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

UNIDAD ADMIN. CATASTRO DISTRITAL 10-01-2020 04:41:07
Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE365 O 1 Fol:1 Anex:5
ORIGEN: Sd:2 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/NAVAS FLORES JOHN
DESTINO: DIRECCION GENERAL/DEL RIO BAENA JOSÉ GUILLERMO/ D
ASUNTO: INFORME FINAL DE LA AUDITORIA A LA FUNCIONALIDAD E
OBS:

MEMORANDO

Referencia: Plan Anual de Auditorías de la UAECD vigencia 2019.

FECHA: 10 de enero de 2020

PARA: José Guillermo del Río Baena
Director (E) Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

DE: Johny Gender Navas Flores
Jefe Oficina Control Interno

ASUNTO: Informe final de la Auditoría a la funcionalidad en el nuevo "catastro en línea".

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la UAECD vigencia 2019, la Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Unidad, realizó el informe de la "**Auditoría a la funcionalidad en el nuevo "catastro en línea"",** como parte del proceso misional de la Unidad, el cual se remite para su conocimiento y demás fines pertinentes.

A continuación, relacionamos las principales fortalezas, conclusiones y recomendaciones:

FORTALEZAS

La nueva plataforma Catastro en Línea ofrece una página web con un diseño intuitivo y fácil de usar, en la cual los trámites que gestiona la Unidad pueden hacerse efectivamente a través de medios electrónicos, se pueden cargar fácilmente los documentos requeridos por cada trámite, garantizando la validez jurídica de los resultados y la protección de la privacidad de la información de cada persona.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con el objetivo general y los específicos, planteados al inicio del ejercicio auditor, se concluye que la disponibilidad y funcionalidad de la plataforma Catastro en Línea, en cuanto al módulo de trámites en línea, presenta un nivel adecuado en el objetivo para la cual fue creada: trámites que los ciudadanos pueden solicitar de manera virtual y los requisitos para hacerlo, sin embargo, hay aspectos que son susceptibles de mejora y se han dejado resaltados a lo largo del presente informe.

- Se presenta un hallazgo en cuanto al desarrollo de las actividades relacionadas con los procedimientos de los trámites inmediatos y no inmediatos, y el diligenciamiento de la plataforma CEL y el aplicativo SIIC, para lo cual las áreas responsables deben adelantar acciones de mejora que subsanen las causas del hallazgo. Así mismo, se registran seis oportunidades de mejora que incluyen la actualización de documentos, ajustes o nuevas funcionalidades de la plataforma CEL, entre otras.

Por último, se aclara que los resultados de este informe se refieren sólo a las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, documentos aportados y a la información verificada y no se hacen extensibles a otros soportes u acciones realizadas con posterioridad a la auditoría

MEMORANDO

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que el objetivo de la Política de Gobierno Digital es "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital" y con el fin de generar una mayor aceptación y uso generalizado por parte de los ciudadanos de la plataforma Catastro en Línea, se recomienda generar estrategias que propendan cada vez más a la utilización de los canales virtuales por sobre los presenciales.

Cordialmente,

JOHNY GENDER NAVAS FLORES
Jefe Oficina Control Interno

Copia: Ligia Elvira González Martínez – Gerente Comercial y de Atención al Usuario
Nancy del Pilar Valencia Trujillo – Gerente (E) de Tecnología

Elaboró: Astrid Yasmin Villanueva Calderón – Profesional Contratista
Revisó: Johny Gender Navas Flores

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Seleccionar tipo de Informe:

Evaluación [ ] Seguimiento [ ] Auditoría de Gestión [X]

En cumplimiento del Plan Anual de Auditorías de la vigencia 2019 a continuación, se presentan los resultados del Informe citado dirigido a la directora de la UAECD con copia a las áreas o procesos involucrados.

Proceso: Captura de Información.
Subproceso: No aplica.

NOMBRE DEL INFORME:

Auditoría a la funcionalidad en el nuevo "catastro en línea".

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar la disponibilidad y funcionalidad del desarrollo tecnológico del nuevo "Catastro en Línea".

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Verificar la disponibilidad y funcionalidad de los trámites en línea seleccionados para la Auditoría de Catastro en Línea.

3. ALCANCE

Verificar los trámites en línea registrados de enero a octubre de 2019, a través de la página web de Catastro en Línea, de acuerdo con la muestra seleccionada.

