

FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

INFORMACIÓN GENERAL	
SNR - Dependencia	OFICINA DE REGISTRO IBAGUE
Fecha	28 de Agosto a 1 de Septiembre de 2017
Actividad:	Auditoria de Gestión-Seguimiento a Plan de Mejoramiento CGR.
Responsable:	Doctora Bertha Fanny Hurtado Arango
Objetivo de la auditoria:	Verificar la efectividad de las acciones definidas para subsanar los hallazgos establecidos en el Plan de Mejoramiento suscrito ante la Contraloría General de la República, como producto de las auditorias adelantadas por la CGR.
Alcance de la auditoria:	Hallazgos Plan de Mejoramiento suscritos con la CGR, para la ORIP Ibagué, cuyo alcance será el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2017.
Requisitos:	Seguimiento efectividad Plan de Mejoramiento - CGR
Auditor líder:	Luisa Nayibe Barreto López.
Equipo Auditor:	Luisa Nayibe Barreto López y María Stella Reyes B.

A continuación, se presentan los resultados de la auditoria interna de gestión realizada a la efectividad de las acciones suscritas en el Plan de Mejoramiento de la Oficina de Registro de Ibagué, tomando como referencia los hallazgos determinados en la Auditoria realizada por la Contraloría General de la República.

Se verificaron las acciones implementadas, así mismo, se comprobó la aplicación de los procedimientos y normatividad vigente, en lo relacionado con los hallazgos identificados, de acuerdo con las muestras aleatorias simples seleccionadas

VERIFICACIÓN A LA EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES SUSCRITAS EN EL PLAN DE MEJORAMIENTO POR HALLAZGO- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

1. HALLAZGO: 15Nov.810. - TÉRMINO PROCESO DE REGISTRO, RADICADOS Y BALDIOS:

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov810	La ORIP de Ibagué en el proceso de inscripción y registro de diversos actos administrativos y escrituras públicas presentó las siguientes falencias: superó el término de 5 días para realizar el proceso de registro; se cobraron derechos de registro a los usuarios por conceptos no requeridos no se realizaron análisis o calificación integral de los mismos.

La Oficina de Registro de Ibagué estableció como “*Acción de mejora*”, dar estricto cumplimiento a la Resolución de tarifas que para cada vigencia expida la SNR y a la Ley 1579 de 2012, como “*Actividad*” estableció el Realizar reuniones de trabajo para Sensibilizar y socializar a los funcionarios responsables del trámite de Registro de documentos de las normas que se aplican en el análisis del documento sometido a registro y como “*Unidad de medida*” las Actas de reuniones.

Evaluación de efectividad:

Al respecto, se observó que la Oficina de Ibagué, cuenta con las actas de las reuniones que fueron realizadas con los funcionarios, a fin de sensibilizar y socializar las normas que se aplican en el análisis del documento sometido a registro; lo anterior con el propósito de corregir las debilidades encontradas en este hallazgo.

Se verificaron los siguientes turnos de radicación de documentos o solicitud de registro y de solicitud de correcciones, encontrando que se dio cumplimiento a los términos establecidos en el artículo 27 de la Ley 1579 de 2012, lo cual permite observar que el servicio público registral se está prestando en cumplimiento de los principios de celeridad y eficiencia en la administración pública, en la ORIP de Ibagué. Así mismo, no se encontraron solicitudes de registro de baldíos por parte de Incoder para el alcance de la auditoria.

TURNO	FECHA RADICACION	DESANOTADO	TOTAL DIAS
2017-5717	27/03/2017	30/03/2017	3
2017-7513	22/06/2017	27/06/2017	2
2017-350-6-12525 Vincula más de 10 unidades	14/07/2017	28/07/2017 - Devuelto	9
2017-350-3-10	10/01/2017	12/01/2017	2
6-21508	08/11/2016	11/11/2016	3
2017-350-3-684	04/04/2017	17/04/2017	4
2017-350-6-23446	30/11/2016	05/12/2016	3
2017-350-3-692	05/04/2017	17/04/2017	3
2017-350-6-4868	14/03/2017	20/03/2017	4
2017-350-3-924	15/05/2017	17/05/2017	2
2017-350-3-975	24/05/2017	30/05/2017	3
217-350-6-7617	28/04/2017	05/05/2017	4
2017-350-3-746	24/04/2017	27/04/2017	3
2017-350-3-585	21/03/2017	23/03/2017	2
2017-350-3-600	22/03/2017	27/03/2017	3
2017-350-3-607	22/03/2017	27/03/2017	3
2017-350-6-12154 – Servidumbre vincula más de 10 unidades	10/07/2017	25/07/2017 – Nota Mayor Valor	10
2017-350-6-12279	11/07/2017	14/07/2017 – Nota Mayor Valor	3

Según la muestra seleccionada, se evidencia el cumplimiento de los términos de Ley; por lo tanto el hallazgo en este sentido **ha sido subsanado**.

2. HALLAZGO 15Nov.909-901. FORMATO DE CALIFICACIÓN.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov901-909	Se observó que el Formato de Calificación que debe acompañar todo acto que se radica para su registro, presenta diferencias entre los datos consignados en el mismo y el documento soporte que lo acompañe como la escritura pública; o presenta datos incompletos, como es el valor del acto. Además, en otros casos hay ausencia de este anexo como lo establece el Estatuto de Registro; sin que al respecto se observe pronunciamiento por parte de la ORIP-Cali.

La Delegada de Registro de la SNR estableció como “Acción de mejora” la Revisión del formato de calificación, como “Actividad” estableció Ajustar el formato de calificación y como “Unidad de medida” Elaborar resolución con lineamientos al respecto.

Evaluación de efectividad:

La Delegada de Registro mediante Resolución No.7644 de julio 18 de 2016, modifica la Resolución 0465 de 2013 y dicta otras disposiciones en cuanto al formato de calificación previsto en la Ley 1579 de 2012.

El hallazgo **se encuentra subsanado** por cuanto la SNR emitió Resolución 7644 de 18 de julio de 2016, en la que se fijan los criterios sobre las instancias en donde se debe diligenciar el formato de calificación. Este formato se encuentra predeterminado en el sistema.

3. HALLAZGO.15NOV1301. DERECHOS REGISTRO.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov1301	La oficina de Registro e Instrumentos públicos de Ibagué, liquidó de manera incorrecta la tarifa de derechos de registro que debía cancelar el respectivo usuario en los siguientes turnos, procediendo a recaudar por este concepto un menor valor de \$287.499; además, en los turnos 2014-350-6-4013 y 2014-350-6-25921 de inscripción de sucesión no se tomó como base de liquidación el valor del avalúo catastral de los bienes objeto del acto de inscripción, cuando éste era superior al valor del acto.

