotorresabogados.com	836900	omar.sanabria	VENTANILLA 001
6341125	contacto@navarrotorresabogados.com	828808	omar.sanabria	VENTANILLA 001
313253303	alinolopezlizarcano@hotmail.com	1889881	omar.sanabria	VENTANILLA 001
3157804179	abogados@posadaynavarro.com	1600219000	omar.sanabria	VENTANILLA 001
3157804179	abogados@posadaynavarro.com	1600203848	omar.sanabria	VENTANILLA 547
3163133608	amandolarrota@gmail.com	7267231	omar.sanabria	VENTANILLA 001
6478182	ofejcbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co	1366805	omar.sanabria	VENTANILLA 547
3014701609	abogadarnayner@gmail.com	63498536	omar.sanabria	VENTANILLA 507
3204997009	unibeyabogados@gmail.com	13668062	omar.sanabria	VENTANILLA 547
6076659050	unibeyabogados@gmail.com	13668060	omar.sanabria	VENTANILLA 547
3244757816	nutharina.2427@hotmail.com	62500821260730	omar.sanabria	VENTANILLA 547
3153785883	gioquive2@hotmail.com	29283987	omar.sanabria	VENTANILLA 001



 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCAFAMUNGA - NORONJALANCA - SOPEN - HERCULES</p>	<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>

## VALIDACIÓN DE USUARIOS CIUDADANÍA EN GENERAL

Este tipo de usuario tiene una característica y es que el tipo de pago es PSE es decir se hace a través del modulo de certificado en línea. Y su pago es oportuno el cual se ve reflejado en el modulo de paymentez de DAVIVIENDA.

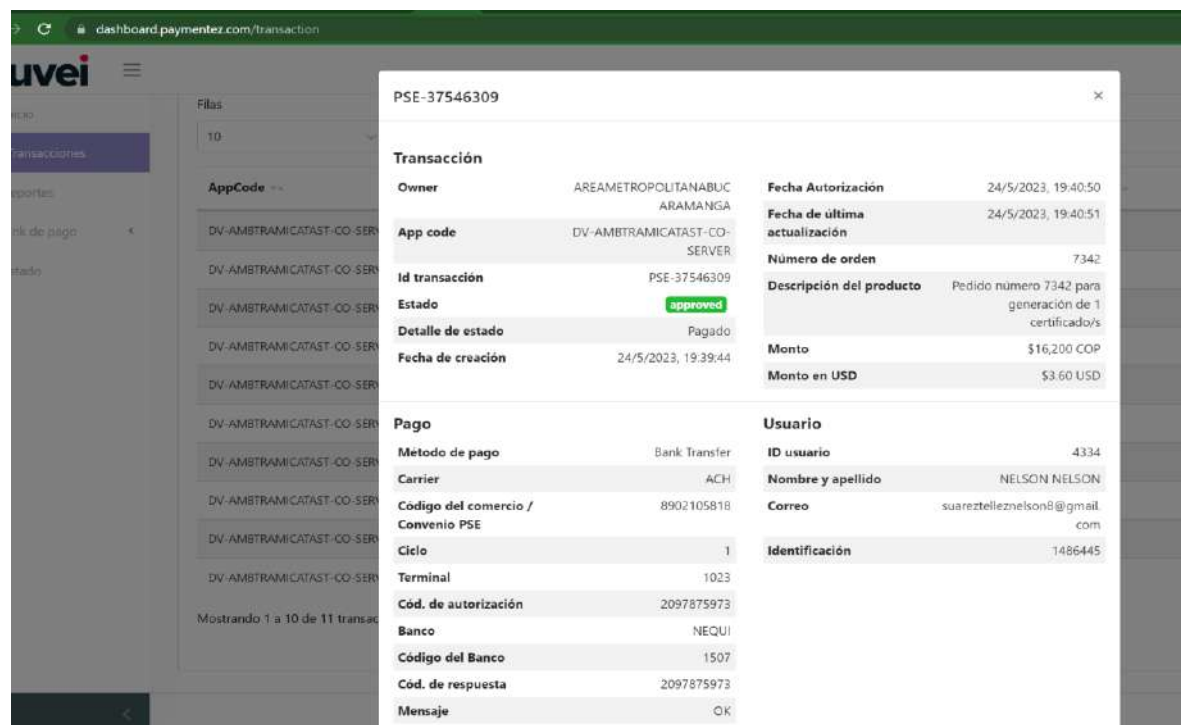


Identificación	Nombre Persona	Nombre de usuario	Municipios	Correo	Estado	Modifica	Fecha Modificación
11486445	NELSON SUAREZ TELLEZ	SUAREZTELLEZNELSON8@GMAIL.COM		SUAREZTELLEZNELSON8@GMAIL.COM	ACTIVO	SOCIAL	24/05/2023 19:37:32

[Suareztelleznelson8@gmail.com](mailto:Suareztelleznelson8@gmail.com) “este usuario genero un pedido de certificado metropolitano por identificación esto quiere decir que una cedula puede tener varias propiedades con es este caso”

Su número de pedido es 7342. Y se puede validar el pago por el modulo de paymentez o por base de datos.