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Documento Técnico - Guía para la radicación, consulta y notificación de solicitudes en Catastro En Línea - CEL, código 03-02-DT-11.
- Documento Técnico Guía Cambio de Nombre, código 03-02-DT-02.
- Procedimiento Atención Canal Virtual, código 03-02-PR-03.
- Procedimiento Atención y Radicación de Trámites No Inmediatos, código 03-02-PR-05.
- Procedimiento Atención, Radicación y Respuesta a Trámites Inmediatos, código 03-02-PR-06.

- La demás normatividad externa e interna aplicable al tema de la auditoría.

5. METODOLOGÍA

La auditoría se realizó dentro del marco de las normas de auditoría internacionales, las cuales incluyeron: planeación, ejecución, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones que permitirán contribuir al mejoramiento del Sistema de Control Interno.

Las actividades desarrolladas por el equipo auditor se resumen metodológicamente en:

5.1. Determinación de la muestra

Se requirió a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario - GCAU, Canal virtual, un listado de las solicitudes registradas por los ciudadanos a través del portal Catastro en Línea, url https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/cel, desde su puesta en funcionamiento hasta el 31 de octubre de 2019. Como respuesta fue compartido el archivo "*SOLICITUDES CEL unificado 10-12-19.xls*", encontrando un total de 1113 solicitudes; de éstas, teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2019 realizó, entre otras, las siguientes tres (3) auditorías de gestión: Cálculo y Liquidación del Efecto Plusvalía, Avalúos Comerciales y Trámites de Revisión de Avalúo, se excluyeron 3 trámites para el cálculo de la muestra, así: 42-Revisión Avaluó, 49-Reposición y 102-Recibo de Pago Plusvalía, que en conjunto sumaban 280 solicitudes, quedando una base para la muestra de 833 solicitudes.

Para el cálculo de la muestra se tomó el archivo "*TDeterminación de la muestra.xls*" de la caja de herramientas de la Función Pública, con un tamaño de población finita de 833 con un margen de error del 5%, como se muestra en la Imagen No. 1, dando un tamaño de la muestra de 87 solicitudes.

Se tomó el archivo compartido por la GCAU el día 10 de diciembre de 2019, a través del enlace designado para la auditoria, llamado "*SOLICITUDES CEL unificado 10-12-19.xls*", con las 833 solicitudes de marzo a octubre e 2019, asignándole un número aleatorio a cada registro, con el fin de sacar la muestra de 87 solicitudes.

Se revisaron cada uno de los 87 registros en el portal de Catastro en Línea, verificando los documentos cargados, el tipo de trámite solicitado y su estado; así mismo, los trámites radicados fueron verificados en el Sistema de Información Integral Catastral - SIIC.

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

INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

Imagen No. 1. Determinación de la muestra

CALCULO DE LA MUESTRA

AUDITORÍA:
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población

Proceso	
Sujeto o Punto de Control	
Cálculo de la muestra para:	
Periodo Evaluado:	
Preparado por:	
Fecha:	
Revisado por:	
Fecha:	

INGRESO DE PARAMETROS	
Tamaño de la Población (N)	833
Error Muestral (E)	5%
Proporción de Exito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	97
Muestra Óptima	87

Formula para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 * P * Q}{E^2}$$

Formula para poblaciones finitas

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza
E= Error de muestreo (precisión)
N= Tamaño de la Población
P= Proporción estimada
Q= 1-P

Fuente: Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La entidad cuenta con la plataforma Catastro en Línea – CEL, que contiene el módulo denominado "Trámites en Línea", url: https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/cel/#/process, donde se encuentran clasificados y listados 30 trámites que los ciudadanos pueden gestionar a través de la plataforma en mención.

A continuación, se presentan los resultados de la revisión de la muestra de 87 solicitudes registradas en CEL:

6.1. Radicación de trámites.

Situación evidenciada:

En entrevista con la profesional encargada de asignar las solicitudes allegadas a través de Catastro en Línea, se observó que para los trámites (11) RECTIFICACION INFORMACION JURIDICA y (10) CAMBIO DE NOMBRE, una vez cumplen con los requisitos establecidos para su gestión, se da clic sobre el botón "No Procede", que cambia el estado de la solicitud a "Cancelado", sin embargo, la petición es gestionada por la profesional de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, encargada del canal virtual, quien realiza la mutación en el SIIC a través de la funcionalidad "Cambio de Nombre - Plan Registro" la cual, una vez se incluye la información a actualizar, en el momento de aprobar los cambios, genera la radicación y crea la resolución con la cual se inscribe el cambio en la base predial catastral. Cabe anotar que este número de radicado no se puede observar en la plataforma CEL.