La Oficina de Registro de Ibagué, se comprometió a realizar reuniones de trabajo para reiterar a los funcionarios responsables del trámite de Registro acerca de las normas que se aplican en el análisis del documento sometido a registro, que de acuerdo a la “unidad de medida” entregó dos actas de reuniones, 001 y 002 de fechas 15 de febrero y 30 de marzo de 2016, respectivamente, realizó reuniones con los calificadores y cajeros con el

fin de discutir vacíos o interrogantes acerca de la liquidación de los derechos registrales, dando así cumplimiento a la actividad propuesta en el Plan de Mejoramiento.

Evaluación de efectividad:

Para verificar este hallazgo, se solicitó relación de los mayores valores determinados en la ORIP por el período comprendido entre el 1 de enero, al 28 de agosto de 2017, encontrando que existe el cobro de mayores valores, donde para el primer semestre de 2017 se identificó por este concepto un total de \$77.694.200, que corresponde a 392 turnos que fueron revisados y corregidos por la ORIP.

De acuerdo con lo expresado por la Registradora, los mayores valores identificados corresponden en su gran mayoría a las liquidaciones realizadas y canceladas en Notarías a través del aplicativo de la Ventanilla Única Registral-VUR, por lo cual al momento de realizar la calificación de los documentos identifican la necesidad de realizar los cobros de mayores valores a que haya lugar; motivo por el cual se determina que **el hallazgo no ha sido subsanado**.

Por lo anterior, se recomienda a la Dirección Técnica Registral realizar un análisis minucioso de las causas por las cuales se están generando a partir de la liquidación en el VUR, lo que da lugar al cobro de los mayores valores, con el fin de realizar las actividades de control necesarias a fin de minimizar las causas que están generando los reprocesos en las liquidaciones de los derechos de registro tanto en las Notarías, como en las Oficinas de Registro.

4. HALLAZGO 15nov.1401. DERECHOS REGISTRALES EN HIPOTECAS.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov1401	La Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Ibagué, durante la vigencia 2014, en las solicitudes de registro de actos de hipoteca que se relacionan a continuación, no aplicó correctamente la tarifa establecida por la ley con ocasión de la constitución de gravamen hipotecario cuando el mismo se constituyó a favor de un participante en el sistema especializado de financiación de vivienda, porque cobró a tarifa plena, cuando debió hacerlo sobre el 70% de la misma en unos casos y sobre el 40% en los relacionados con vivienda de interés social.

La Oficina de Registro de Ibagué se comprometió a realizar reuniones periódicas con los calificadoros y cajeros, con el fin de discutir vacíos o interrogantes acerca de la liquidación de los derechos registrales. En atención a la "unidad de medida" se evidenciaron dos actas de reuniones, Nos.001 y 002 de fechas 15 de febrero y 30 de marzo de 2016, respectivamente.

Evaluación de efectividad:

Para realizar la revisión de este hallazgo, se tomaron dos turnos de derechos registrales en hipotecas, encontrando lo siguiente:



TURNO	MATRICULA	OBSERVACIÓN
2017-350-6-23446	350-225236	Porcentajes cobrados para las hipotecas corresponden a la normatividad.
2016-350-6-21008	350-227516	Porcentajes cobrados para las hipotecas corresponden a la normatividad.

En la revisión efectuada se estableció que los porcentajes liquidados y cobrados para las hipotecas se ajustan a la normatividad.

De acuerdo a la información digitalizada en el aplicativo SIR y según la muestra seleccionada de hipotecas, este **hallazgo se encuentra subsanado**, no obstante, es una situación que podría llegar a ser recurrente, motivo por el cual se recomienda a los liquidadores tener especial cuidado en la aplicación de las tarifas, conforme a la normatividad vigente.

5. HALLAZGO 15 Nov 1701. ATENCION SOLICITUDES DE CORRECCIÓN.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov1701	En los radicados de correcciones, se evidenció que la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Ibagué, no observa los términos establecidos en el Estatuto de Registro de Instrumentos Públicos y los aplicables al Código Contencioso Administrativo, por cuanto las correcciones reflejadas en la muestra seleccionada fueron atendidas en términos que oscilan entre 44 y 227 días.

La Oficina de Registro de Ibagué, estableció como Acción para subsanar el hallazgo, dar estricto cumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1579 de 2012. Como actividad estableció dar cumplimiento a los términos según las normas existentes para el trámite de correcciones externas; y como unidad de medida realizar las Actas de reuniones.

Evaluación de efectividad:

Para verificar la efectividad de las acciones ejecutadas, se analizaron los siguientes turnos de radicación de corrección, en donde se evidenció el cumplimiento a los tiempos de respuesta frente a las solicitudes de corrección.

A continuación se relacionan los turnos donde se evidenció esta situación:

TURNO	CORRECCION/MOTIVO	FECHA RADICACION	FECHA DE CORRECCION	MESA CONTROL	DESANOTADO	No. DIAS
2017-350-3-10	POR MAL REGISTRO DEL HEREDERO YA QUE INSCRIBIERON AL FALLECIDO COMO DUEÑO -	10/01/2017	11/01/2017	12/01/2017	12/01/2017	2

TURNO	CORRECCION/MOTIVO	FECHA RADICACION	FECHA DE CORRECCION	MESA CONTROL	DESANOTADO	No. DIAS
2017-350-3-684	Corrección por cambio del No. De CC y Nombres	04/04/2017	05/04/2017	17/04/2017	17/04/2017	4
2017-350-3-692	CORRECCION DE CODIGO DEL 164 AL 128-FIDUCIA MERCANTIL	05/04/2017	06/04/2017	17/04/2017	17/04/2017	3
2017-350-3-924	Corrección: CODIGO CATASTRAL	15/05/2017	16/05/2017	17/05/2017	17/05/2017	2
2017-350-3-975	Corrección: CODIGO CATASTRAL	24/05/2017	26/05/2017	-	30/05/2017	3
2017-350-3-746	INCLUIR EN COMENTARIO LA EXPRESION " ADQUIRIDA CON SUBSIDIO ASIGNADO POR POR LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE FENALCO TOLIMA CONFENALCO TOLIMA." CONFORME AL TENOR LITERAL DE LA ESCRITURA 2621 DEL 15/10/2016 NOTARIA SEPTIMA DE IBAGUE .- PARA ANOT. 5	24/04/2017	26/04/2017	-	27/04/2017	3
2017-350-3-585	INCLUIR EL DERECHO DE PREFERENCIA EN LA ANOTACIÓN 5	21/03/2017	-	-	23/03/2017	2
2017-350-3-600	CORRECCION NOMBRE PROPIETARIO	22/03/2017	25/03/2017	25/03/2017	27/03/2017	2
2017-350-3-607	CORRECCION NOMBRE PROPIETARIO	22/03/2017			27/03/2017	3

De acuerdo con los 9 turnos de radicación de correcciones reflejados en la tabla anterior, se encuentra que éstos fueron atendidos en un término promedio de 2,6 días, por lo tanto las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento fueron efectivas y el hallazgo queda subsanado.