NÚMERO PEDIDO	NÚMERO CERTIFICADO	SERVICIO	VALOR CERTIFICADO	NÚMERO DE PÉDIDA	FECHA GENERACIÓN	NOMBRE USUARIO	TIPO PAGO	MUNICIPIO	FECHA
7342	50120	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000050	24/05/2023 19:41:29	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	570	05/05/23
7342	50127	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000054	24/05/2023 19:41:25	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	570	05/05/23
7342	50128	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000040	24/05/2023 19:41:27	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	570	05/05/23
7342	50129	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000081	24/05/2023 19:41:29	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	570	05/05/23
7342	50130	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000076	24/05/2023 19:41:32	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	570	05/05/23
7342	50131	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000052	24/05/2023 19:41:33	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	570	05/05/23
7342	50132	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000050	24/05/2023 19:41:36	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	570	05/05/23
7342	50133	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000100	24/05/2023 19:41:38	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	570	05/05/23
7342	50134	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000162	24/05/2023 19:41:41	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	570	05/05/23
7342	50135	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000103	24/05/2023 19:41:43	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	570	05/05/23
7342	50130	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2000052	24/05/2023 19:41:45	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	547	05/05/23
7342	50137	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2147856	24/05/2023 19:41:49	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	547	05/05/23
7342	50138	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2147680	24/05/2023 19:41:50	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	547	05/05/23
7342	50139	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$242	2147681	24/05/2023 19:41:50	suareztelleznelson8@gmail.com	PSE	547	05/05/23



**PSE-37546309**

**Transacción**

**Owner:** AREAMETROPOLITANABUCARAMANGA

**App code:** DV-AMBTRAMICATAST-CO-SERVER

**Id transacción:** PSE-37546309

**Estado:** approved

**Detalle de estado:** Pagado

**Fecha de creación:** 24/5/2023, 19:39:44

**Pago**

**Método de pago:** Bank Transfer

**Carrier:** ACH

**Código del comercio / Convenio PSE:** 8902105818

**Ciclo:** 1

**Terminal:** 1023

**Cód. de autorización:** 2097875973

**Banco:** NEQUI

**Código del Banco:** 1507

**Cód. de respuesta:** 2097875973

**Mensaje:** OK

**Fecha Autorización:** 24/5/2023, 19:40:50

**Fecha de última actualización:** 24/5/2023, 19:40:51

**Número de orden:** 7342

**Descripción del producto:** Pedido numero 7342 para generación de 1 certificado/s

**Monto:** \$16,200 COP

**Monto en USD:** \$3.60 USD

**Usuario**

**ID usuario:** 4334

**Nombre y apellido:** NELSON NELSON

**Correo:** suareztelleznelson8@gmail.com

**Identificación:** 1486445

Ilustración 20. módulo de pagos paymentez



# PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

CÓDIGO: CMAM-FO-024

## INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA

VERSIÓN: 01

```

select ttwp.nb_pedido_idn as pedido,
ttwc.vr_servic_nom as servicio,
ttfu.vr_usr_usr as usuario_genera,
pers.vr_person_noms as nombre_razon_social,
pers.vr_person_tipdoc as tipo_documento,
pers.vr_person_docent as documento,
cont.vr_contac_dir as direccion,
cont.vr_contac_tel as telefono,
(select vr_city_nom from bprecat.tb_fu_loc_city city where city.nb_city_idn = cont.nb_city_idn) as municipio,
ttwc.vr_trans_codigo as "PSE-transaccion",
ttwt.nb_trans_valor as valor_transaccion,
ttwt.vr_trans_estdtl as estado_transaccion,
ttwc.nb_cert_num as numero_certificado,
ttwc.dt_cert_fchgen as fecha_generacion
from bprecat.tb_taq_web_trans ttwt
inner join bprecat.tb_fu_usr_usr ttfu on ttwt.nb_user_idn = ttfu.nb_user_idn
inner join bprecat.tb_taq_web_pedido ttwp on ttwt.nb_pedido_idn = ttwp.nb_pedido_idn
inner join bprecat.tb_taq_web_serv ttwc on ttwt.nb_servic_idn = ttwc.nb_servic_idn
inner join bprecat.tb_fu_prs_person pers on ttfu.nb_person_idn = pers.nb_person_idn
inner join bprecat.tb_fu_prs_contac cont on pers.nb_person_idn = cont.nb_person_idn
left join bprecat.tb_taq_web_cert ttwc on ttwt.nb_itaped_idn = ttwc.nb_itaped_idn;
  
```


Ilustración 21. consulta de pagos por base de datos

### VALIDACIÓN DE USUARIOS RECONOCEDORES Y COLABORADORES AMB:

Estos usuarios tienen habilitado el perfil de IAS, para su trabajo como reconocedores.

- Daniela.salas
- Wilson.cuevas
- Wilson.arevalo
- Sergio.martinez
- Jennifer.alvarez

B	C	D	E	F	D	P	Q
NUMERO CERTIFICADO	SERVICIO	VALOR CERTIFICADO	NUMERO DE FICHA	FECHA GENERACION	NOMBRE USUARIO	TIPO PAGO	MUNICIPIO
584	IAS - Certificado Carta Catastral	\$0	2150419	04/05/2023 14:51:03	Edmundo Torres	VENTANILLA	307
690	IAS - Certificado Carta Catastral	\$0	2143840	06/05/2023 11:31:20	Edmundo Torres	VENTANILLA	547
704	IAS - Certificado Carta Catastral	\$0	2122289	08/05/2023 16:56:20	Edmundo Torres	VENTANILLA	307
740	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2098994	10/05/2023 15:57:03	Daniela Salas	VENTANILLA	307
929	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2133108	17/05/2023 14:50:05	Daniela Salas	VENTANILLA	307
0099	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2375206	23/05/2023 16:26:44	Daniela Salas	VENTANILLA	001
0104	IAS - Certificado Carta Catastral	\$0	2347319	24/05/2023 10:13:37	Edmundo Torres	VENTANILLA	001
0209	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2173864	25/05/2023 11:26:42	Daniela Salas	VENTANILLA	547
0296	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2120267	26/05/2023 19:15:59	Daniela Salas	VENTANILLA	307
0297	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2120888	26/05/2023 23:16:35	Daniela Salas	VENTANILLA	307
0298	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2090027	27/05/2023 13:09:21	Daniela Salas	VENTANILLA	307
0398	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2101379	27/05/2023 17:01:57	Daniela Salas	VENTANILLA	307
0307	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2122266	28/05/2023 15:19:40	Daniela Salas	VENTANILLA	307
0302	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2117448	28/05/2023 20:19:13	Daniela Salas	VENTANILLA	307
0352	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2183212	28/05/2023 19:51:39	Daniela Salas	VENTANILLA	547
0350	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2183212	28/05/2023 20:45:12	Daniela Salas	VENTANILLA	547
0367	IAS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2098777	30/05/2023 19:04:29	Daniela Salas	VENTANILLA	307
0410	IAS - Certificado Carta Catastral	\$0	2376974	31/05/2023 08:22:14	Edmundo Torres	VENTANILLA	001

