

INFORME FINAL DE AUDITORÍA ESPECIAL

Macroprocesos: Tecnologías de la Información – Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

Líder del Macroproceso: Ing. Wilson Barrios Delgado – Dra. Maria Elena Cardona Jaramillo

Objetivo de la Auditoría: Evaluar el proceso de Tecnologías de la Información y sus actividades de gestión realizadas para el desarrollo del software in house - “Sistema de PQRSD a Nivel Nacional”, de acuerdo con los requerimientos de la entidad y como apoyo al Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano.

Alcance de la Auditoría: Comprende la verificación de los requerimientos iniciales del aplicativo PQRSD, hasta su estado actual, de acuerdo con los procedimientos establecidos por los Macroprocesos.

Criterios de la Auditoría: Revisión de los soportes documentales y digitales que reposan en la Oficina de Tecnologías de la Información, confrontados con el cumplimiento de la Normatividad para la gestión del aplicativo PQRSD.

Equipo Auditor: Luisa Nayibe Barreto López y María Stella Reyes Beltran

Tipo de Informe: Informe Final de Auditoría Especial de Gestión

Metodología: Para llevar a cabo la presente auditoria, se toma como referencia principalmente, el procedimiento de Desarrollo e implementación de proyectos de tecnología, algunos del proceso Gestión Recursos de Tecnología y el procedimiento Lineamientos para la orientación y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales de atención correo electrónico, atención presencial, servicio telefónico, chat y plataforma de sede electrónica; así mismo, entrevistas y verificaciones efectuadas a funcionarios, documentos y transacciones generadas en el aplicativo de PQRSD respecto a la normatividad aplicable.

Limitaciones: El desarrollo de software en la SNR, cuenta con una gran importancia debido a que satisfacen las necesidades del crecimiento dado en las transacciones electrónicas, generadas por la evolución de la tecnología y los sistemas de información requerida; sin embargo, se observó que para los proyectos de desarrollo de software in house, no se cuenta con una adecuada gestión de riesgos, cuyo objetivo principal es el de minimizar la probabilidad y las consecuencias de los eventos negativos que se llegaren a presentar en cada una de las fases del desarrollo del software, para ayudar al equipo de trabajo de software a comprender y manejar la incertidumbre que se llegare a presentar, con respecto a la gestión de las PQRSD.

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría			
Día	24	Mes	08	Año	2018	Desde	24/08/2018	Hasta	27/09/2018
							D/M/A		D/M/A

[Handwritten signature]



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

1. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Para desarrollar la presente auditoría la Oficina de Control Interno verificó los riesgos identificados por los líderes de los Macroprocesos involucrados, teniendo en cuenta las diferentes actividades realizadas para el desarrollo del aplicativo o módulo de PQRSD, y de acuerdo con el Mapa de Riesgos vigencia 2018, publicado por la Oficina Asesora de Planeación.

Para ello, se tomó como referencia los datos suministrados por la Oficina de Tecnologías de la Información y por la Oficina de Atención al Ciudadano, con respecto al desarrollo del módulo de PQRSD, así como la información existente en los aplicativos de PQRSD e IRIS documental, para las solicitudes radicadas en los meses de Mayo y Julio del año en curso.

Fue seleccionada de manera aleatoria una muestra del 11% de las PQRSD que ingresaron a la Entidad para el periodo comprendido entre el 1 al 30 de Mayo de 2018 y del 1 al 31 de Julio de 2018, lo que corresponde a 193 de 1.829 PQRSD, revisados a través del módulo de PQRSD y para lo cual se solicitaron dos usuarios de consulta.

De estas PQRSD, se revisó lo relacionado con la trazabilidad, cumplimiento de términos, trámite efectuado por los involucrados, estado actual de la respuesta, verificación al contenido de las respuestas expedidas, entre otros.

Se realizaron entrevistas con los encargados del desarrollo, la administración del aplicativo, los ingenieros de apoyo al soporte del aplicativo y con los líderes de la gestión de las PQRSD.

En la revisión a la aplicación del proceso "GESTION INCORPORACION DE TECNOLOGIA", cuyo objetivo refiere: "Evaluar las solicitudes de servicios de tecnología, estableciendo su viabilidad respecto de la planeación estratégica de la entidad así como el cumplimiento de normatividad jurídica, impacto respecto del ciudadano y su interacción con otras entidades.

Estructurar la planeación como proyecto de las solicitudes cuya evaluación tenga como resultado "Solicitud Viable", en un entorno supervisado y apoyado en buenas prácticas de Gerencia de Proyectos, Desarrollo de Software y Adquisición de Hardware, ejerciendo seguimiento y control a los contratos generados a partir de la solicitud de Servicios de Tecnología.", se verificó el desarrollo del aplicativo en su diseño, construcción, e implantación, realizando una verificación aleatoria a la funcionalidad del mismo en su parte lógica y para las diferentes etapas de desarrollo; así mismo, la documentación que en desarrollo de su quehacer diario utiliza el proceso.

En cuanto al control establecido para el seguimiento de incidencias en la gestión del mantenimiento y soporte realizado al aplicativo y al requerirse mejoras al mismo, se verificó la utilización de la herramienta empleada para este reporte.

Para efectuar la revisión a la Matriz de Riesgos, se tomaron los siguientes riesgos:

- Tecnologías de la Información: "Falta de Disponibilidad de los servidores", por cuanto es el único riesgo que aplica al desarrollo de software in house, dado que los demás riesgos identificados por el Macroproceso corresponden a la contratación para la compra de software, que no es el caso que nos ocupa.



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

- Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano: *“Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”* y
- *“Falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación.”*

Se realizó la revisión a los indicadores o Sistema de Medición, determinado por el proceso de Tecnologías de la Información para los desarrollos implementados in house.

1.1. A continuación se presentan los resultados obtenidos, conforme a la información o evidencias aportadas por cada uno de los responsables:

➤ **Revisión a la planeación del aplicativo PQRSD**

Se solicitaron las evidencias que dieron origen al desarrollo del aplicativo, las cuales fueron presentadas por la Oficina de Informática, y que hace referencia a un oficio de fecha 22 de febrero de 2018, dirigido a la Secretaria General, donde de manera general, relaciona la normatividad existente sobre las PQRSD y en donde se solicita estudiar la posibilidad de continuar temporalmente con el servicio de PQRSD que la entidad tiene contratada, debido a que a la fecha del oficio la Oficina de Sistemas, no cuenta con un aplicativo o sistema que le permita atender técnicamente el servicio de las PQRS.

La Oficina de Tecnologías de la Información, presentó el cronograma para el desarrollo del aplicativo, en el que se encontró que las acciones programadas fueron realizadas dentro de las fechas establecidas; sin embargo, para la actividad correspondiente a la migración de datos del anterior aplicativo cuya fecha estaba programada del 15 al 24 de mayo/18, se presentó como soporte oficio de fecha 8 de Junio de 2018, a través del cual el contratista realizó la entrega de los reportes correspondientes a los meses de Febrero, Marzo, y Abril, quedando pendiente el mes de Mayo de 2018 y cuya información sería complementada al 18 de Junio de 2018 por cuanto debían realizar una revisión al backup para poder hacer entrega final del disco duro con la información, de acuerdo con correo electrónico del contratista recibido por la OTI el 15 de Junio de 2018, debiendo atrasar esta actividad del cronograma inicial.

Con respecto a los requerimientos iniciales la Oficina de tecnologías, se presentó como evidencia del desarrollo del aplicativo de PQRSD, el marco normativo que regula los PQRSD, así como los correos electrónicos a través de los cuales los diferentes líderes de Macroprocesos realizaron sus aportes para el desarrollo del módulo y la socialización del mismo. Estos son:

Fecha	Referencia	Solicitado y/o Responsable
9-Mar-18	Correo Electrónico: Revisar y consolidación Tipo de PQRSD y categorías / Solicitud reunión.	OTI / Atención al Ciudadano
14-Mar-18	Correo Electrónico: Necesidades básicas del sistema PQRSD / Sugiere coordinar mesas de trabajo con dependencias involucradas.	Atención al Ciudadano / OTI
18-Abr-18	Acta Requerimientos iniciales	Atención al Ciudadano / Delegada Notarial
20-Abr-18	Correo Electrónico: Envían tipologías y necesidades básicas del sistema PQRSD	Atención al Ciudadano / OTI



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Fecha	Referencia	Solicitado y/o Responsable
21-Abr-18	Correo Electrónico: Socialización nuevo módulo en proceso de diseño por la OTI / Citación a líderes de Macroprocesos	Atención al Ciudadano
24-Abr-18	Acta Requerimientos iniciales	Atención al Ciudadano / OTI, Delegada Notarial, Tesorería, Contratación, Tierras, Secretaria General
15-May-18	Acta: Pruebas nuevo aplicativo - Simulación	Atención al Ciudadano y OTI / Líderes de Macroproceso
16-May-18	Acta: Toma de Requerimientos, pruebas flujo de información y capacitación	OTI / Líderes de Macroproceso
22-May-18	Correo Electrónico: La Oficina de Atención al Ciudadano envía solicitud a secretaria general y divulgación, para informar en los dos medios (Intranet y Pagina web) que el servicio del canal virtual de PQRS (Se encontrara temporalmente fuera de servicio, desde el día 1 de junio hasta por el término de una semana por motivos del cambio de plataforma, ofreciendo disculpas a la ciudadanía por los inconvenientes causados.)	Atención al Ciudadano / Secretaria General y Divulgación
30-May-18	Acta: Pruebas del sistema información y capacitación	OTI / Líderes de Macroproceso
31-May-18	Acta: Pruebas del sistema información – permisos por roles y capacitación	OTI / Líderes de Macroproceso
8-Jun-18	Acta: Pruebas de funcionamiento al sistema de información –capacitación	OTI / Líderes de Macroproceso
12-Jun-18	Correo Electrónico: La Oficina de Atención al Ciudadano envía el consolidado de las necesidades funcionales del Nuevo Módulo de PQRS, con el fin de que sean revisadas para la entrada en funcionamiento del Nuevo Módulo de PQRS	Oficina de Atención al Ciudadano / OTI
14-Jun-18	Acta: Capacitación y aceptación del módulo	OTI / Oficina de Atención al Ciudadano
14-Jun-18	Acta: Capacitación y requerimientos	Oficina de Atención al Ciudadano / OTI
27-Jun-18	Acta: Capacitación Integral módulo	OTI / Líderes de Macroproceso
31-Jun-18	Acta: Capacitación y requerimientos	OTI / Líderes de Macroproceso

Tabla No.1 – Relación de Requerimientos y reuniones

- Como se observa en la tabla No.1, y para requerimientos iniciales, participaron los diferentes funcionarios que interactúan con el aplicativo SISG-PQRSD, no obstante, se observó que para los requerimientos y/o modificaciones requeridas luego de salir a producción el módulo, no se ha solicitado el diligenciamiento del formato: “*SOLICITUD DEL CAMBIO (RFC) - Código: GT-RT-PR-10-FR-01 -V.01*”, correspondiente al Procedimiento de Gestión Control de Cambios Tecnológicos para Ambientes de Producción; documento importante para administrar y controlar los requerimientos de cambios tecnológicos, a través del cual se evalúan las necesidades, riesgos e impactos de los requerimientos para la aprobación del cambio a la implementación; contando con la trazabilidad y documentación de los cambios, mejoras o adecuaciones del aplicativo de PQRSD.

- De otra parte, se encontró que desde la Oficina de Atención al Ciudadano fue enviado correo electrónico a las Oficinas del Nivel Central, el día 1 de Junio de 2018, mediante el cual señalaron los lineamientos para la Transición de radicación y respuesta de PQRS, mientras entraba en producción el nuevo aplicativo; sin embargo, no se presentaron evidencias de la comunicación enviada a las Oficinas de Registro sobre los lineamientos a seguir; esta situación podría conllevar a la materialización del Riesgo denominado “*Falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los*”



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación”, generado por la desinformación para el trámite de las PQRSD en las Oficinas de Registro.

➤ **Análisis del sistema de información del aplicativo PQRSD.**

- El aplicativo cuenta con un documento denominado Arquitectura, mediante el cual la Oficina de Tecnologías realizó la estructura del aplicativo, la metodología empleada para el desarrollo y las características principales del mismo, identificando los servidores que interactúan para la prestación del servicio de los PQRSD, los límites de seguridad establecidos y los elementos que conforman la red para la prestación del servicio, entre otros.

- Para la definición de los usuarios del sistema de información, la Oficina de Tecnologías de la Información tomó los lineamientos o parámetros señalados por la Oficina de Atención al Ciudadano, de acuerdo con los roles y privilegios establecidos, como son:

* Rol para la Oficina de Atención al Ciudadano: 1. Rol para revisar bandeja de entrada de PQRSD; 2. Rol para dar trámite a las PQRSD asignadas.

* Rol para las Dependencias: 1. Rol para revisar bandeja de entrada de PQRSD; 2. Rol para coordinadores; Rol para Oficinas regionales; Rol para Oficinas de registro y Rol para servidores públicos.

- Se verificaron los lineamientos existentes en la Superintendencia de Notariado y Registro para el trámite de PQRSD, encontrando que el Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano tiene publicado un procedimiento en la página WEB de la entidad denominado: “Lineamientos para la Orientación y Servicio al Ciudadano a través de los diferentes canales de atención, correo electrónico, atención presencial, servicio telefónico, chat, y plataforma de sede electrónica” CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: GCSAC - DFISC - PR - 01 VERSION: 1 FECHA: 07-02-2018, donde de manera general se citan las diferentes actividades a desarrollar para la recepción y trámite de las PQRSD y dar respuesta a los ciudadanos, identificando los canales existentes para ello; sin embargo, al verificar el contenido de cada una de las actividades allí registradas, se observó que este procedimiento, enmarcado dentro del proceso “Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano”, se encuentra desactualizado ya que refiere el uso de la Plataforma de Certicámara, la cual no está en servicio en la entidad desde el pasado 31 de Mayo de 2018; Igualmente se observó que aunque se relaciona el Link de preguntas frecuentes, este no está direccionando a la página respectiva, tal como se aprecia en el **Anexo No.1**.

Así mismo, se encontraron desactualizados los siguientes documentos, publicados en la página WEB de la SNR (**Anexo No.2**):

- 1- Guía para Ingreso a la Plataforma Sede Electrónica PQRS- Código: GCSAC – DFISC – IS - 01 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017
- 2- Manual de Usuario Rol Mesa de Correspondencia PQRS- Código: GCSAC – DFISC – M1 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017
- 3- Manual funcionario de ventanilla radicación PQRS- Código: GCSAC – DFISC – M1 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017
- 4- Manual Registrador PQR- Código: GCSAC – DFISC – M2 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017

Con respecto a los lineamientos establecidos para el uso del aplicativo, no es claro si los requerimientos o peticiones realizadas por las diferentes autoridades como es el caso de los efectuados por la Policía



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Juzgados, Contraloría, entre otros; deben subirse o no por parte de las Oficinas de Registro, generando el riesgo de no tener la certidumbre de si deben o no contabilizarse como PQRSD; tampoco es claro quién debe remitir la respuesta en físico (responsable), cuando ésta es requerida por el Ciudadano, Situación que podría conllevar al incumplimiento de los términos para estas respuestas, por no controlar la recepción de los mismos, conllevando a generar inobservancia al Art.14- *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.* y al Art.30- *Peticiones entre autoridades,* de la Ley 1755 de 2015.

Así mismo, podría conllevar al incumplimiento del Art.19 -Funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano –Numeral 2, que establece: *“Atender, realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas - PQRS - que presenten y formulen los ciudadanos a la Superintendencia, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la materia y el respeto a los derechos que sobre el particular le asiste a los ciudadanos.”*

De otra parte, la Oficina de Atención al Ciudadano menciona en el mismo procedimiento, como uno de los canales de atención el CHAT; sin embargo, la Jefatura de esta oficina, mediante correo electrónico del 27 de abril de 2018, solicitó que fuera retirado de la página WEB, argumento basado en concepto técnico expedido por la OTI en el año 2017, situación que genera para el ciudadano, menos oportunidad de tener una comunicación inmediata con la Superintendencia, por lo que se recomienda a la Oficina de Tecnologías de la Información, revisar el concepto expedido para el uso del Chat y se sugiere a la Oficina de Atención al Ciudadano analizar el uso de este canal para la prestación del servicio, en aras de facilitar los medios de comunicación con el ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano y con el ánimo de velar por el ejercicio y efectividad del derecho de petición y de las quejas y reclamos, se expida un acto administrativo donde se reglamente el trámite interno de Derecho de Petición y/o la atención de las quejas y reclamos al interior de la entidad, propendiendo porque el cumplimiento del trámite interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se realicen ajustados a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

También se sugiere que en este mismo acto administrativo, se establezca entre otros, el responsable de seguimiento y control a las PQRSD, los canales de comunicación para la recepción de solicitudes, el registro de las solicitudes en Nivel Central, el registro de solicitudes en las Direcciones Regionales y ORIPS, los cargos de los funcionarios competentes para responder en el Nivel Central, en la Direcciones Regionales y en ORIPS; y los términos para resolver de que trata la normatividad; la Atención prioritaria de peticiones, los Desistimientos, los informes sobre PQRSD, los efectos de la desatención de las PQRSD al interior de la entidad, entre otros temas de importancia.

➤ **Diseño del sistema de Información del aplicativo PQRSD.**

Las variables definidas en el diseño del aplicativo, fueron las expresadas en el requerimiento enviado por parte del líder de Atención al Ciudadano, es así que mediante correo electrónico del 16 May/18, remitieron a la Oficina de Tecnologías de la Información, las definiciones que deben utilizar todas las entidades del estado, en lo relacionado con las Peticiones, las Quejas, los Reclamos, las Solicitudes, las Sugerencias y las Denuncias, las cuales fueron publicadas en el formulario inicial de cara al ciudadano.



**CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018**

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Así mismo, fueron establecidos e integrados los canales de atención como son: Virtual (Web), Correo electrónico, correspondencia física, ventanilla, atención presencial - atención telefónica, las cuales están parametrizadas en el aplicativo, exigiendo al ciudadano datos de diligenciamiento de obligatorio cumplimiento, entre otros.