6. HALLAZGO 15nov.2201, 2202 y 2203: PROCESO DE BALDIOS.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov2201, 2202, 2203	La Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Ibagué, en el proceso de Registro de baldíos presentó las siguientes situaciones: En los turnos 2014-350-6-1132, 2014-350-6-23752, 2014-350-6-26713, donde se solicitó la inscripción de Resoluciones del INCODER expedidas antes de diciembre de 2011, se procedió al registro de las mismas, sin adelantarse la confirmación ante el INCODER. En el turno 2014-350-6-14855 se apertura un nuevo folio de matrícula inmobiliaria a un bien que ya la poseía como consecuencia del mismo acto administrativo proveniente del INCODER en turno de la misma vigencia 2014-350-6-9851.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
	En el turno 2014-350-6-14855 se procedió simultáneamente al registro y nota devolutiva. En el turno 2014-350-6-9851 se llevaron a cabo las anotaciones No. 2 y3 del respectivo folio de matrícula inmobiliaria, con códigos 362 y 369, que poseen como soporte jurídico el artículo 21 de la Ley 1537 de 2012, normatividad aplicable a vivienda de subsidio familiar.

La Oficina de Registro estableció como acción de mejora para estos hallazgos lo siguiente: Dar estricto cumplimiento a la Instrucción No. 19 de 2011 mediante la cual son impartidas las órdenes por parte de la SNR en el tema de inscripción de baldíos. Exigir el estudio y digitación cuidadosa de los datos ingresados al Sistema de Información Registral SIR, junto con la codificación que corresponda al acto registral y Cumplir las normas aplicables a cada documento sujeto a registro e instrucciones de la SNR, para cada acto en particular.

En cuanto a las actividades establecieron lo siguiente: Reiterar a los funcionarios responsables de la calificación, las normas del INCODER, oficiar a dicha Entidad y escáner con el documento a registrar, el documento de la solicitud y respuesta a la misma. Solicitar a los funcionarios el cuidadoso análisis de cada documento sujeto a registro y las consultas a los índices de propietarios de inmuebles para evitar duplicidad de folios, para los inmuebles adjudicados por el Incoder. Reiterar a los funcionarios responsables de la calificación las normas que se aplican en el análisis del documento sometido a registro ley 1579/2012.

Evaluación de efectividad:

Al respecto, se encontró que la ORIP de Ibagué cuenta con las actas de las reuniones donde se solicitó a los funcionarios, entre otros, el cuidadoso análisis de cada documento sujeto a registro, y las a consulta a los índices de propietarios de inmuebles para evitar duplicidad de folios, para los inmuebles adjudicados por el Incoder.

Se verificó el Turno No.2014-350-6-14855, encontrando que se procedió a realizar la corrección de lo evidenciado por la Contraloría, realizada mediante corrección radicada con el turno No.2015-350-3-2794, donde se invalida esta anotación.

Con el fin de verificar la efectividad de estas acciones, se solicitaron turnos de registro de baldíos para el alcance de la auditoría, encontrando de acuerdo con el aplicativo SIR que no hubo registros por este concepto, motivo por el cual no se logró verificar la trazabilidad en nuevos turnos.

7. HALLAZGO 15nov.2701 y 2704: PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov2701, y 2704	Revisadas las Peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios en la Oficina de Registro de Ibagué, de la muestra de 30 derechos de petición recibidas por correspondencia no se resolvió dentro de los términos establecidos un total de ocho (8) peticiones.

La Oficina de Registro estableció como Acción de Mejora para este hallazgo lo siguiente: Medir el nivel de oportunidad de respuesta a las PQRS de acuerdo a los tiempos establecidos en la normatividad vigente. La actividad propuesta fue registrar mensualmente la información de las diferentes modalidades de peticiones recibidas a través de la ventanilla de correspondencia, con el fin de realizar seguimiento a las mismas, y cuya Unidad de medida establecida consistió en realizar el Informe sobre la Verificación periódica de la base de datos, para la vigencia 2016.

Evaluación de efectividad:

Para esta verificación, se tomó como muestra los turnos relacionados a continuación:

RADICADO	FECHA RADICADO	SOLICITANTE	FECHA RESPUESTA	DIAS PARA RESPUESTA
17102286	13 julio de 2017	Yolanda Rojas Garzón	25 de Agosto de 2017	20
1005690331	7 julio de 2017	Miguel Angel Orjuela Ospina	25 de Agosto de 2017	32
920154418	18 julio de 2017	Luis Vicente González Mejía	24 de Agosto de 2017	25
620510283	4 julio de 2017	Edwin Pachón	25 de Agosto de 2017	34
644947239	12 mayo de 2017	Diana Trujillo	25 de Agosto de 2017	68
385597326	27 Febrero 2017	María del Carmen Martin B.	12 de Junio de 2017	85

Como se puede observar en la columna días para respuesta, existen respuestas a peticiones que no se resolvieron en los términos determinados por la normatividad, situación que denota que las acciones implementadas para subsanar este hallazgo no fueron efectivas, motivo por el cual **el hallazgo No se considera subsanado.**

Se recomienda a la ORIP Ibagué establecer los mecanismos de control necesarios, a fin de subsanar esta situación, máxime cuando éste hallazgo ha sido identificado como uno de los Riesgos de Gestión, para las Oficinas de Registro y de acuerdo con la muestra seleccionada se determina que el riesgo materializó en esta ORIP.

8. HALLAZGO15nov.3205- PLAN OPERATIVO ANUAL 2014:

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov3205	En la vigencia 2014, la ORIP de Ibagué incumplió la meta establecida en el Plan Operativo Anual del 8% en la actividad errores en la calificación y/o liquidación, porque las solicitudes de corrección representaron en promedio 10,75% del total de documentos radicados incumpliendo la meta propuesta durante 11 meses de los 12 del año.