 <p><b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b> BUCHARANGA - NORONJALIZA - SICHÍ - HERRERA</p>	<p><b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b></p>	<p><b>CÓDIGO: CMAM-FO-024</b></p>
	<p><b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b></p>	<p><b>VERSIÓN: 01</b></p>

NÚMERO PEDIDO	NÚMERO CERTIFICADO	SERVICIO	VALOR CERTIFICADO	NÚMERO DE FICHA	FECHA GENERADO	NOMBRE USUARIO	TIPO PAGO	MUNICIPIO
0809	0521	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2171043	03/05/2020 14:30:33	usuario_anovalo	VENTANILLA	567
0901	0618	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2205980	05/05/2020 09:37:32	usuario_anovalo	VENTANILLA	061
0916	0635	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2382942	05/05/2020 12:26:15	usuario_anovalo	VENTANILLA	548
7123	0657	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2144849	15/05/2020 14:00:49	usuario_anovalo	VENTANILLA	061
7152	0677	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2202074	15/05/2020 19:26:59	usuario_anovalo	VENTANILLA	061
7159	0685	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2218009	15/05/2020 00:37:36	usuario_anovalo	VENTANILLA	061
7217	0639	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2265396	16/05/2020 10:19:30	usuario_anovalo	VENTANILLA	547
7265	10056	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2154433	20/05/2020 11:20:30	usuario_anovalo	VENTANILLA	061
7311	10095	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2125619	20/05/2020 12:15:59	usuario_anovalo	VENTANILLA	061
7420	10267	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2026677	20/05/2020 11:47:34	usuario_anovalo	VENTANILLA	367
7511	10303	MS - Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$0	2314273	30/05/2020 08:40:57	usuario_anovalo	VENTANILLA	061

## CONCLUSIÓN


De acuerdo con los argumentos presentados, este despacho considera que estos no logran desvirtuar las observaciones realizadas, por cuanto se ilustra la existencia de controles, sin embargo, no así, se logra probar que estos controles sean efectivos. Frente al argumento "es responsabilidad de cada funcionario y contratista hacer buen uso de los sistemas de información que la entidad tiene a su disposición" este despacho considera, que si bien el líder de del proceso, reconoce confianza a su equipo de trabajo, el aseguramiento y control respecto del uso adecuado de la información catastral y de sus sistemas de gestión e información es responsabilidad de la entidad, de la alta dirección y de los gerentes, quienes deben direccionar, planificar y controlar los procesos de la entidad justamente para evitar las posibles desviaciones.

Lo cierto es, que, la entidad debe encontrarse en capacidad de controlar el proceso de venta de productos, generando reportes y estadísticas en donde se pueda constatar y contrastar la descarga y entrega de productos (con toda trazabilidad desde el origen y destino del producto descargado) contra la veracidad de registros de venta, es decir, que además de los registros de información en el software, existan comprobantes físicos o evidencias de medios de pago virtual, los cuales deben coincidir con los mencionados registros, y a su vez, con su correspondiente factura de venta expedida, para un determinado periodo de tiempo, y para cada uno a uno de los productos vendidos. Todo lo anterior, no fue probado en los argumentos de la réplica.

Por lo anterior, el líder del proceso deberá diseñar acciones de mejora que subsanen las desviaciones encontradas. Se confirma el hallazgo.

### 8.2. DEVOLUCIÓN DE DINERO POR IMPROCEDENCIA – IMPRESICIÓN O ABANDONO DE LA SOLICITUD. DESGASTE ADMINISTRATIVO

Se encontró que existen distintos canales de radicación de trámites y productos catastrales, dentro de los cuales, se destaca el canal virtual en página web. Este canal permite una alternativa para aquellos eventos en los cuales se adelante la actuación a través de un apoderado. Diferente a una solicitud "directa de respuesta automatizada", es decir, aquella realizada por el titular del predio, en este caso, 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

solicitud a través de apoderado requiere de la radicación de requisitos, los cuales quedan en estado de pendiente para revisión manual o de intervención humana.

En revisión en plataforma BPM, se encontró que, la entidad no dispone correctamente el procedimiento de solicitud y entrega de productos catastrales por este medio. Se evidencia como la entidad incurre de manera reiterada en devoluciones de dinero, por cuenta de solicitudes que se encuentran por fuera su alcance, también en aquellos casos en que los usuarios no suministran la totalidad de requisitos y tampoco lo subsanan, abandonando la solicitud (pero igual se les permite pagar). Para este despacho, la entidad debería evitar el desgaste administrativo al delimitar con mayor precisión la naturaleza de las etapas de la solicitud; por ejemplo, antes de dar acceso al pago, que se surta la revisión y aprobación de requisitos, tal como ocurre en 99% de las empresas que implementan comercio electrónico. Cuando usted requiere comprar entradas para el cine, primero elige la película, posterior elige la cantidad de asientos, incluso elige tipo de asientos y finalmente, una vez el sistema ha validado sus elecciones le permite acceder al pago, antes no; de hecho, el sistema valida etapa tras etapa la disponibilidad, antes de permitir el acceso a la pasarela de pago. Lo mismo ocurre con los pasajes de avión, etc.

El comercio electrónico ya está inventado, pero se requiere que la entidad adapte los procedimientos internamente y adopte controles para evitar los reprocesos, desviaciones y desgastes administrativos.

Tal como se muestra en la imagen a continuación, la entidad permite la realización del pago al usuario para la expedición de un certificado, incluso el usuario adjunta correctamente los requisitos, sin embargo, la solicitud del producto no es viable por cuanto se requiere previamente la realización de un trámite para poder realizar y entregar el producto. Entre tanto (para el caso) se debe tramitar una rectificación de áreas, tramite, dicho sea de paso, se puede radicar en página web pero no está habilitado el pago por ese medio. Este trámite puede durar en realizarse aproximadamente un (1) mes.