Se solicitó que el aplicativo contara con diferentes opciones de búsqueda, por radicado de entrada, por radicado de respuesta, por identificación; que permitiera la devolución a un área determinada, y la visualización por áreas en el Nivel Central, por Dirección Regional y por Oficinas de Registro, señalando el total de PQRSD, especificando el estado en que se encuentran: en trámite, Respuesta preliminar, Finalizadas, o Retornadas, con su respectivo porcentaje, visualizar los radicados asociados al mismo ciudadano en caso de contar con otras solicitudes.

- Al respecto, se validaron algunas de las variables solicitadas, encontrando que la correspondiente a la Oficina de Registro de Medellín Zona Sur, no estaba incluida al momento de la auditoría; sin embargo, al cierre del presente informe se observó que fue subsanada esta observación. Así mismo, en desarrollo de la auditoría, se observó que fueron elaborados los siguientes documentos de diseño establecidos en el procedimiento *"DESARROLLO E IMPLEMENTACION DE PROYECTOS DE TECNOLOGIA"*, toda vez que en la actividad No.1 señala para el desarrollo de los aplicativos, la elaboración de los siguientes documentos:

- a. Casos de Uso
- b. Diagramas clases
- c. Diagramas de Actividades
- d. Diagramas de Componentes
- e. Diccionario de Datos

Algunos de ellos fueron esquematizados a través de los documentos presentados como son: el Documento de Diseño, el Diccionario de Datos, el Documento de Pruebas y el Diagrama de PQRSD; sin embargo, teniendo en cuenta que la actividad No.1, señala que estos documentos de control deben ser realizados en la etapa de diseño (antes de realizar el desarrollo y puesta en funcionamiento) del aplicativo, se evidencia la necesidad de establecer los puntos de control necesarios para dar cumplimiento a esta actividad, logrando obtener un desarrollo ajustado a los requerimientos iniciales, obteniendo con ello, una unidad de modelamiento de la funcionalidad del sistema de información. Se sugiere ajustar el Diccionario de Datos, el cual no ha definido las variables utilizadas.

Así mismo, para que a través de los casos de uso, se logre obtener una comunicación con los usuarios interesados, acerca de lo que se piensa hacer del sistema, visualizando las relaciones entre las clases que involucran el sistema, las cuales pueden ser asociativas, de herencia, de uso y de contenido, con sus respectivos elementos -Atributos, métodos y visibilidad (público, privado, protección) y se muestre el flujo de trabajo desde el punto de inicio hasta el punto final, detallando muchas de las rutas de decisiones que existen en el progreso de eventos contenidos en la actividad, garantizando con ello, que tanto el usuario como el analista, tengan un entendimiento en común de todas las entradas, salidas, componentes y cálculos de todos los datos pertinentes al sistema.



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

➤ **Construcción del sistema de información del aplicativo PQRSD.**

- La Oficina de Tecnologías de la Información presentó el documento de pruebas realizadas al aplicativo antes de salir a producción, como son las pruebas integrales, pruebas funcionales - registradas mediante actas de las mesas de trabajo y capacitaciones preliminares a la salida a producción; prueba de Stress y concurrencia – realizada para verificar la cantidad de usuarios que el sistema soporta antes de denegar el servicio, prueba realizada mediante la herramienta de Webserver stress Tool 8 Enterprise Edition, simulando la carga que sufrirá el servidor con cualquier número de usuarios. Asimismo, se presentaron evidencias de las pruebas realizadas al incrementar el IRIS documental para determinar que no hubiese duplicidad en los números de radicados al realizar la conexión de la plataforma del SISG – PQRSD con IRIS documental. Así mismo, se observó que se conserva el orden cronológico y consecutivo de llegada de los PQRSD.

- Desde la Coordinación del grupo de servicios tecnológicos, se solicitó la realización del análisis de vulnerabilidades, la cual fue realizada el día 9 de Junio de 2018, después de las 5 p.m., realizando el escaneo a las urls: <https://pqrs.supernotariado.gov.co> y <https://sisg.supernotariado.gov.co> por parte del contratista de la Empresa EMTEL. En el informe presentado, se observó que aunque se realizaron recomendaciones a las vulnerabilidades identificadas; a la fecha de auditoría, no se presentaron evidencias de las acciones correctivas y/o preventivas a desarrollarse por parte de la Oficina de Tecnologías, excepto la concerniente al desarrollo del software, que fue corregida de manera inmediata.

- En cuanto al paso a producción del aplicativo, se encontró que existen actas de la realización de diferentes mesas de trabajo mediante las cuales se registró el paso a producción; sin embargo, no existe un documento formal en el cual, el responsable del área funcional de las PQRSD acepta y aprueba la implementación. Asimismo, se observó que luego de salir a producción el aplicativo, se han generado cambios en su desarrollo de acuerdo con lo requerido por el área funcional y aunque existe el procedimiento “GESTIÓN CONTROL DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS PARA AMBIENTES DE PRODUCCIÓN”, recientemente creado por la OTI, no se está llevando el registro a los cambios del sistema, soportado en que de manera automática se genera el backup del código fuente; esto de acuerdo con lo manifestado por el Ingeniero desarrollador, y “por cuanto no se ha alcanzado el punto máximo de estabilización del aplicativo”, sin embargo es una situación que podría conllevar al riesgo de falta control en el versionamiento del aplicativo.

Lo anterior, genera el riesgo de incumplir el objetivo del procedimiento que establece: “Controlar, planificar, evaluar y aprobar el ciclo de vida de los cambios o alteraciones a los sistemas de software y hardware de la SNR, minimizando posibles afectaciones en los servicios prestados, tanto para usuarios internos como externos.” Y cuyo alcance determina: “Administrar y controlar los requerimientos de cambios tecnológicos y Evaluar las necesidades, riesgos e impactos de los requerimientos para la aprobación de la implementación del cambio.”

➤ **Implantar el sistema de información del aplicativo PQRSD.**

- Luego de implantado el aplicativo de PQRSD, se encontró que para el manejo de los diferentes roles establecidos, se ha tramitado y autorizado a través de los correos electrónicos; sin exigir el uso del “FORMULARIO PARA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS NUEVOS, ACTIVOS E INACTIVOS,” Código: GT-RT-PR-08-FR-01; V.5; el cual entre otros, contempla la aceptación de las responsabilidades generadas al tener acceso de uso al aplicativo. Así mismo, no se está diligenciando la “BITACORA DE CONTROL PARA ADMINISTRACIÓN DE



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

USUARIOS", Código: GT-GRT-PR-08-FR-02, V.1. Contar con estos controles, es importante ya que se requiere la autorización de los jefes para acceder a los diferentes roles y privilegios de usuarios existentes en la plataforma.

- Se encontró que en la página web de la Superintendencia para el módulo de PQRSD, no se está dando cumplimiento a lo establecido en el Art. 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012- "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y los Art.4 y 5 del Decreto 1377 de 2013, en lo relacionado con la autorización para la recolección de los datos personales y las finalidades del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. Anexo No.3, por lo que se recomienda establecer los lineamientos necesarios para determinar la conformidad con los artículos 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012 y los art.4 y 5 del Decreto 1377 de 2013, donde se solicite la autorización expresa para el tratamiento de los datos personales, que debe ser suministrada antes del registro del ciudadano y donde se le informe que estos serán gestionados en una infraestructura informática controlada por la SNR, entre otros.

- En las PQRSD revisadas en la muestra seleccionada, se observó que existe la interrelación del aplicativo IRIS documental con el aplicativo de las PQRSD, de tal forma que para las consulta de solicitudes registradas por el ciudadano, es registrado el IRIS documental de entrada, logrando su posterior consulta y evidenciando la visualización de la trazabilidad de cada solicitud.

- Para realizar la verificación a la trazabilidad de las PQRSD interpuestas por los ciudadanos, gestionadas y migradas a través del aplicativo desarrollado por la Oficina de Tecnologías de la Información, se tomó como muestra los meses de Mayo y Julio de 2018, con un total de 1.829 PQRSD, de las cuales se tomó una muestra aleatoria simple del 11% que corresponde a 193 PQRSD, encontrando lo siguiente:

- Se observó en el 40% de las PQRSD (78) registradas en el aplicativo, que no hay soportes de la respuesta expedida por la entidad para los ciudadanos solicitantes (ver Anexo No.4), situación que evidencia el incumplimiento a los términos establecidos Art. 14 de la Ley 1755.
- En el 26% de las PQRSD recibidas (50), se encontró que en el aplicativo de SISG fueron registradas como finalizadas sin que se haya dado una respuesta de fondo. Así mismo, en el 3.7% (que corresponde a 8 PQRSD), se evidenció que se solicitaron los documentos, pasados los 10 días que contempla la normatividad. Lo anterior, por cuanto al verificar su contenido se observa que algunas fueron escaladas al operador (para los casos de PIN Baloto y Efecty), y en otras, se solicitaron datos de aclaración a la PQRSD y no existe trazabilidad del seguimiento efectuado a las mismas, ver Anexo No.5. Esta situación conlleva a generar inobservancia a lo establecido en el Art. 17 de la Ley 1755 de 2015.
- En el 22% de las PQRSD recibidas (25), se encontró que fueron respondidas fuera de los términos establecidas por la normatividad, evidenciado en la fecha de radicación del IRIS de salida, incumpliendo el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015. Ver Anexo No.6

- Se observó en el 7% de las PQRSD recibidas (13), que estas tienen Oficio de respuesta, sin que se haya finalizado el trámite en la plataforma de las PQRSD, situación que genera incertidumbre en cuanto a si el ciudadano recibió o no, la respuesta a su solicitud. (Anexo No.7).

- Para la recepción del derecho de petición verbal, la normatividad señala lo siguiente:

Estas PQRSD deberán radicarse de inmediato y contener como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2º del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Al respecto, se observó que el aplicativo cuenta con el formulario para la captura de información a través del Canal presencial (verbal), sin embargo, de acuerdo con la muestra seleccionada (Meses de Mayo y Julio de 2018), se encontró que no se está utilizando ya que para el mes de Julio/18 fueron ingresadas tan solo 3 PQRSD, mientras que de las recibidas en mayo/18, no se han ingresado al sistema.

Esta situación podría conllevar a generar la materialización del riesgo *"Falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación."*

Lo anteriormente expuesto, podría llegar a generar un posible incumplimiento a lo determinado por el Decreto No.1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, relacionado con la regulación de la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, el cual entre otros establece en el ARTÍCULO 2.2.3.12.1. el siguiente Objeto: *"El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz."*



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Y en su ARTÍCULO 2.2.3.12.2., que señala: “Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.

Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente.

Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3 del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público.”

- Al verificar la trazabilidad en los registros de la muestra seleccionada, se observó que el aplicativo de PQRSD, no permite descontar los días festivos, ni se ha parametrizado la opción de “suspensión de términos” en un rango de tiempo determinado, en caso de ser requerido por alguna Oficina de Registro y/o el Nivel Central, situación que podría conllevar a no realizar la sumatoria del total de días hábiles, generando el riesgo de contestar fuera de los términos indicados por la norma en el Art.14 –Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, de la Ley 1755 de 2015.

- Revisado el aplicativo desarrollado para el trámite de las PQRSD, respecto a la normatividad que rige las distintas modalidades de peticiones, se encontró que no se han parametrizado las siguientes necesidades funcionales para el módulo, de acuerdo con lo reglamentado y en los términos definidos por los siguientes Artículos de la Ley 1755 de 2015:

- **Art.14, numeral segundo, parágrafo:** “Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.”
- **Art.17, Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** “En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que se complete en el término máximo de un (1) mes.
A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.
Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.”

Es importante realizar esta parametrización con el fin de controlar la generación de dobles radicados para un mismo tema de un mismo ciudadano al momento de radicar los documentos faltantes de su solicitud inicial, logrando reactivar los términos para resolver la petición. Se evidenciaron los siguientes PQRSD, que tienen varios radicados de entrada, como son:



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

1 -Radicados para una sola PQRSD:

- a- SNR2018ER047202;
- b- SNR2018ER049441;
- c- SNR2018ER051507;
- d- SNR2018ER052567.

2- Para el Radicado con c.c. No.70.113.405 y SNR2018ER049442: la dependencia a cargo de la respuesta solicitó al ciudadano aportar el número de radicación y la matrícula inmobiliaria; pese a que se está a la espera de los datos solicitados, en el aplicativo se pasó a estado "Finalizada" – Anexo No.8 - Pantallazo de la PQRSD.

3- Para la C.C.No.1.151.447.972, se encontraron los siguientes radicados de entrada:

- a- SNR2018ER049672; - Finalizado
- b- SNR2018ER050645; - Finalizado
- c- SNR2018ER062563.

4- Para la C.C. No.350: y radicado SNR2018ER051918 Fue finalizado, a pesar de haber sido escalado a otra entidad: Texto de respuesta: *"Cordial saludo, de manera respetuosa nos permitimos indicar que el caso fue escalado a la entidad encargada de los KIOSKOS, por lo cual debemos esperar a que ellos nos informen por correo la respuesta de su petición o queja a cerca de la atención por parte de los orientadores de los agilizadores en la ciudad de Ibagué."*

- **Art.18, Desistimiento expreso de la petición.** *"Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada."*
- **Art.20, Atención Prioritaria de Peticiones.** *"Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente."*
- **Art.30, Peticiones entre autoridades.** *"Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14."*

Al no contar con estas opciones normativas parametrizadas, se podría generar el riesgo de incumplimiento en los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, establecido por el la Ley 1755 de 2015.

- Igualmente, se encontró que el aplicativo no está generando alertas sobre los términos de vencimiento de las PQRSD, (al momento de la auditoría -18 de septiembre de 2018); sin embargo, al verificar su causa, se observó que no se ha entregado por parte del líder de las PQRSD, el término establecido por la normatividad vigente, conforme a cada tipología de la solicitud.



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Como evidencia de ello, se presentaron los siguientes correos electrónicos donde envían el desagregado para las diferentes “Tipologías” en que fueron clasificados los temas, y en donde están sin definir los términos para Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Corrupción, entre otros:

- Correos del 20 abr./18;
- Correo del 23 abr./18;
- Correo del 7 may./18;
- Correo del 9 may./18;
- Correo del 9 jun./18.

Por lo anterior, se hace necesario y es prioritario que se definan y establezcan las diferentes tipologías, para determinar la clasificación y los tiempos de respuesta que irán en el aplicativo para cada uno de los artículos señalados y definidos en la normatividad existente.

- Realizando la validación a las PQRSD, migradas del anterior aplicativo utilizado por la entidad, se observó que fueron migradas a la plataforma, un total de 13.883 registros de PQRSD; sin embargo, a la fecha de la auditoría (26 de septiembre de 2018), se observó que existen 10.223 PQRSD que fueron finalizadas en el iris documental (ver gráfica No.1); Así mismo, existen 3.360 PQRS que aunque fueron migradas, requieren de un tratamiento especial debido a que la anterior plataforma no exigió en la referenciar el código de las mismas (ver gráfica No.2); sin embargo, existen 3.263 solicitudes de PQRSD que aún no han sido gestionadas a través del aplicativo creado para las PQRSD, y de las cuales no hay evidencias, ni existe la certeza de que se hayan enviado las respuestas al ciudadano, por parte de los responsables. A la fecha, se encuentran vencidos los términos.

Las 10.223 PQRS que se relacionan como finalizadas en IRIS, se debe a que el campo de referencia tenía almacenado el número de radicación del anterior aplicativo para lograr relacionarlas con el Iris documental y fueron gestionadas en la plataforma de PQRS de manera automática, como se muestra a continuación – Fuente: OTI

1 select * from correspondencia where codigo='SNR2018ER012019'

- Columnas en correspon
- Funciones SQL
- Palabras clave SQL
- Fragmentos
- Historial de consultas
- Perfil de consultas
- Parámetros Entezado

correspondencia (35x1)										
idcorrespondencia	idcorreoprioridad	idtipodocumento	codigo	referencia	asunto	idestado	idcorreovie	recibida	interna	dent
1.112.051	2	334	SNR.2018ER.012019	1004576	SOLICITUD	16	1	true	false	(null)

Grafica 1 – PQRSD referenciadas, Fuente: OTI

En las 3.360 PQRS de diferencia, existen 1.468 PQRS que tienen asignado un Iris documental, pero no se lograron relacionar con el anterior aplicativo; toda vez que la columna “referencia” no tiene el código del radicado, sino que tiene como código palabras relacionadas con PQRS, tal como se observa en la gráfica No.2.



- ▶ Historial de consultas
- ▶ Perfil de consultas
- ▶ Parámetros Enlazados

correspondencia (35x16)											
idcorrespondencia	idcorreoprioridad	idlibodocumento	codigo	referencia	asunto	idestado	idcorreovia	recibida	interna	deint	de
905.764	2	334	SNR.2017ER.005227	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.768	2	334	SNR.2017ER.005228	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.776	2	334	SNR.2017ER.005229	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.777	2	334	SNR.2017ER.005230	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.778	2	334	SNR.2017ER.005231	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.779	2	334	SNR.2017ER.005232	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.782	2	334	SNR.2017ER.005233	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.783	2	334	SNR.2017ER.005234	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.785	2	334	SNR.2017ER.005235	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.787	2	334	SNR.2017ER.005236	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.788	2	334	SNR.2017ER.005237	QUEJA	QUEJA	8	1	true	false	(NULL)	3725
905.790	2	334	SNR.2017ER.005238	QUEJA	QUEJA	16	1	true	false	(NULL)	3725
905.792	2	334	SNR.2017ER.005239	QUEJA	QUEJA	16	1	true	false	(NULL)	3725
905.794	2	334	SNR.2017ER.005240	QUEJA	QUEJA	16	1	true	false	(NULL)	3725
905.796	2	334	SNR.2017ER.005241	QUEJA	QUEJA	16	1	true	false	(NULL)	3725
905.798	2	334	SNR.2017ER.005242	QUEJA	QUEJA	16	1	true	false	(NULL)	3725

Gráfica 2 – PQRSD No referenciadas, Fuente: OTI

La diferencia de PQRSD a migrar que no se encuentran finalizadas, se presume que no fueron gestionadas en el anterior aplicativo, encontrándose pendientes por trasladar por parte del área funcional.

