

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
|  <p>ÁREA METROPOLITANA<br/>DE BUCARAMANGA<br/><small>BUCARAMANGA - FORTALECIDA SIN RIESGOS</small></p> | <b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN,<br/>ANÁLISIS Y MEJORA</b> | <b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024 |
|   | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>          | <b>VERSIÓN:</b> 01         |

## **INFORME DEFINITIVO AUDITORÍA INTERNA**

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

**LÍDER DEL PROCESO  
FABIAN MAURICIO BUITRAGO LEON**

**VIGENCIA AUDITADA  
2024**

**ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

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

Bucaramanga, 19 de marzo de 2025

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

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....                             | 3  |
| 1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA.....               | 3  |
| 2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA.....                | 3  |
| 3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA.....              | 4  |
| 4. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA ..... | 4  |
| 5. RESUMEN EJECUTIVO .....                     | 4  |
| 6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA .....            | 5  |
| 7. RECOMENDACIONES .....                       | 17 |
| 8. CONCLUSIONES BASADAS EN RIESGOS .....       | 18 |
| 9. APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA .....   | 19 |

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

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno en consonancia con lo establecido en la Ley 87 de 1993, Decreto 648 de 2017, Ley 1474 de 2011 y demás normas concordantes con el establecimiento de sistemas de gestión y control en las entidades públicas del estado colombiano, atendiendo las guías y normas internacionales de auditoría, cajas de herramientas propuestas por el DAFP y el modelo de auditoría basada en riesgos, se presta a suscribir el presente informe de auditoría especial.

Dando alcance al Decreto 403 de 2020, mediante el cual se establece el Sistema de Alertas del Control Interno, así como los incisos i y ii, numeral f, art. 4º, estatuto interno de auditoría, y con base en los resultados del proceso de Auditoría Interna a la Gestión Catastral 2024, se realizó el trabajo de auditoría Exprés al cumplimiento de las obligaciones del Área Metropolitana de Bucaramanga como entidad habilitada por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi para prestar el servicio público de catastro.

### 1. OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

Establecer el cumplimiento de Resolución IGAC 1267-2019 “Por la cual se habilita como Gestor Catastral al Área Metropolitana de Bucaramanga – AMB y se dictan otras disposiciones”, en el marco del Artículo 81, de la Ley 1955 de 2019, “Infracciones al régimen de prestación del servicio público de gestión catastral”.

### 2. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se llevó a cabo la auditoría especial al proceso de SPI - GESTIÓN CATASTRAL en el periodo de tiempo comprendido entre agosto y diciembre 2024, no obstante, se incluyen resultados actualizados con corte a febrero de 2025. La auditoría especial se llevó a cabo en las instalaciones del AMB ubicadas en Neomundo tercer piso, desde la obtención de información remitida por el líder del proceso y desde los datos contenidos en el sistema de información de la entidad ERP-BPM.

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

### 3. CRITERIOS DE LA AUDITORÍA

Constitución Política de Colombia art. 23, Decreto 148 de 2020, Ley 1995 de 2019, Resolución AMB 109 de 2020, Resolución IGAC 817 de 2019, Resolución AMB 108 de 2020, Circular SNR 162 de 2022, Circular SNR 576 de 2022 Ley 1437 de 2011, Resolución conjunta IGAC 1101 SNR 11344 de 2020, Resolución conjunta IGAC 499 SNR 4218 de 2020, Resolución IGAC N° 1040 de 2023 y demás normas relacionadas con procedimientos y requisitos de la gestión catastral.

### 4. PROGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

| <b>Actividad</b>                       | <b>Fecha inicio</b>  |
|--|--|
| Ejecución                              | Entre el 1 de Agosto y el 30 de noviembre de 2024  |
| Socialización informe preliminar       | De acuerdo a la oportunidad en la consolidación de la información                                |
| Replica al informe y/o mesa de trabajo | Dentro de los 5 días hábiles posteriores a la entrega del informe preliminar                     |
| Emisión de Informe Final               | Dentro de los 5 días hábiles posteriores al recibo de réplica y/o realización de mesa de trabajo |
| Entrega de Plan de Mejoramiento        | Dentro de los 10 días hábiles posteriores al recibo del informe final                            |
| Seguimiento Plan de Mejoramiento       | Periódicamente de acuerdo al plazo de las metas  |

### 5. RESUMEN EJECUTIVO

Desde el año 2020, se han observado acumulaciones significativas y retrasos continuos en la tramitación de solicitudes catastrales. Este problema ha afectado la eficiencia del servicio y ha incrementado el descontento entre los usuarios.

Actualmente existe un riesgo crítico de que la AMB pueda perder su habilitación como gestor catastral debido al incumplimiento reiterado de las obligaciones regulatorias. Esta situación podría tener consecuencias para la operatividad y la reputación de la entidad.

Se realizaron por parte de la OCI análisis e inspecciones al cumplimiento normativo y alcance de la unidad gestión Catastro AMB.

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

## 6. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

**Limitaciones de auditoría.** La Oficina de Control Interno no contó con los recursos de personal de apoyo requeridos y aprobados por Comité de Control Interno durante la vigencia 2024.

**HALLAZGO 1. RIESGO DE SUSPENSIÓN Y REVOCATORIA DE HABILITACIÓN COMO GESTOR CATASTRAL - INEFICIENCIA E INOPORTUNIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO CATASTRAL Y EN LA ENTREGA DE TRÁMITES CATASTRALES – HALLAZGO REITERADO AUDITORIA INTERNA VIGENCIA 2022, 2023 y 2024. DISCIPLINARIO.**

### CRITERIO:

Conforme a la resolución IGAC 1267 de 2019, el Área Metropolitana de Bucaramanga, en su calidad de Gestor Catastral, se compromete, de acuerdo al proferido, a: “i) Disponer los recursos físicos, tecnológicos, financieros y técnico-operativos para garantizar la eficiente prestación del servicio público catastral. ii) Adelantar directamente o mediante la contratación de operadores catastrales, la gestión catastral para la formación, actualización y conservación catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral multipropósito que sean adoptados, como mínimo en los municipios que integran al gestor catastral. iii) Dar estricto cumplimiento a la normatividad que regula el servicio público catastral, so pena de ser acreedor a las sanciones previstas en el Artículo 82 de la Ley 1955 de 2019 o aquellas normas que la modifiquen, reemplacen o complementen”.

De acuerdo con el IGAC, es obligación de los Gestores Catastrales: “Prestar el servicio en forma continua y eficiente, garantizando los recursos físicos, tecnológicos y organizacionales para la prestación óptima del servicio público catastral”. Subrayado por OCI.