Lo anterior, no sigue la secuencia de actividades descritas en el Documento Técnico - Guía para la radicación, consulta y notificación de solicitudes en Catastro En Línea - CEL, código 03-02-DT-11 y los Procedimientos Atención y Radicación de Trámites No Inmediatos, código 03-02-PR-05 y Atención, Radicación y Respuesta a Trámites Inmediatos, código 03-02-PR-06, en los cuales se menciona que, una vez verificado la completitud de los requisitos requeridos para la gestión de un trámite, se debe radicar en el SIIC, antes de realizar la mutación solicitada.

Así mismo, en la Guía para la radicación, consulta y notificación de solicitudes en Catastro En Línea, código 03-02-DT-11, en el paso "*Radicar*", se indica que, "*Si verificada la solicitud y los documentos pertinentes cumple, se procede a generar un radicado en el SIIC.*" Igualmente, en el Procedimiento Atención y Radicación de Trámites No Inmediatos, código 03-02-PR-05, condiciones generales de operación, 3.8. "*Las solicitudes que se reciban por Catastro en Línea – CEL, se realiza verificación de documentos y el cumplimiento de los requisitos establecidos en la resolución vigente de trámites, se generará radicación en el SIIC con el expediente digital correspondiente. Si los documentos requisitos se encuentran incompletos o no legibles o inconsistentes, se pedirá al usuario, complemente o subsane en un término máximo de (1) mes.*"

Igualmente, el Procedimiento atención, radicación y respuesta a trámites inmediatos, código 03-02-PR-06, Condiciones especiales de operación, numeral 3.5. menciona que, "*La rectificación de información jurídica o el cambio de nombre entre poseedores se radicará como un trámite 10 Cambio de Nombre, para ser atentado por la SIFJ y se relacionarán los documentos presentados*", y la Actividad 1, "*Recibir la solicitud de trámite inmediato*", pregunta "*¿Documentos recibidos virtualmente?*", si la respuesta es positiva remite al Documento Técnico – Guía para la radicación, consulta y notificación de solicitudes en Catastro en Línea – CEL, en el cual menciona en todas las ocasiones que los trámites que tengan los requisitos completos deben radicarse en el SIIC.

Hallazgo:

(OM) Durante la Auditoría a la funcionalidad en el nuevo "catastro en línea" 2019, se observó que los pasos utilizados para la gestión de los trámites de (11) RECTIFICACION INFORMACION JURIDICA y (10) CAMBIO DE NOMBRE, cuando se consideran inmediatos, no están de acuerdo con lo indicado en el Documento Técnico - Guía para la radicación, consulta y notificación de solicitudes en Catastro En Línea - CEL, código 03-02-DT-11 y los Procedimientos Atención y Radicación de Trámites No Inmediatos, código 03-02-PR-05 y Atención, Radicación y Respuesta a Trámites Inmediatos, código 03-02-PR-06, por cuanto se sugiere la revisión y ajuste de los mismos para que correspondan con la realidad de la labor adelantada.

(OM) Durante la Auditoría a la funcionalidad en el nuevo "catastro en línea" 2019, no se observan en la plataforma los números de radicado con los que se tramitan las solicitudes de CEL en el Sistema de Información Integral Catastral – SIIC, lo que dificulta el seguimiento y trazabilidad de las peticiones, por lo cual se recomienda trabajar juntamente con la Gerencia de Tecnología en el ajuste y mejora de las funcionalidades de la plataforma CEL

6.2. Solicitudes con estado "Cancelado" en la plataforma CEL y que fueron gestionadas en la entidad.

Situación evidenciada:

Al revisar las peticiones de la muestra en la plataforma CEL, se observó que, 39 de estas solicitudes tienen estado "Cancelado", no obstante, 33 de ellas fueron gestionadas, trasladadas, verificadas y/o tramitados en el SIIC (se realizó la mutación), y enviado respuesta al peticionario a través de la plataforma CEL (29 de las peticiones corresponden a los trámites (11) Rectificación Información Jurídica y (10) Cambio de Nombre.