	<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. Captura de pantalla BPM solicitud con ID 275.726.

Gestión Catastral 16. Solicitud virtual de Productos Catastrales

Solicitar    

ID:275.726/Pref:SVPC /Pin:07143559

Lista Act Nuevo Guardar Observación Observar Más opciones

 **Enviar Producto**  
EDGAR WILFRIDO PEÑARANDA GOMEZ

Observado a: BETSY CAROLINA DUARTE VARGAS, LILIANA MARÍA CORREA SANCHEZ, Carlos Mauricio Andrade Alvarez.

**INFORMACIÓN GENERAL**

Nombres Apellidos: ALFONSOY REY GAMBOA

Fecha Solicitud: 26/06/2023

Tipo de Solicitud (Campo obligatorio): Persona Natural

En calidad de: Apoderado


Cédula o NIT (Campo obligatorio): 91341913













Tipo de Producto (Campo obligatorio): CERTIFICADO PLANO PREI

Número Prodial (20 o 30 dígitos): 68547010001000122018000000

Municipio (Campo obligatorio): Piedecuesta

Matrícula inmobiliaria (Campo obligatorio): 31412521

Anejos (Campo obligatorio): 

Nombre	Tamaño	Extensión	
C.C. PROPIETARIOS.pdf	15096/Kb	pdf	 
Carta solicitud certificado.pdf	7815/Kb	pdf	 
CERTIFICADO LIBERTAD Y TRADICION.pdf	98/Kb	pdf	 
ESCRITURA 1885 1 DE JUNIO DE 2021 NOTARIA PRIMERA.pdf	73957/Kb	pdf	 
Poder SOLICITUD CERTIFICADO.pdf	9354/Kb	pdf	 
PSE-39609717.ndf	167/Kb	ndf	 

Correo Electrónico (Campo obligatorio): alrey63@hotmail.com.CC.copias

Teléfono Móvil (Campo obligatorio): 3103047367

Dirección de Notificación (Campo obligatorio): carrera 7 # 8-18

**VERIFICACIÓN DOCUMENTACIÓN**

Copia de Cédula de Ciudadanía del: Propietario

Consignación ó Tirilla de pago

Código de servicio correcto:

Copia de escrituras

Certificado de Libertad y tradición vigente

Valor correcto de la consignación o Tirilla de pago

El peticionario allegó la documentación completa? Si

**CONSIGNACIÓN Y FACTURA**


Fecha Consignación: 20/06/2023

Numero Consignación: PSE-39609717

Valor Consignación: 16,200.00

Numero Factura 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

#### OBSERVACIÓN

 <b>Usuario Web</b> <small>Subir</small> 20/06/2023 a las 1:38 p.m. certificado plano predial catastral para incorporacion de area en Folio 31412521
 <b>BETSY CAROLINA DUARTE VARGAS</b> <small>Verifica Documentación</small> 20/06/2023 a las 2:57 p.m. ok
 <b>Carlos Mauricio Andrade Alvarez</b> <small>Verifica Consignación</small> 22/06/2023 a las 4:11 p.m. CONFIRMO EL PAGO
 <b>EDGAR WILFRIDO PEÑARANDA GOMEZ</b> <small>Guardar Observación</small> 23/06/2023 a las 8:23 a.m. REVISANDO LAS AREAS CORRESPONDIENTES SE INFORMA QUE SE ENCUENTRA POR FUERA DEL RANGO PERMITIDO PARA LOS PREDIOS URBANOS ENTRE 100 A 2.000 MTS2, SE DEBE REALIZAR RECTIFICACION DE AREAS PARA PODER EMITIR CERTIFICADO PLANO PREDIAL POSTERIORMENTE

Fuente: Plataforma BPM del 27 de mayo de 2023.


Por otra parte, no se logra establecer si al momento de recibir un pago, la entidad se obliga a emitir una factura. Se observa en la solicitud ID 275.726, que se confirma el pago, pero no se emite factura. Todo lo anterior, genera descontrol y desorden en el procedimiento de facturación.

En todo caso, este despacho recomienda revisar (técnica y jurídicamente) la conveniencia de mantener esta alternativa de radicación virtual con apoderado, por cuanto, al realizar el ejercicio en el sitio web, resulta factible realizar la suplantación de una persona, creando correos electrónicos con información del mismo y número de cédula. Resultaría más fiable, atender tal solicitud de forma personal exclusivamente, y de forma consecuente, se evita el reproceso, la acumulación y retrasos en la entrega de productos, por cuanto al no admitir la radicación por el no cumplimiento de requisitos, esta solicitud no ingresaría al sistema, y no se castigan los indicadores de respuesta.

#### RÉPLICA

No presentó réplica. Se confirma el hallazgo.



	<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>

## HALLAZGO 9. NO EXISTE CONCILIACIÓN ENTRE LOS PRODUCTOS CATASTRALES ENTREGADOS VS PAGOS RECIBIDOS - INEFICIENCIA DE CONTROLES EN REGISTROS DE CONSIGNACIÓN

Imagen. Muestras o fracciones reporte en software BCGS productos descargados vs identificación consignación - mayo 2023