De acuerdo con la Corte Constitucional – sentencia T520 de 2003, se establece: <<Por el contrario, los servicios públicos están directamente relacionados con la parte dogmática de la Constitución. En particular, estos servicios constituyen un instrumento necesario para la realización de los valores y principios constitucionales fundamentales, como se desprende del propio texto del artículo 365 de la Carta, que dice que los “servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado”. (...) En particular, el Estado debe garantizar que los servicios públicos se presten de conformidad con los principios de eficiencia y universalidad, y para ello cuenta con las potestades necesarias para regularlos, controlarlos, y vigilarlos>> Subrayado por OCI.

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

De conformidad con el artículo 81 de la Ley 1955 de 2019, constituye infracción al régimen de prestación del servicio público de gestión catastral: “Incumplir los estándares en la entrega adecuada y oportuna de Información a los ciudadanos y en la atención de los trámites relacionados con la gestión catastral.” Subrayado por OCI.

## CONDICIÓN:

### ANÁLISIS HISTÓRICO

Con el propósito de analizar los cambios y comportamiento dentro de las últimas cuatro vigencias, se realizó un estudio con diseño longitudinal, recolectando datos a través de un muestreo sistemático temporal (días, semanas, meses) ajustado por conveniencia, de los trámites y productos sin resolver por parte de Catastro AMB, durante el mismo momento de cada año, en donde el comportamiento en la gestión de trámites se considera normalizada, para el caso, el mes de mayo. Se adiciona para efectos comparativos del presente informe especial, data con corte a febrero de 2025.

Tabla 1. Comportamiento acumulado trámites catastrales activos<sup>1</sup> 2022-2023-2024-2025

| AÑO | FECHA                   | TRÁMITES SIN RESOLVER |
|-----|-------------------------|-----------------------|
| 1   | mayo 03, <b>2022</b>    | 5,893                 |
| 2   | mayo 23, <b>2023</b>    | 7,899                 |
| 3   | mayo 28, <b>2024</b>    | 8,897                 |
| 4   | febrero 23, <b>2025</b> | 9,534                 |

Fuente: Elaboración OCI, a partir de ERP-BPM 2025 y auditorías internas AMB.

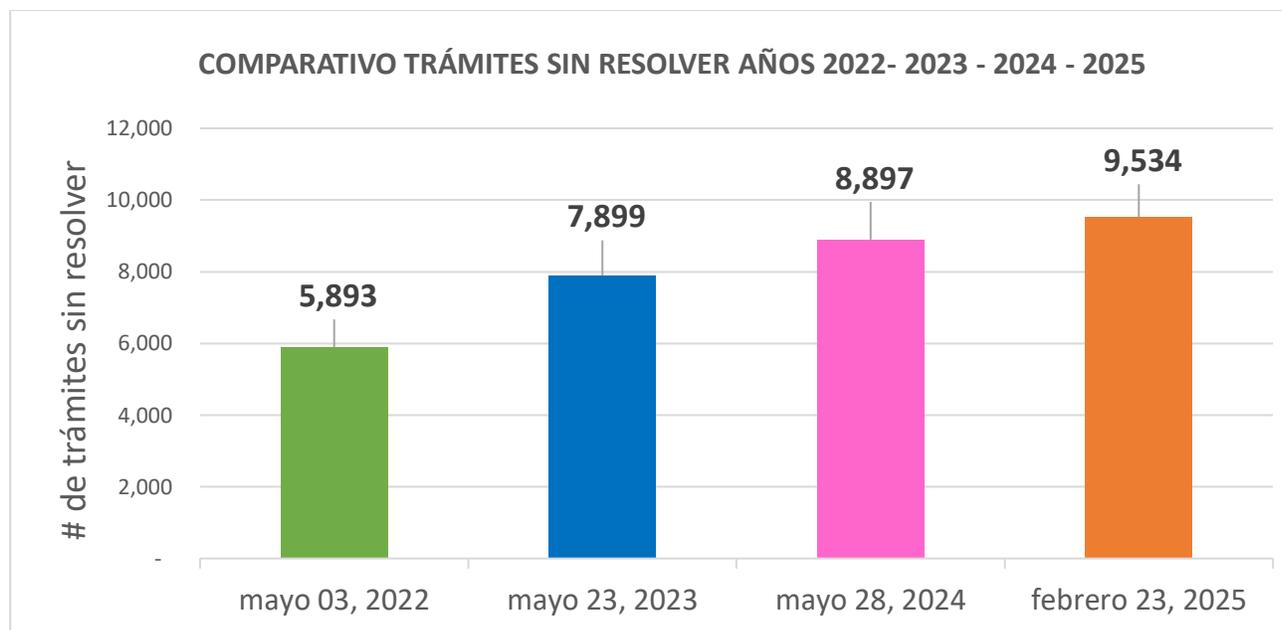
**Nota de control:** En adelante, se incluyen en la recolección y análisis de los datos, tanto trámites como productos catastrales. Por lo cual, al connotarse el tratamiento de un trámite, debe entenderse incluidos igualmente los productos.

**Nota al margen de error:** Producto de las inconsistencias en el diligenciamiento de la información en el ERP-BPM 2025, fuente de información del presente informe, se incluye un margen de error del 3%, obtenido de criterios como “N.A”, “en blanco” y “otros”.

<sup>1</sup> Data extraída del software BPM, con base en consulta de flujo de trámites activos para cada periodo.

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

Gráfico 1. Comportamiento cantidad total trámites catastrales sin resolver en 2022-2023-2024-2025



Fuente: Elaboración OCI a partir de ERP-BPM AMB en 2025 y auditorías internas AMB 2022, 2023 y 2024.

Tal como se muestra, se encontró que para la fecha 23 de febrero de 2025, la unidad Catastro AMB, presenta una acumulación de un total de 9,534 trámites sin resolver. De acuerdo con el análisis realizado, la tendencia en la prestación del servicio público de catastro en el AMB, es cada vez más deficiente<sup>2</sup>, permitiendo la acumulación cada vez mayor de trámites pendientes de entregar a los ciudadanos, año tras año.

Basado en el criterio de un comportamiento habitual<sup>3</sup> de solicitudes por parte de los usuarios, se observa, que, entre el año 2022 y 2023, se incrementa la acumulación de trámites sin resolver en un 34%; y entre 2023 y 2024 en un 12.6%. Para febrero 23 de 2025 el incremento es de 7% respecto de mayo de 2024.

