

MEMORANDO

Referencia: Programa Anual de Auditorias de la UAECD vigencia 2017.

Fecha: 30 de junio de 2017 de 2017

PARA: Claudia Puentes Riaño
Directora UAECD

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

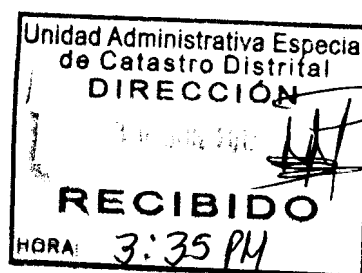
ASUNTO: Informe de Auditoría de control interno a la gestión para la atención de trámites de usuarios externos.

En cumplimiento del Programa Anual de Auditorias de la UAECD vigencia 2017, la Oficina de Control Interno en el marco de sus actividades orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la Unidad, realizó la auditoría de control interno a la gestión para la atención de los trámites inmediatos y trámites no inmediatos según selectivo, recibidos entre el 1 de julio de 2016 al 30 de abril de 2017, cuyos resultados se presentan en el informe adjunto.

Agradecemos al responsable de proceso, informar a la Oficina de Control Interno sus observaciones respecto a las recomendaciones incluidas en el informe, a los correos avillamil@catastrobogota.gov.co, masanchezr@catastrobogota.gov.co, ayomayuz@catastrobogota.gov.co a más tardar el lunes 10 de julio de 2017.

Cordialmente:


ALBA ENIDIA VILLAMIL MUÑOZ
Jefe Oficina de Control Interno



Copia: Olga Lucía López Morales - Gerente de Información Catastral
Ligia González - Gerente comercial y de Atención al Usuario
Eliécer Vanegas Murcia - Gerente de Tecnología
Sonia Cristina Álvarez Rodríguez - Subgerente de Información física y Jurídica
Luis Fernando Barreto Montero - Subgerente de Información Económica

Elaboró: Maritza Sánchez RS
Revisó: Alexandra Yomayuz

Av. Cra 30 No 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

NOMBRE DEL INFORME:

Auditoría a la gestión de trámites de usuarios externos.

1. OBJETIVO GENERAL

Verificar la gestión de trámites de usuarios externos, para dar respuesta a la ciudadanía y a los procesos de conservación catastral del Distrito Capital.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el cumplimiento de las disposiciones vigentes respecto a los trámites de la ciudadanía en las entidades públicas.
- Verificar la gestión realizada respecto a las solicitudes de trámites inmediatos
- Verificar la gestión adelantada frente a las solicitudes de trámites no inmediatos.
- Verificar los riesgos asociados a la atención de trámites de usuarios externos y la efectividad de los controles establecidos.

3. ALCANCE

Actividades realizadas para la atención de los trámites inmediatos y trámites no inmediatos según selectivo, recibidos entre el 1 de julio de 2016 al 30 de abril de 2017, mediante los canales dispuestos por la UAECD (virtual, escrito y presencial) y tramitados en la Gerencia Comercial de Atención al Usuario y la Gerencia de Información Catastral.

4. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

- Ley 962 de 2005 “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”
- Ley 1341 de 2009 “Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Decreto 19 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
- Decreto 2573 de 2014 "Por la cual se establecen lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”, Artículo 2.2.21.6.1 mediante el cual se adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- Resolución 70 de 2011 “Por la cual se reglamenta técnicamente la formación catastral, la actualización de la formación catastral y la conservación catastral.”

Av Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

- Resolución 0405 de 2015, “Por la cual se establecen los requisitos para los trámites de bienes y servicios a cargo de la UAECD y se dictan otras disposiciones”.
- Procedimientos 03-02-PR-05 “Procedimiento de atención y radicación de trámites no inmediatos”, 03-02-PR-06 “Procedimiento atención, radicación y respuesta a trámites inmediatos”, 03-02-PR-07 “Procedimiento respuesta a trámites no inmediatos”
- Manual Estrategia de Gobierno en Línea –MinTIC

5. METODOLOGÍA

Para la ejecución de la auditoría se aplicaron las normas de auditoría generalmente aceptadas, la cual incluyó: la planeación, ejecución, generación y comunicación del informe con las conclusiones y recomendaciones, que permitirán contribuir al mejoramiento del Sistema de Control Interno.

Para el desarrollo de la auditoría se tomó un selectivo de información (muestreo no estadístico) revisión documental, revisión de registros, entrevistas, desplazamiento a los Supercades según selectivo, entre otros. Producto del análisis y verificación de la información se generó el presente informe:

6. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

La auditoría de trámites de usuarios externos se realizó a partir del análisis de la base de datos suministrada de trámites inmediatos y no inmediatos radicados durante 1 de julio de 2016 al 30 de abril de 2017 y entregada por las Gerencia Comercial y de Atención al Usuario y la Gerencia de Información Catastral, de la visita realizada a los puntos de atención, la verificación de documentación física de información y expedientes de radicaciones verificados en el marco de la normatividad vigente de orden nacional, distrital y específica de la Unidad.

6.1. Verificación del cumplimiento de las disposiciones vigentes respecto a los trámites de la ciudadanía en las entidades públicas.

6.1.1. Según Decreto 19 de 2012, artículo 40: *INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD: Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal. El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación.*

Situación evidenciada:

Se observó en lo referente a trámites de usuarios externos que la UAECD tiene publicados doce (12) trámites en el SUIT, correspondiente con las diferentes peticiones registradas en la Resolución 0405 de 2015, los cuales contienen todos los trámites registrados en el SIIC, como se relaciona a continuación:

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

Tabla 1: Trámites SUII VS trámites del SIIC

TRÁMITE EN EL SUII	CÓDIGO DEL SIIC	NOMBRE DEL TRÁMITE EN SIIC
Rectificaciones de la información catastral:	55	Rectificación cédula catastral
	5	Modificación estrato uso y destino
Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal	31	Incorporación construcción NPH
	38	Reforma PH ley 675
	65	Rectificación nombre
	9	Reforma PH/incorporación construcción PH
Revisión de avalúo catastral de un predio	61	Rectificación avalúo
	44	Rectificación vigencias avalúos
	42	Revisión avalúo
Autoestimación de avalúo	41	Autoavalúo catastral
Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro	7	Incorporación mejora edificación en predio ajeno
	50	Nueva incorporación
	16	Recuperación de predios borrados
Rectificación de áreas y linderos	38	Reforma PH ley 675
	62	Rectificación área terreno predios NPH
	32	Rectificación de área construida
Englobe y desenglobe	25	Desenglobe desarrollos urbanísticos y zonas cesión
	21	Desenglobe NPH-no propiedad horizontal
	22	Desenglobe propiedad horizontal
	23	Englobe no propiedad horizontal
Cambio de nombre	11	Rectificación información jurídica
	10	Cambio de nombre
Asignación de nomenclatura	63	Rectificación de nomenclatura
Certificado de cabida y linderos Bogotá D.C.	74	Certificación de cabida y linderos
Certificado de inscripción en el censo catastral Bogotá D.C.	73	Certificación inscripción censo catastral
Certificado catastral	77	Certificación catastral

Fuente: Información suministrada por la GIC y la GCAU

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

Se observó que los trámites se reciben por medios internos dispuestos y administrados por la entidad, tales como:

Tabla 2: medios o canales para la recepción de trámites

MEDIOS INTERNOS
Canal Virtual: 1. correo de contáctenos propio de la Entidad. 2. portal WEB de la UAECD. (https://www.catastrobogota.gov.co/)
Canal presencial: Súper Cade de Bosa Súper Cade de Américas Súper Cade de 20 de Julio Súper Cade de Suba Súper Cade de CAD
Canal Escrito: Radicación de carta escrita en el CAD

Fuente: Información suministrada por la GCAU

También se reciben a través de medios externos como el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS (de acuerdo con el decreto 371 de 2010, art 3 numeral 3 y 4) y la Ventanilla Única de Registro - VUR (administrados por otras entidades).

6.1.2. Ley 962 de 2005 artículo 6°. MEDIOS TECNOLÓGICOS. *Para atender los trámites y procedimientos de su competencia, los organismos y entidades de la Administración Pública deberán ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa.*

Decreto 19 de 2012 artículo 6. **SIMPLICIDAD DE LOS TRÁMITES:** *“Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.*

Las autoridades deben estandarizar los trámites, estableciendo requisitos similares para trámites similares”.

Decreto 19 de 2012 artículo 40. **INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD.** *“Sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará que el mismo cuente con el respectivo soporte legal. ...El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación. ...Parágrafo.: El Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, especialmente el Programa Gobierno en Línea, deberá fortalecer el SUIT y depurar la información contenida en el mismo, de tal manera que permita el acceso y actualización de manera clara y ágil al usuario reflejando las cadenas de trámites. Para tal efecto, las entidades deberán prestar el apoyo y suministrar información requerida.”*

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

Resolución 405 de 2015 ARTÍCULO 3.- REQUISITOS GENERALES DE LAS PETICIONES. - “La petición deberá realizarse a través de comunicación verbal, escrita, transferencia de datos, mecanismos tecnológicos para la consulta e intercambio en línea de la información catastral o cualquier otro canal de atención implementado por la UAECD...”