NÚMERO CERTIFICADO	SERVICIO	VALOR CERTIFICA	NÚMERO DE FICHA	FECHA GENERACIÓN	NOMBRE PERSONA CONSIGNÓ	CONSIGNACIÓN	NOMBRE USUARIO	TIPO PAGO	MUNICIPIO	FECHA GENERACIÓN MES
9458	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2115588	02/05/2023 09:41:21		33469492	ray.quesada	VENTANILLA	307	05/2023
9459	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		02/05/2023 10:12:23	OLINTO NIÑO REYES	0	XIMENA.PARRA	VENTANILLA		05/2023
9460	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2188481	02/05/2023 11:20:27		33291296	gabriela.perez	VENTANILLA	547	05/2023
9461	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2157791	02/05/2023 11:58:29		253673	gabriela.perez	VENTANILLA	547	05/2023
9462	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2377634	02/05/2023 13:48:32		114304	XIMENA.PARRA	VENTANILLA	001	05/2023
9463	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		02/05/2023 15:41:42	ANDRES SANABRIA PLAZAS	0	andressanabriaplaza	PSE		05/2023
9464	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		02/05/2023 16:00:44	YOLANDA GONZALEZ	0	yolandgonz23@gmai	PSE		05/2023
9465	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		02/05/2023 16:15:46	LEDIN CARVAJAL GONZALEZ	0	ledincarv23@gmail.c	PSE		05/2023
9466	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2383845	02/05/2023 16:19:35		161433	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
9469	Certificado de Ficha predial	\$15.600	2099512	03/05/2023 04:54:23	JUNTA DE ACCION COMUNAL EL PA	32416471	liliana.correa	VENTANILLA	307	05/2023
9470	Certificado de Ficha predial	\$15.600	2095627	03/05/2023 04:58:29	ladrillera duran y garcia ltda	669312	liliana.correa	VENTANILLA	307	05/2023
9491	Certificado procesos declarativos Ley 1561	\$41.000	2357422	03/05/2023 05:45:42	JUAN CARLOS FERREIRA GOMEZ	5389183	liliana.correa	VENTANILLA	001	05/2023
9492	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2168336	03/05/2023 08:50:46		631685	gabriela.perez	VENTANILLA	547	05/2023
9493	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2113008	03/05/2023 09:10:48		842016	XIMENA.PARRA	VENTANILLA	307	05/2023
9494	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200	2107593	03/05/2023 09:53:53			carrenoantonio6519	PSE	307	05/2023
9496	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		03/05/2023 10:06:55	JOHANA MOJICA VACA	0	carreno9730@gmail.	PSE		05/2023
9497	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$16.700	2225929	03/05/2023 10:11:54			carmenrociogránado	PSE	001	05/2023
9497	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$16.700	2225929	03/05/2023 10:11:54			carmenrociogránado	PSE	001	05/2023
9498	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$16.700	2238889	03/05/2023 10:12:30			carmenrociogránado	PSE	001	05/2023
9498	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$16.700	2238889	03/05/2023 10:12:30			carmenrociogránado	PSE	001	05/2023
9499	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200	2282860	03/05/2023 10:12:32			jeramo880910@gmai	PSE	001	05/2023
9502	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$16.700	2321375	03/05/2023 10:30:13			pelayomunozbalmesli	PSE	001	05/2023
9506	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2158209	03/05/2023 11:07:01	JUAN DE DIOS SANDOVAL ORTEGA	105535	BETSY.DUARTE	VENTANILLA	547	05/2023
9507	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2267194	03/05/2023 11:10:04		725506	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
9508	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		03/05/2023 11:13:07	JHON ANDERSON CARREO MOJICA	0	herrerrita946@gmail.	PSE		05/2023
9511	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2283493	03/05/2023 11:36:53		587371	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
9512	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2347026	03/05/2023 11:49:36		586886	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
9514	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		03/05/2023 12:05:41	FABIAN RICARDO RIVERA MENESES	0	XIMENA.PARRA	VENTANILLA		05/2023
9500	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2104085	03/05/2023 12:14:15		534656	gabriela.perez	VENTANILLA	307	05/2023
9503	Certificado de Informacion plano catastral	\$40.400	2330055	03/05/2023 13:10:48	JOSE GUILLERMO ORTIZ GONZALES	155363	liliana.correa	VENTANILLA	001	05/2023
9515	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2148617	03/05/2023 13:54:10			durangomezalisa@g	PSE	547	05/2023
9515	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2148617	03/05/2023 13:54:10			durangomezalisa@g	PSE	547	05/2023
9513	Certificado de Informacion plano catastral	\$40.400	2211108	03/05/2023 13:56:24		603857	liliana.correa	VENTANILLA	001	05/2023