Lo anterior, denota que, en lugar de mejorar, la gestión catastral del AMB, cada vez empeora. Todo esto, convalida las proyecciones establecidas en auditoría regular realizadas por la OCI.

<sup>2</sup> A fin de argumentar la condición de deficiencia, se muestra en los siguientes apartes del presente informe, el comportamiento regular de la demanda de solicitud de trámites por parte de los ciudadanos, pretendiendo denotar tal condición de acumulación, no por demanda, sino por ineficiencia en el proceso de gestión catastral.

<sup>3</sup> Se sustenta en los siguientes apartes del presente informe.

|   |   |                            |
|---|---|----------------------------|
| <br><b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b><br><small>ORGANISMO FISCOSOCIAL SIN FINEZCO</small> | <b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b> | <b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024 |
|   | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>      | <b>VERSIÓN:</b> 01         |

## ANÁLISIS COMPORTAMIENTO SEGÚN DATOS RECOLECTADOS DURANTE AUDITORIA ESPECIAL AGOSTO A NOVIEMBRE 2024

Se estableció una línea de estudio frente al comportamiento de la atención de trámites en el periodo comprendido entre los meses de agosto hasta noviembre de 2024. Se suministraron a lo largo del periodo reportes semanales, los cuales fueron objeto de análisis, para establecer la capacidad de respuesta y productividad del proceso catastral.

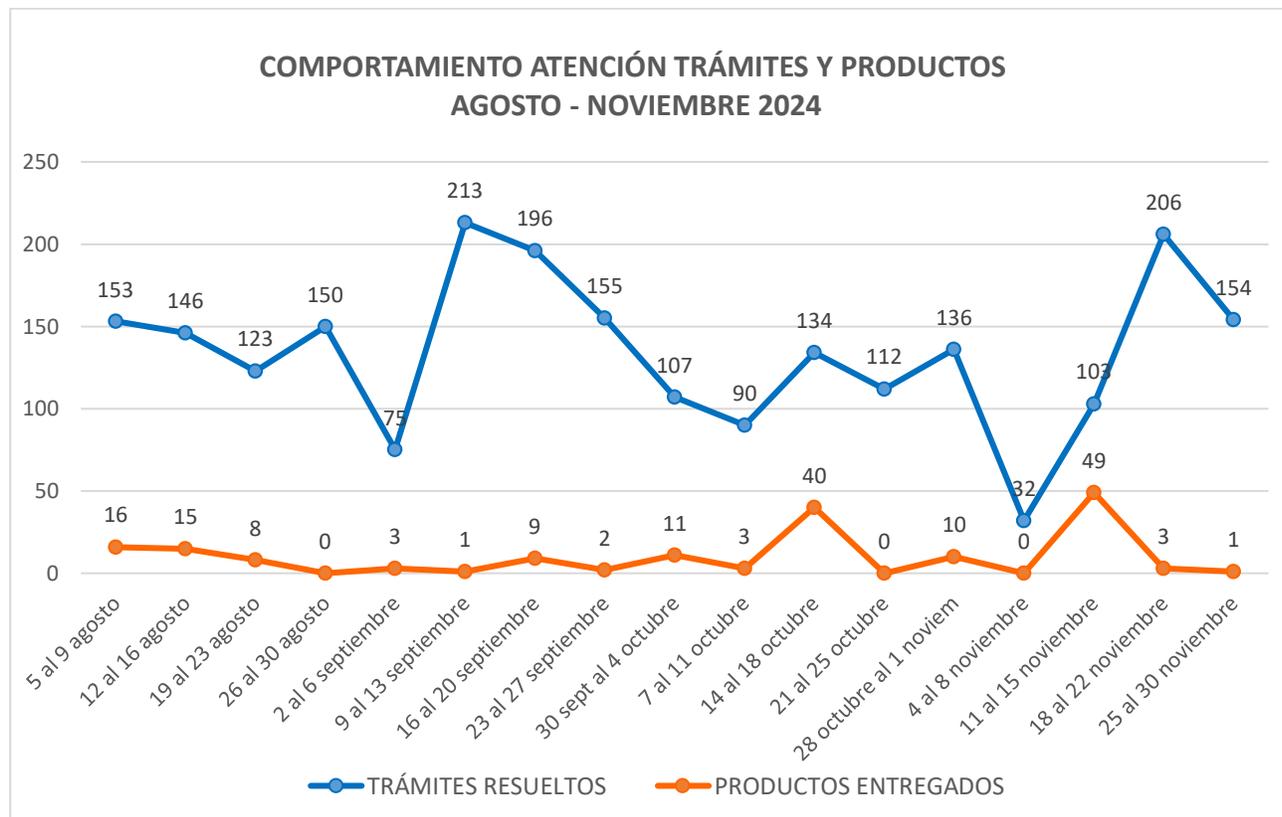
Se presentan los resultados en la tabla 2.

Tabla 2. Discriminado trámites y productos catastrales resueltos entre agosto hasta noviembre 2024

| SEMANA | FECHA (2024)           | TRÁMITES RESUELTOS | PRODUCTOS ENTREGADOS |
|--------|------------------------|--------------------|----------------------|
| 1      | 5 al 9 agosto          | 153                | 16                   |
| 2      | 12 al 16 agosto        | 146                | 15                   |
| 3      | 19 al 23 agosto        | 123                | 8                    |
| 4      | 26 al 30 agosto        | 150                | 0                    |
| 5      | 2 al 6 septiembre      | 75                 | 3                    |
| 6      | 9 al 13 septiembre     | 213                | 1                    |
| 7      | 16 al 20 septiembre    | 196                | 9                    |
| 8      | 23 al 27 septiembre    | 155                | 2                    |
| 9      | 30 sept al 4 octubre   | 107                | 11                   |
| 10     | 7 al 11 octubre        | 90                 | 3                    |
| 11     | 14 al 18 octubre       | 134                | 40                   |
| 12     | 21 al 25 octubre       | 112                | 0                    |
| 13     | 28 octubre al 1 noviem | 136                | 10                   |
| 14     | 4 al 8 noviembre       | 32                 | 0                    |
| 15     | 11 al 15 noviembre     | 103                | 49                   |
| 16     | 18 al 22 noviembre     | 206                | 3                    |
| 17     | 25 al 30 noviembre     | 154                | 1                    |
|        | <b>TOTAL</b>           | <b>2,285</b>       | <b>171</b>           |

Fuente: Elaboración OCI, a partir de información reportada por el líder del proceso catastro

Gráfico 2. Comportamiento discriminado trámites y productos catastrales resueltos entre agosto hasta noviembre 2024. Valores en semanas.