Lo anterior obedece a que la plataforma CEL carece de opciones como: trasladar una petición a otra entidad, dar respuesta al solicitante cuando se gestiona de forma positiva el requerimiento considerado como inmediato; en este momento solamente se tienen los botones (opciones) de "No Procede", "Radicar" y "Complementar".

Hallazgo:
(OM) Durante la Auditoría a la funcionalidad en el nuevo "catastro en línea" 2019, se observó que el 84% de las peticiones con estado "Cancelado" si fueron gestionadas o tramitadas en la entidad (33 de 39 solicitudes con estado cancelado, de la muestra de 87 tomada para la auditoria), debido a que la plataforma CEL, no tiene la opción para dar una respuesta inmediata al solicitante, lo que conlleva a que los estados de las solicitudes no sean congruentes con la gestión realizada. Se sugiere realizar juntamente con la Gerencia de Tecnología, los ajustes requeridos a la plataforma con el fin de mejorar el seguimiento y trazabilidad de las peticiones.

6.3. Solicitudes con estado "Expirado" en la plataforma CEL.

Situación evidenciada:

De acuerdo con lo conversado con la profesional de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario y siguiendo el lineamiento dado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", se establece que "*Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.*", se estableció que para las solicitudes registradas en Catastro en Línea, que deban complementar la información inicialmente enviada, el ciudadano tiene máximo 30 días calendario para pronunciarse, de lo contrario la petición pasará a estado "Expirado" y deberá registrarse nuevamente si se desea obtener una respuesta.

Para verificar lo anterior, se revisaron 18 de los 87 registros tomados como muestra, que tienen estado "Expirado", sin embargo, al ingresar con el usuario de perfil asignador a la plataforma Catastro en Línea no es posible visualizar el conteo de los 30 días calendario establecidos, no se observa la fecha en que se le requirió al ciudadano complementar la información ni la fecha de cuando la solicitud pasó a esta "Expirado".

Hallazgo:
(OM) Durante la Auditoría a la funcionalidad en el nuevo "catastro en línea" 2019, no se pudo verificar el cumplimiento de los 30 días calendario que establece el Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, con respecto a las peticiones incompletas y desistimiento tácito, lo que dificulta el seguimiento y trazabilidad de las solicitudes realizadas a través de la plataforma CEL. Se sugiere dejar visibles las fechas de solicitud al ciudadano de complementar la información y la fecha en que la solicitud pasa a estado "Expirado" por no recibir contestación del ciudadano.

6.4. Visualización de las respuestas dadas a los ciudadanos a través de CEL.

Situación evidenciada:

Desde la plataforma de Catastro en Línea, los perfiles autorizados, no pueden verificar las respuestas dadas a los ciudadanos, tanto si el trámite fue gestionado (con o sin radicación) por la Unidad, si fue cancelado por no ser de competencia de la entidad o si se le solicitó al peticionario complementar la información. Para visualizar la información debe realizarse un requerimiento al líder técnico de la plataforma, quien la remite a través de un archivo en excel, no obstante, las respuestas escritas (resoluciones y comunicaciones radicados por Cordis) no se pueden obtener por este medio.

Así mismo, los trámites recibidos por CEL y radicados en SIIC no tienen cargada la respuesta remitida al ciudadano en este último sistema, solamente se puede observar la respuesta en expediente físico. Lo anteriormente expuesto dificulta el seguimiento y trazabilidad de las solicitudes presentadas a través de la mencionada plataforma

Hallazgo:
(OM) Durante la Auditoría a la funcionalidad en el nuevo "catastro en línea" 2019, no se pudieron verificar las respuestas dadas a través de la plataforma CEL, lo que complejiza el seguimiento a la trazabilidad de las peticiones. Se sugiere dejar visible para los perfiles autorizados, las respuestas dadas a los ciudadanos, tanto las inmediatas escritas directamente sobre la plataforma, como las que se radican a través del SIIC.