**PROCESO CONTROL, MEDICIÓN,  
ANÁLISIS Y MEJORA**

**CÓDIGO: CMAM-FO-024**

**INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA**

**VERSIÓN: 01**

NÚMERO CERTIFICADO	SERVICIO	VALOR CERTIFICADO	NÚMERO DE FICHA	FECHA GENERACIÓN	NOMBRE PERSONA CONSIGNÓ	CONSIGNACIÓN	NOMBRE USUARIO	TIPO PAGO	MUNICIPIO	FECHA GENERACIÓN MES
9666	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2123379	08/05/2023 14:07:54		600114	gabriela.perez	VENTANILLA	307	05/2023
9667	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2214638	08/05/2023 14:56:29		605011	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
9669	Certificado Plano Predial Catastral Especial	\$0	2316861	08/05/2023 15:39:31			soporte	VENTANILLA	001	05/2023
9671	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		08/05/2023 15:47:02	DONERGY DIAZ CASTELLANOS	0	XIMENA.PARRA	VENTANILLA		05/2023
9672	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		08/05/2023 15:52:03	DONERGY DIAZ BALLESTEROS	0	XIMENA.PARRA	VENTANILLA		05/2023
9673	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2244133	08/05/2023 16:05:37		299641	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
9675	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		09/05/2023 08:37:44	CARLOS JOSE MAESTRE BONILLA	0	gabriela.perez	VENTANILLA		05/2023
9676	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2324688	09/05/2023 09:26:47		36489978	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
9677	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2150848	09/05/2023 10:00:50		462464	gabriela.perez	VENTANILLA	547	05/2023
9678	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2335081	09/05/2023 10:03:43			diazpradc@gmail.co	PSE	001	05/2023
9679	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2326217	09/05/2023 10:09:28		280218	edisson.camacho	VENTANILLA	001	05/2023
9680	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2189793	09/05/2023 10:11:45			orlandolirioherreraru	PSE	547	05/2023
9681	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2173603	09/05/2023 10:17:30		481760	gabriela.perez	VENTANILLA	547	05/2023
9682	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2345135	09/05/2023 10:25:20			perezcespedeslinaro	PSE	001	05/2023
9683	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2103544	09/05/2023 10:28:06		102028	edisson.camacho	VENTANILLA	307	05/2023
9684	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		09/05/2023 10:35:08	SANDRA GENNY DIAZ RUIZ	0	gabriela.perez	VENTANILLA		05/2023
9685	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		09/05/2023 10:39:09	HECTOR JULIO MARTINEZ PEREZ	0	gabriela.perez	VENTANILLA		05/2023
9686	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		09/05/2023 10:43:10	HAROLD SADY MARTINEZ DIAZ	0	gabriela.perez	VENTANILLA		05/2023
9687	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2117458	09/05/2023 10:44:45		1014011	edisson.camacho	VENTANILLA	307	05/2023
9688	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2261064	09/05/2023 10:53:48		515408	XIMENA.PARRA	VENTANILLA	001	05/2023
9691	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2202675	09/05/2023 11:44:23		087222	XIMENA.PARRA	VENTANILLA	001	05/2023
9692	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2280896	09/05/2023 11:53:26		452599	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
9693	Certificado de Ficha predial	\$15.600	2165796	09/05/2023 11:56:03			caceresjuri2014@g	PSE	547	05/2023
9694	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		09/05/2023 12:06:04	JOHANNY ANDRÉS PALMERA GOMEZ	0	jpalmera9723@gmail.	PSE		05/2023
9695	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2317848	09/05/2023 12:21:29		838768	XIMENA.PARRA	VENTANILLA	001	05/2023
9696	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$8.350	2150749	09/05/2023 13:42:48			carrenocarlosjulo07	PSE	547	05/2023
9697	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$8.350	2150763	09/05/2023 13:43:21			carrenocarlosjulo07	PSE	547	05/2023
9698	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$8.350	2150767	09/05/2023 13:43:53			carrenocarlosjulo07	PSE	547	05/2023
9699	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$8.350	2170049	09/05/2023 13:44:24			carrenocarlosjulo07	PSE	547	05/2023
9700	Certificado Plano Predial Catastral Especial	\$40.400	2145341	09/05/2023 13:46:02		32331652	liliana.correa	VENTANILLA	547	05/2023
9701	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2278628	09/05/2023 13:53:38		588992	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
9702	Certificado Plano Predial Catastral Especial	\$0	2200822	09/05/2023 14:54:11			soporte	VENTANILLA	001	05/2023
9703	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2245932	09/05/2023 16:28:48		668081	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023



**PROCESO CONTROL, MEDICIÓN,  
ANÁLISIS Y MEJORA**


**CÓDIGO: CMAM-FO-024**

**INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA**

**VERSIÓN: 01**

NÚMERO CERTIFICADO	SERVICIO	VALOR CERTIFICA	NÚMERO DE FICHA	FECHA GENERACIÓN	NOMBRE PERSONA CONSIGNÓ	CONSIGNACIÓN	NOMBRE USUARIO	TIPO PAGO	MUNICIPIO	FECHA GENERACIÓN MES
10034	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2106121	19/05/2023 11:44:31	CESAR AUGUSTO SUAREZ DURAN	603614	BETSY DUARTE	VENTANILLA	307	05/2023
10035	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		19/05/2023 12:13:33	LUIS FERNANDO RUEDA DIAZ	0	XIMENA PARRA	VENTANILLA		05/2023
10036	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		19/05/2023 12:19:35	AMPARO DIAZ TRIANA	0	XIMENA PARRA	VENTANILLA		05/2023
10037	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		19/05/2023 12:25:37	LUIS ALBERTO RUEDA CARDENAS	0	XIMENA PARRA	VENTANILLA		05/2023
10039	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2184300	19/05/2023 14:24:53	GERSON SAUL PEREZ MORA	120002	BETSY DUARTE	VENTANILLA	547	05/2023
10040	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2093438	19/05/2023 14:26:31		12442	liliana.correa	VENTANILLA	307	05/2023
10041	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2093438	19/05/2023 14:51:12		605421	gabriela.perez	VENTANILLA	307	05/2023
10042	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2106675	19/05/2023 14:52:57		603613	XIMENA PARRA	VENTANILLA	307	05/2023
10043	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2090061	19/05/2023 15:25:34		605422	gabriela.perez	VENTANILLA	307	05/2023
10044	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2191796	19/05/2023 15:46:12		153658	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
10046	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2108527	19/05/2023 16:06:49	CARLOS DEIVIS HERRERA LEON	054072	BETSY DUARTE	VENTANILLA	307	05/2023
10048	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2274071	20/05/2023 10:46:01		35632891	liliana.correa	VENTANILLA	001	05/2023
10050	Certificado de Informacion plano catastral	\$40.400	2306491	20/05/2023 11:09:38		634828	liliana.correa	VENTANILLA	001	05/2023
10051	Certificado de Informacion plano catastral	\$40.400	2384959	20/05/2023 11:26:36		473920	liliana.correa	VENTANILLA	001	05/2023
10052	Certificado de Informacion plano catastral	\$40.400	2197336	20/05/2023 11:36:34		620128	liliana.correa	VENTANILLA	001	05/2023
10054	Certificado de Informacion plano catastral	\$40.400	2218056	22/05/2023 06:20:19		299216	liliana.correa	VENTANILLA	001	05/2023
10057	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		22/05/2023 12:11:57	DIANA ISABEL ERAZO SANCHEZ	0	valenari201@gmail.c	PSE		05/2023
10059	Certificado de Informacion plano catastral	\$40.400	2167371	23/05/2023 05:39:12		571318	liliana.correa	VENTANILLA	547	05/2023
10060	Certificado de Informacion plano catastral	\$40.400	2274420	23/05/2023 05:50:12		5713181	liliana.correa	VENTANILLA	001	05/2023
10061	Certificado de Informacion plano catastral	\$40.400	2323044	23/05/2023 06:00:12		438001	liliana.correa	VENTANILLA	001	05/2023
10062	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2248162	23/05/2023 08:48:14		823467	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
10063	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200	2247511	23/05/2023 08:52:17		823538	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
10064	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		23/05/2023 08:56:18	CARLOS ANDRES APARICIO SUAREZ	0	gabriela.perez	VENTANILLA		05/2023
10065	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		23/05/2023 08:58:20	NICOLAS GARCIA LAMUS	0	XIMENA PARRA	VENTANILLA		05/2023
10066	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		23/05/2023 09:01:22	LUZ DARY LAMUS SIERRA	0	XIMENA PARRA	VENTANILLA		05/2023
10067	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2224271	23/05/2023 09:39:21			papeleria8cucuta@g	PSE	001	05/2023
10083	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2353254	23/05/2023 10:01:02		095712	gabriela.perez	VENTANILLA	001	05/2023
10084	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2367882	23/05/2023 10:07:36	JAIRO CUEVAS	300670	BETSY DUARTE	VENTANILLA	001	05/2023
10085	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2195027	23/05/2023 10:18:38		37173309	edgar.penaranda	VENTANILLA	001	05/2023
10086	Certificado Catastral Metropolitano por predio	\$16.200	2194983	23/05/2023 10:24:41		37174438	edgar.penaranda	VENTANILLA	001	05/2023
10087	Certificado Carta Catastral	\$33.400	2335773	23/05/2023 10:26:07			chatica1027@gmail.	PSE	001	05/2023
10088	Certificado Catastral Metropolitano	\$16.200		23/05/2023 10:38:44	NIKOLLAY ALEJANDRO PEÑA FOREF	0	edgar.penaranda	VENTANILLA		05/2023
10089	Certificado Carta Catastral Medio Pliego	\$33.400	2181979	23/05/2023 10:40:23		429648	anderson.mendoza	VENTANILLA	547	05/2023