Fuente: Elaboración OCI, a partir de información reportada por el líder del proceso catastro

Tal como se observa en el comportamiento de los datos, la realización de trámites resulta irregular; se encuentran semanas en las que se realizan hasta 213 trámites, y otras en donde solo se atienden 32. El promedio de trámites realizados por semana es de 134.

Por otra parte se encuentran los productos catastrales, los cuales, con menor incidencia en la operación, presentan un comportamiento regularizado. El promedio de productos entregados por semana es de 10.

Solo en este aparte se da tratamiento individual para trámites y productos, con el fin de conocer su incidencia en la operación catastral. En adelante, se continúa dando tratamiento integral o consolidado entre trámites y productos.

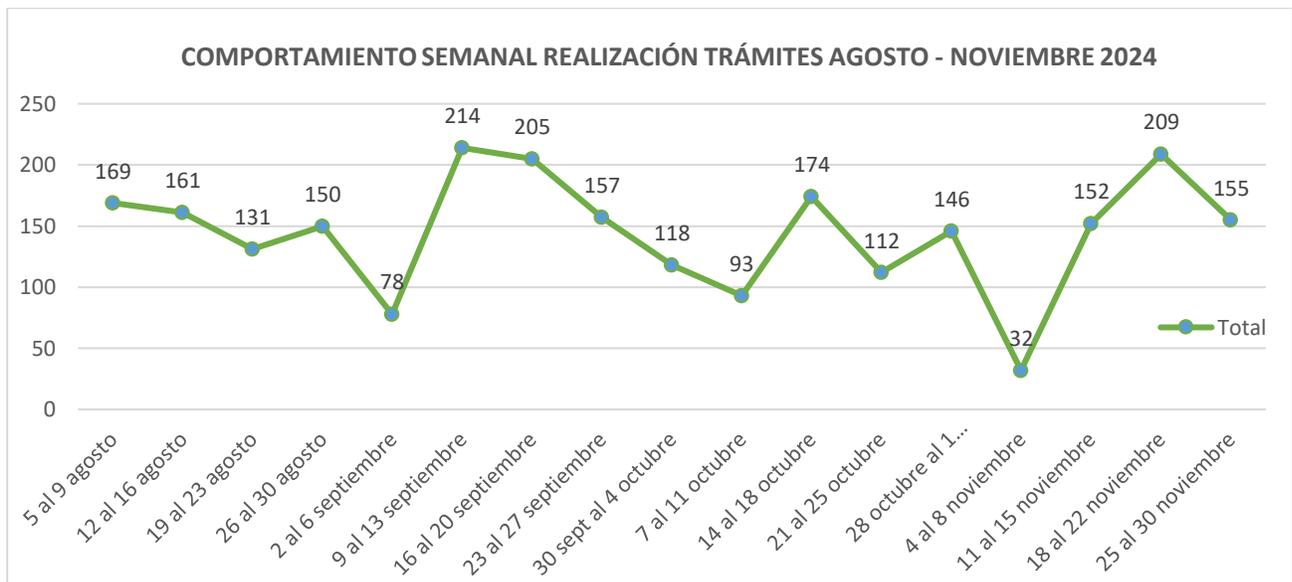
Se muestra en ilustraciones, el consolidado de los resultados de la auditoría especial con datos recopilados entre agosto y noviembre de 2024.

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
| <br><b>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</b><br><small>ORGANISMO FISCOSOCIAL SIN FINECIBRO</small> | <b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN,<br/>ANÁLISIS Y MEJORA</b> | <b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024 |
|  | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>          | <b>VERSIÓN:</b> 01         |

Tabla 3. Consolidado trámites y productos catastrales realizados entre agosto hasta noviembre 2024. Resultados por semanas

| SEMANA       | FECHA                     | Total        |
|--------------|---------------------------|--------------|
| 1            | 5 al 9 agosto             | 169          |
| 2            | 12 al 16 agosto           | 161          |
| 3            | 19 al 23 agosto           | 131          |
| 4            | 26 al 30 agosto           | 150          |
| 5            | 2 al 6 septiembre         | 78           |
| 6            | 9 al 13 septiembre        | 214          |
| 7            | 16 al 20 septiembre       | 205          |
| 8            | 23 al 27 septiembre       | 157          |
| 9            | 30 sept al 4 octubre      | 118          |
| 10           | 7 al 11 octubre           | 93           |
| 11           | 14 al 18 octubre          | 174          |
| 12           | 21 al 25 octubre          | 112          |
| 13           | 28 octubre al 1 noviembre | 146          |
| 14           | 4 al 8 noviembre          | 32           |
| 15           | 11 al 15 noviembre        | 152          |
| 16           | 18 al 22 noviembre        | 209          |
| 17           | 25 al 30 noviembre        | 155          |
| <b>TOTAL</b> |                           | <b>2,456</b> |

Gráfico 3. Consolidado gestión catastral (trámites y productos) entre agosto hasta noviembre 2024



Fuente: Elaboración OCI, a partir de ERP-BPM en 2025

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

## ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD

1. Como resultado de auditoria regular en 2024 (abril y mayo) se estableció que catastro produce<sup>4</sup>:
  - Entre el 15 de abril y 24 de mayo (muestra de 20 días hábiles = 1 mes) la productividad fue de 660 trámites resueltos.
  - En promedio por semana (de la muestra de 20 días hábiles) se realizan 165 trámites.
2. Como resultado de auditoria especial en 2024 (agosto hasta noviembre) se estableció que catastro produce:
  - El mes de mayor productividad (de la muestra) fue septiembre, con 654 trámites resueltos. El promedio de la muestra fue de 614 trámites por mes.
  - En promedio por semana (de la muestra de 17 semanas) se realizan 144 trámites.

Los resultados del análisis permiten concluir, que, la productividad del proceso catastral en sus niveles más altos de eficiencia, para las dos muestras, es similar. Catastro realiza en promedio 650 trámites por mes (como se menciona, esto se calcula para los meses más productivos entre abril y noviembre)<sup>5</sup>.

En consecuencia, catastro no logra y tampoco logrará depurar el retraso y acumulación de trámites existentes a la fecha, con la capacidad operativa actual. Lo anterior, se contrasta con el análisis realizado en auditoria regular 2024 y complementado en 2025, encontrando que la unidad de catastro recibe en promedio 645 solicitudes<sup>6</sup> de trámites al mes, lo que evidencia prácticamente una paridad; recibe 645 y resuelve 650. Es decir, solo aporta un 0.7% de su productividad a los trámites represados. Huelga decir, que estos resultados corresponden a proyecciones realizadas a partir de datos históricos de demanda y productividad.