Situación evidenciada:

Se evidenció en la consulta realizada en la página de internet del SUI www.suit.gov.co/inicio y de la guía trámites y servicios Bogotá www.guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/ que existen diferencias que podrían inducir al usuario a confusiones a la hora de realizar los trámites ante la entidad, como se referencia a continuación:

Tabla 3: comparativo de requerimientos entre fuentes de información de trámites

TRÁMITES	GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS BOGOTÁ	SUIT
Asignación nomenclatura	La petición deberá realizarse a través de comunicación verbal, escrita, transferencia de datos, mecanismos tecnológicos para la consulta e intercambio en línea de la información catastral o cualquier otro canal de atención implementado por la UAECD, y deberá contener en forma clara y precisa el nombre y número de identificación de quien lo suscribe, el interés con que actúa, objeto de la petición, los hechos en que se funda, la dirección de correspondencia y un número telefónico. También podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, documento que acredite la calidad en la que actúa el solicitante, acompañado de su respectivo documento de identidad.	Se solicita: 1 Fotocopia(s) de la Cédula de ciudadanía; No se indica las actividades que debe realizar el ciudadano para iniciar el trámite, tal como la solicitud bien sea de forma verbal o escrita.
Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble.	La petición deberá realizarse a través de comunicación verbal, escrita, transferencia de datos, mecanismos tecnológicos para la consulta e intercambio en línea de la información catastral o cualquier otro canal de atención implementado por la UAECD, y deberá contener en forma clara y precisa el nombre y número de identificación de quien lo suscribe, el interés con que actúa, objeto de la petición, los hechos en que se funda, la dirección de correspondencia y un número telefónico. También podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica, documento que acredite la calidad en la que	<i>Condición: No debe presentar ningún soporte ya que la institución verificará que usted la cumpla, ser propietario o poseedor.</i>
Certificado catastral		
Englobe o desenglobe de dos o más predios.		
Rectificación de áreas y linderos		
Rectificaciones de la información catastral		
		<i>No se le informa al ciudadano que como mínimo debe presentar cedula de ciudadanía.</i>
		En lo evidenciado en los puntos a todos los usuarios atendidos se les solicitó la cédula para iniciar el trámite.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

TRÁMITES	GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS BOGOTÁ	SUIT
	actúa el solicitante, acompañado de su respectivo documento de identidad.	

Fuente: Verificación auditora de la OCI

Hallazgo:

(AC) Se evidenció en la verificación realizada en la Guía de trámites y servicios de Bogotá versus la información registrada en el SUIT, que presentan diferencias, por ejemplo, el trámite “Asignación de nomenclatura” en el SUIT no registra como requisito la realización de la petición escrita o verbal, acorde con lo establecido en la Resolución 405 de 2015 artículo 3: REQUISITOS GENERALES DE LAS PETICIONES. - “La petición deberá realizarse a través de comunicación verbal, escrita...”, incumpliendo lo dispuesto en el Decreto 19 de 2012 artículo 40, en lo que se refiere a “...para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos -SUIT-...” y “...El contenido de la información que se publica en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades públicas, las cuales tendrán la obligación de actualizarla dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación...”, así como el elemento 1.2.5 Políticas de Operación de MECI.

6.1.3. Resolución 0405 de 2015 artículo 11.- Expedición de Certificaciones. “La UAECD certificará la información física, jurídica y económica que figura en la base de datos catastral así: ... Podrá solicitarse la expedición de un certificado catastral o de un certificado de inscripción en el censo catastral, en los puntos de atención presencial de la red SuperCADE y de manera virtual en www.catastroenlinea.gov (sic).”

Situación evidenciada:

De acuerdo con la consulta realizada en la página www.catastrobogota.gov.co se observó en el banner de Catastro en Línea la opción “Obtenga el certificado de poseer o no vivienda”, no obstante se evidenció que en la Resolución 405 de 2015, en el SUIT <http://www.suit.gov.co> y en la Guía de Trámites y servicios de Bogotá, se encuentra denominado dicho trámite como “Certificado de inscripción en el censo catastral Bogotá D.C”, situación que podría generar confusión en el usuario.

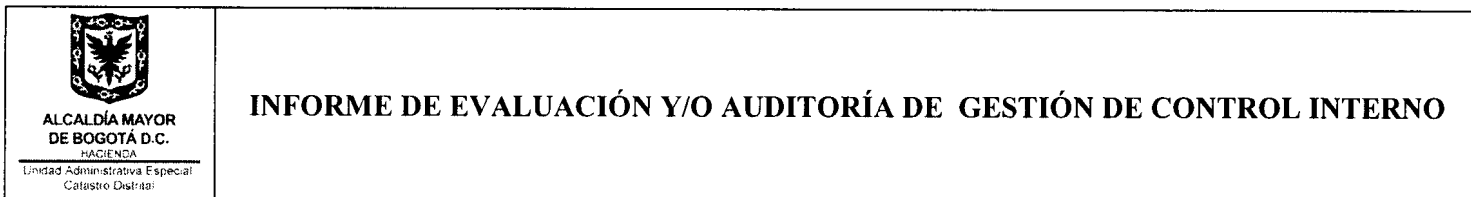
Hallazgo:

(OM) Unificar el nombre del trámite ofrecido en Catastro en Línea referente a la certificación de los poseedores o de los usuarios que no poseen la titularidad de ningún predio registrado ante Catastro de acuerdo con la información dispuesta en la Resolución 405 de 2012, el SUIT y la Guía de trámites.

6.1.4. Ley 962 de 2005 artículo 6°. MEDIOS TECNOLÓGICOS. Para atender los trámites y procedimientos de su competencia, los organismos y entidades de la Administración Pública deberán ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Situación evidenciada:

En la consulta de los trámites “Certificado Catastral” y “Certificado de inscripción en el censo catastral de Bogotá D.C.” realizada en el SUIT, se observó que se redirecciona al usuario al vínculo “*ver manual de usuario*”, el cual despliega la siguiente pantalla, sin que se pueda consultar el Manual de Usuario para el ciudadano:

Gráfica 1: pantallazo de resultado re direccionamiento del manual de usuario.



Página no encontrada

La página [index.php?r=content/gu%C3%ADa-diligenciar-certificado-vivienda](#) solicitada no se ha podido encontrar



Fuente: página web de catastro.

Se observó que en la página web de Catastro en el link <https://www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/gu%C3%ADa-diligenciar-certificado-vivienda> se presenta una información denominada “Guía para diligenciar el certificado de vivienda”, la cual no está vinculada con el SUIT y no presenta información clara y completa para el usuario.

Recomendación: Publicar el Manual del usuario de trámites catastrales en línea y vincular con el link que se encuentra dispuesto en el SUIT para tal efecto.

6.2. Verificar la gestión realizada respecto a las solicitudes de trámites inmediatos

Los trámites inmediatos, atendidos por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario:

Tabla 4: trámites inmediatos

CÓDIGO DEL TRÁMITE SIIC	NOMBRE DEL TRÁMITE EN SIIC	NOMBRE DEL TRÁMITE EN EL SUIT
11	Rectificación información jurídica	Cambio de propietario o poseedor de un bien

Av. Cra 30 No 25 – 90
 Código postal: 111311
 Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
 Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co





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

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

CÓDIGO DEL TRÁMITE SIIC	NOMBRE DEL TRÁMITE EN SIIC	NOMBRE DEL TRÁMITE EN EL SUIT
73	Certificación Inscripción Censo Catastral	inmueble Certificación inscripción censo catastral Bogotá D.C. (También se conoce como: Certificado de Vivienda)
77	Certificación catastral	Certificado catastral

Fuente: Construcción de la OCI

Se contabilizan 334.205 trámites inmediatos durante el 2016 entre el 1 de julio y el 31 de diciembre y 277.691 trámites inmediatos registrados durante el 1 de enero de 2017 al 30 de abril de 2017. De acuerdo con la información suministrada por la Gerencia Comercial y de atención al Usuario.

6.2.1. Trámites virtuales:

Ley 962 de 2005 artículo 6°. MEDIOS TECNOLÓGICOS. *Para atender los trámites y procedimientos de su competencia, los organismos y entidades de la Administración Pública deberán ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa.*

Situación evidenciada:

Se observó en la visita realizada a los SuperCADEs de Américas y Suba, 5 usuarios que se acercaron a los puntos presenciales a obtener las certificaciones “*Certificado de inscripción en el censo catastral Bogotá D.C*” y el “*Certificado catastral*”, quienes manifestaron dificultad y problemas en el desarrollo del trámite por internet, debido a motivos como: no llegó la clave de acceso al realizar la recuperación del mismo, la inscripción presentó problemas, etc.