Las acciones propuestas por la ORIP fueron: *“Dar cumplimiento a la Ley 1579 de 2012 y a la Resolución de tarifas que se expida por la SNR para la vigencia correspondientes”, donde las actividades a desarrollar fueron: “Reiterar a los funcionarios calificadoros la obligación de realizar un análisis jurídico al documento a registrar tanto de fondo como de forma aplicando correctamente las normas antes de realizar la respectiva inscripción”*

devolución del documento sometido a registro” y cuya unidad de medida fue “Actas de reuniones”.

Al respecto, se solicitaron los datos estadísticos a la Oficina Asesora de Planeación, quienes presentaron los datos, con base al indicador No.3 – “Índices Correcciones Externas – Reclamos”:

No.	NOMBRE	FORMULA	Variables	Reporte de Datos								
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep
3	Índices Correcciones Externas - Reclamos	Correcciones Externas/ Documentos Calificados	Correcciones Externas	192	272	210	164	199	17	153	220	12
			Documentos Calificados	1.602	2.076	2.142	1.271	2.007	2007	1841	2047	1857
			Índice	11,99%	13,10%	9,80%	12,90%	9,92%	0,85%	8,31%	10,75%	0,65%
			Meta	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%	6%

Como se puede observar, para los meses de Junio y septiembre de 2017 se obtuvo un índice de correcciones muy inferior a la meta establecida (6%), respecto al total de documentos calificados puesto que fue inferior al 1%; sin embargo, teniendo en cuenta los demás meses que sobrepasaron la meta establecida y donde se observa un promedio de enero a Septiembre de 2017 del 8.70%, se encuentra que las acciones establecidas no fueron efectivas y **el hallazgo No se considera subsanado**.

Se recomienda realizar el análisis de los datos verificados, toda vez que en este indicador no se logra visualizar las vigencias de las correcciones efectuadas, teniendo en cuenta lo manifestado por la registradora, quien informó que muchas de estas correcciones, corresponden a calificaciones realizadas en vigencias anteriores a su gestión. Así mismo, es importante revisar los roles de usuarios “calificador” activos en el SIR para la ORIP Ibagué, toda vez que este dato se toma como insumo para establecer la Meta base del indicador, en la Oficina Asesora de Planeación.

9. HALLAZGO 15 Nov. 3301 INDICADOR PQR.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov3301	En las actividades descritas en el POA, de la Oficina de Instrumentos Públicos de Ibagué, vigencia 2014, se registra el indicador para medir la oportunidad en la atención de quejas y reclamos, resultado que para la vigencia 2014 fue satisfactorio, no obstante, ese indicador toma como variable únicamente las quejas y reclamos recibidas en el buzón de quejas y no incluye las recibidas por correspondencia, que son tramitadas por la oficina jurídica y que en la vigencia 2014 ascendieron a 262; lo que altera el resultado del indicador y dificulta medir la oportunidad real en la atención de los requerimientos de la ciudadanía.

La Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Ibagué, estableció como acción de mejora, incluir en el indicador desde el cuarto trimestre del año 2015; las peticiones, quejas y reclamos recibidas por correspondencia, cuyo término legal se ajusta al establecido en el POA; la actividad propuesta consistió en realizar el reporte de datos mensual en el POA de la información de la PQRS, donde se incluyan todas las peticiones, quejas y reclamos recibidas por correspondencia y las depositadas en el Buzón de

Sugerencias de la Orip Ibagué y cuya “Unidad de medida” fue una base de datos la cual fue entregada con datos consolidados hasta el 8 de marzo de 2016, en la que se verifica la trazabilidad de las PQRS recibidas a través de los distintos canales que brinda la Oficina de Registro para los usuarios.

Evaluación de efectividad:

De acuerdo con la verificación realizada, se encuentra que en la SNR se implementó un nuevo esquema de gestión electrónica para la atención de los PQRS radicados a Nivel Nacional, tanto en Oficinas de Registro, como en el Nivel Central, soportado en la plataforma CERTIGESTOR - CERTICAMARAS. Con la entrada en funcionamiento de esta plataforma, se dieron lineamientos específicos relacionados con la inclusión de la totalidad de las peticiones quejas y reclamos recibidos.

No obstante la implementación del control, se observa que a la fecha de la auditoría, no se había logrado gestionar las PQRS a través de la herramienta, debido a los múltiples inconvenientes de carácter técnico para ser configurado en el equipo de la Registradora, evidenciado a través de correos electrónicos enviados por la Oficina de Registro a la Oficina de Atención al Ciudadano. Así mismo, se observó que el control manual determinado por la ORIP Ibagué no se continuó implementando, motivo por el cual se encuentra que las acciones establecidas no fueron efectivas y **el hallazgo No se considera subsanado.**

10. HALLAZGO.15nov3401 OBJETIVO MISIONAL

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov3401	<p>Durante la vigencia 2014, el cumplimiento de su objetivo misional se vio afectado por los siguientes aspectos:</p> <p>Falta de coordinación para prestar el servicio registral de manera continua en el horario del medio día.</p> <p>No se cuenta con un digiturno para los turnos ante la ventanilla de entrega de documentos.</p> <p>Opera con más de 20 computadores de escritorio obsoletos, con sistema operativo y hardware con más de 10 años de uso, con monitores pequeños, que no permiten la apertura de más de un aplicativo simultáneo, característica indispensable en Calificación.</p> <p>Existen en operación impresoras obsoletas, con orden de darse de baja y las modernas, no cuentan en almacén con el kit de mantenimiento (Rodillo fusor y tambor de imagen) y el respectivo tóner, que les permita seguir operando cuando dichos insumos se agotan.</p> <p>Los escáner con que cuenta la oficina de Ibagué, son insuficientes para la operación de la Oficina.</p> <p>No existe póliza de mantenimiento correctivo para los equipos de cómputo, haciendo más difícil la operación de la Oficina de Ibagué, cuando se daña alguno de los equipos.</p> <p>El aire acondicionado del centro de cómputo se encuentra averiado hace más de tres meses, poniendo en riesgo una costosa UPS recién adquirida.</p> <p>Los puntos lógicos para la conexión de los usuarios, son insuficientes, llevando a la necesidad de adaptar puntos de voz como puntos de datos, para poder operar los nuevos funcionarios.</p> <p>Las comunicaciones con los servidores centrales sufren cortes, que si bien son esporádicos,</p>

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
	imposibilitan totalmente la atención a los usuarios. Debido a la falta de gestión de la Dirección de la SNR, en solucionar estos aspectos no obstante tener conocimiento de esta situación; lo que genera la no prestación óptima de las actividades misionales, recarga y desmotivación laboral, afecta el ambiente laboral y la confianza y credibilidad en la institución registral.