Se muestra a continuación el comportamiento de trámites radicados vs realizados (x mes).

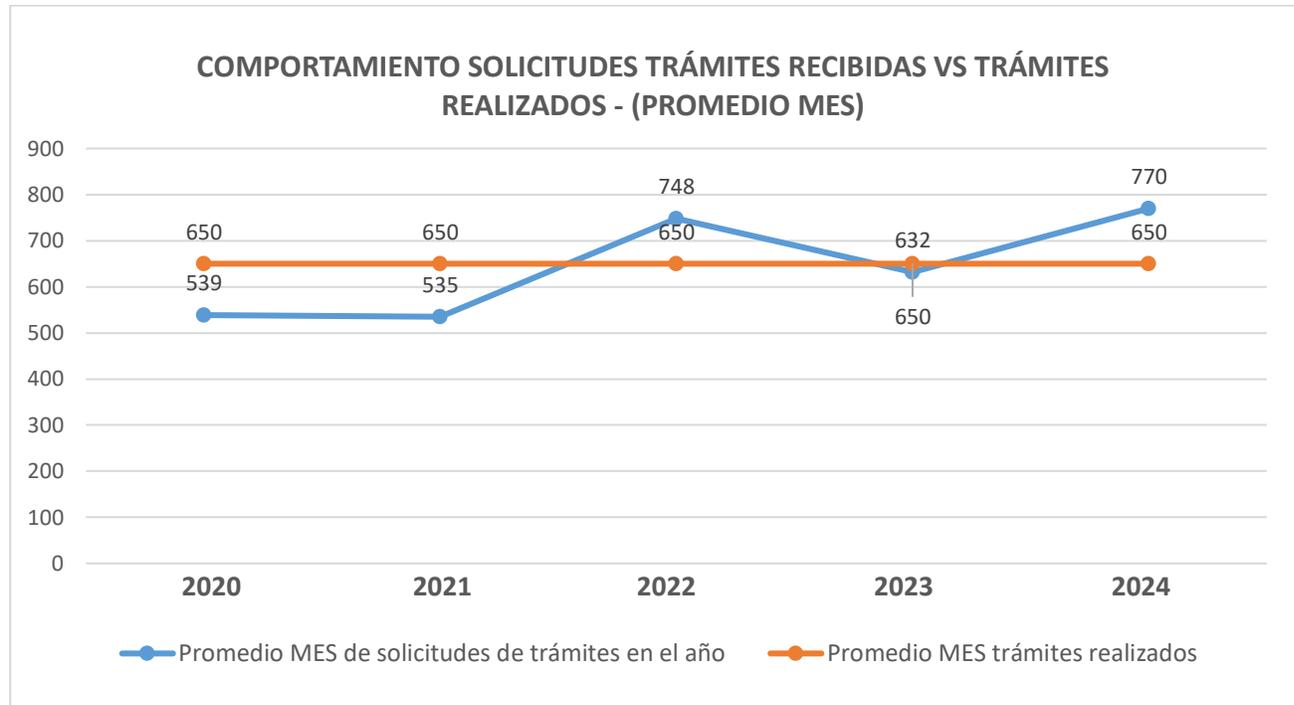
<sup>4</sup> No se toma de referencia la serie de datos obtenida a partir de la muestra correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo, por considerar que tales meses no corresponden a un momento normalizado del año en la atención catastral, lo cual, puede sesgar los resultados del análisis. En su lugar, se toman los meses de abril y mayo, considerados normales.

<sup>5</sup> En este punto es importante anotar el impacto que tiene la discontinuidad en la contratación de personal de apoyo a la gestión catastral a lo largo de la vigencia.

<sup>6</sup> Datos a partir de información obtenida en vigencias 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024.

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

Gráfico 4. Comportamiento número de solicitudes de trámites radicadas en promedio mes vs número de trámites realizados promedio mes



Fuente: Elaboración OCl, a partir de auditoria interna 2024 y ERP-BPM en 2025.

Tal como se observa, la productividad de la gestión catastro, es par frente a las solicitudes de trámites que recibe; no obstante, resulta insuficiente frente a las solicitudes de trámites que se han venido acumulando a través de los últimos 5 años.

Se muestra a continuación el comportamiento de solicitudes de trámites catastrales radicados en los últimos 5 años en el AMB.

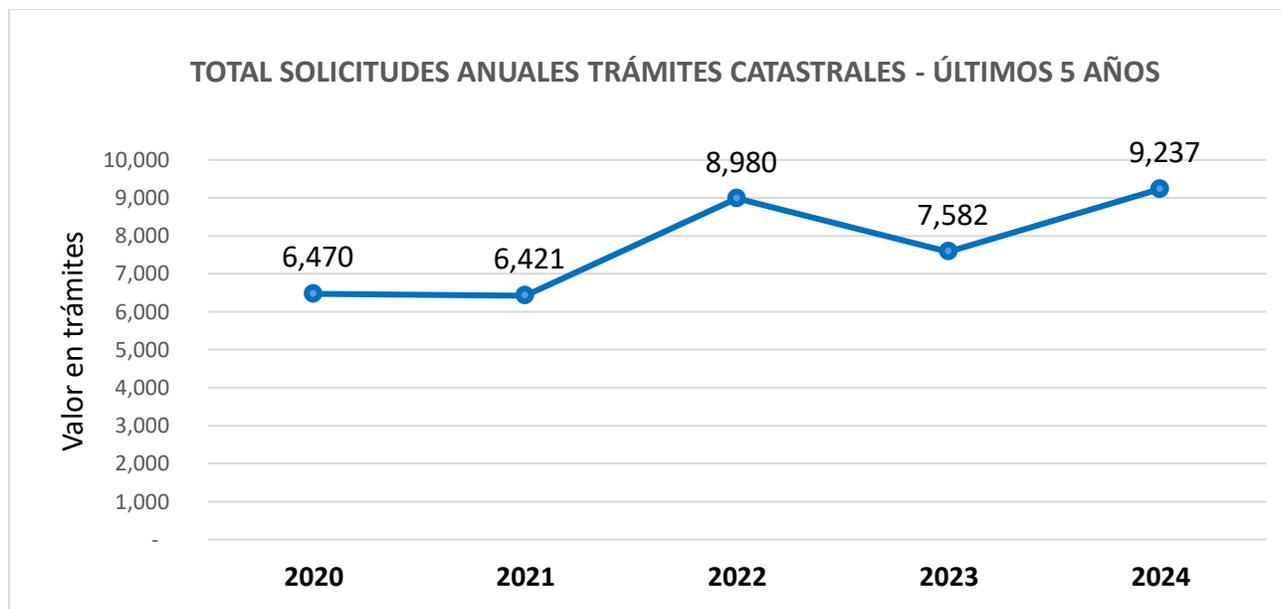
Tabla 4. Comportamiento solicitudes recibidas por Catastro AMB últimos 5 años.