Fuente: Registro pagos de solicitudes de productos catastrales BCGS mayo 2023

	<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 con reporte de solicitudes atendidas y productos entregados a usuarios en el mes de mayo de 2023 según plataforma BCGS, se encontró un total de setecientos cuarenta y tres (743) productos catastrales descargados desde la plataforma (no incluye los denominados productos “IAS” clasificados así por su condición de gratuidad). Se encontró que, con mayor incidencia, no se registran los números de identificación de las consignaciones. Tal como se observa en las imágenes, los campos correspondientes al criterio “consignación” se encuentran en valor “0” o se encuentran sin diligenciar. Esta falta de información no permite conciliar los valores uno a uno, es decir, productos entregados contra evidencias de pago. Es decir, que exista una relación con valores en un formato no garantiza que los pagos relacionados sean efectivos. Este nivel de incertidumbre genera un riesgo en el control de los recaudos por parte de la entidad. En total, se registran doscientos sesenta (260) campos con valor en “0” o sin diligenciar para la identificación de pagos, esto representa, el 35% del total de productos vendidos.

Ahora bien, procurando encontrar mayor detalle, se discriminan los tipos de pago (o modo de recaudo) en donde se presenta la información con incertidumbre. Se encuentran pagos realizados de manera presencial, los cuales se realizan a través del servicio de pago por datafono, o pagos previos que se acreditan con la presentación de un comprobante físico de consignación. Por otra parte, los pagos virtuales que realizan a través del botón PSE (pago seguro en línea) que es un sistema de pago electrónico. En las imágenes se resaltan por códigos de colores. Se presenta en tabla.

Tabla. Discriminado registro según modo de atención – sin identificación de consignación o pago

	Campos en “0”	Campos sin diligenciar	<b>TOTAL</b>
Pagos en ventanilla	55	5	<b>60</b>
Pagos por PSE	32	168	<b>200</b>
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>	<b>173</b>	<b>260</b>

Fuente: Realización propia OCI - Registro BCGS mayo 2023

	<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

En concordancia con lo anterior, se muestra un registro en la plataforma BPM, así:

Imagen. Captura de pantalla BPM solicitud con ID 275.512

Gestión Catastral | 2. Atención presencial al usuario - Catastro

Factura ID:275.512/Pref:ATU/Cons:4.951 /Pin:98CB6203

Lista Act Nuevo Guardar Observación Observar Más opciones



JOAN RAFAEL ANDRÉS INFANTE VEGA

**ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO - CATASTRO**

ASUNTO  
SOLICITUD CARTA CATASTRAL MUNICIPIO DE GIRÓN MATRICULA# 0 NPN# 68307010200000001000300000000

Fecha recepción documentación 16/06/2023	Hora recepción documentación 12.07 p. m.	Folios 2	Recurso 1095957117 Betsy CAROLINA ...
Remitente 1095912644 MILDER MARHELY ...	Sucursal Remitente	Contacto Remitente	
Tipo de Trámite Catastral CARTA CATASTRAL Trámite	Tipo de Trámite Catastral 2	Tipo de Trámite Catastral 3	Tipo de Trámite Catastral 4
Número Predial 683070102000000010003000000000	Número de Matricula 0	Municipio del predio Girón	Especificar (otro municipio)

**ESCANEAR DOCUMENTOS Y CARGUE DE CERTIFICADOS**

Documentos  
289096 CR 4951  Carta y/o certificado cargado

**CONSIGNACIÓN Y FACTURA**


Fecha Consignación 16/06/2023	Número Consignación	Valor Consignación 33.400.00	Número Factura Catastro 14733
----------------------------------	---------------------	---------------------------------	----------------------------------

Como se observa, en BPM, se registra un número de factura, pero no así, un número de identificación de pago o consignación.

**RÉPLICA**

No presentó réplica. Se confirma el hallazgo.