Evaluación de efectividad:

Dentro de la verificación efectuada se encontró que tanto la Oficina de Registro de Ibagué, como la Oficina de Tecnologías de la Información y el Área Administrativa, realizaron diferentes actividades tendientes a mejorar el desempeño y prestación del servicio registral en la ORIP. Es así, como se realizaron las siguientes actividades, de acuerdo con las acciones establecidas en el Plan de Mejoramiento:

La Oficina de Registro solicitó al Nivel Central de la SNR, gestionar con la entidad financiera encargada del recaudo de los dineros, el cumplimiento al convenio para la prestación del servicio en jornada continua por parte de los funcionarios del banco. Igualmente la Registradora mediante oficio de fecha 17 de marzo de 2017, dio instrucciones respecto a los turnos para la atención en ventanilla a los usuarios, garantizando la prestación del servicio sin interrupción al medio día, previendo el disfrute de vacaciones de funcionarios y las licencia de maternidad que se generaron. De la prestación del servicio por la SNR en ventanilla, se corrobora su cumplimiento durante la auditoria.

Se observó que se está dando atención a través del digiturno, así mismo, se establecieron fichas de control para la atención de radicados del antiguo sistema. De manera general, la ORIP ha prestado el servicio de manera organizada, de forma oportuna, y disponiendo para ello los cambios necesarios para contar con la atención a los ciudadanos de forma apropiada, tal como lo exige la norma.

En cuanto a los computadores de escritorio y de acuerdo con las actividades establecidas en el Plan de Mejoramiento, se observó durante la auditoria efectuada, que a la Oficina de Registro le fueron enviados un total de 20 equipos de cómputo, con el fin de realizar el reemplazo de los equipos obsoletos, los cuales fueron transferidos desde el Nivel Central a la ORIP de Ibagué mediante órdenes de Egreso No. 13460 de 01-08-2017 (6 equipos), 14550 de 22-08-2017 (14 equipos), quedando así solucionado el tema de la obsolescencia de los equipos de cómputo.

Para el tema de mantenimientos correctivos, impresoras obsoletas y demás, la SNR cuenta con la operación de los servicios de outsourcing informático, y/o mesa de ayuda, que para la vigencia 2015, se contaba con el contrato No.111 con la ETB, para la prestación de los servicios de mantenimiento correctivo de los equipos ofimáticos (Pcs, Impresoras, Scanners); así mismo, realizaron la verificación del cumplimiento de los mantenimientos correctivos realizados, evidenciados a través de los informes entregados por los contratistas, junto con las Actas de mantenimientos Correctivos efectuados. Para la vigencia 2017, se realizó el contrato con la empresa Tele Bucaramanga, empresa que

será reemplazada de acuerdo al operador elegido, de conformidad con la contratación que se efectúe.

De otra parte, desde el Nivel Central de la SNR y mediante orden de Egreso No.1256 del 27 de abril de 2016, realizaron la transferencia de tres (3) impresoras láser, con lo que se ha dado cubrimiento a las necesidades manifiestas por la obsolescencia de impresoras; así mismo, durante la auditoria se observó el envío de los tóner para las impresoras OKITADA modelo ES4192 y OKIDATA modelo MPS550.

Para el tema de los escáner, la SNR realizó una revisión técnica en la ORIP con el fin de evidenciar si es necesario el suministro de scanner adicionales a los cinco ya existentes en la ORIP:

Línea de producción: Dos (2) Escáners de Alta Producción;

Correspondencia: Un (1) escáner de Baja Producción;

En el área jurídica: un (1) escáner de Baja producción

Un (1) escáner de mediana producción en contingencia.

Mediante el informe técnico realizado por la Coordinación del Grupo de Asistencia Técnica, se manifiesta que en la ORIP de Ibagué no existen inconvenientes con los escáner que impidan el óptimo funcionamiento de la labor y no fueron identificados escáner fuera de servicio. Así mismo se observó que desde el Nivel Central fueron remitidos dos (2) escáner adicionales.

En cuanto al aire acondicionado del Centro de Cómputo, se solicitó a la ORIP, las cotizaciones necesarias para la asignación presupuestal del mantenimiento correctivo del aire acondicionado del centro de cómputo de la ORIP. Al respecto, se observó que Mediante acta No. 4 de ejecución de obras, se dio la viabilidad para el suministro e instalación del aire acondicionado para el centro de cómputo de la ORIP de Ibagué, el cual fue recibido a satisfacción mediante acta de visita por parte del interventor del contrato con fecha 7 de junio de 2017, dando cumplimiento a la unidad de medida establecida.

Con respecto a los puntos lógicos, la SNR a través de la Coordinación de Asistencia Técnica del Nivel Central, realizó una revisión técnica en la ORIP Ibagué con el fin de establecer la necesidad de instalar nuevos puntos lógicos, realizando un informe de diagnóstico que soporta la necesidad de la instalación de puntos Dobles (Datos y Voz) adicionales para la ORIP. Al respecto, se observó durante la auditoria que fueron instalados nuevos puntos de red, que se cuenta con instalación eléctrica regulada, puntos que fueron instalados al 15 de julio de 2016, quedando con una mayor disponibilidad de puntos lógicos para la conexión de los diferentes equipos de cómputo.

De manera general, se encuentra que las diferentes actividades realizadas, han sido subsanadas de acuerdo con lo manifestado por la CGR; así mismo, se observa que la ORIP Ibagué ha dado cumplimiento a los términos registrales establecidos en la Ley 1579 de 2012; **siendo efectivas las acciones realizadas para subsanar el hallazgo.**

11. HALLAZGO 15Nov3801. SISTEMA O PROGRAMA PLANIFICACIÓN GESTIÓN AMBIENTAL.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov3801	La entidad carece de un sistema o programa de planificación de la gestión ambiental, por cuanto el presentado al órgano de control, a pesar de su denominación "Plan de Gestión Ambiental 2008-2009", se constituye en un diagnóstico realizado para la entidad frente a los focos de contaminación e impactos que ella produce y el de proponer estrategias de minimización y corrección de estos. De esta manera, en la entidad no se observan las estrategias, acciones y programas que permitan mejorar sus condiciones ambientales, controlando los riesgos ambientales institucionales.