Al respecto, se recomienda con el liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano, establecer los mecanismos a seguir, con el fin de evidenciar a través del aplicativo de PQRSD, la totalidad de las respuestas entregadas al ciudadano, garantizando que se haya enviado la respuesta.

- Con respecto a las PQRSD migradas, se observó que no se identifica la trazabilidad de 300 PQRSD, por cuanto éstas no se están reflejando en los índices de las PQRSD Finalizadas en IRIS, o trasladadas a SISG o en pendientes por trasladar, de acuerdo con los totales arrojados por el aplicativo y como se puede observar en la siguiente tabla:

PQRSD GESTIONADAS POR CERTICAMARAS	FINALIZADAS EN IRIS	TRASLADADAS A SISG	POR TRASLADAR	DIFERENCIA
13.883	10.223	97	3.263	300

Tabla No.2 – Relación de PQRSD del aplicativo

Como se observa, existe una diferencia de 300 PQRSD no identificadas en algunos de los índices. Anexo No.9. – Pantallazo totales de PQRSD.

- Así mismo, se observa que para las nuevas PQRSD que ingresan al aplicativo, existe variación en los índices reportados, toda vez que de las PQRSD gestionadas a través del aplicativo, se observan los siguientes totales del acumulado de las PQRSD -Finalizadas en IRIS, o -trasladadas a SISG o en -Pendientes por trasladar, de acuerdo con los arrojado por el aplicativo en los siguientes días:

FECHA	TOTAL DE PQRSD	PQRS CLASIFICADAS	PQRS DIRECCIONADAS	PQRS RETORNADAS	DIFERENCIA PQRS
3/SEPT./18	2.186	2.012	1436	0	174



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

5/SEPT./18	2.265	2.119	1.514	1	146
19/SEP/18- 10:05 a.m.	3.021	2.845	1.996	0	176
19/SEP/18- 11:11 a.m.	3.030	2.849	1.998	0	181
9/OCT./18	3.937	3.838	3.839	1	98
12/OCT/18	4.127	4.087	4.089	2	38

Tabla No.3 – Relación de PQRSD del aplicativo

Como se puede observar en los reportes existentes, se presenta una diferencia en el total de PQRSD ingresadas versus las clasificadas y/o direccionadas, de acuerdo con los totales reportados por el aplicativo en las diferentes fechas de las muestras seleccionadas. Anexo No.10. – Pantallazo total PQRSD.

- En desarrollo de la auditoría, se evidenció que fue subsanada la observación referente a que el módulo no permitía visualizar o consultar el trámite de las PQRSD que fueron migradas al nuevo aplicativo, por parte de los ciudadanos externos a la entidad, quedando esta funcionalidad en servicio al ciudadano a través de la página web.

- Verificados los gráficos estadísticos existentes en el aplicativo, se observa que el usuario interno puede elegir la forma como lo quiere visualizar y de manera dinámica, son generados los gráficos de barras y circulares, los cuales se encuentran preestablecidos con las variables por Nivel Central (áreas) y Oficinas de Registro, señalando del total de PQRSD ingresadas a la plataforma, las que se encuentran en trámite, con Respuesta preliminar, Finalizadas o las Retornadas. Igualmente permite visualizar gráficamente el porcentaje, y el número total consolidado de las PQRSD ingresadas y su estado actual.

Así mismo, Mediante barras gráficas, permite visualizar el número y porcentaje de PQRSD ingresadas por cada uno de los canales de atención, de acuerdo con lo parametrizado: Web - Presencial – Ventanilla - Correo electrónico – Teléfono - Correspondencia física – Chat; Por los diferentes Tipos de PQRS: Petición – Queja –Reclamo – Sugerencia – Denuncia - Solicitud de acceso a la información pública y por las diferentes Categorías de PQRS: Peticiones – Quejas - Reclamos – Sugerencias - Denuncias por Corrupción - Petición entre Autoridades - Petición de Información Elevada por la Defensoría del Pueblo - Peticiones Incompletas - No Competencia y Otros.

No obstante, el aplicativo cuenta con lo anteriormente descrito, se observó que no se cuenta con reportes que puedan ser exportados, con el fin de realizar diferentes consultas personalizadas, que contenga las diferentes variables con la totalidad de las PQRSD existentes y se pueda lograr filtrar por área, por Dirección Regional, Dirección Regional incluidas las ORIP, por fecha de vencimiento, por fecha de radicación, por número de radicación, por el canal de recepción.

Así como los reportes específicos que menciona la Ley 1712 de 2014 que señala en su Artículo 11. *Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva: h). Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado.*



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Y lo señalado en el Decreto 1081 de 2015, en su Art. 2.1.1.6.2 que indica: “*Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:*

- (1) El número de solicitudes recibidas.
- (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”

- Se destaca el complemento de Auditoría que contiene el módulo, ya que a través de éste, se permitirá mantener un registro de cómo se están utilizando los recursos del sistema a través de la trazabilidad de los datos, como herramienta para ayudar con el análisis de los registros de auditoría.

- Al realizar la verificación del Backup, para la protección de la información correspondiente a las PQRSD, se observó que la Oficina de Tecnologías está realizando copias de información de las bases de datos y código fuente en aras de garantizar su salvaguarda, integridad y disponibilidad para recuperar la información en caso de daño o borrado accidental de la misma; para ello se presentó como evidencia la definición de la Política para la realización del backup de la información de PQRSD alojada en el servidor 192.168.80.72 y la información general del SISG alojada en el aplicativo 192.168.80.180, efectuada el día 20 de Junio de 2018 y aprobada por el Coordinador del Grupo de Servicios Tecnológicos. Así mismo, se evidenció que mediante planilla de entrega de medios al grupo de servicios tecnológicos para custodia en entidad externa, se remitió copia de información del SISG en cinta para custodia por parte del contratista que realiza su custodia.

Lo anterior evidencia el cumplimiento dado al procedimiento denominado “Backup y Protección de la Información”, cod.: GT-RT-CP-07, v.5 del 21 de nov/17, cuyo objetivo refiere: “*Proteger y garantizar la salvaguarda de la información (Aplicaciones, Bases de Datos y data no estructurada) de la Superintendencia de Notariado y Registro, mediante la generación de copias de seguridad en medios magnéticos y su posterior almacenamiento y custodia en una entidad externa*”; no obstante el cumplimiento dado, se recomienda realizar el ejercicio de recuperación de las copias de seguridad alojadas en cinta para evidenciar su correcto funcionamiento.

- Se observó que no hay evidencias de haberse realizado el registro de software del aplicativo SISG, en la Dirección Nacional de Derechos de Autor de tal forma que se cuente con el Certificado de registro de soporte lógico (software), en el Registro Nacional de Derecho de Autor, situación que puede conllevar a la inobservancia de lo establecido en el Decreto N° 1360 de 1989 – “Por el cual se reglamenta la Inscripción del Soporte Lógico (software) en el Registro Nacional del Derecho de Autor”. Se recomienda que conjuntamente con la Oficina de Jurídica, se verifiquen los documentos requeridos para dar aplicación a la normatividad que sobre el registro nacional de derechos de autor existe actualmente.

➤ **Mantenimiento y soporte al sistema de información del aplicativo PQRSD.**

- Fueron verificados los manuales de usuario y de administrador presentados por la Oficina de Tecnologías, encontrando lo siguiente:



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Manual de Usuario: El manual está ubicado en el módulo del aplicativo PQRSD, y se accede a él a través del Link <https://sisg.supernotariado.gov.co/manuales.jsp> igualmente se cuenta con los siguientes manuales que fueron elaborados para un mejor entendimiento del módulo:

- Presentación SISG.
- Manual Módulo PQRS
- Ver en Youtube el ejemplo del trámite PQRSD (se encuentra que no se puede visualizar, debido a la restricción existente por políticas de seguridad de la SNR, lo que genera el bloqueo a este sistema.)
- Descargar Video Manual del trámite PQRSD (Para visualizar este video local, se requiere que el usuario interno este logueado dentro del sistema).

Al verificar el “Manual modulo PQRS” o Manual de Usuario del Aplicativo, en versión1, cuenta con el Código: GT-IT-PR-02-M1 del 31/05/2018, y se encontró desactualizado por cuanto la guía para entender el funcionamiento del módulo de PQRSD, no está completa, situación que podría conllevar al riesgo de que se cuente con una capacitación superficial sobre el uso de la aplicación a los usuarios finales, que puede conllevar al uso inadecuado del aplicativo, debiendo realizar mayores esfuerzos en la comprensión y entendimiento del aplicativo, lo que redundará en la falta de oportunidad en las respuestas a las inquietudes planteados por los usuarios.

Manual de Administrador del Sistema de PQRSD: Se observó que este manual no se encuentra en el sistema documental de la entidad, por cuanto no tiene la aprobación y codificación realizada por la Oficina Asesora de Planeación; así mismo, se encuentra desactualizado por cuanto no brinda la información necesaria para poder realizar la configuración el aplicativo, donde se represente la funcionalidad técnica de la estructura, diseño y definición del aplicativo, donde se defina claramente las especificaciones de los requerimientos de Hardware y Software necesarios para el uso de la aplicación y se describan las herramientas utilizadas para el diseño y desarrollo del prototipo.

Teniendo en cuenta que el Manual de Usuario tiene como objetivo instruir al usuario final en el uso del aplicativo, sobre el modo más efectivo de usar el sistema, ahorrando tiempo y colaborando efectivamente con su trabajo diario, se recomienda su actualización que contenga, entre otros: Introducción, Objetivo del Aplicativo, la Guía de Uso, una sección de solución de problemas, y demás ítems que se consideren necesarios a fin de lograr brindar asistencia a los usuarios que utilizan el sistema o aplicativo. Igualmente se recomienda actualizar el Módulo de Administración del sistema, teniendo en cuenta que es una guía para el uso de la plataforma, su administración y su gestión técnica al software desarrollado.

- Verificado el acompañamiento técnico realizado a los usuarios del sistema como son las Oficinas de Registro, se encontró que a pesar de las solicitudes de capacitación efectuadas por las Orips: el Carmen de Bolívar, el Guamo, Manzanares, Santa Fe de Antioquia, Florencia, Montería y Chaparral, no se cuenta con los soportes que evidencien la respuesta dada o la capacitación efectuada a estas ORIPS. La solicitud fue realizada al correo electrónico: “RESPONSABLES PQRS”, a cargo de la Jefatura de Atención al Ciudadano.

- Se hace necesario realizar la capacitación a los Usuarios Finales, y se recomienda establecer un plan de capacitación, a través del cual se ponga en conocimiento tanto la información que corresponde al seguimiento y control de la aplicación, como la forma de operación de la misma, con el objetivo de no crear dificultades, ni resultados erróneos en la ejecución del módulo y de esta manera cumplir con un requisito indispensable que es el de capacitar a los funcionarios responsables del trámite de las PQRSD. Así mismo



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

se recomienda dejar las evidencias de las ORIPs a las cuales, de acuerdo con el plan de capacitación, hayan recibido capacitaciones.

- Con respecto a la transferencia de conocimiento sobre el manejo y administración del aplicativo, desarrollo y ajustes, se presentaron como evidencia actas de reunión del 28 de mayo de 2018 y del 4 de Junio de 2018, cuyo tema refiere capacitación administración SISG – PQRS, realizada con dos funcionarias de la oficina de tecnologías; sin embargo, es importante señalar que se debe propender por efectuar una capacitación profunda en la lógica del desarrollo efectuada a funcionarios que cuenten con perfil desarrollador, en caso de requerirse el apoyo en este tema.

- Se observó que el módulo contiene una ventana para el reporte de incidencias, por el cual se reporta un bajo índice de uso, teniendo en cuenta que los reportes de incidencia están llegando por correo electrónico; sin embargo la Oficina de Tecnologías cuenta con el procedimiento “ASISTENCIA Y SOPORTE TÉCNICO” –Código GT-RT-PR-06, versión 03, a través del cual se describen las actividades para atender los requerimientos de asistencia y soporte técnico a nivel de Hardware y Software que se presentan en la Superintendencia de Notariado y Registro y Oficinas de Registro de todo el país; esta situación podría conllevar a que se pierda el control a los requerimientos de asistencia y/o soporte que se pueda presentar a nivel nacional. Es importante establecer un único canal de recepción a fin de controlar y dejar la trazabilidad de las respuestas emitidas a las solicitudes recibidas.

➤ **Gestión del riesgo.**

- Se encontró, a la fecha de la Auditoría, que el Riesgo identificado por la Oficina de Atención al Ciudadano “Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”, se materializó, evidenciado en 40 PQRSD que fueron devueltas a la Oficina de Atención al Ciudadano, por cuanto no eran competencia del área a la cual se le asignó, y en el mes de Julio fueron retornadas; esta cifra equivale al 4.87% del total de las PQRSD recibidas en el mes de Julio/18, de acuerdo con la relación del Anexo No.11.

- Se encontró a la fecha de la Auditoría (31 de Agosto de 2018) que para el Riesgo identificado por la Oficina de Tecnologías de la Información, denominado: “Falta de Disponibilidad de los Servidores”, no se ha realizado la acción propuesta como control al mismo, que consistía en efectuar la “Actualización de las Políticas de Seguridad de la Información”, cuya fecha de finalización se estableció al 31 de Julio de 2018.

- Se observó que la Oficina de Tecnologías de la información cuenta con dos riesgos identificados al proceso de Gestión de Incorporación Tecnológica (1 Corrupción y 1 de Proceso), los cuales están enfocados a la adquisición de Hardware y/o Software a través de la contratación de los mismos; sin embargo, para los desarrollos In House, no se han identificado riesgos internos como fuente generadora y que podría conllevar a generar amenazas de impedimentos para alcanzar los objetivos propuestos y alineados con la matriz DOFA. Por lo anterior, es conveniente realizar un análisis DOFA (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), a través de la cual los puntos débiles y las amenazas ofrezcan una visión de los riesgos a los que se deben afrontar al realizar el desarrollo del software.



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@superintariado.gov.co

Cabe señalar, que para el tema que nos ocupa, se enfrenta un elemento crítico en el proceso de desarrollo de software y son los riesgos que se presentan a nivel de cada una de las fases del desarrollo, los cuales deben ser objeto de una gestión adecuada, contando con la participación y seguimiento de las jefaturas de las áreas involucradas en el desarrollo del aplicativo.

➤ **Indicadores.**

Se observó que no se cuenta con indicadores de gestión que permitan medir y evidenciar el análisis y la evaluación de los datos generados a partir del desarrollo de software efectuado. Al respecto, informa la oficina de tecnologías, que se vienen actualizando los indicadores, con el fin de contar con evidencias de los soportes brindados a los usuarios. Se recomienda establecer indicadores de gestión que permitan establecer alertas tempranas para la toma de decisiones en el desarrollo de software.

➤ **Mejora continua.**

La Delegada de Notariado mediante acta del 16 de agosto de 2018, realiza requerimiento a la OTI para solicitar la creación de un nuevo estado "Con Requerimiento al notario", antes de dar respuesta de fondo en el sistema, de tal forma que no le figure en la base de datos como pendiente de respuesta por parte de la Delegada de notariado, ni como cerrada puesto que aún no se le entrega la respuesta al ciudadano, en los casos en hay que escalar a tercero como las Notarías. Así mismo, hacen referencia a Oficio de sugerencias fechado el 15 Agosto de 2018, donde se mencionan varias situaciones evidenciadas con el aplicativo.

Con respecto a la creación del nuevo estado, se sugiere contar con concepto técnico de la Oficina Jurídica, toda vez que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establece que si la petición es remitida a otra autoridad por falta de competencia, los términos para dar respuesta empezarán a contarse, a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente. Con respecto a los ítems señalados en el Oficio de sugerencias, se recomienda a la oficina de tecnologías, verificar la viabilidad de cada uno de ellos y dar respuesta a la delegada de Notariado señalando lo determinado.

2. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA.

De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en la auditoria, se puede concluir que la gestión de la Oficina de Tecnologías en cuanto al desarrollo in house es destacable, toda vez que ha mejorado de forma notoria la trazabilidad en la atención y trámite que se le da a las PQRSD.

De otra parte y teniendo en cuenta la continua evaluación que realizan las entidades de control y la orientación de mejora continua en la atención y participación del ciudadano colombiano, se debe tener presente que este proceso de PQRSD por ser de cara al ciudadano, debe contar con las evidencias de control de tal manera que se garantice el cumplimiento a la normatividad, existen sobre la materia



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

A partir de los hallazgos generados y con las recomendaciones y/o sugerencias realizadas en el presente informe, se busca que la Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina de Atención al Ciudadano, realicen los ajustes que se consideren necesarios para la actualización de los lineamientos, manuales y controles evidenciados al software, buscando generar un mayor control en el trámite de las PQRSD las cuales continúan presentando incumplimiento a los términos señalados normativamente, para la contestación y/o trámite a las peticiones, quejas y reclamos, los cuales son descritos detalladamente en el cuerpo del presente informe y con el cual se presenta la materialización del Riesgo: -Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano: *“Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”* y *“Falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación.”*

Por lo anterior, es necesario que se realice un análisis de los riesgos materializados, así como de los riesgos identificados en el desarrollo de la auditoría, a fin de que partiendo de este insumo, se haga una actualización de los mismos en los Macroprocesos involucrados, como son Tecnologías de la Información y Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano.