Para verificar el funcionamiento del aplicativo Catastro en Línea, la OCI realizó prueba con 4 funcionarios de la dependencia y dos usuarios externos, para la expedición de la certificación por medio de la página www.catastrobogota.gov.co evidenciando:

a) Problemas para recuperar la clave:

No se generaron correos automáticos de recuperación de claves para los usuarios que les reflejaba el siguiente mensaje: “*Usuario Inexistente o Clave Errada...! El usuario no puede establecer conexión con la Aplicación*”. El aplicativo indica “*Si olvidó su clave, diligencie el campo 'correo electrónico' del cuadro de ingreso y dé clic en el enlace*”, no obstante, al diligenciar el campo de correo electrónico genera el mensaje “*Asegúrese de escribir correctamente su correo*”.

Al solicitar recordar el correo electrónico, genera el mensaje “*Existe una cuenta asociada a este documento, pero no se han registrado preguntas de recuperación de correo, por tanto por este medio no es posible realizarla, por favor escriba*”.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

al correo contactenos@catastrobogota.gov.co y describa la situación, adjuntando copia legible de su documento de identificación”.

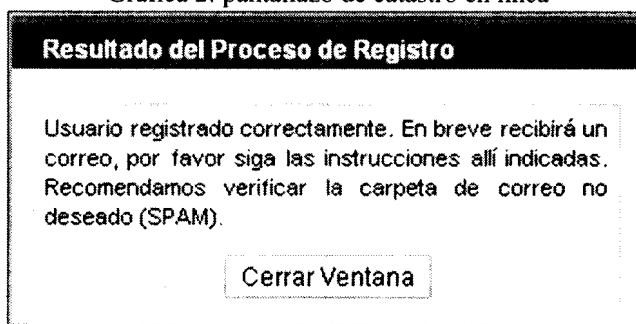
Se realizó la solicitud al correo contactenos@catastrobogota.gov.co, a las 2:41 p.m. y se recibió respuesta el día hábil siguiente a las 8:22 a.m., en la cual se indicó el correo registrado, así como la advertencia de solicitar nueva contraseña ingresando al sistema. Después de realizar lo indicado en el correo de respuesta, se pudo acceder a Catastro en Línea.

b) Problemas observados en el momento del registro de usuario nuevo:

- “El número de documento de identificación se encuentra asociado a otra cuenta de catastro en línea, por favor verifíquelo, si el inconveniente persiste comuníquese al correo contactenos@catastrobogota.gov.co y describa su situación” – aunque se cambió el correo, este error continúa generándose la página no refresca al ingresar o hacer la verificación mencionada y debe generar el soporte al correo mencionado.
- “La dirección de correspondencia es obligatoria - verifique la dirección o municipio” – este mensaje sale aún después de escribir la dirección y de haber seleccionado el municipio, se realizó el cambio y el error persiste y la página no refresca con la información corregida.

Como resultado de la prueba, sólo en dos de las 6 pruebas realizadas se obtuvo resultado exitoso:

Gráfica 2: pantallazo de catastro en línea



Fuente: Catastro en línea.

Se observó que en los casos en donde no se pudo hacer la inscripción a los servicios en línea, el usuario debió acercarse a la ventanilla de los SuperCADEs, situación que se evidenció al momento de realizar la auditoría en los puntos acorde con lo manifestado por los usuarios en los SuperCades visitados.

Se observó que, durante el período evaluado, el 23% de los trámites inmediatos fueron atendidos en los puntos de atención presencial y el 77% por la página Web.

Tabla 5: Estadísticas de trámites inmediatos 2016 y 2017

Canal de atención	total canal atención	Participación
Presencial	225.628	23%

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

Canal de atención	total canal atención	Participación
Página WEB	757.059	77%
Total	982.687	100%

Fuente: www.catastrobogota.gov.co/es/atencion-usuarios/transparencia-acceso-a-la-informacion-publica

Recomendación: Realizar pruebas y mejoras para el ingreso a los servicios en línea, con el fin de optimizar el funcionamiento de la página web, de manera que sea más amigable y oportuno para el Ciudadano

6.2.2. Trámites presenciales

Resolución 405 de 2015 artículo 3.- *“REQUISITOS GENERALES DE LAS PETICIONES.- La petición deberá realizarse a través de comunicación verbal, escrita, transferencia de datos, mecanismos tecnológicos para la consulta e intercambio en línea de la información catastral o cualquier otro canal de atención implementado por la UAECD, y deberá contener en forma clara y precisa el nombre y número de identificación de quien lo suscribe, el interés con que actúa, objeto de la petición, los hechos en que se funda, la dirección de correspondencia y un número telefónico. También podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. En caso de petición verbal se diligenciará en el aplicativo SIIC la forma Solicitud y Comprobante de Radicación el Formato de Solicitud de Trámite, exhibiendo ante el respectivo servidor público el documento de identidad. Exceptúense del diligenciamiento del formato Solicitud y Comprobante de Radicación aquellas peticiones verbales que se refieran a trámites inmediatos, las cuales serán registradas en el Sistema Integrado de Información Catastral SIIC, por parte de la UAECD.”*

Procedimiento 03-02-PR-06 Atención, radicación y respuesta a trámites inmediatos: actividades y condiciones de operación para la recepción y atención de radicación de trámites actividades: 3 verificar la calidad en la que actúa el usuario; actividad 5 analizar los documentos aportados para realizar el trámite; actividad 6 verificar la información jurídica, actividad 7 actualizar la información jurídica del predio; actividad 9 generar la radicación en el SIIC y actividad 10 entregar la certificación.

Situaciones evidenciadas:

Se observó que los servidores públicos que atienden en los cubículos 14 y 15 del SuperCADE Américas y 22 y 23 del SuperCADE Suba, verificaron la calidad en la que actuaron los peticionarios, solicitaron documento de identidad, consultaron el número de identificación en la Ventanilla Única de Registro VUR para verificar la condición de propietario o de poseedor o no propietario al solicitar el trámite de manera personal, en los casos de solicitud de certificación de inscripción de censo. Se observó que los funcionarios registraron en el SIIC la generación de la certificación, colocando en las observaciones la anotación del número de la consulta del VUR e imprimieron el certificado solicitado y que no se generó el formato de solicitud y comprobante de radicación por ser un trámite inmediato.

Se observó y se manifestó por parte del personal de atención al usuario, que los equipos de cómputo de los puntos de atención presentan demoras en el procesamiento de la información registrada en el SIIC. Esta situación se evidenció en el SuperCADE de Suba, atendiendo el trámite de certificación catastral y actualización de nombre de propietario, en el equipo de cómputo identificado con código de barras 77072934613101.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

Se evidenció en la visita realizada a los SuperCADEs de Suba y Américas, que los usuarios que llegaron a solicitar certificados catastrales y de no vivienda al momento de la auditoría, manifestaron haber realizado el trámite por internet, pero el mismo presentó inconsistencias en el acceso, situación que los obligó a acercarse al punto de atención más cercano.

Se observó a partir de la información registrada en el archivo “Informe_estadistico_pqrs_Dic2016_página web transparencia” y “Informe_estadistico_pqrs_Abril_2017_UAECED página web transparencia” que la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario atendió 147.115 trámites inmediatos en el período objeto de verificación con el personal asignado a los SuperCADEs.