La Superintendencia de Notariado inscribió en el plan de mejoramiento, como acción, *"Contratar el diagnóstico, formulación y realización del Plan Institucional de Gestión Ambiental para determinar el impacto y directrices en relación al uso del agua y energía. Así mismo estableció como actividad, "adoptar la Política Ambiental y el Plan Institucional de Gestión Ambiental- PIGA. Comunicar mensajes alusivos al ahorro de agua y energía a través del correo institucional"*, donde la unidad de medida fue *"Resolución"*.

Evaluación de efectividad:

Al respecto, se encuentra que el Grupo de Servicios Administrativos, remitió copia de la Resolución No.14393 del 26 Diciembre de 2016, por la cual se adopta la Política Ambiental y el Plan Institucional de Gestión Ambiental de la SNR, cumpliendo con la meta establecida.

Así mismo, se encuentra que desde el Nivel Central, se han efectuado diferentes campañas sobre el ahorro de los recursos naturales al interior de la SNR para la vigencia 2016, sensibilizaciones que fueron realizadas a través del Sabias qué?, enviados a través del correo institucional, en temas como: evitar el gasto excesivo de papel, ahorro de energía, el uso de bombillas ahorradoras de energía.

En la vigencia 2017, se expidió la Resolución No.10899 del 6 de Octubre de 2017, mediante la cual se modifica parcialmente la Resolución No.14393 del 26 de diciembre de 2016 y adoptando los objetivos para el desarrollo de la Política Ambiental.

Por lo anterior, y una vez verificada la efectividad de las campañas propuestas por Nivel Central, se encuentra que en la ORIP Ibagué no se conoce un documento que contenga las actividades específicas a desarrollarse en cada uno de los temas ambientales; el cronograma con fechas de inicio y finalización, tampoco se conocen los indicadores que permitan la medición de la ejecución o el avance alcanzado en las estrategias propuestas para cada uno de los ítems establecidos dentro de los objetivos, como son: optimizar el uso del recurso agua; energía eléctrica, gestión integral de residuos, criterios ambientales adoptados, buenas prácticas ambientales, entre otros; motivo por el cual se encuentra que las acciones establecidas no fueron efectivas y **el hallazgo No se considera subsanado.**

12. HALLAZGO 15nov.4101: PROCESOS DE FALLOS JUDICIALES

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov4101	En el turno 20143506721 omitió la inscripción en la MI 35016991 del 50% solo inscribió el 25% asignado, el turno 201435063252 se hizo la respectiva inscripción pese a que el documento soporte no tenía el lindero occidental y fue devuelto con turno anterior por el anterior motivo, con el turno 2014350627131 se registró la sentencia de pertenencia sin tener la respectiva constancia ejecutoria.

La Oficina de Registro de Ibagué estableció como acción, “*Dar estricto cumplimiento a la Ley 1579 de 2012 y también de las normas aplicables a cada caso en concreto*”. Así mismo como actividad plantearon la “*Sensibilización y socialización con los funcionarios responsables de la calificación de las normas que se aplican en el análisis del documento sometido a registro*”. La unidad de medida fue “*Actas de reunión*”.

Se presentaron copia de las Actas de Reunión que realizó la Registradora con la participación de los funcionarios de la ORIP.

Evaluación de efectividad:

Al respecto, se observó que existen registros de la reunión efectuada el día 10 de noviembre de 2016, donde la Registradora Principal realizó una reunión con los funcionarios responsables del proceso de radicación y calificadores de documentos del área jurídica de la ORIP Ibagué, solicitando la aplicación de la normatividad vigente y tener un especial cuidado en la calificación de los documentos. Se exponen ejemplos en diferentes temas, como son: Constitución y cancelación de afectación a vivienda familiar, cancelación por escritura pública, sucesiones y liquidaciones de sociedad conyugal, registro de embargos, derechos y acciones, cancelación condición resolutoria, entre otros.

Así mismo, les solicita a los abogados calificadores que cuando vayan a devolver un documento verifiquen todas las causales, por cuanto hay hasta 6 notas devolutivas por diferentes conceptos y así les cita otros casos puntuales a los que deben estar atentos cada uno de los abogados calificadores.

Con la emisión de esta acta, los abogados calificadores de la Oficina de Registro están verificando los datos consignados en los documentos que soportan la solicitud de registro, no obstante se continua presentando errores en la calificación entre lo solicitado por el ciudadano en escritura pública respecto a lo registrado, como se observó en los siguientes turnos de la muestra seleccionada:

TURNO	MATRICULA	OBSERVACIÓN
2017-350-6-7617	350-86493 y 350-86494	Se observó que los números catastrales fueron registrados de manera cruzada en los folios de matrícula y no fue cobrado el valor del registro de la segunda matrícula.
2017-350-3-924	350-96493-94	No se realizó la respectiva corrección de acuerdo a la primera solicitud, por lo cual el ciudadano debió realizarla.

TURNO	MATRICULA	OBSERVACIÓN
		la solicitud nuevamente el 23 de mayo de 2017.
2017-350-6-4868	350-229897	Presentó error en la codificación del acto, ya que era la constitución de la fiducia y no la transferencia de dominio a título de beneficio en fiducia mercantil.

Por lo anterior, se establece que las acciones implementadas para este hallazgo no fueron efectivas, por lo cual **el hallazgo No fue subsanado**. Se recomienda establecer los mecanismos de control necesarios a fin de realizar el proceso de registro con la precisión que éste requiere.

13. HALLAZGO 15nov.4201: PROCESO DE RESTITUCIÓN DE TIERRAS.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov4201	<p>La Oficina de Registro e Instrumentos Públicos de Ibagué, en el proceso de Registro de restitución de tierras presentó las siguientes situaciones:</p> <p>En el turno 2014-350-6-20873 reposa oficio 2014-218-1305 dl 30-09-2014 del INCODER, donde se solicita la inscripción de varios códigos de RUPTA, pero en los códigos No.55884 y 55975, no se encontró el registro ni la devolución.</p> <p>El turno 2014-350-6-6402 el documento de solicitud de inscripción se recepcionó por la Orip de Ibagué, el 20-03-14 y se le asignó turno hasta el 31-03-14.</p> <p>Lo anterior debido a la falta de control y seguimiento del área encargada, lo que genera ineficacia de la actividad registral y desgaste administrativo.</p>

La Oficina de Registro de Ibagué estableció como acción, “*Dar estricto cumplimiento a la Ley 1448 de 2011 (RUPTA) y a la Ley 1437 de 2011, artículos 66 y 67*”, Así mismo como actividad plantearon “*Solicitar a la Superintendencia Delegada para la Protección, Restitución y Formalización de Tierras efectuar dentro del Plan de Capacitación año 2016, sobre temas relacionado con programas de reforma agraria (adjudicación de baldíos, Fondo Nacional Agrario), procesos de protección, restitución y formalización de tierras rurales, con el fin de efectuar correctamente el proceso de inscripción*”. La unidad de medida fue “*Oficiar solicitud a la Delega de tierras capacitación a los funcionarios involucrados.*”

Se presentaron las evidencias de las capacitaciones realizadas por parte de la Superintendencia Delegada de Tierras a los funcionarios de la Oficina de Registro de Ibagué.