| AÑO             | Total trámites solicitados al AMB en el año | Promedio MES de solicitudes de trámites en el año |
|-----------------|---|---|
| 2020            | 6,470                                       | 539   |
| 2021            | 6,421                                       | 535   |
| 2022            | 8,980                                       | 748   |
| 2023            | 7,582                                       | 632   |
| 2024            | 9,237                                       | 770   |
| <b>Promedio</b> | <b>7,738</b>                                | <b>645</b>  |

Fuente: Elaboración OCl, a partir de auditoria interna 2024 y ERP-BPM en 2025.

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

Gráfico 5. Comportamiento solicitudes recibidas por Catastro AMB últimos 5 años.



Fuente: Elaboración OCI, a partir de auditoria interna 2024 y ERP-BPM en 2025

Lo que se concluye de lo anterior, es que de acuerdo con las condiciones actuales, la unidad de Catastro AMB, mantendrá una acumulación de trámites durante la vigencia 2025 y en adelante con tendencia a empeorar, siempre y cuando no se adopten acciones que fortalezcan su capacidad operativa y de respuesta a las solicitudes de trámites represadas, tal como se ha ilustrado y señalado en el cuerpo del presente informe.

En consecuencia, corresponde a este despacho, dar traslado de la presente auditoria especial.

Es importante señalar, que, los resultados aquí expresados por el auditor, se basan en el estudio exploratorio mencionado anteriormente, con datos extraídos del sistema de información ERP BPM AMB y con base en información suministrada por el líder del proceso gestión catastro AMB.

**Nota de condición:** Es importante establecer la condición de acumulación y productividad (eficiencia). En tal sentido, para el caso, se define la acumulación como un dato estadístico simple, que proviene del comportamiento de un fenómeno sin condicionarse su resultado a cierta forma de demanda o productividad. La forma de demanda o productividad (eficiencia del proceso), corresponden al análisis y argumentación de la causa que genera la debilidad señalada en el presente hallazgo.

## ANÁLISIS SOLICITUDES DE TRÁMITES SIN RESOLVER DESDE EL AÑO 2020

De acuerdo con los datos reportados por el sistema de información ERP BPM AMB, a la fecha del presente informe (corte a 23 de febrero de 2025), la unidad de gestión catastro, aún tiene pendientes de resolver 281 trámites cuyas solicitudes fueron radicadas en 2020. Se muestra a continuación el comportamiento de trámites acumulados en los últimos 5 años.

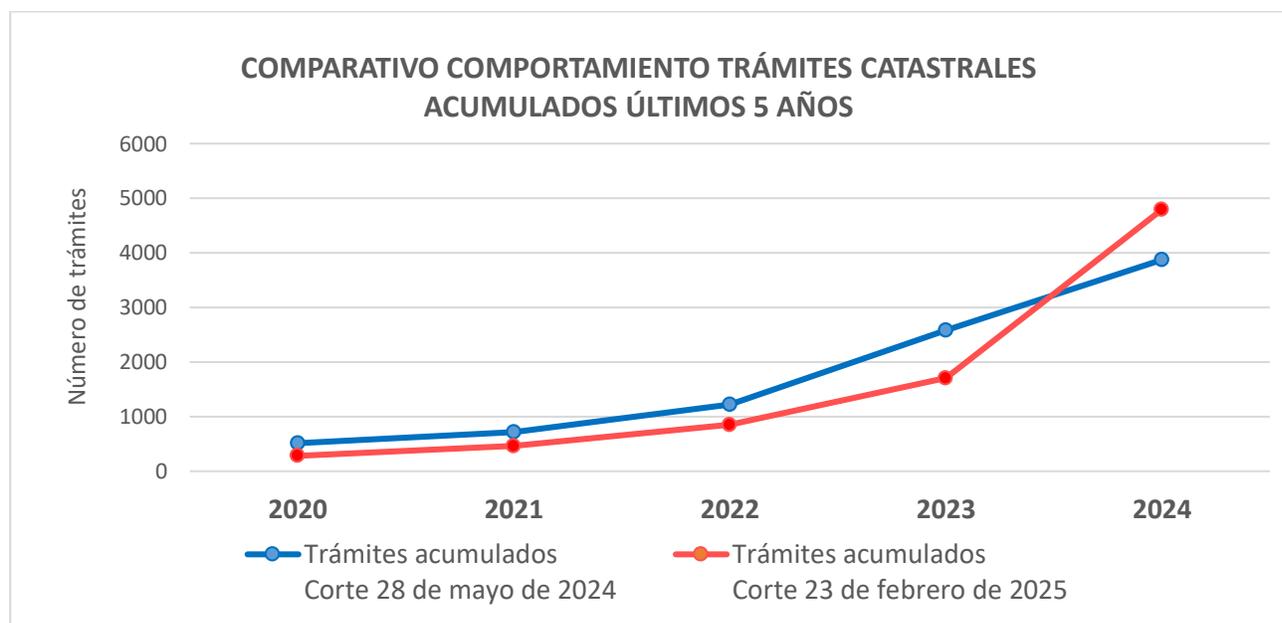
Tabla 5. Comparativo comportamiento trámites acumulados últimas 5 vigencias (sin realizar)

|             | Trámites acumulados<br>Corte 28 de mayo de 2024 | Trámites acumulados<br>Corte 23 de febrero de 2025 | Variación |
|-------------|---|--|-----------|
| <b>2020</b> | 513   | 281  | -45%      |
| <b>2021</b> | 712   | 461  | -35%      |
| <b>2022</b> | 1,219   | 848  | -30%      |
| <b>2023</b> | 2,582   | 1,706  | -34%      |
| <b>2024</b> | 3,871   | 4,790  | 24%       |
| <b>2025</b> | -   | 1,448  | -         |

Fuente: Elaboración OCI 2025

**Total**                      **9,534**

Gráfico 6. Comparativo comportamiento trámites acumulados últimas 5 vigencias



Fuente: Elaboración OCI, a partir de auditoría interna 2024 y ERP-BPM en 2025.