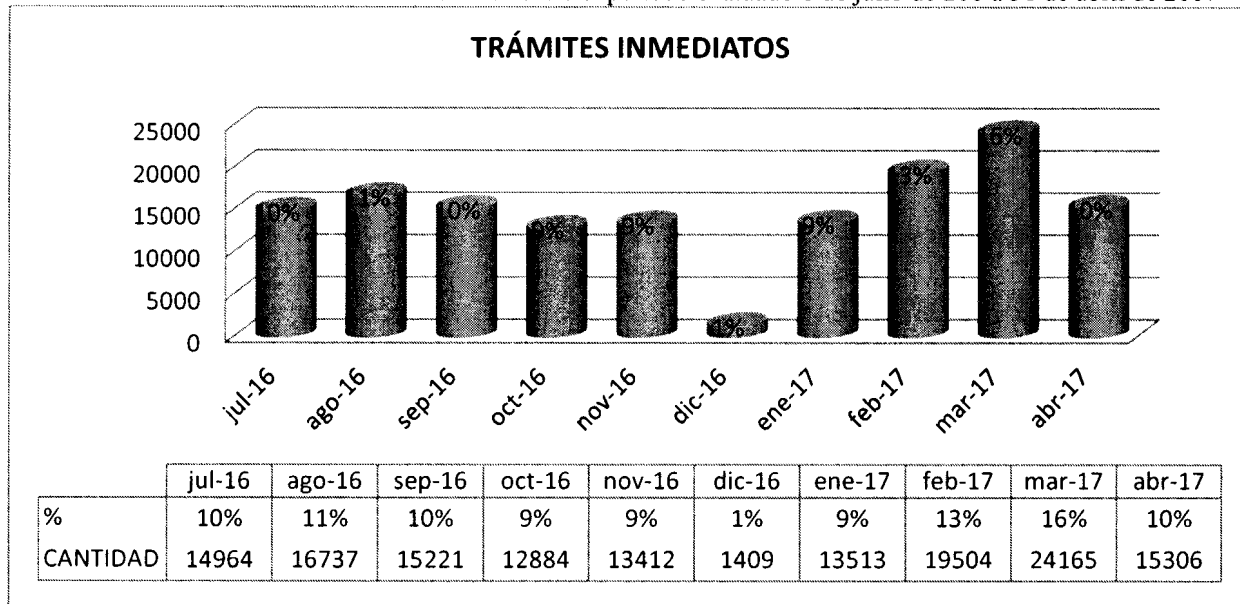
Se evidenció que los meses de febrero y marzo de 2017 tuvieron un incremento considerable al promedio del período evaluado, ya que solo en certificaciones catastrales y de censo se atendieron:

Tabla 6: aumento de radicación de trámites inmediatos

Canal de atención	Enero	Febrero	Marzo	Abril
Presencial	11.951	12.435	17.263	12.105
Página WEB	42.687	46.483	49.799	56.182

Fuente: Información suministrada por al GCAU.

Gráfica 3: Cantidad de trámites inmediatos entre el período evaluado 1 de julio de 2016 a 31 de abril de 2017



Fuente: Información suministrada por al GCAU.

Se observó una reducción de contratistas en el mes de febrero de 2017, como consecuencia de la terminación de los contratos de prestación de servicio en el mes de enero. Se observó que durante el mes de enero y febrero se

Av Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info. Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

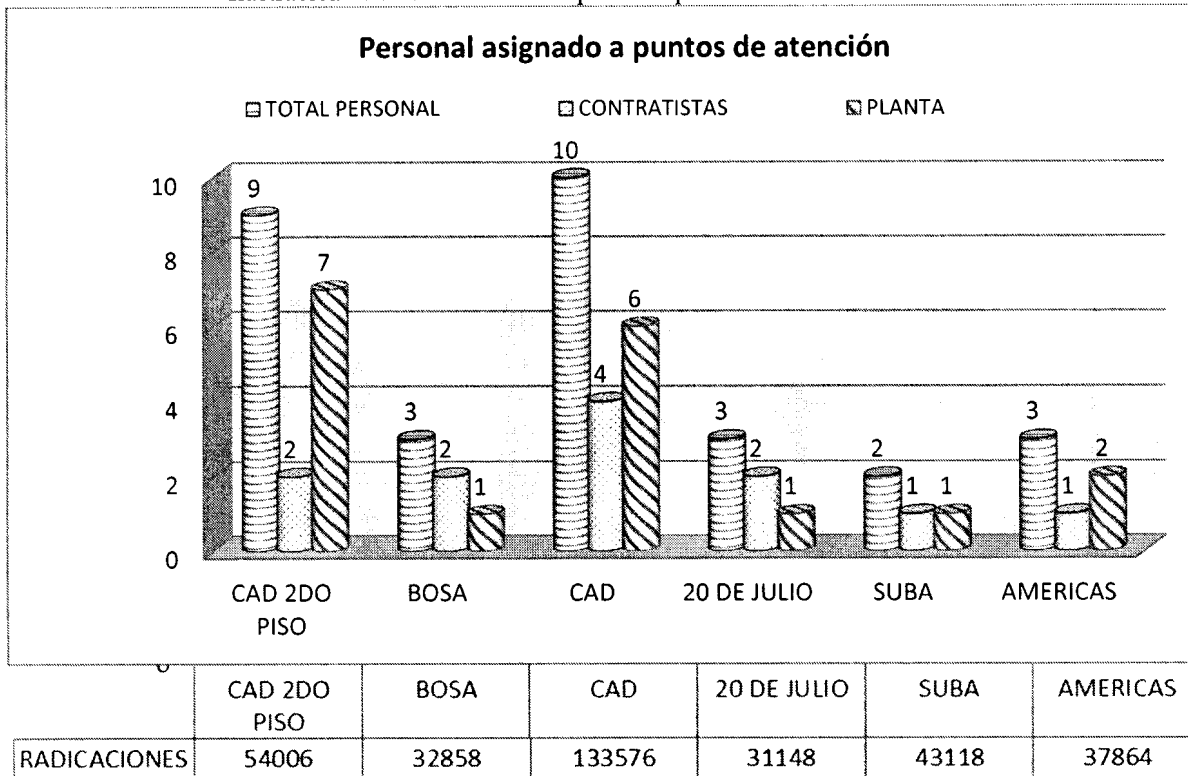


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

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

presentaron reasignaciones de personal de planta del CAD a otros puntos para subsanar la contingencia causada por las terminaciones de contratos y garantizar la prestación del servicio al usuario. Se evidenció mediante el control del aplicativo SAT de asignación de turnos que en los SuperCADEs de Suba y Américas la atención del último turno se realizó entre las 6:45 p.m. y las 8:20 p.m.: febrero 8, 13 y 23, marzo 17, 24, 27 28 y 30.

Ilustración 4: discriminación de personal para la atención de trámites.



Fuente: Información suministrada por la GCAU.

6.3. Verificación de la gestión adelantada frente a las solicitudes de trámites no inmediatos.

Mediante los trámites no inmediatos se da respuesta a solicitudes de mutaciones de predios atendidos por la Gerencia de Información Catastral, a partir de la radicación realizada por el ciudadano en los puntos de atención (SuperCADEs) o mediante los canales dispuestos para ello.

Se observó a partir de la información contenida en el archivo "SOL0115988-17_tramites_no_inmediatos_072016_042017_ORI" que se recibieron 19.681 radicaciones durante el período evaluado.



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

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

6.3.1. Radicación de trámites no inmediatos

Decreto 19 de 2012 artículo 37. INSTRUCCIONES DE LAS SUPERINTENDENCIAS A SUS VIGILADOS. “En ejercicio de sus funciones de inspección, vigilancia y control, las Superintendencias y demás entidades que cumplan funciones de policía administrativa, ... recomendarán, entre otros, el uso de las tecnologías de la información y el comercio electrónico; la implementación del sistema de turnos; la facilitación de trámites a través de sistemas no presenciales; la estandarización de formularios, trámites y procesos”

Resolución 0405 de 2015, artículo 2.- SUJETOS.- “Todo propietario o poseedor de un inmueble o de construcción en bien ajeno (persona natural o jurídica) podrá acudir ante la UAECD, directamente o a través de apoderado, para solicitar la actualización, modificación o certificación de la información catastral del predio”.

Resolución 0405 de 2015, artículo 3.- REQUISITOS GENERALES DE LAS PETICIONES.- La petición deberá realizarse a través de comunicación verbal, escrita, transferencia de datos, mecanismos tecnológicos para la consulta e intercambio en línea de la información catastral o cualquier otro canal de atención implementado por la UAECD, y deberá contener en forma clara y precisa el nombre y número de identificación de quien lo suscribe, el interés con que actúa, objeto de la petición, los hechos en que se funda, la dirección de correspondencia y un número telefónico. También podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. En caso de petición verbal se diligenciará en el aplicativo SIIC la forma Solicitud y Comprobante de Radicación el Formato de Solicitud de Trámite, exhibiendo ante el respectivo servidor público el documento de identidad.”

Resolución 0405 de 2015. - ARTÍCULO 8.- REQUISITOS ESPECIALES DE LAS PETICIONES. “Para la inscripción en el Catastro de toda mutación catastral, es decir, de todo cambio que sobrevenga respecto de los aspectos físico, jurídico o económico de los predios, además de los requisitos generales establecidos en los artículos 1 a 4 de la presente resolución, se requiere lo siguiente:...” numeral 2 “MUTACIÓN DE SEGUNDA CLASE (Cambio en los linderos de los predios, por agregación o segregación con o sin cambio de nombre de propietario o poseedor) (Artículo 115 Literal a) de la Resolución 70 de 2011)... 2.4. Englobe: Copia simple o fotocopia legible de la escritura pública debidamente registrada, mediante la cual se protocolizó el englobe.”

