

## SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO - SNR

**INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO - LEY 1474 DE 2011**

|  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
| Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces: | RITA CECILIA COTES COTES | Período evaluado: Julio 13 de 2017 – Noviembre 12 de 2017 |
|  |                          | Fecha de elaboración: Noviembre de 2017                   |

**MODULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN**

La Superintendencia de Notariado y Registro, mediante el Modelo Integrado de Planeación y Gestión recoge y armoniza las directrices y requisitos establecidos en la Norma NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005.

De esta forma, la Superintendencia de Notariado y Registro, propende por el mejoramiento de su gestión, en términos de eficacia, eficiencia y efectividad en el desarrollo de su misión institucional, así como en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, el Jefe de la Oficina de Control Interno, a continuación presenta informe detallado de avances en cada uno de los Módulos de Control: de Planeación y Gestión y de Evaluación y Seguimiento y el Eje Transversal: Información y Comunicación del Modelo Estándar de Control Interno –MECI-, conforme al Decreto 943 de mayo 21 de 2014.

El presente informe recoge las acciones desarrolladas durante el periodo de julio 13, al 13 de Noviembre de 2017.

**1. Módulo de Planeación y Gestión**  
**1.1 Componente de Talento Humano**  
**1.1.1 Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos**

**Código de Ética**

Para este elemento “Acuerdos, compromisos y Protocolos Éticos”, la Superintendencia de Notariado y Registro cuenta con el Código de Ética el cual fue adoptado mediante Resolución No.14452 del 2014, y difundido a través de diferentes medios como son: correos electrónicos, jornadas de inducción y página WEB, entre otros; el cual se estableció como una guía que busca la sana convivencia.

**Código de Buen Gobierno**

Durante el período informado, bajo el liderazgo de la Secretaría General y la Dirección de Talento Humano, se construyó el “Código de Buen Gobierno”, identificado por la Oficina Asesora de Planeación con el Código GTH–GPTH–PR–08–POL–01, el 1 de agosto de 2017.

Así mismo, el 31 de agosto de 2017, en reunión del Comité de Ética, se llevó a cabo la presentación del Código de Buen Gobierno, en la cual se explicó la forma de construcción de dicho Código; igualmente, se exhibió el cronograma relacionando los Talleres de Socialización que realizó la Dirección de Talento Humano, para recibir los aportes de los funcionarios, en la actualización del mismo.

Igualmente, se propuso y aprobó por parte del Comité de Ética de la Entidad, la construcción de la Resolución que adopte el Código de Buen Gobierno, en la que se incluya el Comité de Ética y Buen Gobierno, como quedó reflejado en el Acta No.01 de agosto 31 de 2017, del Comité de Ética.

Recomienda la Oficina de Control Interno, dar celeridad a la proyección de la Resolución mediante la cual se adopte el “Código de Buen Gobierno”, toda vez que éste ya se publicó en la página web de la entidad sin que mediara dicha Resolución, ni se contemplara en la misma, las decisiones adoptadas en la presentación que se hizo de éste en el Comité de Ética.

Integrar lo dispuesto en la Resolución No.6624 de junio 22 de 2016 “Por la cual se crea el Colectivo de Agentes de Cambio para la Gestión Ética de la Superintendencia de Notariado y Registro”, a fin de que se pueda evidenciar y centralizar en un solo acto administrativo lo concerniente al tema del Código de Buen Gobierno”, Código de Ética y Colectivo de Agentes para la Gestión Ética de la Entidad.

Al respecto la Oficina de Control Interno realizará el seguimiento a los lineamientos establecidos por el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión, con el fin de que sean implementados los aspectos contemplados en el primer Código de Integridad del Servicio, el cual orientará las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público.

### 1.1.2 Desarrollo del Talento Humano

Durante el periodo del presente informe, desde la Dirección de Talento Humano se adelantaron diferentes actividades, de acuerdo a lo previsto en su plan anual de acción, el cual contiene acciones del Plan de Capacitación, el Plan de Bienestar Social y Estímulos y el Plan del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, entre otras. Es así como se participó en las Olimpiadas del Sector Justicia - 2017, en las diferentes disciplinas deportivas existentes; así mismo, en el mes de Agosto de 2017 realizaron el 1er. Campeonato de Bolos Supernotariado realizado en el Cubo de Colsubsidio;

### Capacitación

Mediante Resolución Nro. 4311 del 29 de abril de 2016 se adoptó el Plan de Institucional de Capacitación 2016-2018; el cual fue formulado, con base en las necesidades presentadas por los líderes de procesos y Oficinas de Registro, sin embargo, en informe de auditoría realizado al Macroproceso de Talento Humano, se consignó una observación por el hecho de no haberse identificado en la formulación del Plan, haber usado como insumo, los resultados de la evaluación del desempeño como lo establece el Departamento Administrativo de Función Pública y la Comisión Nacional del Servicio Civil, conforme lo establece el Acuerdo 565 de 2016; así mismo se evidenció que las actividades del Plan no son ejecutadas para impactar a ~~la~~

totalidad de los funcionarios de la SNR, con el fin de mejorar sus competencias laborales.

En cumplimiento de este Plan, en el periodo evaluado, se han ejecutado las siguientes actividades:

Ocho (8) inducciones presenciales y doce (12), a través de video conferencias, y se desarrolló el 3er. Taller para Calificadores, donde se capacitaron 80 funcionarios de diferentes ORIPS, en temas relacionados con el registro y calificación de documentos, taller que fue realizado los días 13, 14 y 15 de Septiembre de 2017; además,

### Programa de Bienestar:

La SNR mediante Resolución Nro. 3671 del 6 de abril de 2017 adoptó el Plan de Bienestar Social y Estímulos, en cumplimiento a este Plan, bajo el liderazgo de la Dirección de Talento Humano, se adelantaron diferentes actividades, tales como: se participó en las Olimpiadas del Sector Justicia - 2017, en las diferentes disciplinas deportivas existentes; así mismo, en el mes de Agosto de 2017, se realizó el 1er. Campeonato de Bolos Supernotariado realizado en el Cubo de Colsubsidio; se adelantó un taller de manejo del estrés para la oficina de Control Interno de Gestión, Control Interno Disciplinario y Oficina Asesora de Planeación, se divulgó el convenio 112 del Fondo Nacional del Ahorro en la Oficina de Pereira y Armenia y mediante Resolución 9696 del 8 de septiembre de 2017, se otorgó el beneficio de vivienda FNA para 24 funcionarios a nivel Nacional; igualmente, mediante Resolución 6048 del 9 de junio del 2017, se ordenaron estímulos a los mejores equipos de trabajo de la SNR vigencia 2016 y mejores servidores públicos 2016”.

No obstante lo anterior, según los resultados de las diferentes auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno, las actividades desarrolladas en atención a este Plan, no impactan a la totalidad de los funcionarios de SNN, teniendo en cuenta que en algunos casos no conocen este Plan; tal como se pudo evidenciar en las auditorías realizadas en las Oficinas de Registro de San Gil, Roldanillo, Puerto Carreño. Por otra parte, se observaron actividades de bienestar que han sido realizadas en el Nivel Central, que no se encuentran incluidas en el Plan de esta vigencia.

### Evaluación del Desempeño

En el mes de agosto de la presente vigencia, se presentó la evaluación del desempeño laboral para la totalidad de los funcionarios de Carrera Administrativa de la SNR, correspondientes al primer semestre de 2017; sin embargo, para realizar la evaluación del componente Evaluación por Dependencias, la Oficina de Control Interno, allegó algunas observaciones a la Secretaria General, a raíz de algunas limitaciones encontradas al momento de realizar dicha evaluación, toda vez, que no existen criterios claramente definidos en aquellas áreas donde se encuentran funcionarios inscritos en carrera administrativa que no tienen actividades descritas en el Plan Anual de Gestión y tampoco tienen la obligación legal de suscribir acuerdos de Gestión; lo anterior, en aras de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5º de la Resolución 5935 de 2017, en donde se describen como referentes de la evaluación por dependencias, el Plan Anual de Gestión y los Acuerdos de Gestión.

Por otra parte, según los resultados de algunas auditorías realizadas a las oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, la Oficina de Control Interno observó que los resultados de la evaluación por dependencias, no fue tomada en cuenta para realizar la evaluación del desempeño como parte integral de esta calificación; casos como el de la Oficina de Registro de Puerto Carreño y la auditoría interna de calidad de Pereira.

### **Procesos de Inducción y Reinducción**

Conforme a los resultados de la auditoría interna de calidad realizada al Macroproceso de Talento Humano, se pudo evidenciar que la última reinducción se llevó cabo en el año 2015; sin embargo, a la fecha de corte de este informe, no se ha desarrollado proceso de reinducción. Se recomendó además, la actualización del procedimiento.

### **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

En temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo realizaron capacitaciones a los integrantes de la brigada de la SNR, tanto del Nivel Central (12 funcionarios), como de la Dirección Regional Andina (18 funcionarios), en temas relacionados con Primeros Auxilios –Nivel Intermedio, capacitación a brigadistas; se realizaron brigadas en cuanto a Corazón Saludable (31 funcionarios participantes) y Autoprotección y Riesgo Público (17 funcionarios); jornada de Autocuidado dictada por la ARL Colmena (contando con la participación de 110 funcionarios del Nivel Central); entre otras.

En el mes de Septiembre de 2017 la ARL Colmena realizó la visita a la Oficina de Registro de Bucaramanga, efectuando el estudio de señalización para la ORIP a través del cual se muestran las áreas de riesgo, se dieron recomendaciones del tipo de señales a utilizar y se sugiere la ubicación, en procura de un ambiente más seguro para trabajadores, usuarios y visitantes. Así mismo, generó el plan de emergencia para la ORIP, el cual es una herramienta de diagnóstico administrativa, organizacional y operativa, que le permitirá a la entidad seguir unos parámetros de acción simples antes, durante y después de una emergencia, con el fin de mitigar las consecuencias de las mismas.

Se buscaron propuestas para la realización de actividades de preparación para la jubilación, dirigida a los funcionarios del Departamento de Cundinamarca y Bogotá, que contenga acciones a través de las cuales interactúan; el ser social, económico, racional, físico y emocional; desarrolladas mediante el aprendizaje vivencial que permita la reflexión y el cambio que afrontaran en la vida cotidiana.

En el mes de Septiembre de 2017 la Dirección de Talento Humano realizó un análisis sobre el ausentismo laboral por causas médicas, en la Superintendencia de Notariado y Registro, con el fin de revisar el comportamiento de las tasas globales de ausentismo por enfermedad general, accidente de trabajo y enfermedad laboral, de tal forma que se realicen seguimientos a los eventos y se generen campañas de prevención hacia los hábitos de vida saludable y prevención del riesgo biomecánico.

Se resalta el inicio de obras de adecuación y mantenimiento a las instalaciones de la sede central de la entidad, donde se pretende realizar cambio de pisos, cielo rasos, pintura general.



Certificado N° GP 1743

mejora en la iluminación y se realizarán cambios de algunos puestos de trabajo que no han sido intervenidos, con el fin de generar espacios saludables para los funcionarios, mejorar el ambiente laboral y cumplir con la política del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Así mismo, se pretende adecuar las zonas comunes, el acceso para personas en condición de discapacidad, entre otras obras de mantenimiento del edificio, y de acuerdo con Boletín del 3 de Noviembre de 2017.

## SIGEP

El aplicativo SIGEP se ha mantenido actualizado, teniendo como referencia la información de la planta de personal al interior del aplicativo, el cual presentó un avance del 91.51% para el mes, información obtenida en informe de avance de actualización de las vinculaciones realizadas presentado en el mes de septiembre de 2017, por la Dirección de Talento Humano.

### 1.1.3. Elemento Estilos de Dirección

Como evidencia del compromiso de la Dirección por poner en marcha el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Superintendencia de Notariado y Registro, se emite la Resolución No. 4521 del 03 de mayo de 2016, a través de la cual se constituye como instrumento gerencial para el logro de los objetivos fijados a la Entidad y el mejoramiento de su gestión propendiendo por la eficacia, eficiencia y efectividad, en el desarrollo de su misión institucional.

Con la Resolución No. 14620 de diciembre 30 de 2015, se crearon los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno y con Resolución No.4521 de mayo 3 de 2016 se actualizó la conformación del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, identificando quienes lo integran y asignándoles funciones específicas para los temas sobre la materia.

En el periodo evaluado, se realizó el tercer Comité de Coordinación del Sistema de Control, de la cual se levantó el acta No. 03 del 19 de septiembre de 2017. En dicha reunión, se trataron los siguientes temas:

Informe Programa de Auditorías Internas de Gestión  
Informe Plan de Mejoramiento de Gestión  
Análisis y recomendaciones en relación con los hallazgos identificados por la Oficina de Control Interno.  
Roles frente al manejo de los Planes de Mejoramientos

El Comité de Desarrollo Administrativo, se reunió el 30 de agosto de 2017, en la cual se desarrollaron los siguientes temas:

Avances de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Presentación del Informe del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del segundo trimestre de 2017 y ajustes (Políticas: Gestión Misional y de Gobierno, de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, Gestión de Talento Humano, Eficiencia Administrativa y Gestión

## Acuerdos de Gestión

En el período evaluado, se publicó en la página web de la Superintendencia de Notariado y Registro el seguimiento retroalimentación y evaluación de los compromisos gerenciales de los diecinueve (19) Acuerdos de Gestión suscritos por los Gerentes Públicos de la Entidad, incluyendo, los Directores Regionales, tal como consta en el siguiente pantallazo.

2017

**Compromisos Gerenciales  
2017**

- [Alberto Ferro Casas](#)
- [Archibaldo José Manjerra Perdomo](#)
- [Beatriz Helena Galindo Lugo](#)
- [Diana Leonor Estrada Villegas](#)
- [Elba Luján Corredor](#)
- [Leonor Edgardo Rivas Díaz](#)
- [Luisardo Rafael Sierra Pacheco](#)
- [Lina Marcela Mejía](#)
- [Juana Seligman Mora](#)
- [María Emma Orozco](#)
- [Marcelo Jaher Parra Ojeda](#)
- [Sergio Andrés Agón Martínez](#)
- [Oscar Andrés Luna Ojeda](#)
- [Oscar Andrés Nuñez Parra](#)
- [Linel Barrera Correa](#)

**Directores Regionales**

- [Oscar Serna Valencia - Dir. Regional Andina](#)
- [Diego Salazar Saa - Dir. Regional Pacífico](#)
- [Gabriel de la Ossa Cintas - Dir. Regional Caribe](#)
- [William Aranda - Dir. Regional Orinoquía](#)
- [Linel Barrera Correa - Dir. Regional Centro](#)

**Seguimiento  
Cuantitativo de los Acuerdos de Gestión 2017**

- [Alberto Ferro Casas](#)
- [Archibaldo José Manjerra Perdomo](#)
- [Beatriz Helena Galindo Lugo](#)
- [Diana Leonor Estrada Villegas](#)
- [Elba Luján Corredor](#)
- [Leonor Edgardo Rivas Díaz](#)
- [Luisardo Rafael Sierra Pacheco](#)
- [Lina Marcela Mejía](#)
- [Juana Seligman Mora](#)
- [María Emma Orozco Espinosa](#)
- [Marcelo Jaher Parra Ojeda](#)
- [Oscar Andrés Luna Ojeda](#)
- [Oscar Andrés Nuñez Parra](#)
- [Sergio Andrés Agón Martínez](#)

**Directores Regionales**

- [Oscar Alberto Serna Valencia - Dir. Regional Andina](#)
- [Linel Barrera Correa - Dir. Regional Centro](#)
- [Diego Salazar Saa - Dir. Regional Pacífico](#)
- [William Aranda - Dir. Regional Orinoquía](#)
- [Gabriel de la Ossa Cintas - Dir. Regional Caribe](#)

## 1.2 Componente: Direccionamiento Estratégico Planeación

### 1.2.1 Planes, Programas y Proyectos

El Plan Anual de Acción de la Superintendencia de Notariado y Registro fue adoptado mediante Resolución No.0750 de enero 30 de 2017, donde se establecieron actividades y responsables para el logro de cada una de las metas, en cumplimiento de los objetivos institucionales. Así

mismo, la Oficina Asesora de Planeación realizó la actualización en su versión No.2, del Instructivo para la Formulación del Plan Operativo Anual –POA cuyo objeto es definir los lineamientos generales de la formulación y diligenciamiento de los Planes Operativos Anuales.

Como resultado de las recomendaciones emitidas por Control Interno, la Oficina Asesora de Planeación, se encuentra realizando los ajustes al Plan Estratégico vigencia 2017, en cuanto a la formulación de los objetivos estratégicos e indicadores Estratégicos, así mismo con respecto al Plan Anual de Gestión en aspectos relacionados con la formulación de Actividades estratégicas, acciones, unidad de medida o producto y costo estimado; con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

En cuanto a los avances del Plan Anticorrupción, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento a las actividades establecidas con corte al 31 de Agosto de 2017, consignando los resultados del mismo a través de la página web de la Superintendencia a través del Link:  
[https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page119.jspx?\\_adf.ctrl-state=lomqjt0mj\\_85&\\_afLoop=436397733971314](https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page119.jspx?_adf.ctrl-state=lomqjt0mj_85&_afLoop=436397733971314)

### 1.2.2 Modelo de Operación por Procesos

La Superintendencia de Notariado y Registro cuenta con un Sistema Integrado de Gestión - SIG que permite armonizar los diferentes Macroprocesos definidos, en búsqueda de una gestión eficiente, eficaz y efectiva, con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios del servicio. Los modelos que conforman el SIG, se soportan en elementos comunes – Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Norma Técnica de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno, que orientan el desarrollo de la gestión de la Superintendencia y tienen como propósito principal contribuir al fortalecimiento de los procesos, la capacidad administrativa, el desempeño de la entidad y la optimización de los recursos. Al respecto es necesario realizar las gestiones necesarias para la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de conformidad con el Manual Operativo del Modelo, establecido por el Art.2.2.22.3.1 del Decreto 1499 de 2017.

Aunque La Oficina de Planeación está realizando actividades para empoderar a los líderes de proceso en aspectos relacionados con el mejoramiento continuo de los procesos, las acciones implementadas han sido insuficientes, por cuanto a la fecha de este informe, se han documentado un total de 32 acciones de mejora, lo anterior, según la información registrada en el indicador “Porcentaje de acciones para la mejora implementadas”

La SNR ha diseñado el “INSTRUCTIVO DEL MANEJO Y ACTUALIZACIÓN DEL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS” versión 1 del 12-06-2017; el cual da cuenta de los esfuerzos para incentivar la mejora en el modelo de operación por procesos.

No obstante la SNR, cuenta con el Mapa de Procesos el cual le permite ejecutar las actividades para cumplir su misión, es necesario realizar algunos ajustes a la documentación de los procedimientos, con el fin de visibilizar los controles que garanticen el cumplimiento de su objetivo.

Se resaltan los avances alcanzados en desarrollo del cronograma establecido por el Macroproceso Direccionamiento Estratégico, buscando garantizar la publicación de la

información mínima obligatoria establecida en la Ley 1712 de 2014, con el cual se ha actualizado la sección particular de en su sitio web, identificada con el nombre “*Transparencia*”, en concordancia con lo plasmado en la Matriz de Autodiagnóstico de la Procuraduría General de la Nación.

### 1.2.3 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de la Superintendencia de Notariado y Registro está definida y publicada en la página web de la Entidad; acorde con lo aprobado en el Decreto 2723 de 2014.

Adicionalmente, mediante la Ley 1796 del 13 de julio de 2016, se le asignan unas funciones a la Superintendencia de Notariado y Registro, en relación con los curadores urbanos; la Entidad se encuentra en espera de que el Gobierno Nacional, expeda el Decreto de creación de la Planta de Personal de la Superintendencia Delegada para Curadores Urbanos y la provisión de la misma, en aplicación a esta Ley.

### 1.2.4 Indicadores de Gestión

La Superintendencia de Notariado y Registro cuenta con indicadores determinados para cada uno de los Macroprocesos que conforman el Mapa de Procesos, a través de los cuales se realiza el seguimiento, medición, análisis y mejora de las diferentes actividades establecidas en la caracterización de los indicadores donde se llevan las hojas de vida de los indicadores, el reporte de datos y el análisis gráfico del avance. A la fecha del presente informe fueron reportados al segundo trimestre de 2017, por los líderes de los procesos, consolidado y publicado en la página Web de la entidad por la Oficina Asesora de Planeación, a través del Link:


[https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page759.jspx?\\_afLoop=447178812806277&\\_afWindowMode=0&\\_afWindowId=35nlvreo\\_54#%40%3F\\_afWindowId%3D35nlvreo\\_54%26\\_afLoop%3D447178812806277%26\\_afWindowMode%3D0%26\\_adf.ctrl-state%3D35nlvreo\\_74](https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page759.jspx?_afLoop=447178812806277&_afWindowMode=0&_afWindowId=35nlvreo_54#%40%3F_afWindowId%3D35nlvreo_54%26_afLoop%3D447178812806277%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3D35nlvreo_74)

No obstante lo anterior, es necesario implementar acciones para garantizar la oportunidad en el registro de la información de cada una de las variables, su análisis y medidas tomadas frente a los resultados, toda vez que en el proceso de auditorías realizado por la Oficina de Control Interno, se evidencia que solo hasta el mes de septiembre se estaba realizando el análisis de los resultados de algunos indicadores, correspondientes al primer y segundo trimestre.

En el proceso de mejoramiento continuo, la Oficina de Planeación se encuentra revisando los indicadores formulados para evaluar el plan Estratégico Institucional, con el fin de validar su pertinencia y utilidad, frente a la medición de este Plan.

### 1.2.5 Políticas de Operación

La Superintendencia ha establecido diferentes políticas institucionales de operación, adoptadas para el correcto direccionamiento, como son:

- Política y Objetivos de Calidad
- Política de Seguridad de la Información 



Certificado N° GP 174-1



- Política de Riesgo - Resolución 0845 del 31 de enero del 2017
- Política Cero Papel
- Código de Ética - Resolución 14452 de 2014 Código de Ética de la SNR
- Política de Privacidad y Condiciones de Uso
- Política Editorial
- Política y Estrategia de Comunicación
- Política conservación documentos
- Política Contable actualización versión VI

Las cuales están publicadas en la página Web de la entidad, facilitando la operación interna para la implementación de las diferentes estrategias de ejecución de los objetivos planteados. Así mismo, el Sistema Integrado de Gestión de la Superintendencia establece los diferentes elementos necesarios para la consolidación del entorno de control, facilitando el conocimiento y aplicación de los procedimientos para la prestación del servicio registral en el país.

Durante el periodo evaluado se avanzó en la expedición de la resolución de adopción e implementación de la política de tratamiento y protección de datos personales, que contiene los lineamientos a seguir para el tratamiento de los mismos y las bases de datos que los contienen, la cual incluye buenas prácticas y estándares universales en la materia; en concordancia con las disposiciones legales vigentes – Ley 1581 de 2012.

### 1.3 Componente de Administración del Riesgo

#### 1.3.1 Políticas de Administración del Riesgo


#### 1.3.2 Identificación del Riesgo

#### 1.3.3 Análisis y Valoración del Riesgo

La superintendencia de Notariado y Registro atendiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, adoptó la Política de Riesgos de Procesos y de Corrupción de la Superintendencia de Notariado y Registro como mecanismo para identificar, medir, valorar, monitorear, administrar y dar tratamiento a los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos institucionales.

Así mismo, cuenta con el Mapa de Riesgos consolidado por procesos, en el que se evidencia razonablemente la aplicación de la Metodología definida por el DAFP.

Basados en los resultados de la evaluación realizada al Mapa de Riesgos, la Oficina de Control Interno ha recomendado:

- Tener en cuenta para la identificación de los riesgos las causas definidas en los factores que conforman el contexto estratégico de la entidad y que están registrados en la "POLÍTICA DE RIESGOS DE PROCESOS Y DE CORRUPCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO".
- Revisar los controles, las acciones asociadas a los controles, y las acciones de monitoreo y seguimiento, frente a los riesgos identificados. 

- Identificar a los Macroprocesos, los riesgos necesarios para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.
- Adoptar las medidas para garantizar el conocimiento y aplicación del contenido de la "POLÍTICA DE RIESGOS DE PROCESOS Y DE CORRUPCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO" en todos los niveles de la SNR.

La Oficina de Planeación formuló un Plan de Acción con el fin de atender las recomendaciones emitidas por Control Interno; el cual se encuentra actualmente en desarrollo.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno en desarrollo del Rol de Asesoría y Acompañamiento, realizó una capacitación a los líderes de procesos sobre la administración de Riesgos y su importancia en el logro de la misión y objetivos de la Entidad.

## MÓDULO DE CONTROL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

### Avances

#### 2.1 Componente Autoevaluación Institucional

##### 2.1.1 Autoevaluación del Control y Gestión

La Superintendencia de Notariado y Registro, cuenta con una batería de indicadores como instrumento para la medición de los resultados de la gestión institucional, los cuales permiten determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de las funciones que se realizan en cada una de las dependencias; a través de esta herramienta, se facilita la realización de ejercicios de autoevaluación del cumplimiento de las metas propuestas, para efectos de evitar las desviaciones.

Por su parte, la Oficina Asesora de Planeación en atención a sus funciones, realizó el compendio y análisis a los diferentes indicadores del PAG, estableciendo el nivel de cumplimiento de objetivos y metas de propuestas para cada uno de los proyectos institucionales, con la finalidad de orientar a los Macroprocesos para que realicen sus procesos de autoevaluación, sin embargo, es necesario fortalecer este ejercicio por cuanto los efectos son pocos significativos, teniendo en cuenta los resultados del indicador "Porcentaje de acciones para la mejora implementadas".

No obstante, se han realizado las anteriores actividades, la Entidad no ejecuta un método sistemático y estructurado en el que se evidencie el proceso de involucramiento y preparación, no solo de los líderes de los procesos, sino de los equipos de trabajo que deben participar en el desarrollo de la autoevaluación, para efectos de determinar e implementar las acciones de mejora que permitan comunicar nuevos resultados, producto de dichos ejercicios.

En el desarrollo de las auditorías realizadas por Control interno, se hace énfasis en la importancia de realizar actividades de autocontrol por parte del Registrador y de los funcionarios, a fin de detectar desviaciones que pueden ser corregidas internamente.

#### 2.2 Componente Auditoría Interna

##### 2.2.1 Auditoría Interna



La Entidad cuenta con el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, conformado mediante Resolución No.14620 del 30 de diciembre de 2015, en cumplimiento en lo establecido en la Ley 87 del 29 de noviembre de 1993. Durante el periodo informado se realizó (1) una reunión del Comité el día 19 de Septiembre de 2017, donde se dieron a conocer los avances que presenta el Plan de Mejoramiento Integral de Gestión.

Como resultado del programa de auditoría aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, mediante acta No. 1 del 14 de marzo de 2017, el cual fue elaborado teniendo en cuenta las solicitudes realizadas por la Alta Dirección, las auditorías anteriores y el nivel de riesgo de los procesos, en el periodo evaluado, fueron ejecutadas las siguientes auditorías internas de gestión en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos de: Fundación, Plato, San Gil, Roldanillo, Ibagué, la Dorada, Yopal, Sogamoso y Puerto Carreño.

Para la presente vigencia, las auditorías se han desarrollado con una orientación acorde a los requerimientos de las Normas Internacionales de Auditoría, el enfoque basado en riesgos ha permitido brindarle a los auditados insumos suficientes con respecto a la efectividad de los controles definidos a los riesgos identificados a sus procesos.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017, los informes de auditoría están siendo remitidos al Representante Legal de la Entidad, así como a los demás líderes de los procesos involucrados en la formulación de las acciones que permitirán eliminar las causas de las No Conformidades y observaciones identificadas.

La Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora de Planeación lideraron el desarrollo del Ciclo de Auditorías Internas de Calidad - 2017, con la participación de los diferentes auditores Internos de Calidad El Objetivo de las auditorías fue el de Evaluar los Macroprocesos a partir de los procesos y procedimientos priorizados, efectuando la verificación al cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2009 e ISO 9001:2008 en la Superintendencia de Notariado y Registro; el alcance del ciclo de auditorías comprendió la evaluación de los requisitos de la Norma para los 14 Macroprocesos del Sistema Integrado de Gestión (Direccionamiento Estratégico, Divulgación Estratégica, Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, Técnica Registral, Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Notarial, Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Registral, Tecnologías de la Información, Gestión del Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Jurídica, Control Interno de Gestión y Disciplinario Interno) con los respectivos Registros, Indicadores, Planes de Mejoramiento y Gestión del Riesgo, en el periodo comprendido entre el 01 de Junio de 2016 al 30 de Junio de 2017.

En las Oficinas de Registro de la Superintendencia de Notariado y Registro se desarrollaron 18 auditorías de calidad, así: Valledupar, Villavicencio, Yopal, Cartagena, Armenia, Cúcuta, Puerto Carreño, Sincelejo, Barranquilla, Santa Marta, San Andrés, Medellín Norte, Pereira, Sogamoso, Riohacha, Manizales, Montería, y Leticia.

Los resultados de la ejecución del ciclo de Auditorías Internas de Calidad se encuentran en el proceso de consolidación y elaboración del informe final por parte de los diferentes auditores

Así mismo, se elaboraron y presentaron los informes de evaluación y seguimiento que por Ley correspondió realizar, presentando un porcentaje acumulado de cumplimiento del 100%, al mes de septiembre de 2017.

### 2.3 Componente Planes de Mejoramiento

Actualmente la Superintendencia de Notariado y Registro cuenta con cuatro (4) Planes de Mejoramiento:

Plan de Mejoramiento suscrito ante la Contraloría General de la República  
Plan de Mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación  
Plan de Mejoramiento Integrado  
Plan de Mejoramiento Individual

#### 2.3.1 Plan de Mejoramiento Institucional

##### Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República

El Plan de Mejoramiento suscrito ante la Contraloría General de la República, contiene 105 hallazgos encontrados por la CGR, el cual, con corte del 31 de Octubre de 2017 presenta un total de 207 acciones cumplidas, de las 208. Es así como esta pendiente de cumplir (1) una acción encontrándose como incumplida, generando un avance del 99.52%.

Sobre la efectividad de las acciones formuladas e implementadas para eliminar las causas de que dieron origen a los hallazgos identificados por el Ente de Control, la Oficina de Control Interno presentó un informe a la Alta Dirección, en el que advirtió sobre la necesidad de reformular y/o incluir nuevas acciones en dicho Plan, para efectos de alcanzar los resultados esperados.

##### Plan de Mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación

El Plan de Mejoramiento suscrito con el Archivo General de la Nación el 17 de noviembre de 2016, contiene ocho (8) hallazgos y diecisiete (17) tareas, cuyo cumplimiento reportado por la Oficina de Control Interno, en el mes de agosto fue del 54%; en el cual se dejaron algunas observaciones y recomendaciones, relacionadas con el deber de formular acciones de mejoramiento en algunos hallazgos descritos en el mismo y realizar el procedimiento correspondiente para el control de firmas de las comunicaciones oficiales que emite la Entidad, con el fin de aplicar los controles y cumplir con la debilidad detectada por el AGN.

#### 2.3.2. Elemento Plan de Mejoramiento por Procesos

El Plan de Mejoramiento Integrado vigencia 2016, contiene doscientas cincuenta y un (251) No Conformidades y seis (6) observaciones, con doscientas cincuenta y siete (257) acciones formuladas, con un cumplimiento del 67%.

El Plan de Mejoramiento Integrado vigencia 2017, contiene ciento noventa y siete (197) No conformidades, ciento diecinueve (119) acciones y un porcentaje de cumplimiento del 26%.



La Oficina de Control Interno, en cumplimiento al procedimiento “Elaboración, suscripción y seguimiento a planes de mejoramiento integrados (acciones correctivas, preventivas y de mejora)” del Sistema Integrado de Gestión, realizó seguimiento al nivel de cumplimiento de las acciones de mejora formuladas por los responsables de procesos (clasificadas por Macroproceso, por Dirección Regional y por sitio de Auditoría), para las vigencias 2016 y 2017, con corte al 31 de Agosto de 2017, seguimiento realizado a través de la matriz consolidada de hallazgos “Formato de Seguimiento a Planes de Mejoramiento Integrado”, cuyos resultados fueron presentados en Comité con la presencia de los diferentes líderes de los macroprocesos, así como los cinco (5) Directores Regionales.

Del resultado de la evaluación se concluyó que del Plan correspondiente a la vigencia 2017, solamente al 54% de las No Conformidades y Observaciones identificadas, les fueron formuladas acciones de mejora, razón por la cual la Oficina Asesora de Planeación junto con la Oficina de Control Interno, de manera concertada se encuentran trabajando en la asesoría para la formulación de los planes de mejoramiento, a partir del análisis de causa – raíz.

### 2.3.3. Elemento Plan de Mejoramiento Individual

En relación con los planes de mejoramiento individual, a través de Resolución No. 14551 de 2016 “*Por la cual se adopta el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera y en Periodo de Prueba en la Superintendencia de Notariado y Registro establecido por la CNSC mediante Acuerdo 565 de 2016*”<sup>1</sup> en el artículo 20, estableció la formulación de los planes de mejoramiento en los eventos en que sea necesario.

## EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### Avances

#### Información y comunicación externa

La Superintendencia cuenta con el Macroproceso de “Divulgación Estratégica” encargado de efectuar la divulgación de los comunicados oficiales con destino a la prensa, a sus funcionarios y a la ciudadanía en general, además de responder por el manejo del portal de esta Superintendencia; por lo que es ésta la única dependencia autorizada para difundir comunicados de tipo oficial y enviar declaraciones a los medios de comunicación, previa autorización del señor Superintendente.

Para el periodo de seguimiento, el área de Divulgación Estratégica, realizó las siguientes actividades:

- ✓ A través del boletín de prensa del 23 de Octubre de 2017, se informa que la Superintendencia de Notariado y Registro “*entre enero y septiembre del 2017 se expidieron un millón 213 Certificados de Tradición más que en el mismo periodo de 2016.*” Y que este aumento, representa un incremento en el recaudo del 50% de un año respecto al otro. Así mismo, manifiesta el comunicado que este resultado es producto de nuevos servicios ofrecidos al ciudadano, como es el caso de las consultas, gracias a una comunicación efectiva, por parte de Supernotariado y los operadores estratégicos.

que participan en la prestación del servicio, a través de los diferentes canales de divulgación.

- ✓ Así mismo, se destaca la tendencia en aumento que ha obtenido la Consulta de Índice de Propietarios, la cual desde febrero de este año se puede realizar a través de la página web [www.supernotariado.gov.co](http://www.supernotariado.gov.co) y a nivel nacional. De acuerdo con el informe, entre febrero y septiembre/2017, se realizaron en total de 316.500 Consultas de Índice de Propietarios, siendo agosto el mes con mayor demanda en este servicio.
- ✓ A través del boletín del 08 de noviembre de 2017, *"SUPERNOTARIADO IDENTIFICO 24 NUEVAS LICENCIAS DE CONSTRUCCIÓN FALSAS QUE COMPROMETEN A 19 EDIFICIOS EN EL DISTRITO DE CARTAGENA"*.

Link:

[https://www.  
Supernotariado  
.gov.co/PortalSNR/ShowProperty?nodeId=%2FSNRContent%2FWLSW  
CCPORTAL01156512%22F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased#38](https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/ShowProperty?nodeId=%2FSNRContent%2FWLSWCCPORTAL01156512%22F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased#38)

- ✓ Boletín del 25 de octubre de 2017 *"MÁS DE 48 MIL TÍTULOS ENTREGADOS A COLOMBIANOS, GARANTÍA DE COMPROMISO DE SUPERNOTARIADO"*. La meta de la superintendencia sigue siendo que Colombia sea un país de verdaderos propietarios.

Link:

[https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/ShowProperty?nodeId=%2FSNRContent%2FWLSW  
SW  
CCPORTAL01156130%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased#38](https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/ShowProperty?nodeId=%2FSNRContent%2FWLSWCCPORTAL01156130%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased#38)

Así mismo, se destaca la tendencia en aumento que ha obtenido la Consulta de Índice de Propietarios, la cual desde febrero de este año se puede realizar a través de la página web [www.supernotariado.gov.co](http://www.supernotariado.gov.co) y a nivel nacional. De acuerdo con el informe, entre febrero y septiembre/2017, se realizaron en total de 316.500 Consultas de Índice de Propietarios, siendo agosto el mes con mayor demanda en este servicio.

- ✓ Publicación simultánea en las redes sociales (Twitter y Facebook)

Dentro del periodo de seguimiento de junio a noviembre, de acuerdo con las estadísticas que arroja la página de Facebook, la reproducción de los videos que se han publicado ha tenido un crecimiento del 394% para un total de 14.1 mil minutos reproducidos con 30.5 mil reproducciones de los videos.

## Facebook

El número de seguidores incrementó, pasando de 6.225 el 1 de julio, a 7.353 al 16 de noviembre de la presente vigencia.

Los videos con mejor rendimiento durante este periodo son 

- ✓ Qué son las capitulaciones matrimoniales: 7.9 mil minutos reproducidos con 153.3 mil reproducciones del videos.
- ✓ Cómo realizar el trámite para cambiar de nombre: 1.8 mil minutos reproducidos con 3.9 mil reproducciones del videos.
- ✓ Cómo radicar una escritura de transferencia de propiedad, constitución de hipoteca o sucesión en una ORIP: 1.3 mil minutos reproducidos con 3.4 mil reproducciones del videos.

### Twitter

Dentro del periodo de seguimiento los Tweets para el mes de julio de 2017, obtuvieron una impresión de 83.5 mil, las visitas al perfil fueron de 3.252., se obtuvieron 368 menciones y 179 nuevos seguidores.

Para el mes de agosto de 2017, los Tweets obtuvieron un impresión de 78.8 mil, las visitas al perfil fueron de 3.458, se obtuvieron 263 menciones y 119 nuevos seguidores.

Para el mes de septiembre de 2017, Los Tweets obtuvieron una impresión de 93.6 mil, las vistas al perfil fueron de 3.224, Se obtuvieron 146 menciones y 174 nuevos seguidores.

Para el mes de octubre de 2017, los Tweets obtuvieron una impresión de 108 mil, las vistas al perfil fueron de 3.938, se obtuvieron 271 menciones y 172 nuevos seguidores.

Para el mes de noviembre de 2017, los Tweets obtuvieron una impresión de 40.8 mil, Las vistas al perfil fueron de 1.135, Se obtuvieron 98 menciones y 94 nuevos seguidores.

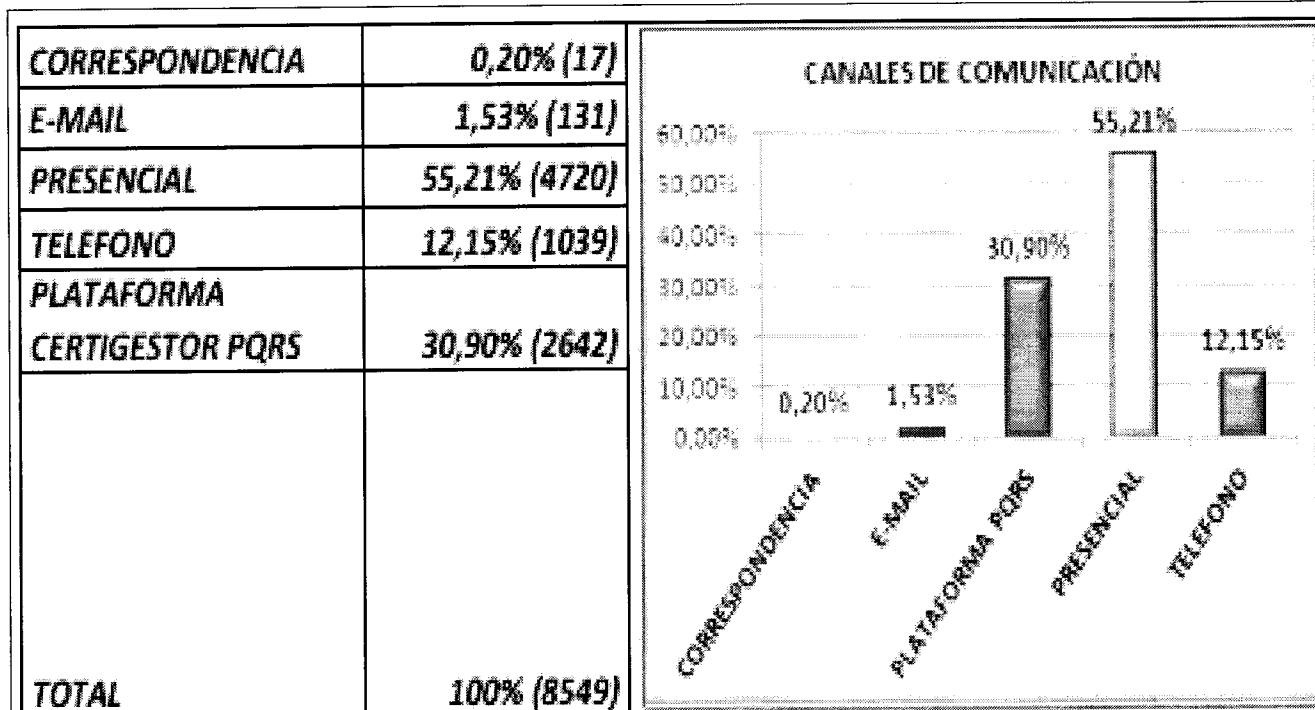
En el portal web institucional se cuenta con el link de Participación Ciudadana, en la que se informa al Ciudadano los mecanismos a través de los cuales pueden participar o interactuar con la Superintendencia de Notariado y Registro.

Link:

[https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page953.jspx?\\_afLoop=2114847273669831&\\_afWindowMode=0&\\_afWindowId=null#%40%3F\\_afWindowId%3Dnull%26\\_afLoop%3D2114847273669831%26\\_afWindowMode%3D0%26\\_adf.ctrl-state%3Datix60mie\\_215](https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page953.jspx?_afLoop=2114847273669831&_afWindowMode=0&_afWindowId=null#%40%3F_afWindowId%3Dnull%26_afLoop%3D2114847273669831%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3Datix60mie_215).

Así mismo, existe el Macroproceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano encargado de facilitar la interacción de la ciudadanía con la Entidad, a través de la atención integral a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

De acuerdo al informe realizado por la Oficina de Atención para el tercer trimestre del año en curso, la Superintendencia recibió 8549 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias a través de los siguientes canales de comunicación así



**Fuente:** Informe Estadístico PQRS Tercer Trimestre de 201, Oficina de Atención al Ciudadano.

En el último informe de seguimiento realizado, se evidenció que existen dificultades en la gestión de la entidad para dar respuesta a las solicitudes que presenta la ciudadanía, y que las distintas acciones de mejoramiento implementadas no han sido efectivas para solucionar esta situación.

Para el mes de octubre de 2017, la Oficina de Atención al Ciudadano, realizó seguimiento con capacitaciones de la plataforma PQRS Certigestor de Certicámaras, se brindó capacitación a 184 ORIPS de las 195 Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, es decir al 94%; las cuales se relacionan a continuación.



Certificado N° 22 705

Certificado N° GP 1241



|  |   |
|--|---|
| <p><b>Dirección Andina</b><br/>(50)</p>    | <p>Abejorral, Apartado, Armenia, Belén de Umbria, Dabeiba, Manizales, Manzanares, Marinilla, Medellín Zona Norte, Medellín Zona Sur, Pereira, Rionegro, Salamina, Santafé de Antioquia, Sopetran, Puerto Berrio, Santuario, Bolívar – Antioquia, Girardota, Yarumal, Riosucio, Fredonia, Amalí, Frontino, Caucaasia, Ituango, Urrao, Sonson, Pensilvania, La Ceja, Apia, Santa Rosa de Cabal, Santa Bárbara, Aguadas, Turbo, Dosquebradas, Anserma, Filandía, Jericó, Tâmesis, Andes, La Dorada, Santo Domingo, Titiribí, Cañasgordas, Yolombo, Neira, Calarca, Santa Rosa de Osos, Pacora.</p>   |
| <p><b>Dirección Caribe</b><br/>(30)</p>    | <p>Barranquilla, Cerete, El Banco, Monteria, Santa Marta, Sincelejo, Valledupar, Loricá, Chinú, Magangue, Sahagún, Sitio Nuevo, Riohacha, Sabanalarga, Aguachica, Ayapel, Soledad, Corozal, San Andrés Isla, Mompos, Simiti, San Marcos, Plato Magdalena, Cartagena, Since, Carmen de Bolívar, Ciénaga, Fundación, San Juan del Cesar, Maicao.</p>  |
| <p><b>Dirección Central</b><br/>(64)</p>   | <p>Agua de Dios, Armero, Barichara, Barrancabermeja, Bucaramanga, Cajamarca, Choconta, Chiquinquirá, Cúcuta, Espinal, Fresno, Guaduas, Honda, Ibagué, Piedecuesta, Puente Nacional, San Gil, Socorro, Tunja, Bogotá Zona Sur, Bogotá Zona Norte, Santa Rosa de Viterbo, Bogotá Zona Centro, Purificación, Moniquira, Pamplona, Zapatoca, Charala, Garzón, Duitama, Càqueza, Soacha, El Cocuy, Ambalèma, Melgar, Ocaña, La Palma, Miraflores, Girardot, La Mesa, Chaparral, Ubaté, Pitalito, Chinacota, Concepción, Málaga, Guateque, Salazar de las Palmas, Pacho, Socha, Neiva, Zipaquirá, Sogamoso, San Andres Santander, Facatativa, San Vicente de Chucurí, Guamo, Líbano, Ramiriquí, Puerto Boyacá, Fusagasuga, Velez, Cachira, Garagoa,</p> |
| <p><b>Dirección Orinoquia</b><br/>(16)</p> | <p>Acacias, Arauca, Leticia, Mocoa, Puerto López, Villavicencio, Yopal, Mitú, Puerto Asis, Florencia, San José del Guaviare, Puerto Carreño, Paz de Ariporo, San Martín, Puerto Inírida, San Vicente del Caguan.</p>  |
| <p><b>Dirección Pacífico</b><br/>(24)</p>  | <p>Caloto, Palmira, Quibdó, Roldanillo, Tuluá, Nuquí, Cartago, Patía El Bordo, Silvia, Santander de Quilichao, Ipiales, Barbacoas, Tumaco, Tuquerres, Cali, Samaniego, Buga, Popayán, Buenaventura, La Unión, Istmina, Bolívar Cauca, Guapi, Puerto Tejada.</p>   |

**Fuente:** Informe seguimiento octubre de 2017, IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA PQRS CERTIGESTOR OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Quedan pendientes, once (11) oficinas de Registro de Instrumentos Públicos por capacitar en la plataforma PQRS Certigestor:

| Dirección Regional | Total ORIPS | ORIPS que han recibido capacitación | ORIPS que faltan por recibir capacitación | MOTIVO  |
|--------------------|-------------|-------------------------------------|---|---|
| Andina             | 51          | 50                                  | 1<br>(Segovia).                           | Equipo con sistema operativo incompatible     |
| Caribe             | 31          | 30                                  | 1<br>(Chimichagua).                       | Equipo con sistema operativo incompatible     |
| Central            | 69          | 64                                  | 5<br>(Gacheta, Contratación, Convención,  | Equipos con sistemas operativos incompatibles |

| Dirección Regional | Total ORIPS | ORIPS que han recibido capacitación | ORIPS que faltan por recibir capacitación | MOTIVO  |
|--------------------|-------------|-------------------------------------|---|---|
|                    |             |                                     | La Plata, Soata).                         |   |
| Orinoquia          | 17          | 16                                  | 1<br>(Orocue).                            | Equipo con sistema operativo incompatible     |
| Pacífico           | 27          | 24                                  | 3<br>(Sevilla, Pasto, La Cruz)            | Equipos con sistemas operativos incompatibles |

**Fuente:** Informe seguimiento octubre de 2017, IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA PQRS CERTIGESTOR OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Adicionalmente a lo anterior, la Superintendencia cuenta en el aplicativo “Sistema Único de Información de Trámites” (Suit) del Departamento Administrativo de la Función Pública, en el cual se encuentran registrados los siguientes trámites: Consulta en la Ventanilla Única de Registro VUR, Registro de Instrumentos Públicos, Certificado de tradición y libertad y consulta sobre la propiedad inmobiliaria; con el propósito que la ciudadanía esté enterada y tenga a la mano los pasos y requisitos para los trámites a realizar ante la entidad anteriormente mencionados.

La Superintendencia cuenta con la estrategia y cronograma de actividades para la audiencia pública vigencia 2016, en la que se requirió del acompañamiento de los facilitadores de cada una de las dependencias de la entidad.

Para la publicación de la información general, se habilitaron las diferentes herramientas de comunicación, desde las cuales los ciudadanos pueden realizar el seguimiento y consulta del ejercicio de rendición de cuentas.

- Portal web: [www.supernotariado.gov.co](http://www.supernotariado.gov.co)
- Correo electrónico: [rendición.cuentas@supernotariado.gov.co](mailto:rendición.cuentas@supernotariado.gov.co)
- Redes sociales.

Previo a la realización de la audiencia, el equipo responsable se reúne con el fin de dar lineamientos de las actividades a realizar en la audiencia pública, como se puede constatar en las actas de reunión del 21, 26 de abril y el 04, 11 mayo del año en curso.

Para la realización de la audiencia pública, se contó con el cronograma de actividades, permitiendo identificar claramente los tiempos que se tomó para cada actividad con sus respectivos responsables.

### **Cronograma de Actividades Rendición de cuentas vigencia 2016.**

| CRONOGRAMA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS - SNR - 2016   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             |                |
|---|-------|----|----|----|-------|----|----|----|------|----|----|----|-------------|----------------|
| Meses   | marzo |    |    |    | abril |    |    |    | mayo |    |    |    | RESPONSABLE |                |
| Semanas   | S1    | S2 | S3 | S4 | S1    | S2 | S3 | S4 | S1   | S2 | S3 | S4 |             |                |
| Actividades   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             |                |
| <b>Etapas I - Alistamiento:</b>   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             |                |
| Diseño de la Estrategia de RdC de la SNR 2017   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             |                |
| Reunión Comité - Plan Plan de Trabajo Rendición de cuentas y Participación Ciudadana                      |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | OAP            |
| Elaboración Plan de comunicaciones  |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMUNICACIONES |
| Elaboración de encuestas interna (borrador)   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | OAP            |
| Elaboración de encuestas externa (borrador)   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | OAP            |
| Presentación definitiva Interna (V. def)  |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMUNICACIONES |
| Elaboración de encuestas externa (V. def)   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | OAP            |
| Levantamiento de bases de datos (cliente externo)   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMITÉ DE RdC  |
| <b>Etapas II - Sensibilización</b>  |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             |                |
| Socialización del proceso de Rendición de Cuentas   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMUNICACIONES |
| Invitación de acuerdo a los recursos al proceso de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas              |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMUNICACIONES |
| Implementación y aplicación de la encuesta dirigida al público interno                                    |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | OAP            |
| <b>Etapas previas a la Rendición de Cuentas</b>   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             |                |
| Definir el espacio de la Audiencia Pública, trámites administrativos, y viabilidad de recursos económicos |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMITÉ DE RdC  |
| Tabulación de encuesta  |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | OAP            |
| Creación de imagen y slogan para la RdC   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMUNICACIONES |
| Elaboración de piezas publicitarias y su divulgación: imitaciones, banners, boletines de prensa, videos   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMUNICACIONES |
| Promoción de la fecha e invitación de la Audiencia Pública a través de diversos canales                   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMUNICACIONES |
| <b>Etapas IV inscripción y radicación de propuestas</b>   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             |                |
| Realización de la Audiencia Pública   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMITÉ DE RdC  |
| <b>Etapas V Seguimiento y evaluación</b>  |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             |                |
| Acciones para la mejora   |       |    |    |    |       |    |    |    |      |    |    |    |             | COMITÉ DE RdC  |

La Oficina de Control Interno de Gestión, en el informe de evaluación a la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2016, presentó recomendaciones para tener en cuenta, con fundamento en el Manual Único de Rendición de cuentas del Departamento Nacional de Planeación y la Guía del Departamento Administrativo de Función Pública.

**Todo lo anterior, permite acercar cada vez más al usuario, los servicios registrales, a través de medios electrónicos y virtuales.**

### Información y comunicación interna

Para la comunicación interna de la entidad, se cuenta con la política y el programa de gestión documental, con el fin de brindar los lineamientos requeridos para la planeación, producción, recepción y distribución final de los documentos de la entidad.

- ✓ Política gestión documental  
Link: [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Pol%C3%ADtica\\_gestion\\_documental%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Pol%C3%ADtica_gestion_documental%20(1).pdf)
- ✓ Programa gestión documental  
Link: [file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Programa\\_gestion\\_documental\\_pg%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Programa_gestion_documental_pg%20(6).pdf)

De igual manera, la Entidad cuenta con el instructivo del manejo y actualización del listado maestro de documentos; el cual está conformado por todos los Macroprocesos, procesos y los procedimientos operacionales con sus respectivos formatos, instructivos, manuales, diagramas de flujo, base de datos, guías, etc.

Adicionalmente, la entidad cuenta con el Manual de Archivo y aplicación de tablas de retención documental, con el fin de establecer los lineamientos de gestión documental para las oficinas de la Superintendencia con el fin de dar cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos por el Archivo General de la Nación.

- ✓ Manual de archivo y aplicación de tablas de retención documental.  
Link:  
[sdfsdfsC:/Users/Lenovo/Downloads/Manual\\_archivo\\_aplicaci3n\\_tablas\\_retencion\\_documental\(1\).pdf](sdfsdfsC:/Users/Lenovo/Downloads/Manual_archivo_aplicaci3n_tablas_retencion_documental(1).pdf)

### Sistemas de Información

La Superintendencia cuenta con los siguientes sistemas de información para procesar la información que genera la entidad que se menciona a continuación:

- ✓ SIIF - mediante el cual se administra los recursos financieros apropiados por el Ministerio de Hacienda.
- ✓ Holística - Por el cual se administra los recursos físicos
- ✓ Iris Documental.
- ✓ Plataforma PQRS Certigestor – Certicámara
- ✓ SIID – Sistema de Información Interna Disciplinaria
- ✓ Folio Magnético
- ✓ SIR – Sistema de Información Registral, aplicativo misional utilizada por las orip en cumplimiento de su misionalidad.



La Entidad tiene identificado los usuarios y grupos de interés a los cuales va dirigido los productos y servicios. Por otra parte, la Superintendencia pone a disposición de sus usuarios o grupos de interés diferentes medios de acceso para consulta de la información tales como: la página web, carteleras, buzones de subgerencia y atención de forma presencial.

### 3.4 Otros aspectos:

#### 3.4.1. Ley de Transparencia y Acceso a la información

A partir del Informe generado en relación con el seguimiento a la Ley 1712 de 2014, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, rendido por la Oficina de Control Interno de Gestión, se generó un Plan de Mejoramiento para subsanar las No Conformidades detectadas, por parte de la Oficina Asesora de Planeación, en el cual se allegó el Cronograma de Actividades detalladas para la implementación de las acciones de mejoras, que viene trabajando conjuntamente con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, razón por la cual se cotejó la realización de cada una de las 17 actividades y las 08 acciones propuestas para su ejecución en la vigencia 2017.

Como resultado positivo, se resalta el Informe generado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en su evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se refirió a los resultados generados por la Superintendencia de Notariado y Registro, en relación con el índice de Transparencia Nacional, en cual resalta que se acató las propuestas de mejora a tener en cuenta dentro de cada componente, de tal forma que detalla que se implementaron y publicaron los ajustes correspondientes al Mecanismo para la mejora de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Simultáneamente, la Presidencia de la República, generó su Informe de Avances y Recomendaciones efectuadas en el Documento de Diagnóstico del Acompañamiento a la implementación de la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario, con corte a octubre de 2017, con evidentes mejoras en el contenido en sus componentes.

De otra parte, se utilizó como herramienta de monitoreo, la Matriz de Cumplimiento de la Procuraduría General de la Nación, distribuida en 158 preguntas (Descripción) en 10 categoría y 57 subcategorías, obteniendo como resultado un porcentaje de avance del 70.4%, con corte al 02 de noviembre de 2017, en relación con la medición realizada a 31 de marzo de 2017, que obtuvo un porcentaje del 48.1%, correspondiente a un porcentaje de mejora del 22.3%, en el término de 8 meses, discriminado de la siguiente manera:

- Total de requerimiento que cumple en un 70.4%, es decir de las 156 preguntas. 112 son afirmativas.
- Total de requerimiento que no cumple en un 27.0%, es decir de las 156 preguntas 43 de ellas son incumplidas.
- Total de requerimiento que No aplican en un 2.5, es decir de las 156 preguntas 4 de esas no aplican a la Entidad.

## Estado general del Sistema de Control Interno

Aunque se evidencian avances en la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, de acuerdo con el reporte presentado en el presente informe, y conforme a las evaluaciones y seguimientos que la Oficina de Control Interno ha realizado a los diferentes Procesos de la Entidad, es necesario y se recomienda a la Alta Dirección y sus equipos de trabajo, continuar implementando las acciones de mejoras en los elementos relacionados, documentando las acciones derivadas del análisis de los hallazgos evidenciados e informados a través de los diferentes informes presentados para cada uno de los Macroprocesos auditados. Igualmente, se relacionan las siguientes recomendaciones en procura de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad

## **OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Además de la recomendación descrita en el párrafo anterior, se adicionan de manera puntual, las siguientes:

### **1.2.2 Modelo de Operación por Procesos**

- ✓ Definir nuevas estrategias para garantizar que la totalidad de los procesos identifiquen y documenten el mejoramiento continuo de sus procesos.
- ✓ Corregir el contenido de la actividad Nro. 3. diagrama del instructivo contenida en el documento “INSTRUCTIVO DEL MANEJO Y ACTUALIZACIÓN DEL LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS” versión 1 del 12-06-2017”, el cual es ilegible.
- ✓ Ajustar la documentación de los procedimientos en el sentido incluir y visibilizar los controles que sean pertinentes para sus actividades.

### **1.2.4. Indicadores de Gestión**

- ✓ Fortalecer las medidas tomadas para garantizar el oportuno registro de la información de los indicadores, el análisis de los resultados y las medidas tomada.


## **1.3. Componente de Administración del Riesgo**

### **1.3.1. Políticas de Administración del Riesgo**

- Es importante mantener actualizados los avances en los indicadores internos de cada Macroproceso con el fin de determinar de manera oportuna, si a un proyecto o un proceso está dando cumplimiento a los objetivos planteados, con el fin de adelantar las acciones de control necesarias.
- Ejecutar el plan de Acción formulado por la Oficina de Planeación para ajustar el mapa de riesgos por procesos y de corrupción; así mismo la POLÍTICA DE RIESGOS DE PROCESOS Y DE CORRUPCIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO”.

### **2.3.1. Autoevaluación y Planes de Mejoramientos**

#### **Autoevaluación:**

Diseñar un método sistemático y estructurado en el que se precisen los ámbitos de participación de los líderes de procesos y la alta dirección, en el que se involucre además a los equipos de trabajo en el 

desarrollo de la evaluación y la determinación de las acciones de mejora.

### Planes de Mejoramientos

Se continúan presentando debilidades en la suscripción de los planes de mejoramiento como resultado de los informes de auditorías y de seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno, así como también existen debilidades en la presentación de evidencias que corroboren las acciones preventivas, o correctivas desarrolladas por los Macroprocesos de la entidad, situación que genera el incremento en las acciones con estado estado “vencido”.

Se deben implementar acciones para garantizar el cumplimiento de las acciones previstas en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República y demás Planes de Mejoramiento suscritos en la Entidad.

Es necesario continuar con la asesoría a los líderes de los Macroprocesos y sus facilitadores, en relación con la aplicación de la metodología definida por la Entidad, para la identificación causa – raíz, a fin de interiorizar la cultura de la mejora continua, a partir de la verdadera descripción de las situaciones que están dando lugar a la desviación de los objetivos.

### Eje transversal

De acuerdo con el último informe de seguimiento a las PQRS, se encontró que a pesar de que la Oficina de Atención al Ciudadano, genera alertas tempranas a los líderes de los procesos, con el fin de recordar el cumplimiento de los términos de respuesta, y con el propósito de responder de manera oportuna las PQRS que presenten los ciudadanos, se siguen observando el incumplimiento en los términos de respuesta, motivo por el cual la Oficina de Control Interno recomendó establecer puntos de control en los procedimientos, Manual, Guías que se hallan definido, orientados a evitar la materialización de los riesgos:

Incumplimiento de términos de respuesta,  
Tutelas generadas por PQRS sin respuestas o contestadas en términos vencidos.  
PQRS recibidas por fuera del sistema (ventanilla) sin la correspondiente radicación en la plataforma y de más, que sean necesarios para garantizar el cumplimiento efectivo de este servicio.

  
\_\_\_\_\_  
RITA CECILIA COTES COTES  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

Preparado por: Nayibe Barreto López, Maria Francisca Guevara, Marcela Vasquez, Luis Alejandro Rosario y Gloria Daissy Quintero, servidores Oficina de Control Interno  
Revisó: Jefe Oficina de Control Interno.  
Aprobó: Jefe Oficina de Control Interno.