Evaluación de efectividad:

Al respecto, se observó que la capacitación fue dictada por un funcionario de la Superintendencia Delegada de Tierras a los funcionarios del área Jurídica de la ORIP Ibagué, suministrando la normatividad e instrucciones administrativas que establecen los parámetros para calificar en los documentos referentes al proceso de restitución de

tierras. Así mismo, se socializó la ley 14 de 2011 y se relacionaron los códigos registrales utilizados en el proceso de restitución de tierras.

Solicitada la información respecto a los actos de registro sobre restitución de tierras, se encontró que para el alcance de la auditoría, no se inscribieron predios con estas características, motivo por el cual no se logró verificar la trazabilidad dada a nuevas solicitudes.

14. HALLAZGO 15Nov4802: CONCILIACIONES BANCARIAS

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov4802	<p>En la Orip de Ibagué durante la vigencia 2014, el proceso de conciliaciones bancarias se evidenció que los auxiliares contables de las cuentas de gastos 551-080-156 Banco Popular y producto 110-551-05013-1 Banco Popular, no contienen la misma información registrada en el reporte contable "libro diario" de la Orip de Ibagué, que es donde se refleja las totalidad de los registros y transacciones de una vigencia.</p> <p>Las diferencias que se presentan en la elaboración de las conciliaciones bancarias se deben esencialmente a las debilidades en los controles y a la falta de segregación de funciones, lo que genera poca claridad en el contenido de las mismas.</p>

La Oficina de Registro de Ibagué, estableció como acción: *"Se realizarán las conciliaciones de acuerdo a los libros auxiliares contable de las cuentas gasto y cuenta producto de la SNR, y se dará cumplimiento de realizar el hallazgo en el formato oficial codificado GCC-PR-02-FR-01 Versión 1. Como actividad planteó: "Bajo la supervisión de la Coordinación administrativa, se van a efectuar los lineamientos correspondientes para realizar las conciliaciones en el formato oficial, y los valores deben corresponder a los generados por el sistema de información integral financiera (SIIF)".* La unidad de medida establecida fue la "Conciliación fin de mes".

La Oficina de Registro, a la fecha de la auditoría ya no tiene abierta la cuenta de gastos; así mismo, con respecto a la cuenta producto, se observó que tienen las conciliaciones que soportan el cumplimiento dado a la acción propuesta.

Evaluación de efectividad:

Para realizar la verificación a la efectividad de las acciones planteadas para este hallazgo, se revisaron los meses de enero a julio de 2017, encontrando que se está realizando la conciliación del extracto bancario versus el SIIF y aunque se encontraron algunas diferencias correspondientes a débitos de la entidad bancaria por concepto de descuentos no autorizados (4X MIL), se observó que la ORIP los ha identificado y oportunamente ha realizado los requerimientos mediante oficio al banco, para realizar el reintegro de los mismos. Así mismo, de conformidad con las políticas contables versión 2009, se realizaron los comprobantes contables manuales, dejando conciliadas estas partidas contables.

Conforme a los documentos analizados (Conciliación bancaria), se pudo evidenciar que se están realizando las conciliaciones bancarias mensualmente, por lo tanto **este hallazgo se encuentra subsanado.**

15. HALLAZGO 15Nov5601: REGISTRO DE INGRESOS ORDINARIOS.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov5601	<p>En la Oficina de Registro de Ibagué, durante la vigencia 2014, el proceso del registro de los ingresos presentó las siguientes irregularidades:</p> <p>Los ingresos de la ORIP se registran por el sistema de caja y no por el de causación, es así que mes a mes se presentan diferencias entre los ingresos generados en la ORIP y los ingresos contabilizados.</p> <p>Se registró equivocadamente en la cuenta de ingresos ordinarios la suma de \$133.858 correspondiente al reintegro de caja menor de la oficina de Ibagué, cuando dicho valor debió afectar reintegros.</p> <p>Lo anterior debido a debilidades en los mecanismos de control en el proceso de ingresos, lo que generó sobreestimación neta de la cuenta 411001 ingresos ordinarios de \$133.858, e incumplimiento del régimen de contabilidad pública, inexactitud en los registros contables frente a los soportes del ingreso, e incertidumbre sobre la cifra real recaudada en la ORIP de Ibagué.</p>

La Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Ibagué como acción de mejora estableció: *“Se dará cumplimiento a realizar los comprobantes de ingresos el mismo día que se generen junto con los soportes, aplicando el régimen de contabilidad público.”* Así mismo como actividad estableció: *“Bajo la supervisión de la Coordinación administrativa, se van a efectuar los lineamientos correspondientes para realizar los comprobantes contables correspondientes”.* La unidad de medida fue: *“Comprobante mensual”.*

La Oficina de Registro remitió en su momento, los 11 informes de comprobante mensual, a fin de soportar el cumplimiento de la acción propuesta.

Evaluación de efectividad:

Con motivo de este hallazgo; la Entidad, mediante Resolución No.1372 del 15 de Febrero de 2016, la Superintendencia de Notariado y Registro constituyó 5 cajas menores para las Regionales Registrales quienes serán los responsables del manejo y administración de los fondos que les sean asignados, eliminando así las cajas menores en las Oficinas de Registro, **por lo que el motivo del hallazgo no se volverá a repetir**

16. HALLAZGO 15nov5701: REGISTRO CONTABLE DE INGRESOS POR PAGO SERVICIO ELECTRÓNICO

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov5701	<p>En la Oficina de Registro de Ibagué, durante la vigencia 2014, el proceso del registro de los ingresos presentó las siguientes irregularidades:</p> <p>Los ingresos de la ORIP se registran por el sistema de caja y no por el de causación, es así que mes a mes se presentan diferencias entre los ingresos generados en la ORIP y los ingresos contabilizados.</p> <p>Se registró equivocadamente en la cuenta de ingresos ordinarios la suma de \$133.858 correspondiente al reintegro de caja menor de la oficina de Ibagué, cuando dicho valor debió afectar reintegros.</p> <p>Lo anterior debido a debilidades en los mecanismos de control en el proceso de ingresos, lo que generó sobreestimación neta de la cuenta 411001 ingresos ordinarios de \$133.858, e incumplimiento del régimen de contabilidad pública, inexactitud en los registros contables frente a los soportes del ingreso, e incertidumbre sobre la cifra real recaudada en la ORIP de Ibagué.</p>

Se estableció como acción de mejora: *“Los funcionarios de la Orip, encargados de este proceso, verificarán el comprobante de ingresos que elabora la Dirección Financiera de la SNR, contra los ingresos percibidos en el consolidado mensual de ingresos de la Orip. La actividad registrada consistió en: “Imprimir el comprobante remitido por el Nivel Central y tomarlo como soporte”, la Unidad de Medida contemplada fue: “Informe del comprobante mensual”.*

La ORIP remitió como cumplimiento los comprobantes mensuales, de acuerdo con la unidad de medida propuesta en el Plan de Mejoramiento.