Procedimiento 03-02-PR-05 atención y radicación de trámites no inmediatos, actividad 1 verificar la calidad en la que actúa el solicitante, actividad 2 verificar SIIC, actividad 4 actualizar información jurídica, actividad 6 recibirle al peticionario los documentos, actividad 8 revisar documentos aportados según resolución 405 de 2015, actividad 10 generar la radicación en el SIIC, actividad 11 grabar en el SIIC e imprimir comprobante de radicación, actividad 14 foliar legajar y diligenciar el rotulo de la carpeta, actividad 15 diligenciar el formato de relación de radicaciones diarias para verificación y control, actividad 16 entrega de radicaciones y el formato de relación de radicaciones a la persona de recolección, actividad 20 revisar las radicaciones y oficios, actividad 24 relacionar las radicaciones a transferir a las dependencias de estudio.

Situación evidenciada:

Se observó el cumplimiento de las disposiciones vigentes respecto a la atención en ventanilla de trámites no inmediatos, situación evidenciada en la visita realizada a los SuperCADEs de Suba y Américas:

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

- La atención de los usuarios se realizó de acuerdo con el sistema de asignación turnos. Se observó que se solicitó el documento de identidad para verificar la calidad en la que actuaba el usuario. Se observó que se verificó en la Ventanilla única de registro VUR la titularidad del usuario y los documentos aportados, los cuales corresponden con lo establecido en la Resolución 405 de 2015.
- La recepción de una radicación de trámite no inmediato correspondiente a una solicitud de englobe, en la cual se imprimió el documento de solicitud y comprobante de radicación, se obtuvo firma del usuario y se procedió a abrir y rotular la carpeta, en la que se incorporaron los documentos aportados por el ciudadano.
- Se observó que los usuarios que se acercaron con solicitudes que no eran de competencia de la Unidad fueron redireccionados a la entidad correspondiente y se dejó registro en el sistema de asignación de turnos y en la planilla llamada “reporte diario de atención a usuarios que no generan radicación”.

Se realizó la verificación de 26 carpetas en la Subgerencia de Información Física y Jurídica y 25 carpetas en la Subgerencia de Información Económica, seleccionadas por encontrarse en desarrollo, observando que la documentación aportada correspondía con la establecida en la Resolución 405 de 2015 de acuerdo a cada trámite.

6.3.2. Oportunidad en la atención de trámites no inmediatos:

Resolución 70 de 2011 Artículo 116 - *Término para ejecución de las mutaciones.* - *Las mutaciones de que trata el artículo anterior, se realizarán en un término máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud con los documentos pertinentes o de la información registral.* ARTÍCULO 151.- *“Notificaciones.* - *Las providencias a que se refiere el numeral 1 del literal A del artículo 149 de esta resolución, quedarán notificadas el día en que se efectúe la correspondiente anotación en el documento catastral pertinente. Las demás providencias se notificarán personalmente, al peticionario y a los demás interesados, lo cual podrá realizarse a través de comisión a una autoridad del lugar de ubicación de quien deba ser notificado.”*

Procedimiento 03-02-PR-07 “Procedimiento respuesta a trámites no inmediatos” actividades 1 recibir y verificar las transferencias de radicaciones en SIIC, actividad 2 organizar expedientes y transferir al líder funcional, actividad recibir y confrontar asignación para distribuir al grupo de trabajo asignado, actividad 7 realizar seguimiento y control de trámites vigentes, actividad 9 recibir asignación y verificar para estudio previo, actividad 11 re direccionar la actividad según corresponda, actividad recibir y transferir a actividades transversales, actividad 14 realización de estudio técnico – final, actividad 16 recibir y entregar expedientes al líder de control de calidad, actividad 19 transferir y remitir expediente a entregas.

Situaciones evidenciadas:

Se observó en los archivos de verificación y control suministrados por la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, que desde que se radicó el trámite hasta que se trasladó a la dependencia encargada de su atención, la radicación 2017-17193 presentó demora de 4 días en el control de calidad que realizó la GCAU.

Se verificó a su vez en la base de datos suministrada por la Gerencia de Información Catastral la fecha de transferencia de las radicaciones a las Subgerencias correspondientes, encontrando que los días transcurridos entre la fecha de radicación y

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA

Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

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

la fecha de transferencia a la Subgerencia de Información Económica o a la Subgerencia de Información Física y Jurídica, fueron los siguientes:

Tabla 7: relación de radiaciones con demoras en el registro de la transferencia a la dependencia

RADICACIÓN	TRÁMITE	TIPO TRÁMITE	FECHA RADICACIÓN	FECHA DE TRANSFERENCIA A LA SIE O A LA SIFJ	DÍAS LABORALES CALCULADOS	MOTIVO DE ATRASO SEGÚN GCAU
2017 - 571853	5	Modificación estrato uso y destino	28/04/2017	09/05/2017	6	6 días hábiles de retraso
2017 - 456310	10	Cambio de nombre	07/04/2017	24/04/2017	9	10 días hábiles semana santa el sistema está contando días festivos (según observación de la radicación hubo una inconsistencia con el aplicativo de cambio de nombre, en espera de solución para dar respuesta directa se retrasó la transferencia)
2017 - 456375	10	Cambio de nombre	07/04/2017	24/04/2017	9	10 días hábiles semana santa el sistema está contando días festivos (según observación de la radicación hubo una inconsistencia con el aplicativo de cambio de nombre, en espera de solución para dar respuesta directa se retrasó la transferencia)
2017 - 520134	21	Desenglobe NPH-no propiedad horizontal	20/04/2017	05/05/2017	10	11 días hábiles
2017 - 422562	42	Revisión avalúo	03/04/2017	21/04/2017	12	Se evidenció una inconsistencia y se devolvió al funcionario radicador para corregirla lo cual genero demora en el traslado
2017 - 293328	42	Revisión avalúo	09/03/2017	30/03/2017	14	15 días hábiles
2016 - 1547145	74	Certificación de cabida y linderos	01/12/2016	11/01/2017	27	La radicación se realizó el día antes de cerrar el sistema, por lo tanto solo se transfirió después de iniciar en 2017
2016 - 1516648	42	Revisión avalúo	25/11/2016	01/02/2017	46	La radicación iba en la misma carpeta del trámite 2016-1516639 transferida el 28/11/2016.



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

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

Fuente: Elaboración de la auditora de la OCI producto de la verificación y análisis de la base de datos del SIIC según selectivo.

La GCAU no transfiere una radicación físicamente a menos que se transfiera por el SIIC al mismo tiempo, con el fin de evitar pérdidas de radicaciones.

Se observó que el 90% de los trámites no inmediatos fueron trasladados en 1 día o menos a la Gerencia de Información Catastral, a la Subgerencia de Información Económica o a la Subgerencia de Información Física y Jurídica según competencia. Se observó que las demoras se generan por el control de calidad que se realiza a la información radicada, actividad que se encuentra establecida en el procedimiento “03-02-PR-05 Atención y radicación de trámites no inmediatos”.

No se observó una sistematización integrada que permita la transferencia en tiempo real de las radicaciones, las radicaciones actualmente deben ser transferidas en el SIIC y a su vez deben transferirse en físico manualmente a la dependencia, no se evidenció que el SIIC realice alertas automáticas por la demora en la gestión del trámite, las alertas se llevan a mano en un archivo de Excel que es alimentado por personal de cada dependencia, situación que podría conllevar a la materialización de riesgos.

Adicionalmente, se evidenció que las radicaciones son escaneadas al final de todo el proceso y no desde su ingreso, todo lo anterior acorde con el *eje 3 del modelo estándar del MECI, Eje Transversal Información y Comunicación, Sistemas de información y Comunicación: La entidad debe establecer directrices claras para el manejo documental de tal manera que no haya contratiempos entre la correspondencia recibida y la respuesta que se genera al usuario y/o grupo de interés.*

Hallazgo:

(AC) Se observó que las radicaciones 2017 – 571853, 2017 – 456310, 2017 – 456375, 2017 – 520134, 2017 – 422562, 2017 – 293328, 2016 – 1547145, 2016 – 1516648, recibidas entre el 25 de noviembre de 2016 y el 28 de abril de 2017, presentaron demoras entre 6 y 46 días el momento que se recibió el trámite y se dio traslado a la Gerencia de Información Catastral, a la Subgerencia de Información Económica o a la Subgerencia de Información Física y Jurídica, situación que conlleva al incumplimiento de los tiempos establecidos para la atención de trámites de mutaciones establecidos en el artículo 116 de la Resolución 70 de 2011 del IGAC, así como lo dispuesto en el elemento 1.2.5. Políticas de operación de MECI:2014 y que conlleva a la posible materialización de riesgos.