3. MATRIZ DE RESULTADOS

ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
1	<p>Se observó que el procedimiento <i>“Lineamientos para la Orientación y Servicio al Ciudadano a través de los diferentes canales de atención, correo electrónico, atención presencial, servicio telefónico, chat, y plataforma de sede electrónica”</i>, correspondiente al proceso <i>“Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano”</i>, se encuentra desactualizado ya que refiere el uso de la Plataforma de Certicámara, la cual no está en servicio en la entidad desde el pasado 31 de Mayo de 2018; Igualmente se observó que aunque relaciona el Link de preguntas frecuentes, este link no direcciona a la página respectiva. Anexo No.1</p> <p>Así mismo, se encontraron desactualizados los siguientes documentos, publicados en la página WEB de la SNR (Anexo No.2):</p> <p>1-Guia para Ingreso a la Plataforma Sede Electrónica PQRS- Código: GCSAC – DFISC – IS – 01 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017</p> <p>2- Manual de Usuario Rol Mesa de Correspondencia PQRS- Código: GCSAC – DFISC – M1 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017</p> <p>3- Manual funcionario de ventanilla radicación PQRS- Código: GCSAC – DFISC – M1 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017</p> <p>4- Manual Registrador PQR- Código: GCSAC – DFISC – M2 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017</p> <p>De otra parte, de acuerdo con lo observado en la auditoría, no se está subiendo al aplicativo las solicitudes realizadas por las autoridades, como el caso de la Policía, Fiscalía, Juzgados, Contraloría, entre otras, y no existe un lineamiento claro hacia las Oficinas de Registro, sobre su inclusión en el aplicativo SISG-PQRS.</p>	NC	<p>Se recomienda que para velar por el ejercicio y efectividad del derecho de petición y de las quejas y reclamos, se expida un acto administrativo para efectos de reglamentar el trámite interno de Derecho de Petición y/o la atención de las quejas y reclamos en el interior de la entidad, propendiendo porque el cumplimiento del trámite interno de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se realicen ajustados a los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.</p> <p>Así mismo, se recomienda que este mismo acto administrativo, señale entre otros, el responsable de seguimiento y control a las PQRS, los canales de comunicación para la recepción de solicitudes, el registro de las solicitudes en Nivel Central, el registro de solicitudes en las Direcciones Regionales y ORIPS, los cargos de los funcionarios</p>	ATENCIÓN AL CIUDADANO – OFICINA JURÍDICA – TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



Q

ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
	Situaciones que podrían conllevar al incumplimiento de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, por no controlar la recepción de los mismos. Así mismo, podría conllevar al riesgo de incumplir con el Art.19 -Funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano – numeral 2: <i>“Atender, realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas - PQRS - que presenten y formulen los ciudadanos a la Superintendencia, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la materia y el respeto los derechos que sobre el particular le asiste a los ciudadanos.”</i>		competentes para responder en el Nivel Central, en la Direcciones Regionales y en ORIPS; y los términos para resolver de que trata la normatividad; Atención prioritaria de peticiones, Desistimientos, informes sobre PQRS, Efectos de la Desatención de las PQRS al interior de la entidad, entre otros.	
2	Se encontró que la SNR para el módulo de PQRS no está dando cumplimiento a lo establecido en el Art. 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012- <i>“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”</i> y los Art.4 y 5 del Decreto 1377 de 2013, en lo relacionado con la autorización para la recolección de los datos personales y las finalidades del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. Anexo No.3.	NC	Se recomienda establecer los lineamientos necesarios para determinar la conformidad con los artículos 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012 y los art.4 y 5 del Decreto 1377 de 2013, donde se solicite autorización expresa para el tratamiento de los datos personales, suministrados en el registro de ciudadanía, y donde se informe que estos serán gestionados en una infraestructura informática controlada por la SNR, entre otros.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – DIVULGACIÓN – OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN – JURIDICA - TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -
3	Se encontró que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se envió correo electrónico a las Oficinas de Nivel Central, el día 1 de Junio de 2018, el cual contenía los lineamientos para la Transición de radicación y respuesta de PQRS por IRIS; sin embargo, no se presentaron evidencias de la comunicación enviada a las ORIPS de los lineamientos a seguir; situación que podría conllevar a la materialización del Riesgo denominado <i>“Falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación.”</i> , generado por la desinformación para el trámite de las PQRS en las ORIPS.	OBS	Se recomienda establecer los lineamientos generales para su trámite.	ATENCIÓN AL CIUDADANO
4	Se observó que la Oficina de Atención al Ciudadano menciona como uno de los canales de atención, el CHAT; sin embargo, la Jefatura de la Oficina, mediante correo electrónico del 27 de abril de 2018 solicitó retirarlo de la página WEB, argumentada en concepto expedido por la OTI en el año 2017. Esta situación genera para el ciudadano, menos oportunidad de tener una comunicación inmediata con la SNR.	OBS	Se recomienda a la OTI revisar el concepto expedido para el uso del Chat. Así mismo, se sugiere a la Oficina de Atención al Ciudadano analizar el uso de este canal para la prestación del servicio, en aras de facilitar los medios de comunicación con el ciudadano.	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN -ATENCIÓN AL CIUDADANO
5	Se encontró que aunque existen evidencias de los requerimientos iniciales efectuados por los diferentes actores que interactúan con el aplicativo SISG-PQRS, y que éste salió a producción el pasado 13 de Junio de 2018; se observó que para los requerimientos y/o	OBS	Se hace necesario socializar los procedimientos y sus formatos de control, una vez sean actualizados, en procura de evidenciar el mejoramiento	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
	modificaciones requeridas posteriormente al módulo, no se ha diligenciado el uso del formato: SOLICITUD DEL CAMBIO (RFC) - Código: GT-RT-PR-10-FR-01 -V.01, de fecha 03-08-2018, posterior a esta fecha y correspondiente al Procedimiento de Gestión Control de Cambios Tecnológicos para Ambientes de Producción.		continuo y las oportunidades para mejorar el aplicativo PQRSD.	
6	<p>Se observó que el aplicativo cuenta con el formulario para la captura de información a través del Canal presencial (verbal), sin embargo, de acuerdo con la muestra seleccionada (Meses de Mayo y Julio de 2018) se encontró que no se está diligenciando ya que para el mes de Julio fueron ingresadas 3 PQRSD, mientras que de las recibidas en mayo, no se han ingresado al sistema. Esta situación genera el riesgo de no contar con las estadísticas de atención presencial de manera oportuna y un posible incumplimiento a lo determinado por el Decreto No.1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, relacionado con la regulación de la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, el cual entre otros establece en el ARTÍCULO 2.2.3.12.1. Objeto. “El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.”</p> <p>Y en su ARTÍCULO 2.2.3.12.2., señala: Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.</p> <p>Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente.</p> <p><u>Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público.</u></p>	NC	<p>Se recomienda dar cumplimiento al Decreto No.1166 de 2016 “por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, relacionado con la regulación de la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, por cuanto en el art. 2.2.3.12.11., establece el deber de las autoridades de reglamentar de acuerdo al art. 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.</p> <p>Es importante tener presente lo definido en el Art. 2.2.3.12.3, que señala: La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y señala también los datos mínimos que deberá contener.</p>	ATENCIÓN AL CIUDADANO
7	Se encontró que aunque existe el procedimiento “GESTIÓN CONTROL DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS PARA AMBIENTES DE PRODUCCIÓN”, recientemente creado por la OTI, no se está llevando el registro de éstos soportados en que se realiza de	OBS	Teniendo en cuenta que el aplicativo de las PQRSD ya se encuentra en Producción, se recomienda dar	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
	manera automática el backup del código fuente; de acuerdo con lo manifestado por el Ingeniero desarrollador, y "debido a que no se ha alcanzado el punto máximo de estabilización del aplicativo"; esta situación podría conllevar al riesgo de falta de control en la planificación, evaluación y aprobación del ciclo de vida de los cambios a los sistema de software de la SNR, con el ánimo de minimizar posibles afectaciones en los servicios de las PQRSD, tanto para usuarios internos como para los usuarios externos, analizando los riesgos e impactos de cada uno de los requerimientos realizados. Así mismo, podría generar el riesgo de no dar cumplimiento al objetivo del procedimiento establecido.		cumplimiento a los registros de control - GESTIÓN CONTROL DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS PARA AMBIENTES DE PRODUCCIÓN , que son los que soportarán los cambios requeridos por los diferentes involucrados en el aplicativo de PQRSD.	
8	Se encontró desactualización del Manual de Usuario del aplicativo, en su versión No.1, - Código: GT – IT – PR – 02 – M1 Versión: 01 31/05/2018; por cuanto no está completo el procedimiento a seguir para el trámite de la PQRSD. Así mismo, el Manual de Administrador del Sistema de PQRSD se observa desactualizado. Esta situación podría conllevar al riesgo de que se cuente con una capacitación superficial sobre el uso de la aplicación a los usuarios finales, que puede conllevar al uso inadecuado del aplicativo, debiendo realizar mayores esfuerzos en la comprensión y entendimiento del aplicativo, lo que redundará en la falta de oportunidad en las respuestas a las inquietudes planteados por los usuarios.	NC	Teniendo en cuenta que el Manual de Usuario tiene como objetivo instruir al usuario final en el uso del aplicativo, sobre el modo más efectivo de usar el sistema, ahorrando tiempo y colaborando efectivamente con su trabajo diario, por lo que se recomienda su actualización que contenga, entre otros: Introducción, Objetivo del Aplicativo, la Guía de Uso, una sección de solución de problemas, y demás ítems que se consideren necesarios a fin de lograr brindar asistencia a los usuarios que utilizan el sistema o aplicativo. Así mismo, se recomienda actualizar el Módulo de Administración del sistema, teniendo en cuenta que es una guía para el uso de la plataforma, su administración y su gestión técnica al software desarrollado.	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
9	Se encontró que para la asignación de los diferentes roles en el aplicativo, se está realizando por los correos electrónicos, sin embargo, no se ha dado cumplimiento al uso del FORMULARIO PARA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS NUEVOS, ACTIVOS E INACTIVOS, Código: GT-RT-PR-08-FR-01; V.5; el cual contempla la aceptación de las responsabilidades generadas en el uso del aplicativo. Así mismo, no se diligencia la BITACORA DE CONTROL PARA ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS, Código: GT-GRT-PR-08-FR-02, V.1.	OBS	Dar cumplimiento al procedimiento establecido para el control de la autorización de los roles de usuario, informando a cada uno la responsabilidad generada en el manejo del "usuario" y la "Contraseña".	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
10	OBSERVACIÓN RETIRADA POR PRESENTAR EVIDENCIAS LA OTI.			
11	Se encontró que no se ha parametrizado las necesidades funcionales para el módulo de PQRSD, que contengan la inclusión	OBS	Coordinar con los líderes involucrados, (OAC, OTI, Jurídica, Delegada de	OFICINA DE ATENCIÓN



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
	<p>de los siguientes parámetros, de acuerdo con los términos definidos por los siguientes Artículos de la Ley 1755 de 2015:</p> <p>-Art.14, numeral segundo, párrafo: <i>"Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."</i></p> <p>-Art.17, Peticiones incompletas y desistimiento tácito. <i>"En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales."</i></p> <p>Existen evidencias de la doble radicación efectuada en estos casos: Ejm.1 -Radicados para una sola PQRS: 1-SNR2018ER047202; 2-SNR2018ER049441; 3-SNR2018ER051507; 4-SNR2018ER052567. Ejm2-: Radicado con c.c.70113405 y SNR2018ER049442 - solicitan números de matrícula y la PQRS se pasa a estado "Finalizada" - Pantallazo del 5/Sep.2018. Ejm.3-: c.c.1.151.447.972: 1-SNR2018ER049672; 2-SNR2018ER050645; 3-SNR2018ER062563.: los 2 primeros están Finalizados. Ejm.4- c.c. 350: SNR2018ER050546.</p> <p>-Art.18, Desistimiento expreso de la petición. <i>"Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada."</i></p>		<p>Registro, Delegada Notarial, Técnica Registral) las necesidades funcionales y definir los parámetros requeridos para el cumplimiento de los artículos 14, 17, 18, 20 y 30 de Ley 1755 de 2015 en el módulo de PQRS, a fin de evidenciar la fecha de vencimiento y de esta forma establecer la respuesta a las diferentes solicitudes dentro de los términos establecidos por la norma.</p>	<p>CIUDADANO Y OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</p>



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
	<p>-Art.20, Atención Prioritaria de Peticiones "Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.</p> <p>Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente."</p> <p>-Art.30, Peticiones entre autoridades. "Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14."</p> <p>Estas situaciones podría generar el riesgo de incumplimiento en los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, establecido por el la Ley 1755 de 2015.</p>			
12	OBSERVACIÓN RETIRADA POR PRESENTAR EVIDENCIAS LA OTI.			
13	<p>Al realizar la verificación a las PQRSD gestionadas a través del aplicativo, se tomó una muestra aleatoria simple del 11% que corresponde a 193 PQRSD, del total (1.829 PQRSD) que ingresaron en los meses de Mayo y Julio de 2018, encontrando lo citado a continuación:</p> <p>1- Se observó en el 40% de PQRSD revisadas (78) y registradas en el aplicativo, que no hay soportes de la respuesta expedida por la entidad para los ciudadanos solicitantes, situación que evidencia el incumplimiento a los términos establecidos Art. 14 de la Ley 1755.</p> <p>Anexo No.4.</p> <p>2- En el 25% de las PQRSD revisadas (49), se encontró que aparecen registradas en el aplicativo como finalizadas, sin que se haya dado una respuesta de fondo. Así mismo, en el 3.6% (que corresponde a 7 PQRSD), se evidenció que se solicitaron documentos adicionales a los ciudadanos, requeridos para dar respuesta de fondo, pasados los 10 días que contempla la normatividad.</p> <p>Lo anterior, evidenciado al verificar el contenido de las respuestas</p>	NC	<p>Con el liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano, llevar a cabo las mesas de trabajo con los líderes de cada proceso, con el fin de establecer cuales PQRS fueron contestadas y asegurarse que el ciudadano haya recibido la respuesta y/o el estado en que se encuentra, para luego finalizar el proceso en el aplicativo de PQRSD y su respectivo IRIS de respuesta, dejando nota donde se especifique lo ocurrido.</p>	<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO Y LIDERES DE PROCESOS INVOLUCRADOS</p>



ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
	<p>emitidas, donde se encontró que algunas fueron escaladas al operador (para los casos de PIN Baloto y Efecty), y en otras, se solicitaron datos de aclaración a la PQRSD y no existe trazabilidad del seguimiento efectuado a las mismas.</p> <p>Esta situación conlleva a generar inobservancia a lo establecido en el Art. 17 de la Ley 1755 de 2015 -Petición incompleta y desistimiento tácito. Anexo No.5.</p> <p>3- Se encontró que de la muestra seleccionada, el 22% de las PQRSD que corresponde a 25, fueron respondidas fuera de los términos establecidos por la normatividad, de acuerdo con la fecha de radicación en el IRIS documental, incumpliendo el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Anexo No.6</p> <p>4- Se observó que existen 13 PQRSD con oficio de respuesta, sin que sea finalizado el trámite en la plataforma SISG, situación que no permite tener la certeza si el ciudadano recibió el Oficio de respuesta, conllevando a generar incumplimiento a lo establecido en el Art. 13 de la Ley 1755 de 2015- Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Anexo No.7.</p>			
14	<p>Se observó que aunque se realizó el análisis de vulnerabilidades, a la fecha de auditoría no se presentaron evidencias de las acciones correctivas y/o preventivas, respecto a las recomendaciones efectuadas a las vulnerabilidades identificadas, excepto la concerniente al desarrollo del software.</p>	OBS	<p>Realizar la revisión del análisis de las vulnerabilidades a fin de documentar las acciones correctivas y/o preventivas y desarrollarlas dentro de los términos previstos.</p>	OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN
15	<p>Se observó que no hay evidencias de las respuestas dadas a las solicitudes de capacitación realizadas por las siguientes Oficinas de Registro: el Carmen de Bolívar, el Guamo, Manzanares, Santa Fe de Antioquia, Florencia, Montería y Chaparral, solicitudes realizadas al correo electrónico: "RESPONSABLES PQRS", a cargo de la Jefatura de Atención al Ciudadano.</p>	OBS	<p>Se hace necesario realizar la capacitación a los Usuarios Finales, y se recomienda establecer un plan de capacitación, a través del cual se ponga en conocimiento tanto la información que corresponde al seguimiento y control de la aplicación, como la forma de operación de la misma, con el objetivo de no crear dificultades, ni resultados erróneos en la ejecución del módulo y de esta manera cumplir con un requisito indispensable que es el de capacitar a los funcionarios responsables del trámite de las PQRSD. Así mismo, se recomienda dejar las evidencias de las ORIPs a las cuales, de acuerdo con el plan de capacitación, hayan recibido</p>	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
			capacitaciones.	
16	OBSERVACIÓN RETIRADA POR PRESENTAR EVIDENCIAS LA OTI.			
17	Se observaron 3.263 solicitudes de PQRSD (al 26 de septiembre/18) que fueron migradas del anterior aplicativo, pero que aún no han sido gestionadas a través del aplicativo creado para las PQRSD, y de las cuales no hay evidencias, ni existe la certeza de que se hayan enviado las respuestas al ciudadano, por parte de los responsables. A la fecha se encuentran vencidos los términos.	NC	Se recomienda con el liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano, establecer los mecanismos a seguir, con el fin de evidenciar a través del aplicativo de PQRSD la totalidad de las respuestas entregadas al ciudadano, garantizando que se haya dado respuesta.	INVOLUCRADOS CON EL LIDERAZGO DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
18	Con respecto a las PQRSD migradas, se observó que no se identifica la trazabilidad de 300 PQRSD, por cuanto estas no se están reflejando en los índices de las PQRSD Finalizadas en IRIS, o trasladadas a SISG o en pendientes por trasladar, de acuerdo con los totales arrojados por el aplicativo. Anexo No.9. Igual situación se observa para los PQRSD almacenadas recientemente a través del aplicativo, de acuerdo con lo evidenciado en algunos días de los meses de Septiembre y Octubre.	NC	Se recomienda revisar el aplicativo a fin de establecer la identificación y visualización de éstos registros de PQRSD.	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
19	Se encontró, a la fecha de la Auditoría, que el Riesgo identificado por la Oficina de Atención al Ciudadano " <i>Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados</i> ", se materializó, evidenciado en 40 PQRSD que fueron devueltas a la Oficina de Atención al Ciudadano, por cuanto no eran competencia del área a la cual se le asignó, y en el mes de Julio fueron retornadas; esta cifra equivale al 4.87% del total de las PQRSD recibidas en el mes de Julio/18, de acuerdo con la relación de la Tabla No.6	NC	Es importante analizar la causa de la situación descrita, por cuanto conllevó a la materialización del riesgo identificado por el Macroproceso, como se evidencia en la Tabla No.2.	OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
20	Se encontró a la fecha de la Auditoría (31 de Agosto de 2018) que para el Riesgo identificado por la Oficina de Tecnologías de la Información, denominado: "Falta de Disponibilidad de los Servidores", no se ha realizado la acción propuesta como control al mismo, que consistía en efectuar la "Actualización de las Políticas de Seguridad de la Información", cuya fecha de finalización se estableció al 31 de Julio de 2018.	NC	Se recomienda dar cumplimiento a los controles y fechas establecidas en la Matriz de Riesgos.	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
21	Se observó que la Oficina de Tecnologías de la información cuenta con dos riesgos identificados al proceso de Gestión de Incorporación Tecnológica (1 Corrupción y 1 de Proceso), los cuales están enfocados a la adquisición de Hardware y/o Software a través de la contratación de los mismos; sin embargo, para los Desarrollos In House, no se han identificado riesgos internos como fuente generadora y que podría conllevar a generar amenazas de impedimentos para alcanzar los objetivos propuestos y alineados con la matriz DOFA.	OBS	Es conveniente realizar un análisis DOFA (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), a través de la cual los puntos débiles y las amenazas, ofrezcan una visión de los riesgos a los que se deben afrontar al realizar el desarrollo del software.	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
22	Se observó que no hay evidencias de haberse realizado el registro del Software del aplicativo SISG, en la Dirección Nacional de Derechos de Autor de tal forma que se cuente con el Certificado de registro de soporte lógico (software), en el Registro Nacional de Derecho de Autor, situación que puede conllevar a la inobservancia de lo establecido en el Decreto N° 1360 de 1989 – “Por el cual se reglamenta la Inscripción del Soporte Lógico (software) en el Registro Nacional del Derecho de Autor”	OBS	Se recomienda dar aplicación a la normatividad que sobre el registro nacional de derechos de autor existe actualmente.	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN - JURÍDICA
23	Se observó que el módulo contiene una ventana para el reporte de incidencias, el cual no se está utilizando ya que estas están llegando por correo electrónico. Esta situación podría conllevar a que se pierda el control a los requerimientos de asistencia y/o soporte que se pueda presentar a nivel nacional.	OBS	Es importante establecer un único canal de recepción a fin de controlar y dejar la trazabilidad de las respuestas emitidas a las solicitudes recibidas.	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN
24	No se cuenta con indicadores de gestión que permitan medir y evidenciar el análisis y la evaluación de los datos generados a partir del desarrollo de software efectuado.	OBS	Establecer indicadores de gestión que permitan establecer alertas tempranas para el desarrollo de software.	OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

No Conformidad - NC: Incumplimiento de una norma o requisito.