Evaluación de efectividad:

Los ingresos de las Oficinas de Registro se soportan en los recibos de consignación presentados por los usuarios y los correspondientes recibos de caja del aplicativo SIR, lo cual puede conllevar a que existan diferencias ocasionadas por los pagos de PSE, tarjetas y datafonos, por cuanto estos son registrados y controlados por el Nivel Central, conforme a los convenios bancarios.

17. HALLAZGO 15nov6501: SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DERECHOS REGISTRALES.

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
15nov6501	<p>La Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Ibagué, en el trámite de devolución de dinero No.2014-350-4-155, correspondiente al turno de radicación No.2014-350-6-18132 cuyos actos a registrar fueron venta e hipoteca sin cuantía determinada de una vivienda de interés social, cobró en exceso al usuario la suma de \$261.800.00 toda vez que los derechos registrales se liquidaron a tarifa plena sobre los citados actos; cuando debió cobrar el 40% sobre la hipoteca, como lo advirtió el calificador en la nota devolutiva respectiva porque se trataba de vivienda de interés social. Además, luego del trámite de devolución se resolvió retornarle únicamente \$171.800.00, debido a una inadecuada verificación por parte de los</p>

CÓDIGO HALLAZGO	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (RESUMEN)
	funcionarios responsables de la aplicación de tarifas y debilidades de control al interior de la Oficina; lo que generó incumplimiento de la ley y de los procedimientos establecidos por la Superintendencia de Notariado y Registro, vulneración del régimen tarifario y desgaste administrativo.

La ORIP de Ibagué estableció como acción que se “*dará escrito cumplimiento a la resolución de la vigencia correspondiente*”, así mismo, como actividad estableció: “*socialización de la resolución de tarifa emitida por el Nivel Central, a los funcionarios de recepción de documentos y calificadoros*”, y como Unidad de medida estableció: “*Seguimiento reporte mensual en el POA.*”

Se observó que realizaron la socialización de la Resolución de tarifas registrales, y llevaron el seguimiento de reporte mensual del POA, con los datos estadísticos de las solicitudes de devolución de dinero realizadas por los usuarios, versus la elaboración del cheque.


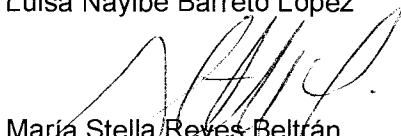
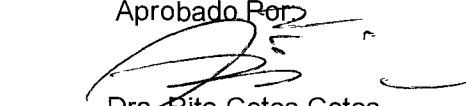
Evaluación de efectividad:

Durante la auditoria, se determinó que la ORIP no había realizado las gestiones necesarias para la respectiva devolución del dinero al usuario identificado por la Contraloría; sin embargo, durante el desarrollo del presente informe presentaron las evidencias de la Resolución No.121 del 14 de noviembre de 2017, expedida por la Registradora Principal de la ORIP, mediante la cual se resuelve realizar la devolución del dinero faltante al ciudadano, dineros que fueron cobrados en exceso por el registro de la hipoteca, solicitud que fue soportada y enviado con planilla No.6 del 16 de noviembre de 2017, a tesorería del Nivel Central; no se anexaron evidencias o soportes del pago al beneficiario final.

De otra parte, se observó que el Nivel Central de la SNR, realizó la actualización del procedimiento de Devolución de Dineros, en su versión No.2 del 07 de Junio de 2017, con el fin de mejorar el cumplimiento dado a este trámite.

Pese a las diferentes actividades realizadas en atención a este tema, se observa que las acciones propuestas para este hallazgo, no han sido efectivas, toda vez que se siguen presentando solicitudes de devolución de dinero por concepto de cobros en exceso de las liquidaciones que se realizan en ventanilla de la ORIP, como también, por concepto de las liquidaciones erróneas realizadas a través de la Ventanilla Única Registral - VUR. De otra parte, se observó el incumplimiento en los términos establecidos para efectuar la devolución de los dineros. Por lo anterior, se considera que **el hallazgo no ha sido subsanado.**

CONCLUSIÓN GENERAL	RECOMENDACIÓN
<p>Se encontró que de los 17 hallazgos revisados con motivo de la presente evaluación, fueron subsanados siete (7) hallazgos; dos (2) hallazgos no se logró verificar la efectividad toda vez que no existieron registros para corroborar su efectividad, estos son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 15nov.2201, 2202 y 2203: proceso de baldíos. 2) 15nov.4201: proceso de restitución de tierras. <p>Finalmente, ocho (8) hallazgos que no han sido subsanados, son los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)15nov1301. Derechos registro, 2)15nov.2701 y 2704: peticiones, quejas y sugerencias, 3)15nov.3205- Plan operativo anual 2014, 4)15 nov. 3301 Indicador PQR, 5) 15nov3801. Sistema o programa planificación gestión ambiental, 6)15nov.4101: Procesos de fallos judiciales, 7)15nov5701: Registro contable de ingresos por pago servicio electrónico, 8)15nov6501: Solicitud de devolución derechos registrales. 	<p>Se recomienda a la Dirección Técnica Registral en coordinación con la Dirección Regional Centro y la Oficina de Registro de Ibagué, realizar el análisis de la causa raíz de los hallazgos, que no fueron subsanados, con el fin de establecer nuevas acciones tendientes a subsanar los identificado por la CGR.</p>

<p>Equipo Auditor:</p>  <p>Luisa Nayibe Barreto López</p>  <p>María Stella Reyes Beltrán</p>	<p>Aprobado Por:</p>  <p>Dra. Rita Cotes Cotes Jefe Oficina de Control Interno de Gestión</p>
--	---

Nota: Este Informe será remitido vía electrónica y publicado en la Página Web de la SNR para su consulta.