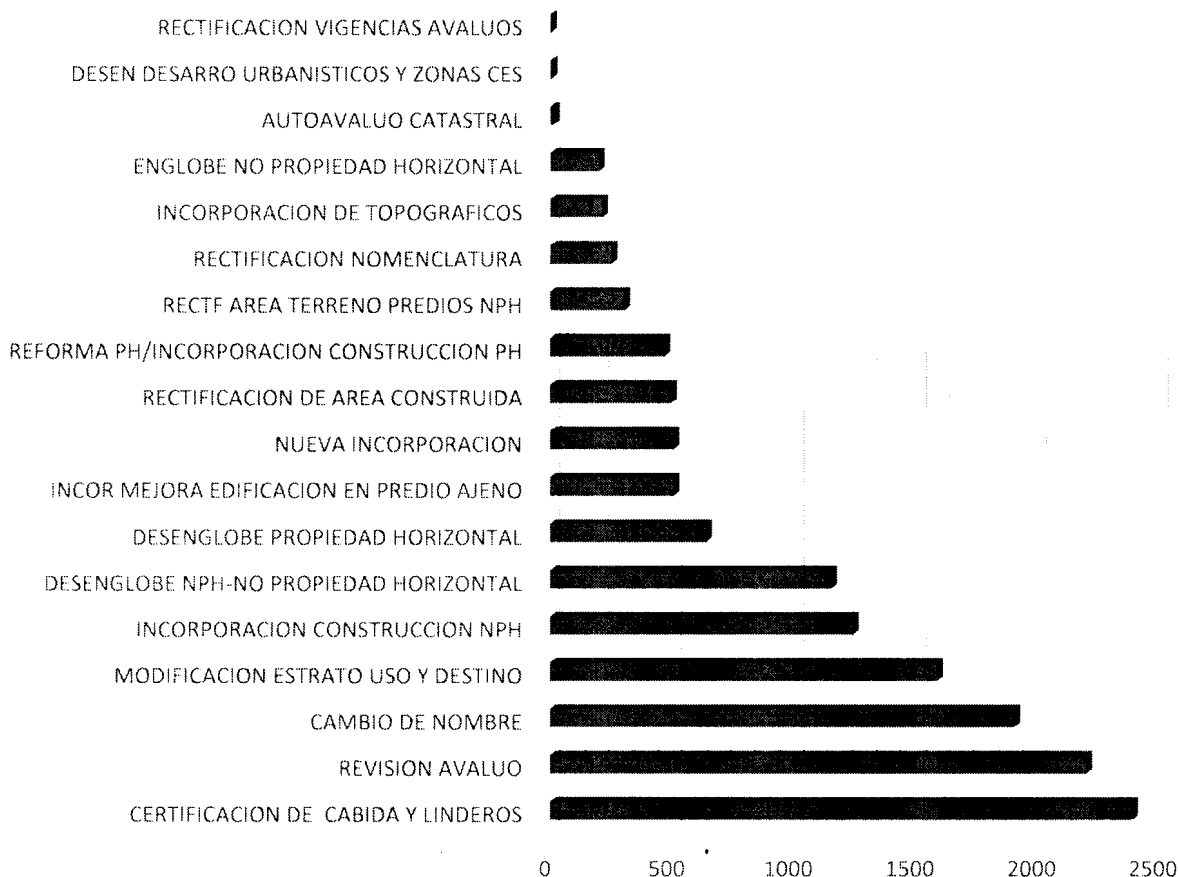
Se observó el siguiente comportamiento de las radicaciones de trámites no inmediatos en el período evaluado:



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

Gráfica 5: cantidad de radicaciones por trámite

CONTEO DE TRÁMITES



Fuente: Información suministrada por la GCAU.

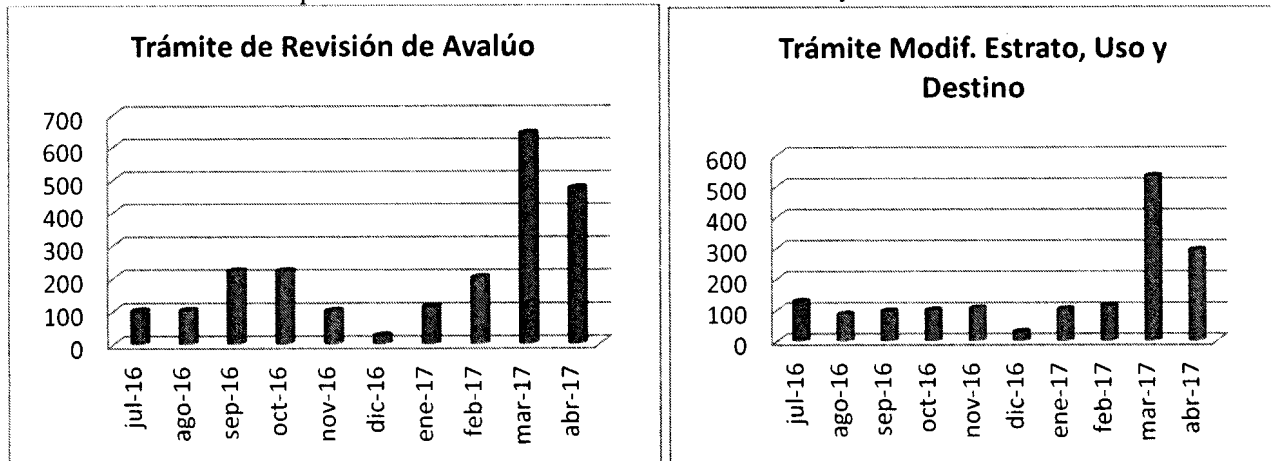
Se observó que los trámites con mayor número de radicaciones corresponden a: Cambio de nombre, Certificación cabida y linderos, Revisión de avalúos y Modificación de estrato, uso y destino. Estos dos últimos presentaron un incremento de radicaciones entre los meses de febrero y marzo posiblemente, debido a la generación del cobro del impuesto predial.



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

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

Gráfica 6: comportamiento de los trámites no inmediatos con mayor cantidad de radicaciones

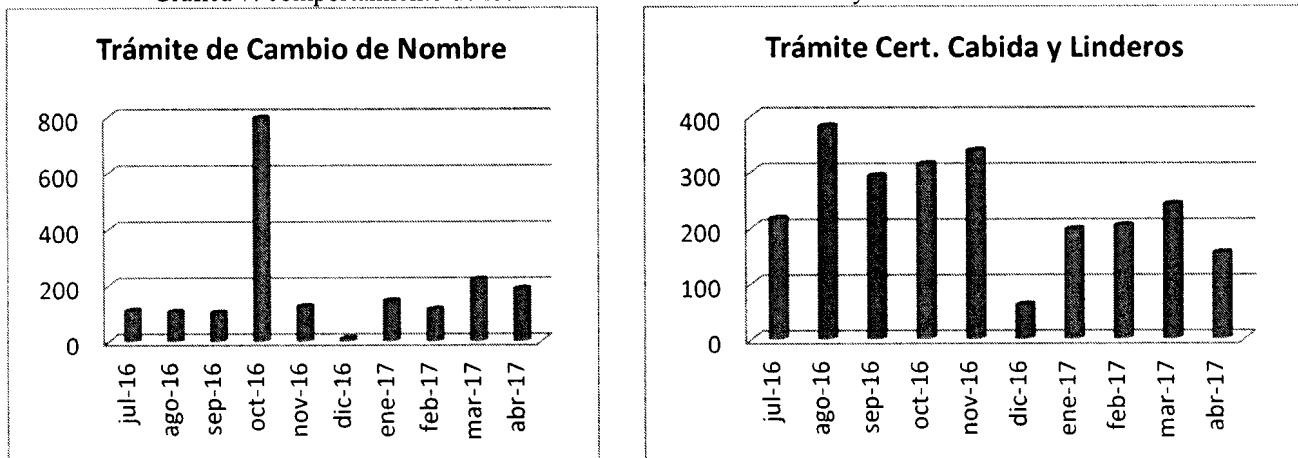


Fuente: Información suministrada por la GCAU.

Se observó que el trámite de cambio de nombre tuvo un aumento considerable de solicitudes en el mes de octubre de 2016, debido a que pueden llegar PH con muchas unidades que se tramitan en actividades de plan registró.

Se observó que el trámite de certificación cabida y linderos reflejó un comportamiento decreciente entre 2016 y 2017, no obstante, en agosto presenta un leve aumento comparado con los demás meses del período, este trámite obedece a la dinámica inmobiliaria y a los procesos transaccionales de la ciudad.

Gráfica 7: comportamiento de los trámites no inmediatos con mayor cantidad de radicaciones



Fuente: Información suministrada por la GCAU.



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

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

6.3.3. Gestión de los trámites no inmediatos radicados

Artículo 116 de la Resolución 70 de 2011.- *Término para ejecución de las mutaciones.* - Las mutaciones de que trata el artículo anterior, se realizarán en un término máximo de treinta (30) días, contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud con los documentos pertinentes o de la información registral.