Observación - OBS: Situación identificada, que puede dar lugar al incumplimiento de una norma o a la materialización de un riesgo.

4. RESPUESTA Y ARGUMENTACIÓN A LAS OBJECIONES Y/O CONTRADICCIONES PRESENTADAS POR LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Una vez revisadas las evidencias anexas en el correo electrónico del 26 de Octubre de 2018, remitido por la Oficina de Tecnologías de la Información, como sustento a los hallazgos No.10, 12 y 16, se encuentra lo siguiente:

- **Hallazgo No.10: OBS:** “Se encontró que el aplicativo no está generando alertas sobre los términos de vencimiento de las PQRSD, al 18 de septiembre de 2018; sin embargo, al verificar su causa, se observó que no se ha entregado por parte del líder de las PQRSD la totalidad del término establecido por la normatividad vigente, conforme a la tipología establecida. Como evidencia de ello se presentaron los siguientes correos electrónicos donde envían el desagregado para las diferentes “Tipologías” en que se clasificaron los temas, y en donde están sin definir los términos para Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Corrupción, entre otros.: Correos del 20 abr./18; 23 abr/18; 7 may.18; 9 may.18; 9 jun./18.”

Argumento Oficina Tecnologías de la Información: “De acuerdo con lo anterior, se realizó durante esta semana el desarrollo de los términos por días hábiles con sus respectivos reportes y gráficas.”



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Respuesta OCI: Al respecto, y una vez verificados los soportes remitidos, se encontró que están anexando evidencias de la parametrización realizada al aplicativo sobre los términos de vencimiento de las PQRSD (Anexo No.12), y que en el aplicativo al ser consultadas por “Estadísticas”, se generan alertas automáticas en el “Resultado” de las PQRSD, cambiando a: en trámite, vencida, por aprobar, o finalizada, tal como se observa en anexo No.13 del informe. Por lo anterior, se encuentra que la observación planteada fue subsanada y se procede a retirar la Observación No.10. del presente informe.

- **Hallazgo No.12: OBS:** *“El aplicativo no permite descontar los días festivos, ni la suspensión de términos en caso de ser requerido por alguna ORIPs y/o el Nivel Central, situación que podría conllevar a no generar la totalidad del tiempo establecido por la normatividad.”*

Argumento Oficina Tecnologías de la Información: “De acuerdo con lo anterior, se realizó durante esta semana, el desarrollo de los términos por días hábiles con sus respectivos reportes y gráficas.”

Respuesta OCI: Al respecto, y una vez verificados los soportes remitidos, se encontró que fueron corregidos los datos correspondientes al calendario hábil, de acuerdo con la revisión efectuada al aplicativo para las PQRSD que ingresaron a la Oficina de Tecnologías de la información, con corte al 26 de Noviembre de 2018. Por lo anterior, se evidencia la parametrización del aplicativo motivo por el cual se encuentra que la observación planteada fue subsanada, por lo tanto se retira la Observación No.12; sin embargo, se recomienda tener presente la actualización del calendario hábil para cada vigencia en el aplicativo de PQRSD.

- **Hallazgo No.16: OBS:** *“Se observó que el aplicativo no cuenta con reportes que puedan ser exportados a Excel, y en los cuales se puedan realizar diferentes tipos de consultas o filtros, y que contengan las diferentes variables como son: totalidad de las PQRSD existentes de tal forma que se pueda filtrar por área, por ORIP, por fecha de vencimiento, por radicados de entrada o salida, por fecha de radicación, por el canal de recepción, por tiempos de respuesta, entre otros.”*

Argumento Oficina Tecnologías de la Información: “De acuerdo con lo anterior, se realizó durante esta semana el desarrollo de los términos por días hábiles con sus respectivos reportes y gráficas.”

Respuesta OCI: Al respecto y una vez verificados los soportes remitidos, se encontró que fueron actualizados los reportes del aplicativo y se cuenta con la opción de ser exportado a través de archivo Excel, de acuerdo con la pruebas efectuadas al aplicativo para las PQRSD que ingresaron a la Oficina de Tecnologías de la información, con corte al 26 de Noviembre de 2018. Por lo anterior, se evidencia la parametrización del aplicativo en este sentido, motivo por el cual se encuentra que la observación planteada fue subsanada, por lo tanto se retira la Observación No.16; sin embargo, se recomienda que se pueda crear un único listado general de PQRS, que contenga diferentes tipos de consultas de las PQRSD, garantizando que no se dupliquen las solicitudes cuya responsabilidad en la respuesta es compartida.

- **Demás Hallazgos**

Argumento Oficina Tecnologías de la Información: *“Lamentablemente por cuestión de tiempo y recurso humano, no fue posible estos 3 días mitigar las demás observaciones y no conformidades técnicas.*

Creo que es importante señalar en el informe que el producto de software no alcanzo el tiempo de maduración necesario cuando se realizó la auditoria, en este sentido no es claro y confiable el resultado dado que la muestra trabajada fue de apenas un mes después de salir a producción. "kendal & kendall e ISO 25010”



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Respuesta OCI: Al respecto; y una vez verificados los soportes presentados en desarrollo de la auditoría, se observó que el aplicativo salió a producción el día 13 de Junio de 2018, de acuerdo con el Cronograma Inicial planteado por la OTI. Igualmente, esta Oficina de Control Interno no desconoce que los productos de software puedan ser ajustados posterior a sus etapas de creación; sin embargo, es necesario señalar que dentro del cronograma desarrollado, fueron programadas las pruebas correspondientes, tendientes a reducir los riesgos de no lograr el objetivo propuesto para el producto de software requerido, logrando de esta manera identificar las debilidades presentadas antes de su salida a producción, previniendo fallos y logrando brindar un adecuado aseguramiento del objetivo propuesto.

No obstante, y tal como se manifestó en la reunión de cierre de auditoría, la verificación que se efectuó desde la Oficina de Control Interno (de acuerdo con la muestra seleccionada), pretendía evaluar los resultados de la implementación de la herramienta, identificando si se está logrando lo que se propuso en los plazos previstos y con la calidad requerida; si se adoptaron mecanismos de control encaminados a asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones existentes sobre los PQRSD, registrando las debilidades presentadas en el aplicativo y de manera temprana, por cuanto más rápido se identifiquen los defectos, será disminuido el reproceso de actividades; generando las recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento en la gestión de las PQRSD.

Todo lo anterior, en aras de coadyuvar al mejoramiento permanente del sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la entidad, de tal forma que permita conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés, con el ánimo de fortalecer nuestro servicio a través de la herramienta desarrollada, correspondiendo a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Hallazgo No.1:** Se observó que el procedimiento “*Lineamientos para la Orientación y Servicio al Ciudadano a través de los diferentes canales de atención, correo electrónico, atención presencial, servicio telefónico, chat, y plataforma de sede electrónica*”, correspondiente al proceso “*Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano*”, se encuentra desactualizado ya que refiere el uso de la Plataforma de Certicámara, la cual no está en servicio en la entidad desde el pasado 31 de Mayo de 2018; Igualmente, se observó que aunque relaciona el Link de preguntas frecuentes, éste no direcciona a la página respectiva. Anexo No.1

Así mismo, se encontraron desactualizados los siguientes documentos, publicados en la página WEB de la SNR (Anexo No.2):

- 1-Guia para Ingreso a la Plataforma Sede Electrónica PQRS- Código: GCSAC – DFISC – IS - 01 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017
- 2- Manual de Usuario Rol Mesa de Correspondencia PQRS- Código: GCSAC – DFISC – M1 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017
- 3- Manual funcionario de ventanilla radicación PQRS- Código: GCSAC – DFISC – M1 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017
- 4- Manual Registrador PQR- Código: GCSAC – DFISC – M2 Versión: 01 Fecha: 10-02-2017

De otra parte, de acuerdo con lo observado en la auditoría, no se está subiendo al aplicativo las solicitudes realizadas por las autoridades, como el caso de la Policía, Fiscalía, Juzgados, Contraloría, entre otras, y no existe un lineamiento claro hacia las Oficinas de Registro, sobre su inclusión en el aplicativo SIGS-PQRSD.

Situaciones que podrían conllevar al incumplimiento de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, por no controlar la recepción de los mismos. Así mismo, podría conllevar al riesgo de incumplir con el Art.19 -Funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano –numeral 2: “*Atender, realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las*”



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas - PQRS - que presenten y formulen los ciudadanos a la Superintendencia, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la materia y el respeto los derechos que sobre el particular le asiste a los ciudadanos."

Argumento Atención al Ciudadano: *"Con relación a este punto nos permitimos informar que el procedimiento de lineamientos para la orientación y servicio al ciudadano a través de los diferentes canales se encuentra actualmente en proceso de actualización teniendo en cuenta el nuevo módulo de PQRS. Dicho proceso de reingeniería es liderado por la Oficina de Planeación. Igualmente en la actualización del procedimiento se tiene previsto la actualización del link correspondiente.*

Con relación a las guías y manuales nos permitimos manifestarle lo siguiente:

- 1. Guía para el ingreso a la Plataforma: La elaboración de esta Guía es responsabilidad de la Oficina de Tecnologías de la Información, toda vez que es el área que desarrollo el aplicativo.*
- 2. Los Manuales contenidos en los puntos 2, 3 y 4 son competencia del área de la Oficina de Tecnologías de la Información debido a que estos hacen referencia a los Manuales de uso del aplicativo de PQRS, no siendo en consecuencia competencia de esta Oficina.*

De la misma manera se informa que en Nuevo Módulo se previó las peticiones entre autoridades, por tal motivo corresponde al área de correspondencia ingresar al módulo las peticiones de información y de copias que provengan de cualquier Entidad pública, incluidas las peticiones de la Fiscalía, juzgados, policía, etc. Igualmente para estas peticiones se estableció un término de 10 días. Se anexa pantallazo como evidencia de una petición de la Fiscalía ingresada por el área de correspondencia en el SISG.

De la misma manera y teniendo en cuenta que los procedimientos de esta Oficina fueron elaborados por la Secretaría Ejecutiva de esta Oficina, todos los procedimientos se encuentran en proceso de actualización."

Respuesta OCI: Al respecto, y una vez verificados los soportes remitidos, se encontró que no se están anexando evidencias que corroboren la actualización de los lineamientos para la Orientación y Servicio al Ciudadano, así como las respectivas guías o Manuales.

Por lo anterior, la No Conformidad se mantiene con el fin de que se realicen las actividades correctivas necesarias para disponer en cualquier momento, de los registros que corroboren la actualización, de acuerdo con las recomendaciones señaladas en el informe de auditoría y con la participación de todos los involucrados, bajo el liderazgo del dueño del Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que el hallazgo identificado afecta el cumplimiento del objetivo del Proceso Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano.

- **Hallazgo No.2:** Se encontró que la SNR para el módulo de PQRS, no está dando cumplimiento a lo establecido en el Art. 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012- "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y los Art.4 y 5 del Decreto 1377 de 2013, en lo relacionado con la autorización para la recolección de los datos personales y las finalidades del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. Anexo No.3.

Argumento Atención al Ciudadano: *"La política de tratamiento de datos es competencia de la Oficina de Tecnologías de la Información, con acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina Asesora Jurídica. Así mismo esta política debe establecerse para la Entidad y no para cada módulo o aplicativo en particular."*

Respuesta OCI: Al respecto y una vez verificados los soportes remitidos, se encontró que no se están anexando evidencias que corroboren el cumplimiento dado a la normatividad citada. Por lo anterior, la No Conformidad se mantiene con el fin de que se realicen las actividades correctivas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido por la normatividad, de acuerdo con las recomendaciones señaladas en el informe de auditoría y con la participación de todos los involucrados, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2723 de 2014, Art. 19 – Funciones de la



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Oficina de Atención al Ciudadano, numeral 6 – “Desarrollar e implementar las diferentes estrategias y líneas de política relacionadas con el servicio al ciudadano, optimización de servicios e implementación de estándares establecidos por el Gobierno Nacional, en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información.”

- **Hallazgo No.3:** Se encontró que desde la Oficina de Atención al Ciudadano se envió correo electrónico a las Oficinas de Nivel Central, el día 1 de Junio de 2018, el cual contenía los lineamientos para la Transición de radicación y respuesta de PQRS por IRIS; sin embargo, no se presentaron evidencias de la comunicación enviada a las ORIPS de los lineamientos a seguir; situación que podría conllevar a la materialización del Riesgo denominado “Falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación.”, generado por la desinformación para el trámite de las PQRS en las ORIPS.

Argumento Atención al Ciudadano: “Se adjunta la evidencia del envío de la comunicación a las ORIP sobre los lineamientos de la entrada en producción del nuevo módulo de PQRS. Se anexa correo del 25 de junio de 2018.”

Respuesta OCI: Una vez verificados los soportes remitidos, se observó que no se anexa la comunicación a las ORIPS, sobre los lineamientos a seguir durante la transición del aplicativo Certicamaras al nuevo aplicativo de PQRS – SIG y para la radicación y respuesta a las solicitudes recibidas de los ciudadanos en este lapso de tiempo. Por el contrario, con el soporte enviado (anexa correo del 25 de junio de 2018), se observa que se dieron instrucciones respecto al uso del nuevo aplicativo de PQRS, luego de 12 días de que este saliera a producción.

Por lo anterior, la Observación se mantiene con el fin de que se determinen las acciones necesarias para que esta situación no vuelva a presentarse, ante eventualidades similares, a efectos de garantizar la oportuna comunicación interna con las ORIPS y en aras de dar cumplimiento al Decreto 2723 de 2014, Art. 19 – Funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, numeral 8 – “Dirigir la implementación de las políticas de atención de los usuarios de la Superintendencia en todas las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, a nivel nacional.”

- **Hallazgo No.4:** Se observó que la Oficina de Atención al Ciudadano menciona como uno de los canales de atención, el CHAT; sin embargo, la Jefatura de la Oficina, mediante correo electrónico del 27 de abril de 2018 solicitó retirarlo de la página WEB, argumentada en concepto expedido por la OTI en el año 2017. Esta situación genera para el ciudadano, menos oportunidad de tener una comunicación inmediata con la SNR.

Argumento Atención al Ciudadano: “Es de anotar que cuando se actualizó este procedimiento se incluyó el chat aunque dicho canal no se encontraba habilitado por la Oficina de Tecnologías de la Información. Es por este motivo que se solicitó que se eliminara de la Página con el fin de no causar confusión para los usuarios. El uso de esta canal podría habilitarse siempre y cuando se cuente con el personal para la atención del mismo. Se anexa correo del 13 de junio de 2018 por medio del cual se reitera la necesidad de eliminar el chat de la página web.”

Respuesta OCI: Una vez verificados los soportes remitidos, se encuentra que no se han desarrollado acciones tendientes a subsanar la observación planteada por la OCI, por lo cual ésta se mantiene y se recomienda a la OTI, revisar el concepto expedido para el uso del Chat. Así mismo, se sugiere a la Oficina de Atención al Ciudadano analizar el uso de este canal para la prestación del servicio, en aras de facilitar los medios de comunicación con el ciudadano.

- **Hallazgo No.6:** Se observó que el aplicativo cuenta con el formulario para la captura de información a través del Canal presencial (verbal), sin embargo, de acuerdo con la muestra seleccionada (Meses de Mayo y Julio de 2018), se encontró que no se está diligenciando ya que para el mes de Julio fueron ingresadas 3 PQRS, mientras que de las recibidas en mayo, no se han ingresado al sistema. Esta situación genera el riesgo de no contar con las estadísticas de atención presencial de manera oportuna y un posible incumplimiento a lo determinado por el Decreto



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

No.1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, relacionado con la regulación de la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”, el cual entre otros establece lo siguiente:

-Art.2.2.3.12.1. Objeto. *“El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.”*

-Art.2.2.3.12.2., *“Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.*

Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente.

Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en el artículo 2.2.3.12.3. del presente decreto, aun por fuera de las horas de atención al público.”

Argumento Atención al Ciudadano: *“Es de anotar que ni el canal de atención presencial ni el canal de atención telefónica están integrados en el Modulo de PQRS, por tal motivo si se lleva un registro de dichas atenciones pero no en el SISG por los motivos ya indicados. Igualmente se está dando cumplimiento a la normatividad existente sobre la materia por cuanto en esta Oficina están centralizadas las peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica y por medios electrónicos de los ciudadanos. Igualmente se deja constancia de la radicación de la petición verbal en el registro de las atenciones de primer nivel. De igual manera cuando la petición verbal es de segundo o tercer nivel se diligencia un formato el cual debe ser radicado inmediatamente en el área de correspondencia; quienes deberán ingresarlo al módulo de PQRS. Se anexa formato de registro de peticiones verbales.*

Respuesta OCI: Una vez verificados los soportes remitidos, se encuentra que no se anexo ningún soporte para este hallazgo; sin embargo, como se menciona en el informe de auditoría, fue corroborada esta funcionalidad en el aplicativo encontrando que para el mes de Julio de 2018, tan solo fueron ingresadas 3 PQRS (a nivel nacional), mientras que de las recibidas en el mes de mayo de 2018, no han sido ingresadas al sistema. Por lo anterior, la No Conformidad se mantiene en los términos señalados en el informe.

Hallazgo No.10: Se encontró que el aplicativo no está generando alertas sobre los términos de vencimiento de las PQRS, al 18 de septiembre de 2018; sin embargo, al verificar su causa, se observó que no se ha entregado por parte del líder de las PQRS la totalidad del término establecido por la normatividad vigente, conforme a la tipología establecida. Como evidencia de ello, se presentaron los siguientes correos electrónicos donde envían el desagregado para las diferentes “Tipologías” en que se clasificaron los temas, y en donde están sin definir los términos para Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias por Corrupción, entre otros.: Correos del 20 abr./18; 23 abr./18; 7 may.18; 9 may.18; 9 jun./18

Argumento Atención al Ciudadano: *“Es de aclarar que la información relacionada con las tipologías así como los términos fueron enviados a la OTI mediante varios correos enviados desde el día 7 de mayo de 2018, tal y como puede evidenciarse en el correo que se adjunta. Es de aclarar que el término se señaló solamente para la categoría de PQRS, no siendo necesario en consecuencia repetir dicho termino en cada fila. Dicha labor le corresponde a la OTI en el momento de la parametrización para cada categoría de PQRS.”*

Respuesta OCI: Al respecto, y una vez verificados los soportes remitidos, se encontró que están anexando evidencias de la parametrización realizada al aplicativo sobre los términos de vencimiento de las PQRS (Anexo 2)



**CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018**

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

No.12), y en el aplicativo, al ser consultadas por "Estadísticas" se generan alertas automáticas en el "Resultado" de la PQRSD, cambiando a: en trámite, vencida, por aprobar, o finalizada, tal como se observa en anexo No.13 del informe.

Por lo anterior, se encuentra que la observación No. 10 fue subsanada y se procedió a retirar del informe anexo.

Hallazgo No.11: Se encontró que no se ha parametrizado las necesidades funcionales para el módulo de PQRSD, que contengan la inclusión de los siguientes parámetros, de acuerdo con los términos definidos por los siguientes Artículos de la Ley 1755 de 2015:

-Art.14, numeral segundo, párrafo: "Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto."

-Art.17, Peticiones incompletas y desistimiento tácito. "En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales."

Existen evidencias de la doble radicación efectuada en estos casos:

Ejm.1 -Radicados para una sola PQRSD: 1-SNR2018ER047202; 2-SNR2018ER049441; 3-SNR2018ER051507; 4-SNR2018ER052567.

Ejm2:- Radicado con c.c.70113405 y SNR2018ER049442 - solicitan números de matrícula y la PQRSD se pasa a estado "Finalizada" - Pantallazo del 5/Sep.2018.

Ejm.3:- c.c.1.151.447.972: 1-SNR2018ER049672; 2-SNR2018ER050645; 3-SNR2018ER062563.: los 2 primeros están Finalizados.

Ejm.4- c.c. 350: SNR2018ER050546.

-Art.18, Desistimiento expreso de la petición. "Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada."

-Art.20, Atención Prioritaria de Peticiones "Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente."



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

-Art.30, Peticiones entre autoridades. "Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14."

Estas situaciones podría generar el riesgo de incumplimiento en los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, establecido por el la Ley 1755 de 2015.

Argumento Atención al Ciudadano: *"Las peticiones incompletas se encuentran dentro de las tipologías enviadas a la OTI desde el día 17 de mayo de 2018. Así mismo en el correo del 12 de junio de 2018 donde se le envía a la OTI el consolidado de las necesidades funcionales, puede observarse en la página 8 de dicho documento que también se hace referencia al tratamiento que se le debe dar a las peticiones incompletas. En lo referente al desistimiento, me permito manifestarles que este no es un tipo de PQRS, esto debe contemplarse dentro de los procedimientos de cada una de las Delegadas, tal y como está contemplado en la Delegada para el Notariado, toda vez que tal y como la norma lo expresa se debe decretar el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado. Con relación a la atención prioritaria de peticiones se atenderá la recomendación de Control Interno incluyendo este tipo de peticiones con el fin de que sea parametrizado. Con relación a las peticiones entre autoridades nos permitimos informarles que este tipo de peticiones se encuentra parametrizado en el módulo de PQRS.*

Respuesta OCI: Una vez verificados los soportes remitidos, se encuentra que no se anexaron evidencias para subsanar este hallazgo; sin embargo, como se menciona en el informe de auditoría, se realiza la observación en aras de garantizar el cumplimiento a la normatividad existente. Por lo anterior, se mantiene la Observación.

Hallazgo No.13: Al realizar la verificación a las PQRS gestionadas a través del aplicativo, se tomó una muestra aleatoria simple del 11% que corresponde a 193 PQRS, del total (1.829 PQRS) que ingresaron en los meses de Mayo y Julio de 2018, encontrando lo citado a continuación:

1- Se observó en el 40% de PQRS revisadas (78) y registradas en el aplicativo, que no hay soportes de la respuesta expedida por la entidad para los ciudadanos solicitantes, situación que evidencia el incumplimiento a los términos establecidos Art. 14 de la Ley 1755. Anexo No.4.

2- En el 25% de las PQRS revisadas (49), se encontró que aparecen registradas en el aplicativo como finalizadas, sin que se haya dado una respuesta de fondo. Así mismo, en el 3.6% (que corresponde a 7 PQRS), se evidenció que se solicitaron documentos adicionales a los ciudadanos, requeridos para dar respuesta de fondo, pasados los 10 días que contempla la normatividad.

Lo anterior, evidenciado al verificar el contenido de las respuestas emitidas, donde se encontró que algunas fueron escaladas al operador (para los casos de PIN Baloto y Efecty), y en otras, se solicitaron datos de aclaración a la PQRS y no existe trazabilidad del seguimiento efectuado a las mismas.

Esta situación conlleva a generar inobservancia a lo establecido en el Art. 17 de la Ley 1755 de 2015 -Peticiones incompletas y desistimiento tácito. Anexo No.5.

3- Se encontró que de la muestra seleccionada, el 22% de las PQRS que corresponde a 25, fueron respondidas fuera de los términos establecidas por la normatividad, de acuerdo con la fecha de radicación en el IRIS documental, incumpliendo el Art. 14 de la Ley 1755 de 2015 - Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Anexo No.6

4- Se observó que existen 13 PQRS con oficio de respuesta, sin que sea finalizado el trámite en la plataforma SISG, situación que no permite tener la certeza si el ciudadano recibió el Oficio de respuesta, conllevando a genera

incumplimiento a lo establecido en el Art. 13 de la Ley 1755 de 2015- Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Anexo No.7.

Argumento Atención al Ciudadano: *“Con relación al punto No.1., Nos permitimos manifestarle que en estos radicados no se trata de “dobles radicados para un mismo tema” como lo afirma la Oficina de Control Interno. Son radicados diferentes, presentados por la misma ciudadana, enviados por correos electrónicos de fechas diferentes.*

SNR2018ER047202: Ilegó por correo electrónico de fecha 22/06/2018 a las 10:44 am.

SNR2018ER049441: Ilegó por correo electrónico de fecha 30/06/2018 a las 10:51 pm.

SNR2018ER051507: Ilegó por correo electrónico de fecha 09/07/2018 a las 08:40 am.

SNR2018ER052567: Ilegó por correo electrónico de fecha 10/07/2018 a las 11:54 am.

La entidad no se puede negar a recibir peticiones. Un ciudadano puede enviar por los diferentes canales, múltiples peticiones o solicitudes y la entidad está en la obligación de radicarlas y darles el trámite ordenado por la Ley 1755 de 2015, sin importar si están relacionados con el mismo tema o si cada radicado se refiere a diferentes temas.

Con relación al punto No. 3: Se trata de varios radicados presentados por el mismo ciudadano señor Juan Esteban Jaramillo Sánchez, mediante los cuales solicita devolución de dinero de certificados solicitados en línea que nunca le llegaron al correo electrónico del ciudadano.

El motivo por el cual el ciudadano presenta múltiples peticiones relacionadas con el mismo tema es porque la Dirección Administrativa y Financiera, no le ha consignado el dinero.

Cada radicado se finaliza con la respuesta que la DAF o la dependencia a la que se ha asignado, le da al ciudadano.

Una vez revisados varios de estos radicados pudo observarse que no eran de primer nivel y que en consecuencia la respuesta a los mismos debía realizarse por otras Dependencias de la Entidad, no teniendo en consecuencia esta Oficina competencia para responder dichas PQRS o para controlar las respuestas dadas por otras dependencias. Así las cosas debe analizarse caso por caso y dejarle la no conformidad a la Dependencia responsable de dar dichas respuestas.”.

Respuesta OCI: Una vez verificados los soportes remitidos, se encuentra que no se anexaron evidencias para subsanar este hallazgo; así mismo, es importante mencionar que en cada uno de los anexos citados, se relacionan los radicados observados, haciendo referencia a diferentes situaciones identificadas. Los anexos están relacionados así:

Para el caso No.1: -El Anexo 4.

Para el Caso No.2: -El anexo 5.

Para el Caso No.3: -El anexo 6.

Para el caso No.4: -El anexo 7.

Por lo anterior, se mantiene la No Conformidad en los términos señalados en el informe anexo, con el fin de que a través del liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano, sea revisado cada uno de los casos descritos; en aras de dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2723 de 2014, Art.19 -Funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, numerales:

3. *“Fijar procedimientos que debe seguir la Entidad para la atención de PQRS y responder por la trazabilidad de las mismas, atendiendo los principios de celeridad, imparcialidad, economía y publicidad de las actuaciones de la Entidad.”;*

5. *“Desarrollar estrategias, indicadores, mecanismos de seguimiento, evaluación y control para la medición de la oportunidad, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios que presta la Superintendencia y la atención a los diferentes usuarios y población en general y proponer acciones de mejora tendientes a incrementar los niveles de satisfacción.”*



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Hallazgo No.15: Se observó que no hay evidencias de las respuestas dadas a las solicitudes de capacitación realizadas por las siguientes Oficinas de Registro: el Carmen de Bolívar, el Guamo, Manzanares, Santa Fe de Antioquia, Florencia, Montería y Chaparral, solicitudes realizadas al correo electrónico: “RESPONSABLES PQRS”, a cargo de la Jefatura de Atención al Ciudadano.

Argumento Atención al Ciudadano: *“De conformidad con el Decreto 2723 de 2014, la competencia en materia de capacitación radica en la dirección de Talento Humano. Sin embargo, esta Oficina como líder del proceso le ha solicitado a dicha Dependencia organizar dichas capacitaciones y hemos estado atentos a brindar apoyo y acompañamiento durante la realización de las mismas, tal y como puede evidenciarse en las actas de capacitación que reposan en la Dirección de Talento Humano.*

Respuesta OCI: Una vez verificados los soportes remitidos, se encuentra que no se anexaron evidencias que demuestren que fue subsanado este hallazgo; sin embargo, como se menciona en el informe de auditoría, se realiza la observación en aras de garantizar que todas las ORIPs tengan conocimiento del uso de la plataforma, con el objetivo de no crear dificultades, ni resultados erróneos en la ejecución del módulo y de esta manera dar cumplimiento a los términos normativos para dar respuestas a las PQRS que envíen los ciudadanos. Así mismo, se recomienda que desde el líder del proceso “Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano”, se encuentre constantemente al tanto de las necesidades de las ORIPs, en cuanto a PQRS se refiere, coordinando lo necesario para absolver las inquietudes existentes sobre el uso del aplicativo. Por lo anterior, se mantiene la Observación.

Hallazgo No.17: Se observaron 3.263 solicitudes de PQRS (al 26 de septiembre/18) que fueron migradas del anterior aplicativo, pero que aún no han sido gestionadas a través del aplicativo creado para las PQRS, y de las cuales no hay evidencias, ni existe la certeza de que se hayan enviado las respuestas al ciudadano, por parte de los responsables. A la fecha se encuentran vencidos los términos.

Argumento Atención al Ciudadano: *“Dicha situación se presentó como consecuencia de los traumatismos que puede conllevar todo proceso de cambio de plataforma. Ante dicha situación esta Oficina ha realizado varios requerimientos como puede evidenciarse en varios correos se le ha solicitado a la OTI que se realice la migración de los datos de las PQRS anteriores, de forma tal que cada área pueda gestionar las PQRS pendientes de respuesta de Certicámara sin necesidad de que se traslade al nuevo módulo. Dicha petición obedece a dos motivos: El primero de tipo legal, toda vez que dicho traslado implicaría la asignación de un radicado con fecha actual, situación que atentaría contra la trazabilidad de las PQRS. Y el segundo de tipo operativo debido a que esta Oficina no cuenta con la capacidad operativa de direccionar de nuevo más de 3000 PQRS que figuran en el aplicativo pendientes de traslado. En la última mesa de trabajo realizada en la OTI el día 16 de octubre de 2018, se acordó que las PQRS anteriores no pueden ser trasladadas al nuevo módulo por los motivos de tipo legal ya indicados y que en consecuencia la OTI habilitaría la posibilidad de cerrar las PQRS que ya tienen evidencia de la respuesta enviada al ciudadano y las PQRS que todavía se encuentran pendientes de respuestas podrían ser gestionadas por cada Dependencia, para lo cual la migración deberá realizarse por Dependencias y no de manera general como se encuentra actualmente.*

Respuesta OCI: Una vez verificados los soportes remitidos, se encuentra que no se anexaron evidencias que demuestren que fue subsanado este hallazgo, motivo por el cual se mantiene la No Conformidad; sin embargo, como se menciona en el informe de auditoría, es importante que con el liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano, con la participación de los diferentes responsables y con la Asesoría de la Oficina de Jurídica de la entidad, se logren establecer los mecanismos a seguir con el fin de evidenciar a través del aplicativo de PQRS, la totalidad de las respuestas entregadas al ciudadano, garantizando que se haya dado respuesta.



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Lo anterior, en atención a lo estipulado en el Decreto 2723 de 2014, Art.19 -Funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, numerales:

2. *“Atender, realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas - PQRS - que presenten y formulen los ciudadanos a la Superintendencia, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asiste a los ciudadanos.”*

3. *“Fijar procedimientos que debe seguir la Entidad para la atención de PQRS y responder por la trazabilidad de las mismas, atendiendo los principios de celeridad, imparcialidad, economía y publicidad de las actuaciones de la Entidad.”*

7. *“Identificar y poner a consideración de la Oficina Asesora Jurídica, los temas que requiere de unificación de criterios o de revisión normativa.”*

Hallazgo No.19: Se encontró a la fecha de la Auditoría, que el Riesgo identificado por la Oficina de Atención al Ciudadano *“Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”*, se materializó, evidenciado en 40 PQRS que fueron devueltas a la Oficina de Atención al Ciudadano, por cuanto no eran competencia del área a la cual se le asignó, y en el mes de Julio fueron retornadas; esta cifra equivale al 4.87% del total de las PQRS recibidas en el mes de Julio/18, de acuerdo con la relación de la Tabla No.6.

Argumento Atención al Ciudadano: *“En esta no conformidad debe aclararse que de conformidad con las funciones asignadas a esta Oficina en el Decreto 2723 de 2014, no se encuentra la de responder todas las PQRS de la Entidad, por tal motivo esta Oficina solo responde por la atención de las PQRS que ingresan a la Entidad, debiéndose entender por la atención el direccionamiento a las diferentes dependencias de la Entidad y la respuesta de las PQRS de primer nivel, mas no debe entenderse que la palabra atender significa darle respuesta a todas las PQRS que ingresan a la Entidad, dada la razón de ser de las Oficinas de atención al ciudadano. De la misma manera no puede entenderse la función de seguimiento y control como la facultad de dar respuesta a todas las PQRS que ingresan a la Entidad. Es por lo anteriormente expuesto que esta no conformidad debe dejarse expresamente a las Dependencias, (indicando el nombre) que no estén dando respuesta a las PQRS dentro de los términos legales, mas no se le puede dejar como no conformidad a esta Oficina por cuanto no tenemos esa función (dar respuesta a todas las PQRS que ingresan a la Entidad) asignada de conformidad con el Decreto 2723 de 2014. Es de anotar que el Macroproceso de esta Oficina quedo mal diseñando y por tal razón se encuentra en proceso de actualización.”*

Respuesta OCI: Una vez verificados los soportes remitidos se encuentra que no se anexaron evidencias que demuestren que fue subsanado este hallazgo, motivo por el cual se mantiene la No Conformidad, en los términos establecidos en el informe de auditoría.

Así mismo, respecto a la argumentación: *“...por lo anteriormente expuesto que esta no conformidad debe dejarse expresamente a las Dependencias, (indicando el nombre) que no estén dando respuesta a las PQRS dentro de los términos legales, mas no se le puede dejar como no conformidad a esta Oficina por cuanto no tenemos esa función...”* es importante señalar que la Ley 872 de 2003, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, esto es la identificación y gestión de la manera más eficaz, de todas aquellas actividades que tengan una clara relación entre sí y las cuales constituyen la red de procesos de una organización.