	<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>

## HALLAZGO 10. ACCESO A SOLICITUD VIRTUAL DE TRÁMITES Y PRODUCTOS CATASTRALES POR PÁGINA WEB NO ES INTUITIVO


Si bien consta se han realizado importantes mejoras en las rutas de acceso a la solicitud de trámites y productos catastrales en el sitio web de la entidad, así como en las comunicaciones institucionales a través de redes sociales con piezas educativas al respecto, persisten las dudas en los usuarios para la realización “fácil” de solicitud de un trámite o producto. Se encuentran diagramaciones o textos que no destacan, no infieren una ruta o selección a través de su diseño. Incluso, para el caso de la imagen a continuación, se abruma al usuario con múltiples botones en una misma ventana y todos aparentemente iguales. Bien ayudaría seleccionarlos o clasificarlos de acuerdo al nivel de interés, o por su naturaleza, etc y en tal sentido mostrarlos en la ventana, contrario mostrarlos todos al tiempo, eso no ayuda al carácter de “intuitivo”.

Imagen. Captura de pantalla sitio web sección catastro 2023



Fuente: <https://www.amb.gov.co/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

El botón “Registrar solicitud catastral” debería ser más explícito, más cercano y familiar; como, por ejemplo: “si lo que necesita es solicitar un trámite catastral de clic aquí”. Puede incluso añadirse adjunto un botón minúsculo “i” (como lo hacen las compañías aéreas para ampliar la información de las condiciones de equipaje) para explicar qué es un trámite o cuales podrían ser las opciones en ese botón. Lo mismo para “Certificados en línea” y “Solicitud de citas”. Estos tres (3) podrían ser, las opciones más buscadas o de mayor interés por parte de los usuarios virtuales; sin embargo, determinar este tipo de conductas o intereses, le corresponde al web master o administrador de la página, a través de la estadística resultante del rastreo o tráfico de visitas a las páginas del sitio, ósea, algo de gerencia de marketing digital y relacionamiento de clientes. Y en tal sentido, organizar el sitio web.


De acuerdo a lo anterior, y ejemplo de lo que se encuentra bien realizado (aunque el grafismo, pictograma o imagen de ayuda podría ser más conveniente), se muestra en la siguiente imagen.

Imagen. Captura de pantalla sitio web AMB – sección certificados catastro 2023



MÓDULO DE SERVICIOS PARA PROPIETARIOS CON PREDIOS EN EL AMB Y  
CERTIFICADO DE NO POSEER BIENES – EN LÍNEA

Fuente: <https://www.amb.gov.co/certificadoscatastro/>

	<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

Continuando con la línea de “términos” y lenguaje utilizado para presentar los servicios catastrales ofertados, se muestra a continuación un ejemplo de lo inapropiado y confuso de utilizar terminología técnica en un medio de difusión global. Por más técnica que resulte la palabra “mutación”, no debe suponerse que todas las personas conocen que significa una mutación de primera, segunda, tercera, cuarta y quinta clase, cuando lo único que desean es solicitar un trámite. Siguiendo el ejemplo de los aviones, eso es como si Avianca en lugar de establecer la opción “Reserva tu viaje”, utilizara “Contrato de prestación de transporte aéreo”. El lenguaje comercial debe ser común y de fácil comprensión a la necesidad de la población.

Imagen. Captura de pantalla sitio web AMB – sección radicar solicitud catastro 2023



**¡ 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 AVALÚOS	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

1. 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.
2. Copia de la Escritura Pública, acto administrativo o sentencia Judicial debidamente registrada

Fuente: <https://www.amb.gov.co/radicalar-solicitud-catastro/>

En adición, no se encontró publicada la resolución interna de las tarifas de trámites y productos catastrales.

	<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

Si bien como se menciona en el presente informe el área de catastro con el acompañamiento de comunicaciones y el área de apoyo tecnológico han realizado avances y actualizaciones en la web de manera constante, se acatarán las recomendaciones del presente informe y **SE PROCEDERÁ** a realizar las mejoras pertinentes para que esto sea mas intuitivo para la ciudadanía en general, esto hace parte de las mejoras continuas en nuestros sistemas de información.

## CONCLUSIÓN

De acuerdo con los argumentos presentados, el líder del proceso deberá diseñar acciones de mejora que subsanen las desviaciones encontradas. Se confirma el hallazgo.


## 7. RECOMENDACIONES

Se recomienda tener en consideración las recomendaciones presentadas por la Oficina de Control Interno en cada uno de los apartes de los hallazgos señalados en el presente informe de auditoría. En igual sentido, las observaciones presentadas en las conclusiones a las réplicas. Resulta preponderante, prestar especial atención a la implementación de controles que sean efectivos para eliminar la intermediación informal, así como la posible defraudación a la entidad por la entrega de productos catastrales sin pago.

Recomendación especial: Ante la denuncia del posible fraude por descarga del sistema de catastro y entrega sin el pago de los productos, se insiste, se debe poder evidenciar las operaciones de venta de productos (monitoreo en tiempo real, trazabilidad y registros), con sus correspondientes comprobantes, en cada etapa del proceso. Este despacho estará atento de citar a entrevista de auditoria, al contratista responsable de BCGS, a fin de conciliar y verificar los alcances de la herramienta, frente a los controles en la gestión de la información del sistema.

## 8. CONCLUSIONES BASADAS EN RIESGOS

La inobservancia a las obligaciones como gestor catastral genera un riesgo de cumplimiento. La entidad puede verse 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

	<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

- 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.

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. La verdadera efectividad de tales sistemas, depende en gran medida de la intervención humana y su conocimiento; los sistemas por si solos no lo logran. 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. También riesgos de corrupción, puesto que la no existencia de controles al recaudo de dinero, genera desviaciones y posibles defraudaciones a la entidad.

La reiteración de desfinanciación de la unidad de catastro se considera un riesgo financiero y operacional; se debe entender tal observación, como la incertidumbre de recursos disponibles al inicio de la vigencia que permiten la planificación y contratación de personal principalmente, para cubrir las necesidades del proceso que garanticen la prestación del servicio de forma continua y eficiente a lo largo del año fiscal.

## 9. APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Para constancia se firma en Bucaramanga a los 19 días del mes de julio del año 2023.

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