Procedimiento 03-02-PR-07 “Procedimiento respuesta a trámites no inmediatos” actividades 1 recibir y verificar las transferencias de radicaciones en SIIC, actividad 2 organizar expedientes y transferir al líder funcional, actividad recibir y confrontar asignación para distribuir al grupo de trabajo asignado, actividad 7 realizar seguimiento y control de trámites vigentes, actividad 9 recibir asignación y verificar para estudio previo, actividad 11 re direccionar la actividad según corresponda, actividad recibir y transferir a actividades transversales, actividad 14 realización de estudio técnico – final, actividad 16 recibir y entregar expedientes al líder de control de calidad, actividad 19 transferir y remitir expediente a entregas.

Situaciones evidenciadas:

Se observó dentro de la muestra verificada a la base de datos de radicaciones de trámites no inmediatos suministrada por la Gerencia de Información Catastral, que se presentaron demoras en la gestión de las radicaciones para las actividades que se mencionan a continuación:

Tabla 8: actividades con tiempos superiores a 20 días

ACTIVIDAD SIIC	RANGO DE DEMORAS OBSERVADAS EN LAS ACTIVIDADES	CANTIDAD DE RADICACIONES QUE PRESENTAN DICHA DEMORA	OBSERVACIÓN OCI
Pendiente Asignación funcionario	Entre 20 y 69 días calendario	516	Se observó que se presentó en los siguientes trámites: <ul style="list-style-type: none"> • Desenglobe de NPH = 26 • Desenglobe de PH = 1 • Incorporación NPH = 17 • Revisión avalúos = 427 • Nueva incorporación = 3 • Certificación cabida y linderos = 42 Se anotan de manera particular las radicaciones 2017-422642, 2017-422922, 2017-424645, 2017-460596, 2017-451495, 2017-471094, 2017-426124, 2017-460481, 2017-436316 que presentan el caso en mención que tuvieron demoras en la asignación de personal en la dependencia de información geográfica.
Pendiente Comité de Avalúos	Entre 20 y 49 días calendario	7	Se presentó para el trámite de revisión de avalúos
Realización	Entre 20 y 61 días	45	Se observó el caso puntual con la SIFJ la

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

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

estudio previo	calendario		radicación 2016-1256722 está desde febrero en esta actividad de estudio previo, por casos particulares jurídicos de alta complejidad.
Realización estudio técnico	Entre 20 y 94 días calendario	156	Se presentó en todos los trámites <ul style="list-style-type: none"> • Desenglobe de nph • Desenglobe de ph • Nueva incorporación • Revisión avalúos Se observó el caso puntual con la SIFJ las raditaciones 2016-1106390, 2016-978201, 2017-295801, 2017-286920, por casos particulares jurídicos de alta complejidad.
Realización estudio técnico	Entre 20 y 94 días calendario	156	Se presentó en todos los trámites <ul style="list-style-type: none"> • Desenglobe de nph • Desenglobe de ph • Nueva incorporación • Revisión avalúos

Fuente: Construcción de la OCI a partir de la base de datos suministrada por la Gerencia de Información Catastral.

En la base de datos suministrada por la Gerencia de Información Catastral se observaron 4.468 raditaciones con más de 30 días calendarios entre la fecha de radicación y la fecha de notificación, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9: raditaciones notificadas

MES	TOTAL RADICACIONES	RADICACIONES ATENDIDAS EN MÁS DE 30 DÍAS HÁBILES	PORCENTAJE DE RADICACIONES ATENDIDAS EN FORMA INOPORTUNA
Julio-2016	1255	764	61%
agosto-2016	1412	754	53%
septiembre-2016	1255	764	61%
octubre-2016	1070	741	69%
noviembre-2016	1108	679	61%
diciembre-2016	165	118	72%
enero-2017	778	394	51%
febrero-2017	495	211	43%
marzo-2017	282	43	15%
abril-2017	8	0	0%

Fuente: elaboración auditora de la OCI.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA

Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

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

Recomendación: Teniendo en cuenta que la Gerencia de Información Catastral se encuentra ejecutando la PDA-2017-60 relacionada con el tiempo de respuesta a trámites no inmediatos, se solicita que se realice la verificación y análisis de causas y la definición de actividades que permitan subsanar la causa raíz del problema, teniendo en cuenta que es una situación reiterativa, como es la demora presentada en las actividades de gestión de mutaciones para cumplir los tiempos establecidos en la Resolución 70 de 2011 del IGAC para su atención, teniendo en cuenta los casos especiales en los que se han presentado conflictos jurídicos (relacionados con sentencias que no tiene en cuenta la normatividad sobre propiedad horizontal), con el fin de que se establezcan estrategias orientadas a la mitigación de los mismos.

6.3.4. Trámites de incorporación de construcción atendidos por el proceso de censo.

Resolución 70 de 2011 artículo 115.- *“Clasificación de las mutaciones.- Para los efectos catastrales, las mutaciones se clasificarán en el orden siguiente: literal c) Mutaciones de tercera clase: Las que ocurran en los predios bien sea por nuevas edificaciones, construcciones, o demoliciones de éstas”*

Resolución 70 de 2011 artículo 116.- término para ejecución de las mutaciones.- *“las mutaciones de que Trata el artículo anterior, se realizarán en un término máximo de treinta (30) días, contados a Partir de la fecha de recibo de la solicitud con los documentos pertinentes o de la Información registral.”*

Situación evidenciada:

Se observó que en el período auditado se recibieron 212 solicitudes de incorporación de construcción NPH, de las cuales 5 radicaciones fueron trasladadas a la SIFJ y asignadas al grupo de censo de acuerdo con los sectores trabajados por éstos. Se observó que para los 5 casos que se presentan en la Tabla 11 del presente documento, el tiempo transcurrido entre la fecha de la radicación del trámite y el registro de la mutación en el SIIC transcurrió entre 61 y 90 días:

Tabla 10: Radicaciones con demoras en la transferencia a las áreas.

RADICACIÓN	FECHA DE RADICACIÓN DE TRÁMITE DE INSCRIPCIÓN DE CONSTRUCCIÓN NPH	FECHA DE REALIZACIÓN DE LA MUTACIÓN EN EL SIIC	DÍAS ENTRE LA FECHA DE REALIZACIÓN DE LA SOLICITUD Y LA INSCRIPCIÓN DEL CAMBIO EN EL SIIC
2016-838104	07/07/2016	18/11/2016	90
2016-841184	07/07/2016	18/11/2016	90
2016-843747	08/07/2016	11/10/2016	61
2016-847035	08/07/2016	17/11/2016	88
2016-849820	09/07/2016	22/11/2016	90

Fuente: Construcción de la OCI.

Teniendo en cuenta que el trámite “Incorporación de construcción NPH” hace parte del grupo de mutaciones de tercer grado de las que trata el artículo 115 de la Resolución 70 de 2011, se observó que las mismas incumplen con el plazo establecido en el artículo 116 de la misma Resolución.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

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

Hallazgo

(AC) De la muestra verificada, se evidenció en las radicaciones 2016-838104, 2016-841184, 2016-843747, 2016-847035 y 2016-849820 correspondientes a trámites de incorporación de construcción NPH que se recibieron entre el 7, 8 y 9 de julio de 2016, que se atendieron en el desarrollo del censo inmobiliario de Bogotá, y el registro en el SIIC de la mutación de incorporación de construcciones se realizó en un lapso entre 61 y 90 días, incumpliendo el plazo establecido en el artículo 116 de la Resolución 70 de 2011 del IGAC para las mutaciones de tercer grado, que es de 30 días, así como lo dispuesto en el elemento 1.2.5. Políticas de operación de MECI:2014.

6.3.5. Oportunidades de mejora detectadas en los reportes generados por el SIIC

Modelo estándar de control interno MECI 2014, Eje 3 Transversal Información y Comunicación, Sistemas de información y Comunicación: procedimientos, métodos, recursos (humanos y tecnológicos) e instrumentos utilizados por la entidad pública, para garantizar tanto la generación y recopilación de información; como la divulgación y circulación de la misma, hacia los diferentes grupos de interés, con el fin de hacer más eficiente la gestión de operaciones en la entidad pública.

De acuerdo con las consultas realizadas en el sistema integrado de información catastral SIIC, se evidenció:

Situación evidenciada

Que en la radicación 2016-1502708 se encontró la actividad 14 “pendiente asignar funcionario sin información de la fecha de salida, por ende, continúa el conteo de días en el registro del paso a paso en el sistema SIIC. Adicionalmente, se observó que no lista la totalidad de actividades, ya que salta de la actividad 14 a la 19 como se muestra en la gráfica 9.