La gestión por procesos, define las interacciones o acciones secuenciales, mediante las cuales se logra la transformación de unos insumos hasta obtener un producto con las características previamente especificadas, de acuerdo con los requerimientos de la ciudadanía o partes interesadas. Un Modelo de Operación, se establece a partir de la identificación de los procesos y sus interacciones, y dependiendo de la complejidad de las organizaciones, es posible agrupar procesos afines en macroprocesos, como se tiene planteado en la SNR.



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

quienes transversalmente serán los responsables de liderar la implementación de las medidas o acciones necesarias para subsanar los hallazgos identificados en cualquiera de las dependencias u ORIPs de la entidad que hayan sido evaluadas.

Lo anterior, en el entendido que mediante el Decreto 2723 de 2014, Art.19 se establecen como -Funciones de la Oficina de Atención al Ciudadano, los numerales del 1 al 13, donde señala entre otros numerales, lo siguiente:

- “1. Proponer al Superintendente de Notariado y Registro las estrategias, políticas y procedimientos que permitan la unidad de criterio para el suministro de la información y atención de los usuarios de los servicios que presta la Superintendencia.
2. Atender, realizar seguimiento, ejercer control y llevar registro de las peticiones, quejas, denuncias, reclamos y consultas - PQRS - que presenten y formulen los ciudadanos a la Superintendencia, realizando los requerimientos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de las normas que regulan la materia y el respeto de los derechos que sobre el particular le asiste a los ciudadanos.
3. Fijar procedimientos que debe seguir la Entidad para la atención de PQRS y responder por la trazabilidad de las mismas, atendiendo los principios de celeridad, imparcialidad, economía y publicidad de las actuaciones de la Entidad.
4. Elaborar y presentar periódicamente informes estadísticos de PQRS, su naturaleza, frecuencia, causas probables y resultados de la trazabilidad de las mismas.
5. Desarrollar estrategias, indicadores, mecanismos de seguimiento, evaluación y control para la medición de la oportunidad, calidad y eficiencia en la prestación de los servicios que presta la Superintendencia y la atención a los diferentes usuarios y población en general y proponer acciones de mejora tendientes a incrementar los niveles de satisfacción.”

No obstante los hallazgos determinados en el informe de auditoría especial, la Oficina de Control Interno no desconoce las acciones implementadas por las Oficinas de Tecnologías de la información y de Atención al Ciudadano para subsanar las deficiencias que han dado origen a los diferentes hallazgos detectados dentro de la auditoría; sin embargo, por tratarse de que el tema de PQRS es transversal en la Superintendencia y se encuentra bajo el liderazgo del Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, es necesario que en coordinación con la Oficina de tecnologías de la Información, se lidere la formulación de las acciones necesarias, con el propósito de subsanar dichos hallazgos.

Equipo Auditor:



LUISA NAYIBE BARRETO LÓPEZ



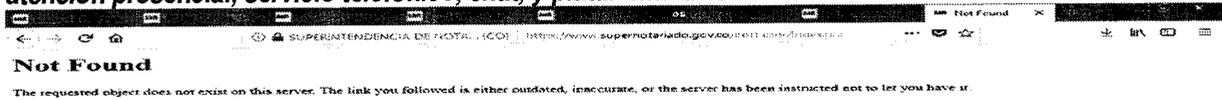
MARÍA ESTELLA REYES BELTRÁN



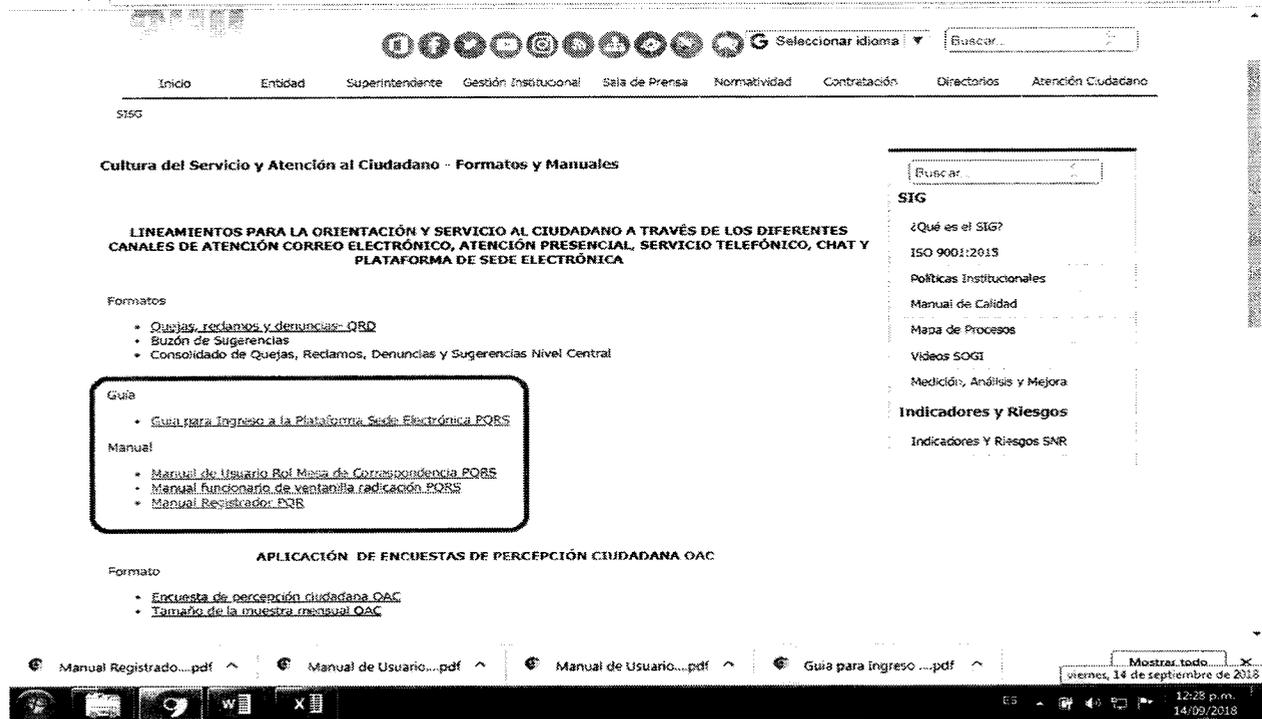
RITA CECILIA COTES COTES
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

ANEXOS:

Anexo No.1 – Desactualización de los Link registrados en el procedimiento de “Lineamientos para la Orientación y Servicio al Ciudadano a través de los diferentes canales de atención, correo electrónico, atención presencial, servicio telefónico, chat, y plataforma de sede electrónica”



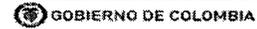
ANEXO No.2 – Documentos desactualizados



**CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018**

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

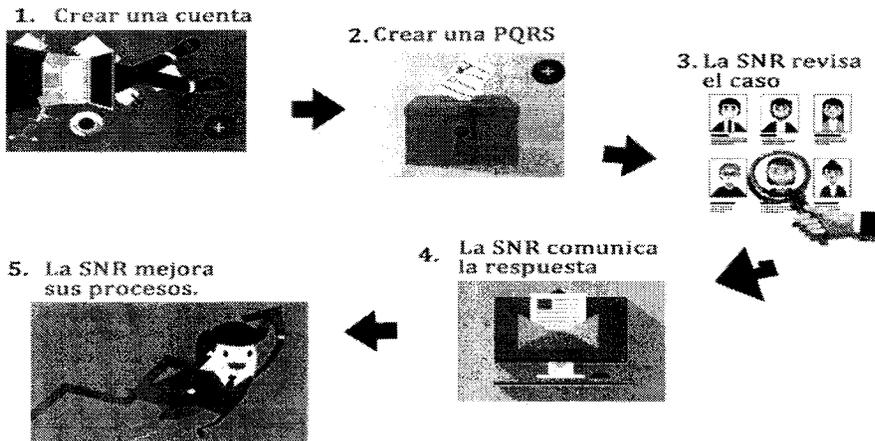
ANEXO No. 3 – NO APLICACIÓN DE LA LEY DE DATOS PERSONALES PARA LA CAPTURA DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO



SNR [Crear cuenta](#) [Verificar PQRS](#) Entrar al sistema: Email: _____ Password: _____

[Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias](#)

Cómo utilizar el sistema PQRS de la Superintendencia de Notariado y Registro en 5 pasos:



¿QUE ES UNA PQRS?

✓ **Peticion:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

✓ **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

✓ **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

✓ **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

✓ **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

✓ **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."

Preguntas frecuentes:

- Superintendencia delegada de Notariado
- Superintendencia delegada de Registro
- Superintendencia delegada de Tierras



SNR [Crear cuenta](#) [Verificar PQRSD](#)

Entrar al sistema: Email

Password

Registro de Ciudadanos

* NOMBRE:

* DEPARTAMENTO:

* TIPO DE DOCUMENTO:

* MUNICIPIO:

* NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN:

* DIRECCIÓN:

ETNIA:

* POR QUE MEDIO DESEA RECIBIR SU RESPUESTA:

TELEFONO:

* ESCRIBA UNA CLAVE PARA ACCEDER AL SISTEMA:

* CORREO ELECTRÓNICO:

* REPITA LA CLAVE QUE ESCRIBIO:

Anexo No.4: PQRSD SIN RESPUESTA PARA EL CIUDADANO

RADICADO IRIS	FECHA INGRESO
SNR2018ER049413	2018-07-02 20:59:03
SNR2018ER049415	2018-07-03 03:17:08
SNR2018ER050873	2018-07-05 19:06:33
SNR2018ER050877	2018-07-06 07:51:03
SNR2018ER051156	2018-07-07 17:42:29
SNR2018ER051475	2018-07-09 13:51:52
SNR2018ER052049	2018-07-10 12:47:44
SNR2018ER052259	2018-07-11 08:46:51
SNR2018ER052428	11/07/2018 15:29
SNR2018ER052547	2018-07-11 11:55:57
SNR2018ER053009	2018-07-12 15:04:21
SNR2018ER053584	2018-07-16 10:24:08
SNR2018ER054418	2018-07-18 07:37:07
SNR2018ER054728	2018-07-18 15:07:02
SNR2018ER055120	2018-07-23 08:10:48
SNR2018ER055740	2018-07-24 12:07:52



**CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018**

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

RADICADO IRIS	FECHA INGRESO
SNR2018ER056288	2018-07-26 07:52:08
SNR2018ER056689	2018-07-26 16:58:18
SNR2018ER057007	2018-07-27 15:38:40
SNR2018ER057038	2018-07-27 16:21:28
SNR2018ER057284	2018-07-30 11:57:20
SNR2018ER057533	2018-07-31 08:34:36
SNR2018ER057542	2018-07-31 08:41:26
SNR2018ER057590	2018-07-31 09:13:00
SNR2018ER057599	2018-07-31 09:19:07
SNR2018ER057603	2018-07-31 09:21:09
SNR2018ER057695	2018-07-31 10:33:46
1007857	2018-05-03
1007869	2018-05-03
1007933	2018-05-04
1007939	2018-05-04
1008048	2018-05-09
1008060	2018-05-09
1008066	2018-05-09
1008111	2018-05-10
1008113	2018-05-10
1008150	2018-05-11
1008152	2018-05-12
1008167	2018-05-15
1008208	2018-05-16
1008268	2018-05-17
1008278	2018-05-17
1008287	2018-05-17
1008290	2018-05-17
1008339	2018-05-18
1008340	2018-05-18
1008355	2018-05-18
1008367	2018-05-18
1008417	2018-05-21
1008422	2018-05-21
1008428	2018-05-21
1008432	2018-05-21
1008446	2018-05-21
1008473	2018-05-21
1008493	2018-05-22



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121

Bogotá D.C., - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

RADICADO IRIS	FECHA INGRESO
1008495	2018-05-22
1008525	2018-05-22
1008550	2018-05-23
1008560	2018-05-23
1008567	2018-05-23
1008576	2018-05-23
1008583	2018-05-23
1008594	2018-05-24
1008657	2018-05-26
1008663	2018-05-27
1008675	2018-05-28
1008677	2018-05-28
1008686	2018-05-28
1008694	2018-05-28
1008696	2018-05-28
1008702	2018-05-29
1008729	2018-05-29
1008754	2018-05-30
1008757	2018-05-30
1008780	2018-05-31
1008800	2018-05-31
1008804	2018-05-31
1008805	2018-05-31

Anexo No.5: PQRSD SIN RESPUESTA DE FONDO PARA EL CIUDADANO Y CON REQUERIMIENTOS DESPUES DE LOS 10 DÍAS

49 PQRSD sin respuesta de fondo, con 7 PQRSD que se solicitaron documentos adicionales pasados los 10 días que contempla la norma:

RADICADO IRIS	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	OBSERVACION
2018-05-09	SNR2018ER040737	31/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-10	SNR2018ER040733	31/05/2018	Sin respuesta de fondo y se solicitaron los documentos adicionales pasados 10 días que contempla la norma.
2018-05-10	SNR2018ER040718	31/05/2018	Sin respuesta de fondo y se solicitaron los documentos adicionales pasados 10 días que contempla la norma.
2018-05-07	SNR2018ER040685	31/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-04	SNR2018ER040644	31/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-04	SNR2018ER040640	30/05/2018	Sin respuesta de fondo y se solicitaron



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

RADICADO IRIS	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	OBSERVACION
			los documentos adicionales pasados 10 días que contempla la norma.
2018-05-15	SNR2018ER040169	30/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-25	SNR2018ER040068	30/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-11	SNR2018ER039885	29/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-03	SNR2018ER039862	29/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-02	SNR2018ER039860	29/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-06	SNR2018ER039857	29/05/2018	Sin respuesta de fondo y se solicitaron los documentos adicionales pasados 10 días que contempla la norma.
2018-05-08	SNR2018ER038379	24/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-02	SNR2018ER040731	23/05/2018	Sin respuesta de fondo y se solicitaron los documentos adicionales pasados 10 días que contempla la norma.
2018-05-08	SNR2018ER040695	31/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-09	SNR2018ER040624	30/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-10	SNR2018ER040175	30/05/2018	Sin respuesta de fondo.
11/05/2018	SNR2018ER040625	30/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-15	SNR2018ER040681	31/05/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-05-15	SNR2018ER040661	30/05/2018	Sin respuesta de fondo y se solicitaron los documentos adicionales pasados 10 días que contempla la norma.
2018-07-03 07:48:50	SNR2018ER049441	24/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-03 07:49:24	SNR2018ER049442	8/08/2018	Sin respuesta de fondo y se solicitaron los documentos adicionales pasados 10 días que contempla la norma.
2018-07-05 12:05:03	SNR2018ER050645	24/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-05 12:40:02	SNR2018ER050652	14/08/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-05 16:43:07	SNR2018ER050865	11/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-06 11:12:56	SNR2018ER050966	9/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-10 10:33:53	SNR2018ER051918	12/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-11 09:46:59	SNR2018ER052322	12/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-11	SNR2018ER052396	2/08/2018	Sin respuesta de fondo.



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

RADICADO IRIS	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA	OBSERVACION
10:56:21			
2018-07-11 11:25:01	SNR2018ER052413	19/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-11 18:03:12	SNR2018ER052611	17/08/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-12 10:55:51	SNR2018ER052822	13/08/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-12 11:28:34	SNR2018ER052846	31/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-15 12:37:41	SNR2018ER053436	17/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-16 10:30:28	SNR2018ER053590	25/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-17 10:13:24	SNR2018ER054141	18/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-17 15:42:53	SNR2018ER054368	19/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-18 09:57:26	SNR2018ER054497	24/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-18 10:21:10	SNR2018ER054514	19/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-23 06:49:01	SNR2018ER055113	23/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-23 15:58:06	SNR2018ER055417	9/08/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-23 18:31:38	SNR2018ER055470	13/08/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-24 09:27:18	SNR2018ER055591	26/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-24 13:13:39	SNR2018ER055764	26/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-26 13:54:31	SNR2018ER056542	6/08/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-27 17:03:49	SNR2018ER057062	30/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-27 18:11:52	SNR2018ER057067	31/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-30 09:58:25	SNR2018ER057181	31/07/2018	Sin respuesta de fondo.
2018-07-30 14:40:43	SNR2018ER057396	21/08/2018	Sin respuesta de fondo.



CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - BUX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

ANEXO No.6 – RESPUESTA AL CIUDADANO PASADOS LOS 15 DÍAS

RADICADO IRIS	FECHA INGRESO	FECHA RESPUESTA
SNR2018ER049787	2018-07-03 16:52:06	9/08/2018
SNR2018ER050949	2018-07-06 10:34:28	31/07/2018
SNR2018ER051159	2018-07-07 17:57:49	23/08/2018
SNR2018ER049442	2018-07-03 07:49:24	8/08/2018
SNR2018ER052611	2018-07-11 18:03:12	17/08/2018
SNR2018ER052822	2018-07-12 10:55:51	13/08/2018
SNR2018ER057253	2018-07-30 11:26:25	23/08/2018
1007959	2018-05-07	31/05/2018
1007930	2018-05-04	31/05/2018
1007922	2018-05-04	30/05/2018
1007964	2018-05-07	30/05/2018
1007866	2018-05-03	29/05/2018
1007793	2018-05-02	29/05/2018
1007947	2018-05-06	29/05/2018
1007803	2018-05-02	1/06/2018
1007826	2018-05-02	31/05/2018
1007832	2018-05-02	30/05/2018
1007847	2018-05-02	31/05/2018
1007849	2018-05-02	31/05/2018
1007854	2018-05-02	1/06/2018
1007862	2018-05-03	1/06/2018
1007924	2018-05-04	31/05/2018
1007974	2018-05-07	30/05/2018
1007997	2018-05-08	31/05/2018
1008031	2018-05-08	31/05/2018

ANEXO No.7 – PQRSD CON OFICIO DE RESPUESTA Y SIN FINALIZAR EN LA PLATAFORMA

CON OFICIO DE RESPUESTA		
FECHA DE INGRESO	RADICADO	FECHA OFICIO DE RESPUESTA
2018-05-02	1007803	1/06/2018
2018-05-02	1007826	31/05/2018
2018-05-02	1007832	30/05/2018
2018-05-02	1007847	31/05/2018
2018-05-02	1007854	1/06/2018



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

CON OFICIO DE RESPUESTA		
2018-05-03	1007862	1/06/2018
2018-05-04	1007924	31/05/2018
2018-05-07	1007992	27/05/2018
2018-05-08	1007997	31/05/2018
2018-05-12	1008153	27/05/2018
2018-05-16	1008216	31/05/2018
2018-05-16	1008217	31/05/2018
2018-05-17	1008301	31/05/2018

ANEXO No.8 – Pantallazo con PQRSD en estado Finalizada, a pesar de requerir al ciudadano complementar la información:



Radicado de entrada: **SNR2018ER049442**

RETORNA A OAC.

Nombre: Ramiro Borja Paz
Tipo de documento: Cédula de ciudadanía
Identificación: 70113405
Etnia: AFROCOLOMBIANO
E-mail: rborjapaz@gmail.com
Telefono: 3165214762
Dirección: Cra 66 #81 92
Canal de entrada: Web

Emisión de respuesta: Mediante Correo Electrónico
Departamento: ATLANTICO
Municipio: BARRANQUILLA
Fecha de radicado: 2018-07-03 07:49:24
Tipo de PQRSD: Petición
Estado: Finalizada
Radicado: SNR2018ER049442
 Constancia

CLASIFICACIÓN DE PQRSD-

RECLAMOS
 Tramite Registral
 Demora
 Calificacion
 2018-07-04 19:51:08

Asunto Falta de diligencia de la Oficina de Registro de Instrumentos Publicos de Barranquilla

Descripción

Srs. desde el 21 de Junio de 2018 radiqué en la oficina de la SNR de Barranquilla unas escrituras de venta e hipoteca y al hacerlo me dijeron que a más tardar en 5 días hábiles estaría listo el registro y a la fecha esto aun no se ha dado; y en su lugar me dijeron que el tramite se demoraba ahora al menos 3 semanas más. Esto es inaudito ¿pues en otras oficinas de registro esto se dá maximmo en 4 días hábiles. Que pasa en esta oficina? Me están perjudicando pues requiero viajar y no he podido hacerlo pues debo recibir el p´ restamo de la hipoteca y cancelar el saldo al vendedor.

Atte.

Ramiro Borja Paz

DIRECCIONAMIENTO

Oficina de Registro de Instrumentos Publicos BARRANQUILLA
 2018-07-04 19:53:57
 "Reclamo por demora en la calificación Por favor responder al ciudadano con copia a la Delegada para el Registro"

Radicado de salida:

SNR2018EE036790



Bogotá, 08 de agosto de 2018

Nivel central SNR
 Delegada para el Registro



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
 Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
 Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
 Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

ANEXO No.9 – Pantallazo con PQRSD migradas del anterior aplicativo:

ANEXO No.10 – Pantallazo con totales de PQRSD:



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Superintendencia de Notariado y Registro [CO] | https://sig.supernotariado.gov.co/profictid_pqrs&524.jsp

2265
Total de PQRS
[Más info.](#)

2119
PQRS Clasificadas
[Más info.](#)

1514
PQRS Direccionadas
[Más info.](#)

1
PQRS RETORNADAS A OAC.
[Más info.](#)

Radicado de entrada: **SNR2018ER050966**

<p>Nombre: LYDA CUESTA PEREZ Tipo de documento: Cédula de ciudadanía Identificación: 43131220 Etnia: NINGUNA ETNIA E-mail: lydacuesta5@gmail.com Teléfono: 3007153457 Dirección: CARRERA 38 41 14 Canal de entrada: Web</p>	<p>Emisión de respuesta: Mediante Correo Electrónico Departamento: ANTIOQUIA Municipio: MEDELLIN Fecha de radicado: 2018-07-06 11:12:56 Tipo de PQRS: Petición Estado: Finalizada Radicado: SNR2018ER050966 Constancia</p>
---	---

Asunto: derecho de petición

Descripción:
registrar de conformidad con la naturaleza jurídica de la escritura pública No. 463 de 13 de agosto de 1977, otorgada en la Notaria Única del Carmen de Viboral

Radicado de salida: [PDF](#)

SNR2018EE032894...pdf

RUT.pdf

[Mostrar todo](#)

10:59 a.m. 05/09/2018

Superintendencia de Notariado y Registro [CO] | https://sig.supernotariado.gov.co/profictid_pqrs&526.jsp

3021
Total de PQRS
[Más info.](#)

2845
PQRS Clasificadas
[Más info.](#)

1996
PQRS Direccionadas
[Más info.](#)

0
PQRS RETORNADAS A OAC.
[Más info.](#)

Radicado de entrada: **SNR2018ER046410**

<p>Nombre: NORMA CONSTANZA MACIAS Tipo de documento: Cédula de ciudadanía Identificación: 32583534 Etnia: NINGUNA ETNIA E-mail: normacastiblanco@hotmail.com Teléfono: Dirección: Carrera 7 No. 25-13 Canal de entrada: Web</p>	<p>Emisión de respuesta: Mediante Correo Electrónico Departamento: NEIVA Municipio: BAURIO Fecha de radicado: 2018-06-20 14:07:09 Tipo de PQRS: Petición Estado: Finalizada Radicado: SNR2018ER046410 Constancia</p>
---	---

Asunto: Solicitud por inconsistencia en certificado de tradición y libertad generado con el PIN A 1305227751219656

Descripción:
BUENAS TARDES,
por medio de la presente se solicita corrección al Certificado generado con el PIN No: 16040577512128920, ya que este presenta inconsistencias en su página 1 inicia con la anotación 29 por tal motivo fue rechazado en la entidad donde se está haciendo un trámite de crédito, de antemano agradecer su atención y estar atenta a su respuesta.

Documentos adjuntos:

ADVERTENCIA PQRS
Subjeto: 2018-06-20 14:06:04 - HASH: de:5794070aeb7d3312396e1405485926

ACTA PQRS
Subjeto: 2018-06-20 14:06:05 - HASH: de:5794070aeb7d3312396e1405485926

Radicado de salida: [PDF](#)

Bogotá, 28 de julio de 2018

3021

2845

1996

0

[Mostrar todo](#)

10:59 a.m. 05/09/2018



CIG – CIG – PR – 02 – FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Superintendencia de Notariado y Registro [CO] | https://sig.supernotariado.gov.co/solicitud_pqrsd.jsp

3030
Total de PQRS

2849
PQRS Clasificadas

1998
PQRS Direccionadas

0
PQRS RETORNADAS A GAC

Radicado de entrada: SNR2018ER044346

Nombre: Luz Maria del Socorro Gutierrez Galeano
Tipo de documento: Cédula de ciudadanía
Identificación: 21490343
Etnia: NINGUNA ETNIA
E-mail: z.gutierrez@notariad.gov.co
Teléfono: 5742330
Dirección: Carrera 42a # 13x 148 Intero 403
Canal de entrada: Web

Asunto: Información

Descripción:
Medellin, junio de 2018

Referencia: DERECHO DE PETICIÓN ARTÍCULO 23 CP

LUZ MARIA DEL SOCORRO GUTIÉRREZ GALEANO, identificada con cédula de ciudadanía N° 21.490.343 en ejercicio del derecho de petición conagrado en el artículo 23 de la Carta Política, y en el artículo 1 del código Contencioso Administrativo, presenta la siguiente petición con base en los siguientes hechos:

HECHOS

1. En la actualidad recibí una petición de sobresueldos que se encuentra a su cargo, la cual fue recibida por el funcionario de mi código el señor **ORLANDO DE LA CRUZ VELEZ BEOGVA** identificando con cédula de ciudadanía 19.749.533, en razón a ello solicito de ustedes la siguiente información:

Enlación de respuesta: Mediante Correo Electrónico
Departamento: ANTIQUÍA
Municipio: MEDULLIN
Fecha de radicado: 2018-06-13 14:47:16
Tipo de PQRS: Petición
Estado: En trámite
Radicado: SNR2018ER044346

RETORNA A GAC:

Nivel central SNR
 Dirección de Talento Humano
 "Severidad en el servicio de atención al ciudadano"
 2018-07-17 11:27:55

CLASIFICACIÓN DE PQRS:

PETICIONES
 Interés Particular
 2018-06-13 14:58:17
 Vence: 2018-06-25 / 22:59:59
 Tiempo restante: 00:00:00

DIRECCIONAMIENTO:

Nivel central SNR
 Dirección Administrativa y Financiera
 2018-07-26 10:21:44
 "POR COMPETENCIA Y ATENDIENDO LA OBSERVACION DE LA DIRECCION DEL TALENTO HUMANO, DEPENDENCIA QUE LA DEVOLVIÓ"

ASIGNACIONES PQRS:

Superintendencia de Notariado y Registro [CO] | https://sig.supernotariado.gov.co/solicitud_pqrsd.jsp

3937
Total de PQRS

3838
PQRS Clasificadas

3839
PQRS Direccionadas

1
PQRS RETORNADAS A GAC

Radicado de entrada: SNR2018ER079716

Nombre: PIEDAD COLOMBIO MENDEZ
Tipo de documento: Cédula de ciudadanía
Identificación: 52180572
Etnia: NINGUNA ETNIA
Teléfono: 5042803
Dirección: CARRERA 124 A # 58 G - 26 BARRIO FONTIBON
Canal de entrada: Ventanilla

Asunto: SOLICITUD

Descripción:
SOLICITUD

Documentos adjuntos:

Adjuntos: SNR2018ER079716_20181008124104
 Subido: 2018-10-08 15:50:25 - HASH: 52ca0bd4f330b049d7ee0828585c99

Enlación de respuesta: Envío a la dirección de residencia
Departamento: CUNDINAMARCA - BOGOTÁ
Municipio: BOGOTÁ
Fecha de radicado: 2018-10-08 12:42:03
Tipo de PQRS: Petición
Estado: En trámite
Radicado: SNR2018ER079716

RETORNA A GAC:

CLASIFICACIÓN DE PQRS:

Se debe clasificar para poder direccionar.

Se debe clasificar para poder asignar.

Otras PQRS del mismo Ciudadano:

SNR2018ER079716
 SOLICITUD



CIG - CIG - PR - 02 - FR - 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
 Calle 26 No. 13-49 Int. 201 - PBX (1)3282121
 Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
 Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Anexo No.11 – Materialización de Riesgo No.2-“Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”, por direccionamiento errado:

PQRSD SIN RESPUESTAS AL 17 DE SEP.2018					
Radicado No.	Fecha Ingreso PQRS	Fecha de Retorno	TOTAL DÍAS ENTRE INGRESO Y EL RETORNO	Fecha de Respuesta al Ciudadano	TOTAL DÍAS ENTRE INGRESO Y FECHA AUDITORIA: 17/09/2018
SNR2018ER044346	13/06/2018	2018-07-17 11:20:55	23	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	64
SNR2018ER048891	28/06/2018	2018-07-04 10:44:10	3	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	53
SNR2018ER050435	4/07/2018	2018-07-24 11:44:50	13	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	50
SNR2018ER050835	5/07/2018	2018-07-24 11:43:46	12	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	49
SNR2018ER052284	11/07/2018	2018-07-24 11:42:47	8	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	45
SNR2018ER052982	12/07/2018	2018-07-16 11:11:40	2	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	44
SNR2018ER055187	23/07/2018	2018-07-26 11:28:09	3	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	38
SNR2018ER055845	24/07/2018	2018-07-30 15:17:10	4	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	37
SNR2018ER052399	11/07/2018	2018-07-31 09:28:06	13	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	45
SNR2018ER052259	11/07/2018	2018-07-31 09:44:13	13	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	45
SNR2018ER050950	6/07/2018	2018-07-31 10:09:18	16	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	48
SNR2018ER048535	27/06/2018	2018-07-31 10:10:28	2	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	34
SNR2018ER044043	13/06/2018	2018-07-31 10:11:31	32	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	64
SNR2018ER057695	31/07/2018	2018-07-31 10:33:46	11	SIN RESPUESTA FINAL, AL 17/09/2018	43



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

PQRSD CON RETORNOS Y CONTESTADAS AL CIUDADANO					
Radicado No.	Fecha Ingreso PQRS	Fecha de Retorno	TOTAL DÍAS ENTRE INGRESO Y EL RETORNO	Fecha de Respuesta al Ciudadano	TOTAL DÍAS ENTRE INGRESO Y FECHA RESPUESTA AL CIUDADANO
SNR2018ER044182	13/06/2018	2018-07-16 17:36:46	22	16/07/2018	22
SNR2018ER044177	13/06/2018	2018-07-16 17:38:51	22	16/07/2018	22
SNR2018ER046025	19/06/2018	2018-07-09 15:18:48	14	1/08/2018	30
SNR2018ER046372	20/06/2018	2018-07-10 16:32:59	13	9/08/2018	33
SNR2018ER046378	20/06/2018	2018-07-05 07:19:47	9	9/08/2018	32
SNR2018ER046568	21/06/2018	2018-07-19 09:38:18	19	19/07/2018	19
SNR2018ER046780	21/06/2018	2018-07-12 11:00:51	14	21/08/2018	39
SNR2018ER046962	21/06/2018	2018-07-24 11:16:50	21	27/08/2018	24
SNR2018ER048199	26/06/2018	2018-07-04 10:47:45	5	27/08/2018	30
SNR2018ER049410	2/07/2018	2018-07-04 10:42:06	2	9/08/2018	26
SNR2018ER048553	27/06/2018	2018-07-05 11:53:18	5	21/08/2018	35
SNR2018ER046410	20/06/2018	2018-07-06 07:46:12	11	31/07/2018	27
SNR2018ER048547	27/06/2018	2018-07-09 16:41:36	7	24/07/2018	17
SNR2018ER051112	6/07/2018	2018-07-13 09:08:40	5	29/08/2018	35
SNR2018ER050909	6/07/2018	2018-07-19 08:45:05	9	17/09/2018	48
SNR2018ER051049	6/07/2018	2018-07-10 10:18:58	2	9/08/2018	23
SNR2018ER051319	2018-07-09	2018-07-10 11:14:46	1	10/08/2018	22
SNR2018ER052414	2018-07-11	2018-07-13 08:58:23	2	23/08/2018	28
SNR2018ER052822	12/07/2018	2018-07-13 08:50:53	1	13/08/2018	21
SNR2018ER053827	16/07/2018	2018-07-24 09:45:22	5	30/08/2018	30
SNR2018ER054827	2018-07-19	2018-07-24 09:34:43	2	28/08/2018	25
SNR2018ER055174	23/07/2018	2018-07-24 16:44:12	1	30/08/2018	26
SNR2018ER048319	26/06/2018	2018-07-31 09:10:48	23	13/08/2018	31
SNR2018ER055877	24/07/2018	2018-07-31 09:45:06	5	21/08/2018	18
SNR2018ER050951	6/07/2018	2018-07-31 10:08:41	16	24/08/2018	32
SNR2018ER050649	5/07/2018	2018-07-31 10:13:42	17	14/08/2018	26

ANEXO No.12 -Evidencias de la parametrización realizada al aplicativo sobre los términos de vencimiento de las PQRS



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co

Resultset 1

id_clase_oac	id_categoria_oac	nombre_clase_oac	terminos_dias	estado_c
1	1	Inter´s Particular	10	
2	1	Informaci´n General	10	
3	1	Informaci´n notarial	10	
4	1	Informaci´n registral	10	
5	1	Informaci´n tramite de formalizaci´n, restituci´n	10	
6	1	Formalizaci´n	10	
7	1	Interoperabilidad Registro-Catastro Multiproposito	10	
8	1	Curadurías	10	
9	1	Consultas Juridicas	30	
10	1	Solicitud de Documentos	10	
11	1	Informaci´n Tramite Legalizaci´n de Tierras	10	
12	1	Informaci´n tramite de licencias y certificaciones de	10	
13	2	Registrador	15	
14	2	Notario	15	
15	2	Curador	15	
16	2	ASUNTOS A CONOCIMIENTO DE LA DELEGADA DE TI	15	
17	3	Servicios en Linea	15	
18	3	Agilizadores Electronicos	15	
19	3	Tramite Notarial	15	
20	3	Tramite Registral	15	
21	3	ASUNTOS A CONOCIMIENTO DE LA DELEGADA DE TI	15	
22	3	Licencias y certificaciones de Curadurías	15	
23	4	Oficinas de Registro	10	
24	4	Notarías	10	
25	5	Oficinas de Registro	15	
26	6	PETICI´N ENTRE AUTORIDADES	10	
27	7	PETICI´N DE INFORMACI´N ELEVADA P	5	
28	8	PETICIONES INCOMPLETAS	10	
29	9	Traslados	5	
30	10	Certificado Hijo Único	5	
31	10	Concursos de meritos	10	
32	3	Falta de papel Notarial	15	
33	3	Demora	15	
34	3	Error	15	

ANEXO No. 13 - Alertas generadas a través del aplicativo para el estado de las PQRSD

Superintendencia de Notariado y Registro 2023 | https://www.supernotariado.gov.co

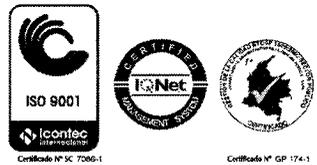
Dirección Técnica de Registro

id PQRSD	Usuario	Fecha asignada	Fecha de vencimiento
1	...	2023-07-05 14:47	15-08-2023 15:00
2	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
3	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
4	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
5	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
6	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
7	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
8	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
9	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
10	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
11	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
12	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
13	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
14	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
15	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
16	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
17	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
18	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
19	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
20	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
21	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
22	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
23	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
24	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
25	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
26	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
27	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
28	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
29	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
30	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
31	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
32	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
33	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00
34	...	2023-07-05 15:02	15-08-2023 15:00

Estado general

Consolidada

Recurso humano para PQRSD



CIG – CIG – PR – 02 - FR – 05 V.03
30-07-2018

Superintendencia de Notariado y Registro
Calle 26 No. 13-49 Int. 201 – PBX (1)3282121
Bogotá D.C., - Colombia
<http://www.supernotariado.gov.co>
Email: correspondencia@supernotariado.gov.co