6.5. Consulta del Ventanilla Única de Constructores (VUC) – Ventanilla Única de Registro (VUR).

Situación evidenciada:

El Documento Técnico - Guía para la radicación, consulta y notificación de solicitudes en Catastro En Línea - CEL, código 03-02-DT-11, indica que, una vez asignada la solicitud, se debe realizar la verificación de la solicitud, para lo cual se hace la validación de la calidad del solicitante, tal y como se establece en el Procedimiento Atención y Radicación de Trámites No Inmediatos, código 03-02-PR-05, condiciones especiales de operación, numeral 3.13. *"Los servidores públicos deben conocer y aplicar los principios del MECI, en especial el autocontrol, de la siguiente manera: Consultar la VUC, VUR, RUES, para constatar la calidad del solicitante. (...)".*

El Documento Técnico Guía Cambio de Nombre, código 03-02-DT-02, indica que uno de los objetivos de la Guía, es "(…) *la verificación de la calidad en la que actúa el solicitante consultando los aplicativos VUC – VUR – RUES y realizando autocontrol.*", tanto para la Rectificación Información Jurídica (trámite 11), como para Cambio de Nombre por plan registro (trámite 12), una vez se diligencia en el SIIC el documento y nombre del solicitante, el sistema desplegará la pantalla que permite verificar la calidad de solicitante, se deben diligenciar los campos acorde a la guía correspondiente: naturaleza del solicitante, tipo de consulta, No. consulta, entre otros.

Finalmente, el Procedimiento Atención, Radicación y Respuesta a Trámites Inmediatos, código 03-02-PR-06, en sus condiciones especiales de operación, numeral 3.4., establece *"(...) EL DERECHO DE DOMINIO. La UAECD verificará la propiedad y demás información jurídica a través de la Ventanilla Única de Registro (VUR). (...) Se debe dejar constancia del número de consulta VUC o VUR que se encuentra en la parte superior derecha de la página del estado jurídico del predio (...)".*

Se realizó la verificación en Catastro en Línea y en el SIIC, de 19 de los 87 registros tomados como muestra, los cuales tienen estado "Radicado", con el fin de verificar la consulta en VUC, VUR o RUE, y se encontraron solicitudes sin la evidencia de la consulta, por ej. Radicaciones 2019-400661, 2019-505235, 2019-519565, 2019-670395, 2019-912938, entre otras.

En otros casos se observa que la consulta fue diligenciada en el campo "Observaciones" y no en las casillas destinadas para tal fin, por ej. Radicaciones 2019-245311, 2019- 254119, 2019-254163, 2019-312894, etc.

Hallazgo:
(AC) Durante la Auditoría a la funcionalidad en el nuevo "catastro en línea" 2019, se observó que no todas las solicitudes radicadas tienen la consulta del VUC, VUR o RUE, lo que incumple con lo establecido en los Documentos Técnicos: Guía para la radicación, consulta y notificación de solicitudes en Catastro En Línea - CEL, código 03-02-DT-11 y Guía Cambio de Nombre, código 03-02-DT-02 y, los procedimientos Atención y Radicación de Trámites No Inmediatos, código 03-

02-PR-05 y, Atención, Radicación y Respuesta a Trámites Inmediatos, código 03-02-PR-06, lo que genera riesgos en cuanto a la consistencia y veracidad de la información de las solicitudes y de las mutaciones realizadas en el SIIC.

6.6. Trámites a cargo de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario – GCAU.

Situación evidenciada:

En entrevista con la profesional a cargo de asignar las solicitudes realizadas a través de Catastro en Línea, se observó que ella tramita directamente las peticiones sobre cambio de nombre y las de rectificación de información jurídica, que son considerados como trámites inmediatos (no requieren visita de campo), así mismo el personal de la GCAU, que atiende ciudadanos en los Cades y Supercades, están habilitados para realizar igualmente las mutaciones mencionadas.
El Acuerdo 004 de 2012, "*Por el cual se determina el objetivo, la estructura organizacional y las funciones de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones*", establece, entre otras, las siguientes funciones para la Gerencia de Información Catastral: "*1. Gestionar la actualización y mantenimiento de los diferentes niveles de información catastral, acordes con la dinámica urbana física, jurídica y económica. (...) 3. Dirigir el proceso de respuestas a las solicitudes de los usuarios en relación con los procesos a cargo. (...)*", en cuanto a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario: "*7. Establecer el proceso para conocer y resolver en forma objetiva y gratuita las peticiones, quejas y reclamos que los ciudadanos / usuarios presenten dentro de los términos establecidos en la ley y los procedimientos establecidos.*"