Gráfica 8: pantallazo del listado de paso a paso del SIIC

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA		SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION CATASTRAL		2017-06-08	
Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital		CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TRAMITES -- PASOS		05.27.36 PM	
RADICACION: 2016 - 1502708		TRAMITE: INCORPORACION CONSTRUCCION NPH			
Nro.	Dependencia	Actividad	Entrada	Salida	Dias
1	Servicio Al Usuario	Radicacion	2016/11/23	2016/11/23	0
2	Servicio Al Usuario	Radicacion En Transferencia	2016/11/23	2016/11/25	2
3	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Radicacion En Transferencia	2016/11/25	2016/11/25	0
4	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Pendiente Asignar Funcionario	2016/11/25	2016/11/25	0
5	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Pendiente Asignar Funcionario	2016/11/25	2016/11/28	1
6	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2016/11/28	2016/11/29	1
7	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Pendiente Visita Terreno Mutac	2016/11/29	2017/01/04	4
8	Subgerencia Informacion Fisica Ju	En Proceso Visita Terreno	2017/01/04	2017/01/04	1
9	Informacion Geografica	Radicacion En Transferencia	2017/01/04	2017/01/05	1
10	Informacion Geografica	Pendiente Asignar Funcionario	2017/01/05	2017/01/16	6
11	Informacion Geografica	Cartografia Actualizandose	2017/01/16	2017/01/18	2
12	Informacion Geografica	Control Calidad Cartografia	2017/01/18	2017/01/20	2
13	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Radicacion En Transferencia	2017/01/20	2017/01/23	1
14	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Pendiente Asignar Funcionario	2017/01/23		119
19	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Final	2017/01/23	2017/01/27	4
20	Subgerencia Informacion Economica	Radicacion En Transferencia	2017/01/27	2017/01/30	1
21	Subgerencia Informacion Economica	Estudio Previo	2017/01/30	2017/03/21	37
22	Subgerencia Informacion Economica	Pendiente Asignar Funcionario	2017/03/21	2017/03/27	4

Fuente: consulta reporte del SIIC de fecha 8 de junio de 2017


Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	<h2 style="margin: 0;">INFORME DE EVALUACIÓN Y/O AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO</h2>
---	---

Se observó en la radicación 2016-1256722, que el reporte del listado de actividades generado por el SIIC, presenta en forma reiterada la actividad estudio previo con la misma fecha de entrada y la misma fecha de salida, generando los consecutivos del 8 al 18 de actividades.

Gráfica 109: pantallazo del listado de paso a paso del SIIC
CONTROL Y SEGUIMIENTO DE TRAMITES -- PASOS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	RADICACION: 2016 - 1256722 TRAMITE: NUEVA INCORPORACION	12:22:50 PM			
Nro.	Dependencia	Actividad	Entrada	Salida	Días
1	Servicio Al Usuario	Radicacion	2016/10/10	2016/10/10	0
2	Servicio Al Usuario	Radicacion En Transferencia	2016/10/10	2016/10/12	2
3	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Radicacion En Transferencia	2016/10/12	2016/10/13	1
4	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Pendiente Asignar Funcionario	2016/10/13	2016/10/13	0
5	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Pendiente Asignar Funcionario	2016/10/13	2016/10/19	3
6	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Pendiente Asignar Funcionario	2016/10/19	2016/10/24	3
7	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2016/10/24	2017/01/27	45
8	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
9	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
10	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
11	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
12	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
13	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
14	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
15	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
16	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
17	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
18	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/01/27	0
19	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/01/27	2017/02/06	6
20	Subgerencia Informacion Fisica Ju	Estudio Previo	2017/02/06		132

Fuente: consulta reporte del SIIC de fecha 30 de junio de 2017

Recomendación: Revisar y en caso de requerirse, ajustar en el sistema SIIC las inconsistencias evidenciadas en el reporte generado tales como:

- Actividades intermedias sin registro de fecha de salida.
- Actividades repetidas sin conteo de días y produciendo muchos consecutivos de actividades.
- Salto de los consecutivos de las actividades listadas en el paso a paso.
- Conteo de días entre las fechas de entrada y salida o la fecha actual no es coherente con conteos de días hábiles, ni con conteos de días calendario.

6.4. Verificar los riesgos asociados a la atención de trámites de usuarios externos y la efectividad de los controles establecidos

Tabla 11: riesgos asociados a la atención de usuarios externos

RIESGO	TIPO DE RIESGO	CONTROL	OBSERVADO POR LA OCI
Posible atención de solicitudes o radicación de trámites no	Operativo	Verificación en los aplicativos SIIC, VUR, VUC, RUES y documentos aportados por los	Se evidenció la aplicación del control en los puntos de atención de SuperCADEs Suba y Américas y en las



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

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

RIESGO	TIPO DE RIESGO	CONTROL	OBSERVADO POR LA OCI
inmediatos a ciudadanos que no estén legalmente facultados		solicitantes, si corresponde a la calidad en la que está actuando	radicaciones verificadas en la hoja de radicación donde se relacionan los códigos de consulta de las páginas
Posible radicación de trámites no inmediatos con documentos incompletos o no contemplados en la resolución de trámites vigentes	Normativo	Radicar solicitud conforme a los requisitos definidos en la Resolución de trámites vigente. Diligenciar formatos de revisión de información disponibles en el SGI para el proceso (Asignación provisional de nomenclatura, cabida y linderos, englobes y desenglobes, topográficos)	Se evidenció la radicación de solicitudes de acuerdo con los requisitos de la resolución vigente. En la verificación realizada en SuperCADEs de Suba y Américas se observó el diligenciamiento de los formatos de revisión de información según el trámite.
Posible radicación de trámite inconsistente	Operativo	Instructivo de Verificación y remisión de trámites a las áreas de estudio diligenciamiento formato de "Control y Verificación diaria de raditaciones y Externos Recibidos"	Se evidenció el traslado de la información de raditaciones recibida a las áreas de la SIFJ y la SIE mediante memorandos.
Posibilidad de realizar inadecuadamente el estudio previo	Operativo	Analizar la información resultado del estudio previo	Se evidenció el formato de estudio previo en las raditaciones evaluadas de manera física y en el registro de actividades en la base de datos suministrada en el SIIC.

Fuente: construcción de la OCI

7. CONCLUSIONES

De acuerdo con el resultado de la evaluación, se concluye que el sistema de control interno aplicado en las actividades realizadas para la atención de trámites de usuarios externos, es susceptible de mejora, a partir de la implementación de acciones para los hallazgos mencionados y las recomendaciones incluidas en el presente informe.

Los resultados de este informe, se refieren sólo a las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, documentos aportados, verificados y a la información verificada en los sistemas e información y no se hacen extensibles a otros soportes.

Av. Cra 30 No 25 – 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

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

8. RECOMENDACIONES:

- Unificar el nombre de los trámites tanto en la página de catastro, el SUIT y la Guía de Trámites del Distrito, toda vez que al presentar nombres diferentes podría generar confusión para el usuario.
- Publicar el manual de usuario de Catastro en Línea de manera que esté disponible para la consulta de los ciudadanos y vincularlo al SUIT para tal efecto
- Realizar pruebas y mejoras para el ingreso a los servicios en línea, con el fin de optimizar el funcionamiento de la página web de manera que sea más amigable y oportuno para el Ciudadano.
- Asegurar la disponibilidad de personal suficiente en las épocas donde la GCAU ya ha detectado aumento del número de radicaciones en relación con el vencimiento de impuesto predial, con el fin de que no coincidan con las terminaciones de contratos del personal.
- Revisar el rendimiento de los equipos de cómputo dispuestos en los puntos de atención de los SuperCADEs, procurando una ágil y oportuna respuesta a los usuarios.
- Realizar las revisiones en el sistema SIIC que subsanen las inconsistencias evidenciadas en el reporte del listado del paso a paso de las radicaciones.
- Mejorar el proceso de transferencia documental para las radicaciones, con el fin de no generar inconvenientes en el proceso de transferencia, atención y respuesta a los trámites de usuarios externos.
- Realizar la verificación y análisis de causas que complementen las acciones de la PDA-2017-60, debido a que se siguen presentando los incumplimientos en la atención oportuna de los tramites de usuarios externos.
- Aplicar el principio de autocontrol y el elemento de autoevaluación de MECI:2014 para detectar las desviaciones en su trabajo y realizar los correctivos necesarios y efectuar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función.

Agradecemos al responsable de proceso, realizar las observaciones respecto a los hallazgos e informar a la Oficina de Control Interno a los correos avillamil@catastrobogota.gov.co, masanchezr@catastrobogota.gov.co, ayomayuz@catastrobogota.gov.co a más tardar el lunes 10 de julio de 2017. En caso de no recibir observaciones en el plazo establecido, 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 v1.


ALBA ENIDIA VILLAMIR MUÑOZ


Jefe Oficina de Control Interno

Coordinadora Programa Anual de Auditorías


ELABORÓ Y VERIFICÓ

MARITZA DEL PILAR SÁNCHEZ R.

Contratista Auditora OCI

Revisó: Alexandra Yomayuz C. 

Av. Cra 30 No 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 - Torre B Piso 2
Tel: 234 7600 - Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**