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

Lo que se concluye es, que, desde el inicio de operaciones de la unidad de gestión catastro en el AMB, la acumulación de trámites se ha venido incrementando año tras año. Pese a que se denota mejoría en la evacuación de trámites represados radicados en los años 2020, 2022 y 2023 (disminuyó), durante la vigencia 2024 la cantidad de trámites por resolver nuevamente se incrementó (ver columna “variación” en la tabla 5).

Es importante que la gerencia estratégica y operativa del gestor catastral del AMB, analice el comportamiento de la demanda de trámites por parte de usuarios o ciudadanos, versus su capacidad de respuesta operativa en la realización y entrega oportuna de los mismos. Resulta evidente, tras los análisis realizados por este despacho, que la demanda de trámites presenta una línea de tendencia que crece año tras año; esto, teniendo cuenta, inclusive, que el municipio de Floridablanca ya no forma parte de la gestión catastral que presta el AMB desde marzo del año 2023.

Igualmente importante y evidente establecer, que los recursos que se han dispuesto por parte de la gerencia de catastro AMB no son suficientes o los adecuados para dar cumplimiento a sus obligaciones como gestor catastral de conformidad con la resolución IGAC 1267 de 2019. Prueba de ello, son los resultados de acumulación de trámites que igualmente vigencia tras vigencia se han incrementado desde el año 2020 (ver tabla 5).

De conformidad con solicitud de información requerida por parte de la OCI al Subdirector de Planeación e Infraestructura, y su vez, líder del proceso de gestión catastral, frente a la existencia de recursos para el normal funcionamiento operativo de catastro, señaló lo siguiente: “actualmente la Subdirección de Planeación e Infraestructura no cuenta con la totalidad de los recursos técnicos, operativos, financieros y de personal (planta y contratista) para poder garantizar la eficiente prestación del servicio público catastral en los municipios de Bucaramanga, Piedecuesta y Girón<sup>7</sup>”

En desarrollo de los procesos de auditoria regular llevados a cabo en vigencias anteriores por parte de la OCI, se han venido estableciendo señalamientos de manera reiterada frente a las falencias o debilidades del proceso catastral en el AMB, particularmente frente a la selección idónea de los recursos humanos requeridos, así como a las fuentes de financiación de la operación catastral.

### **CAUSA:**

Ausencia de gerencia pública. Ausencia de planeación operativa y sistemas de indicadores. Ausencia de profesionales de apoyo contratistas con idoneidad y experiencia comprobada en realización de trámites catastrales. Ausencia de adopción de herramientas de planeación

<sup>7</sup> Aparte en comunicación interna enviada a la OCI en 25 de febrero de 2025.

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

estratégica como mapas estratégicos y cuadros de mando integral. Ausencia de visión sistémica de procesos. Ausencia de sistemas de gestión de calidad certificados (no voluntarios). Ausencia de sistemas de retención de talento humano (fuga de conocimiento). Alta rotación de personal de apoyo a la gestión catastral. Abandono del sentido de lo público.

### **IMPACTO:**

El artículo 82 de la Ley 1955 de 2019, establece el régimen sancionatorio para los Gestores Catastrales, señalando que:

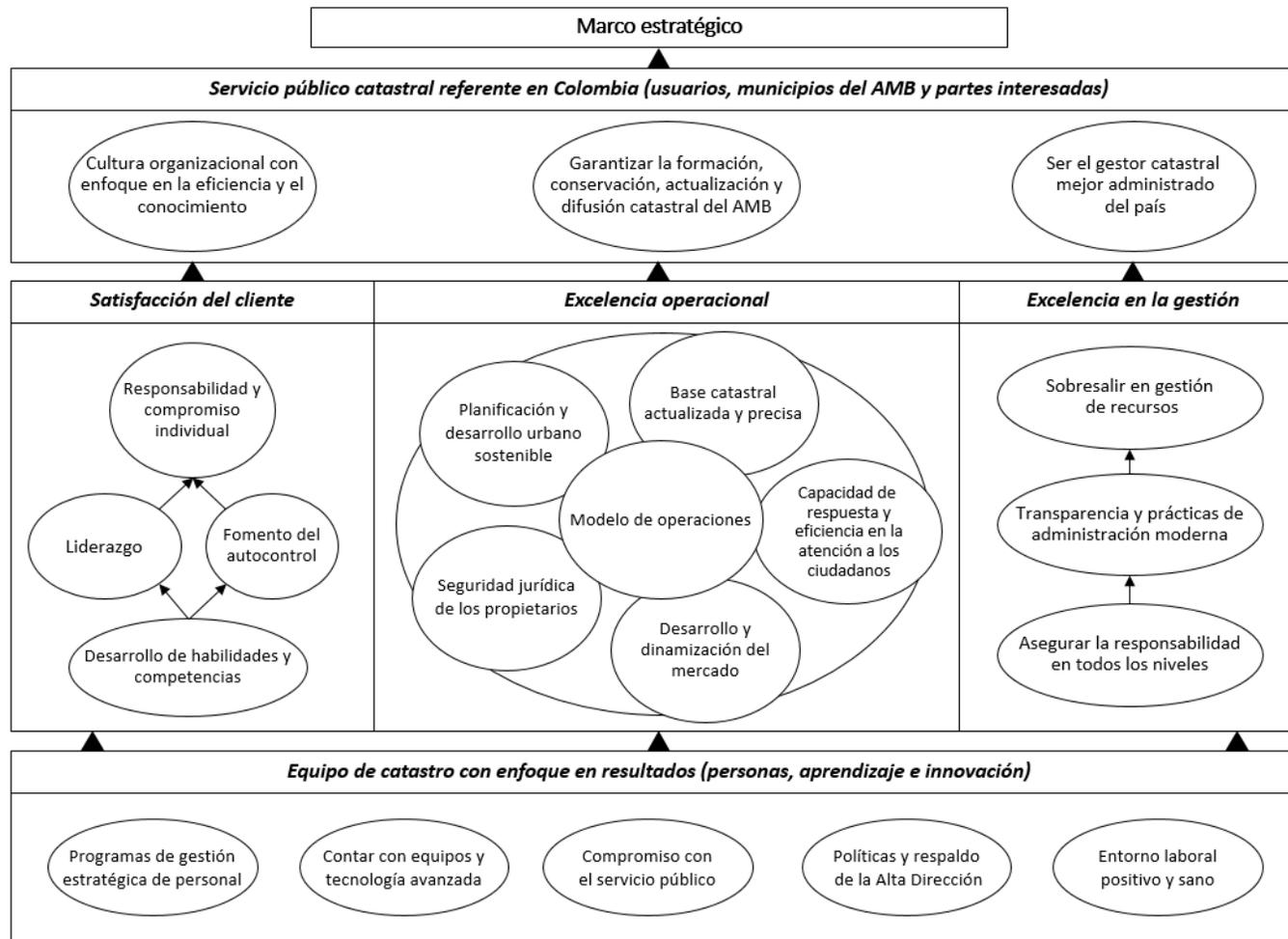
<<sin perjuicio de la responsabilidad penal, fiscal o disciplinaria, dará lugar a la imposición por parte de la Superintendencia de Notariado y Registro, o quien haga sus veces, de las siguientes sanciones:

1. Multa entre veinticinco (25) y doscientos cuarenta y un mil seiscientos cuarenta y cinco (241.645) Unidades de Valor Tributario - UVT. Si la infracción se cometió durante varios años, el monto máximo de la multa se podrá aumentar hasta en ciento veinte mil ochocientos veintitrés (120.823) unidades de valor tributario - UVT, por cada año adicional que dure la infracción.
2. Suspensión temporal de la habilitación en todas o algunas de las actividades que comprenden el servicio de gestión catastral.
3. Revocatoria de la habilitación como gestor catastral>>

Se establece que la situación de deficiencia en la prestación del servicio por parte del gestor catastral AMB se evidencia reiterativa por parte de la OCI a través de auditorías internas de las vigencias 2022, 2023 y 2024, sin que a la fecha, a pesar de la implementación de planes de mejoramiento, se haya corregido. Por tal razón, se considera que las debilidades encontradas, constituyen alcance disciplinario por incumplimiento en sus obligaciones como gestor catastral, conforme a la resolución IGAC 1267 de 2019, así como la materialización de infracción al régimen de prestación del servicio público de gestión catastral, contenido en el artículo 81 de la Ley 1955 de 2019.

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

## 7. RECOMENDACIONES



Fuente: Elaboración propia Jefe de Control Interno, a partir del modelo mapas estratégicos. Kaplan, Norton, 2000.

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  <p>ÁREA METROPOLITANA<br/>DE BUCARAMANGA<br/><small>ORGANISMO FISCALIZADOR SIN FINEZGO</small></p> | <b>PROCESO CONTROL, MEDICIÓN,<br/>ANÁLISIS Y MEJORA</b> | <b>CÓDIGO:</b> CMAM-FO-024 |
|  | <b>INFORME DEFINITIVO DE AUDITORÍA INTERNA</b>          | <b>VERSIÓN:</b> 01         |

1. Se reiteran las recomendaciones del informe de auditoría regular. Se muestra en la figura anterior, una propuesta de mapa estratégico para el proceso o unidad de catastro del AMB; como se indica, es una propuesta, no una obligación. Serían los expertos en materia catastral, quienes perfeccionen el mapa a partir de la propuesta. Se presenta con el fin de recomendar al gerente público la adopción de herramientas de planeación y gestión que permitan dirigir el proceso hacia el cumplimiento eficiente de los fines misionales del AMB, en su condición de Gestor Catastral habilitado.

A partir de la conceptualización y diseño de un mapa estratégico, el cual, le ayuda a comprender estratégicamente el proceso, el gerente público podrá establecer un cuadro de mando integral o BSC, el cual, será el reflejo del mapa estratégico convertido en indicadores y planes de acción, a través de los cuales, el gerente público podrá dirigir a la unidad catastro al cumplimiento de sus metas.

2. Se recomienda contratar como apoyo al proceso de gestión catastral, personal idóneo desde sus profesiones u ocupaciones, que cuente con la experiencia laboral específica y comprobada en temas de la formación, conservación, actualización y divulgación del catastro, según requieran las metas del proceso y sus obligaciones como gestor catastral habilitado. Es imprescindible que la entidad adopte estas medidas, en virtud de las debilidades encontradas. En este punto, es importante destacar igualmente el incumplimiento al mapa de riesgos de gestión institucional, el cual establece como riesgo, justamente, la incorporación como apoyo a la gestión catastral, personal sin el cumplimiento de idoneidad y experiencia requerida en el tema catastral.
3. Recomendar, principalmente a la dirección general, tener en especial atención las recomendaciones aquí realizadas por la Oficina de Control Interno; y de igual manera, a los miembros del Comité Institucional de Control Interno, en quienes recae la responsabilidad de evaluar como línea de defensa estratégica de la entidad, el cumplimiento de la implementación y funcionamiento del sistema de control interno, y por ende, el cumplimiento de las normas, planes y fines de la entidad, entre tantos otros elementos que lo conforman.

## **8. CONCLUSIONES BASADAS EN RIESGOS**

Riesgo de Cumplimiento Legal y Contractual: El resultado de revisión de las operaciones del gestor catastral ha identificado un riesgo significativo de cumplimiento debido a la inobservancia de las normativas legales y las obligaciones contractuales correspondientes.

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

Esta situación expone a la entidad a potenciales multas, sanciones y, en el peor de los casos, a la pérdida de la habilitación como gestor catastral.

Vulnerabilidad Jurídica y Contractual: La posibilidad de ocurrencia de eventos que afecten adversamente la situación jurídica o contractual de la unidad de negocio CATASTRO - AMB es una preocupación principal. Este riesgo se origina principalmente del incumplimiento de las obligaciones previamente adquiridas.

Necesidad de Competencia Técnica y Jurídica: La gestión catastral está densamente regulada y requiere de un amplio conocimiento técnico y jurídico. La inadecuación en la competencia del personal asignado a estas funciones puede contribuir directamente a los riesgos de cumplimiento. Se concluye que las normas que regulan esta actividad son complejas y exigen una comprensión profunda y actualizada para su correcta aplicación. Este despacho considera que ese conocimiento se encuentra concentrado en pocas personas de la planta de personal, y que el proceso se afirma bajo la escasa experiencia de personal de apoyo en gestión catastral.

## 9. APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Para constancia se firma en Bucaramanga a los 19 días de marzo del año 2025.

| NOMBRE COMPLETO                      | CARGO (Responsabilidad)               | FIRMA   |
|--------------------------------------|---------------------------------------|---|
| DIEGO FERNANDO<br>CAMACHO VILLAMIZAR | Jefe de Oficina<br>de Control Interno |  |