Por otra parte, en concepto emitido por la Oficina Asesora Jurídica, dirigido a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, del 14 de junio de 2016, con radicado 2016IE6561, asunto: "*Solicitud de concepto expedición de certificaciones catastrales*", en el cual requiere "(…) *que se emita concepto acerca de la competencia que tiene esa gerencia para suscribir certificaciones catastrales si opera igual para adelantar cambios de nombre de propietario o poseedor (mutación de primera clase), firma de este tipo de resoluciones, teniendo en cuenta que no participa en los procesos de formación, conservación o actualización catastral.*" , luego de realizar los análisis normativo y conceptual se concluye que "*En consonancia con lo anterior, se ha dado prelación a los elementos de cooperación entre cada área para dar cumplimiento a los objetivos institucionales. Es así que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario suscribe las certificaciones catastrales de competencia de la Gerencia de Información Catastral, bajo el principio de colaboración institucional y conforme a los protocolos de servicio al ciudadano establecido en el Sistema de Gestión Integral de esta Unidad.*", dado que el concepto fue emitido al trámite inmediato de Cambio de Nombre, y el trámite de Rectificación de Información Jurídica también es considerado como inmediato, el mismo le aplica a éste último.

Por otra parte, no se observa que se haya delegado a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, mediante resolución, la solución a trámites inmediatos, con el fin de evitar un riesgo antijurídico y confusión en el ejercicio de las funciones asignadas a través del Acuerdo 004 de 2012.

Hallazgo:
(OM) Durante la Auditoría a la funcionalidad en el nuevo "catastro en línea" 2019, no se evidenció un acto administrativo formal mediante el cual se delegue a la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario la gestión de los trámites de cambio de nombre y rectificación de información jurídica, cuando son considerados como inmediatos, por cuanto la función de *"1. Gestionar la actualización y mantenimiento de los diferentes niveles de información catastral, acordes con la dinámica urbana física, jurídica y económica."*, está a cargo de la Gerencia de Información Catastral. Se sugiere analizar la conveniencia de que la GCAU asuma la gestión de los dos trámites mencionados y, de ser positiva delegar mediante acto administrativo esta actividad.

7. FORTALEZAS

La nueva plataforma Catastro en Línea ofrece una página web con un diseño intuitivo y fácil de usar, en la cual los trámites que gestiona la Unidad pueden hacerse efectivamente a través de medios electrónicos, se pueden cargar fácilmente los documentos requeridos por cada trámite, garantizando la validez jurídica de los resultados y la protección de la privacidad de la información de cada persona.

8. CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo general y los específicos, planteados al inicio del ejercicio auditor, se concluye que la disponibilidad y funcionalidad de la plataforma Catastro en Línea, en cuanto al módulo de trámites en línea, presenta un nivel adecuado en el objetivo para la cual fue creada: trámites que los ciudadanos pueden solicitar de manera virtual y los requisitos para hacerlo, sin embargo, hay aspectos que son susceptibles de mejora y se han dejado resaltados a lo largo del presente informe.

Se presentan hallazgos en cuanto al desarrollo de las actividades relacionadas con los procedimientos de los trámites inmediatos y no inmediatos, y el diligenciamiento de la plataforma CEL y el aplicativo SIIC, para lo cual las áreas responsables deben adelantar acciones de mejora que subsanen las causas de los hallazgos.

Finalmente, se aclara que los resultados de este informe se refieren sólo a las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, documentos aportados y a la información verificada y no se hacen extensibles a otros soportes u acciones realizadas con posterioridad a la auditoría

9. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que el objetivo de la Política de Gobierno Digital es "*Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un*

entorno de confianza digital" y con el fin de generar una mayor aceptación y uso generalizado por parte de los ciudadanos de la plataforma Catastro en Línea, se recomienda generar estrategias que propendan cada vez más a la utilización de los canales virtuales por sobre los presenciales.

Por último, se informa que se procederá a realizar el registro de las acciones correctivas en el ISODOC para que procedan a realizar el análisis de causas e implementación de acciones acorde con lo indicado en el Procedimiento Acciones de Mejora, código 14-01-PR-02, se aclara que una vez registradas las acciones correctivas y las oportunidades de mejora en el aplicativo ISODOC, éstas no pueden ser rechazadas por los responsables de adelantar las actividades correspondientes para su subsanación.

JOHNY GENDER NAVAS FLORES
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró y Verificó: Astrid Yasmin Villanueva C. - Contratista Oficina de Control Interno
Revisó: