

**SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO
INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO
LEY 1474 DE 2011**

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces:	Yolanda Rodriguez Roldan	Período evaluado: Marzo a Junio 2016
		Fecha de elaboración: Julio de 2016

La Jefe de la Oficina de Control Interno (e) de la Superintendencia de Notariado y Registro, en cumplimiento a las disposiciones contenidas en el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe sobre el estado del control interno en la Entidad, correspondiente al período marzo - junio de 2016, documento mediante el cual se exponen los aspectos más representativos de los diferentes elementos del MECI que se encuentran en avance y/o proceso de fortalecimiento.

1. Módulo de Control de Planeación y Gestión

- Componente Talento Humano

Como parte del compromiso ético que soporta el direccionamiento estratégico de la Entidad, se realizó una encuesta durante el mes de mayo de 2016 a nivel nacional para todos los funcionarios de la Superintendencia de Notariado y Registro, el cual contó con un total de 597 respuestas. La muestra de 597 encuestas dio un margen de error de 5% y una confiabilidad del 95%.

Fue fundamental la colaboración de la Oficina de Comunicaciones para difundir mensajes alusivos al Código de Ética, así como también el gran apoyo de los funcionarios del Grupo de Desarrollo Humano de la SNR para el muestreo que se realizó.

Por medio de la Resolución No. 6624 junio 22 de 2016, se crea el colectivo Agentes de Cambio para la Gestión Ética de la Superintendencia de Notariado y Registro.

La Dirección de Talento Humano en coordinación con los Directores Regionales, diseñó, estructuró, implementó y ejecutó el Plan de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos de la SNR vigencia 2016, el cual fue adoptado mediante resolución No. 2819 de marzo 18 de 2016, con el fin de garantizar un ambiente favorable en el desarrollo de las actividades laborales, a través del Plan la entidad buscó propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios públicos de la Entidad y su desempeño laboral, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, a través de programas que fomenten el desarrollo integral y actividades detectadas a través de las necesidades de los funcionarios.

Con el Plan de Bienestar, Estímulos e Incentivos, se quiere generar un clima organizacional que manifieste en sus funcionarios, motivación y calidez humana en la prestación de los servicios al interior y exterior de la Entidad, y se refleje en el cumplimiento de la Misión Institucional, aumentando los niveles de satisfacción en la prestación de los servicios al ciudadano.

A través de la resolución No. 4022 de abril 22 de 2016 se ordenan estímulos a los mejores equipos

de trabajo de la SNR vigencia 2015 y mejores servidores públicos 2015.

Se estructuró el plan de Trabajo y se socializó el Sistema de Gestión Salud y Seguridad en el Trabajo.

Así mismo, los valores institucionales vigentes fueron reforzados a través de los canales de comunicación interna, con el fin de desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio que haga énfasis en la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad.

Se diseñó el Programa de Desvinculación Laboral Asistida para Pre pensionados el cual tiene por objeto la sensibilización, apoyo y capacitación del personal que esta próximo al retiro del servicio, para disminuir el impacto emocional negativo que causa la desvinculación laboral, desarrollando estrategias efectivas que permitan identificar y estimular las principales habilidades con las que cuenta la persona, enfocándola en la búsqueda de un nuevo objetivo u ocupación que disminuya en lo posible el periodo de inactividad del colaborador y que los prepare en aspectos financieros, sociales, familiares, psicológicos entre otros, que se desprendan como consecuencia del retiro de la vida laboral.

Se construyó el Plan de Formación y Capacitación (PIC) de la SNR 2016 – 2018, aprobado mediante la Resolución No. 4311 de abril 29 de 2016, como la hoja de ruta que permitirá orientar las acciones y programas de formación y capacitación, con miras a fortalecer las competencias personales y laborales, enfatizando en la detección y mejoramiento de las habilidades, destrezas y conocimientos de los servidores de la entidad, para con ello contribuir al logro de los Planes Anuales de Gestión, enfocados a los nuevos retos de la organización, alcanzando el mejor desempeño individual y colectivo en el trabajo, traducido en la prestación efectiva y eficiente de los servicios públicos materia de nuestra competencia.

Se fortaleció el procedimiento de evaluación de competencias al establecer mediante acto administrativo resolución 3912 del 20 de abril de 2016 por la cual se crea el Grupo de Evaluación de Gestión del Talento Humano y se unifica todo el tema de las evaluaciones del Talento Humano, en el marco regulatorio de la evaluación de competencias en el cual se indica claramente las competencias a evaluar, tales como las generales y comunes a los servidores públicos establecidas en los artículos séptimo y octavo del Decreto 2539 de 2005 y las competencias funcionales y comportamentales asociadas a los procesos institucionales. Igualmente, estableció la metodología para evaluar, los responsables de la evaluación, los factores a evaluar, los rangos de puntuación y el peso porcentual de cada uno de ellos que se indicará al momento de personalizar las pruebas a aplicar a los funcionarios de la entidad.

De acuerdo con el informe de avance reportado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), correspondiente al primer semestre de 2016, la implementación del aplicativo SIGEP en la SNR el indicador de vinculación continua igual, es decir, es del 96,4%.

Se elaboró el Plan de Provisión de Empleos, cuyo objetivo general consiste en identificar las necesidades del recurso humano de los diferentes procesos y procedimientos de la Superintendencia de Notariado y Registro. Dicho plan contiene cuatro (4) componentes a saber:

Provisión mediante concurso de méritos.- Se inventariaron 1340 cargos en vacante definitiva para llamar a concurso por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil, efectuándose el correspondiente cargue de la Oferta Pública de Empleo de Carrera (OPEC) al aplicativo SIMO.

Retiro por Pensión.- Dentro de este componente se inventariaron los funcionarios pre pensionados de la Entidad y dentro de éstos a los que en el 2016 se les reconocerá su pensión por parte de Colpensiones, teniendo en cuenta que ya fueron radicados sus documentos ante dicho Fondo, los cuales serán retirados al configurarse la justa causa por reconocimiento de pensión una vez sea notificada la Superintendencia de las resoluciones de reconocimiento de pensión.

Plan Anual de Vacantes.- Es una herramienta que tiene como propósito estructurar y actualizar la información de los cargos vacantes de la Superintendencia para efectos de su provisión por parte del señor Superintendente. Esta información se actualiza cada vez que se genera una vacante.

Programación de Vacaciones.- Se elabora una programación general de vacaciones que nos permite establecer los costos de las mismas, periodos acumulados de vacaciones, el ausentismo laboral y establecer las contingencias para los reemplazos.

Durante el primer trimestre del 2016 se desarrollaron, de acuerdo al Convenio Interadministrativo 521 de 2015, los dos primeros Diplomados correspondientes a curso de Inducción a los ambientes virtuales de aprendizaje y curso en Contratación, Planeación y Gestión del Desarrollo. En éste periodo se dio el procedimiento de Inducción a los funcionarios que ingresaron nuevos a la Entidad. Igualmente se desarrolló un Taller Registral en sinergia con la Superintendencia Delegada de Tierras.

Para la Evaluación de Desempeño correspondiente al segundo semestre de la vigencia de 2015, se tomó una muestra del 20% de la población evaluada, lo que corresponde a 154 evaluaciones reportadas por los funcionarios de carrera administrativa de la Entidad. Este proceso contó con las evaluaciones de 747 funcionarios, cifra que corresponde al 96.76% de las personas que deben ser evaluadas y que cumplieron el compromiso dentro de las fechas estipuladas para la entrega de las respectivas evaluaciones.

En el mes de abril, se reunió el Comité COPASST de la Dirección Regional Pacífica en la ciudad de Cali, Valle de Cauca y en compañía del Asesor de la ARL Colmena se realizó capacitación sobre brigadas para el ejercicio de evacuación del personal hacia el punto de encuentro, donde se evidenciaron además las debilidades físicas que impedirían hacer un buen trabajo en caso de emergencia, generando así dentro del Comité compromisos relacionados con la reparación de inmobiliarios y detectores de humo, mantenimiento de extintores, señalización, reubicación de funcionarios en otros puestos de trabajo y actividades como solicitud de apoyo a la Policía Nacional, bomberos y a la ARL con el fin de optimizar el proceso.

Se conforma el Comité de Seguridad Vial del Nivel Central de la SNR mediante la resolución No. 3428 de abril 08 de 2016, conforme al artículo 12 de la Ley 1503 de 2011 a *"toda entidad, organización o empresa del sector público o privado que para cumplir sus fines misionales o en el desarrollo de sus actividades posea, fabrique, ensamble, comercialice, contrate, o administre flotas de vehículos automotores o no automotores superiores a diez (10) unidades,"... le corresponde "diseñar el Plan Estratégico de Seguridad Vial que será revisado cada dos (2) años para ser ajustado en lo que se requiera. Este Plan contendrá, como mínimo, las siguientes acciones: 1. Jornadas de sensibilización del personal en materia de seguridad vial. 2. Compromiso del personal de cumplir fielmente todas las normas de tránsito. 3. Oferta permanente, por parte de la entidad, organización o empresa, de cursos de seguridad vial y perfeccionamiento de la conducción. 4. Apoyar la consecución de los objetivos del Estado en materia de seguridad vial. 5. Realizar el pago puntual de los montos producto de infracciones a las normas de tránsito. 6. Conocer y difundir las normas de seguridad vial"*.

- Componente Direccionamiento Estratégico

Frente a la gestión realizada, durante el periodo de marzo a junio de 2016, la Superintendencia de Notariado y Registro – SNR, continua ejerciendo sus funciones a través de los objetivos estratégicos registrados en el Plan Estratégico 2015-2018 “Avalamos la Seguridad Jurídica en Colombia”.

Con el fin de mantener un mejoramiento continuo de los procesos fue necesario contar con una herramienta que permitiera medir su desempeño, razón por la cual el Sistema de Operación y Gestión Institucional – SOGI - formuló la Guía Metodológica para la Construcción de Indicadores de Seguimiento a los Procesos, instrumento que da lineamientos para la formulación de indicadores que evalúen el cumplimiento de los objetivos de los procesos de la Entidad en cuanto a manejo y uso de los recursos humanos, físicos, financieros, técnicos y organizacionales, que realicen seguimiento y control a la ejecución de los planes, programas, proyectos y acciones de la Superintendencia de Notariado y Registro.

En la medición del Modelo Integrado de Planeación y Gestión al corte del segundo trimestre 2016, cumple con los requerimientos de implementación establecidos. El avance acumulado del MIPG al 30 de junio fue del 40,97% conforme a lo reportado, así mismo, en términos generales el desempeño es aceptable considerando que en los primeros tres meses del año por aspectos de planeación los resultados se verán reflejados a partir del segundo trimestre.

De acuerdo al Informe de Gestión y Ejecución de Proyectos de Inversión elaborado por la Oficina Asesora de Planeación, se realizó el seguimiento a los trece (13) proyectos de inversión en el aplicativo SPI – DNP correspondiente al segundo trimestre 2016, dónde el avance consolidado financiero fue del 60,3%, el avance consolidado físico del producto fue del 1,4% y el avance consolidado de gestión fue del 1,2%.

Al cierre del segundo trimestre la ampliación y sostenimiento del SGC presentó un avance acumulado del 57,30%.

Frente a la implementación del Sistema de Código de Barras de las facturas en las oficinas de Registro presenta un avance del 30% al cierre del primer semestre de 2016.

Se publicó en la página web de la entidad, toda la información referente a la planeación, proyectos de inversión, concurso de notarios, conceptos jurídicos, proyectos de inversión, plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Se construyó la Estrategia para la Rendición de Cuentas de la SNR 2016, documento elaborado por la Oficina Asesora de Planeación.

- Componente Administración del Riesgo

En el marco de la Ley 1474 de 2011, para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Oficina Asesora de Planeación en coordinación con las dependencias que hacen parte de la SNR, identificaron las actividades para el 2016, las cuales contienen los componentes de la Estrategia para la construcción del PAAC versión 2. Fue publicado el 31 de marzo de 2016 en la página web de la entidad.

Se observó que la SNR para la vigencia 2016, se encuentra en el proceso de actualización y levantamiento de los riesgos de la entidad, de conformidad con los criterios establecidos por el DAFP, los cuales se han estado identificando por cada proceso con el acompañamiento y asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, razón por la cual, la Oficina Asesora de Planeación emitió la Circular No. 1219 de junio 17 de 2016.

2. Módulo de Evaluación y Seguimiento

- Componente Autoevaluación Institucional

La Oficina de Control Interno (OCI) de la Superintendencia de Notariado y Registro, lleva a cabo debidamente las actividades de evaluador independiente, seguimiento y asesoría, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales como asesor y evaluador en materia de control interno y al mejoramiento continuo de los procesos de la entidad.

- Componente Auditoría Interna

La Oficina de Control Interno presentó ante el Comité de Control Interno en sesión del 31 de marzo de 2016, el Programa de Auditorías a la SNR para la vigencia 2016 el cual fue aprobado por los asistentes que conforman dicho Comité.

Para la presente vigencia, la OCI programó 26 auditorías de gestión para desarrollar en el primer semestre de 2016, de las cuales se realizaron 20 auditorías y se establecieron 58 hallazgos en 9 de ellas.

Igualmente, la Oficina Asesora de Planeación en coordinación con la Oficina de Control Interno programaron y realizaron 14 auditorías internas de calidad a los macroprocesos de la entidad y Orip's, con el fin de determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva el Sistema de Gestión de la Calidad, y si está acorde a con las disposiciones planificadas con los requisitos de la NTCGP, donde se evidenciaron 26 hallazgos como resultado de las auditorías ejecutadas.

Por otra parte, la Contraloría General de la República practicó auditoría por la vigencia 2015, a través de la evaluación de los principios de la gestión fiscal, el cual se establecieron 22 hallazgos.

La OCI adelanto diferentes actividades en desarrollo del "Fomento de la Cultura del Autocontrol" en los Macroprocesos del nivel central como para las oficinas de registro de instrumentos públicos:

- ✓ Mensajes de sensibilización de la cultura del autocontrol (1 por mes), difundido por el Grupo de Divulgación a todos los correos institucionales de los funcionarios de la entidad, con el propósito de impulsar la mejora continua, promover la calidad en el trabajo y fortalecer el clima organizacional.
- ✓ Campañas de sensibilización realizadas por los funcionarios de la OCI, mediante charlas y

videos con el propósito de coadyuvar a la adecuada administración de los recursos, la información y el talento humano de manera articulada y coherente con el cumplimiento de las funciones misionales de la entidad.

- ✓ Aplicación de encuestas de la Cultura de Autocontrol, de acuerdo al formato institucional, con el objetivo de conocer la opinión de los funcionarios sobre su aporte a la misión, visión y valores institucionales, la aplicación de actividades de autocontrol y el tipo de diálogo que predomina a nivel personal e institucional.

- Componente Planes de Mejoramiento

El Comité de Coordinación de Control Interno sesionó en el mes de abril de 2016, en donde se presentó el avance de cumplimiento del Plan de Mejoramiento correspondiente al primer trimestre del año 2016.

Al respecto la Oficina de Control Interno realizó la asesoría a cada uno de los procesos responsables de subsanar los hallazgos evidenciados por la CGR en la auditoría realizada en el **2016**, con el fin de establecer las diferentes actividades a desarrollar; para ello, se consolidaron los hallazgos, las metas y demás ítems requeridos en el formato establecido en SIRECI para su posterior validación y transmisión a la CGR para realizar la suscripción del Plan de Mejoramiento vigencia 2015 como resultado del informe final presentado por la Contraloría General de la República.

La Oficina de Control Interno, verificó las evidencias presentadas por las dependencias responsables, frente a las acciones de mejora y actividades previstas en el plan de mejoramiento suscrito con la CGR vigencia 2014, con el cual se logró determinar los respectivos avances y grado de cumplimiento con corte a 30 de junio de 2016.

Como resultado del seguimiento al plan de mejoramiento suscrito con la CGR, se presentan los siguientes porcentajes:

- Cumplimiento del plan frente a las acciones primer semestre 2016: 28,99%
- Avance del plan de mejoramiento frente al total de los hallazgos: 30,12%

Es importante tener en cuenta que la gestión de seguimiento, evaluación y control realizada por la Oficina de Control Interno, ha permitido subsanar los hallazgos suscritos con la Contraloría General de la República.

En cuanto a las auditorías de gestión, para la vigencia 2016, la Oficina de Control I programó 26 auditorías de gestión para desarrollar en el primer semestre del año, de las cuales se auditaron quince (15) Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, en cuatro (4) se adelantó seguimiento al Plan de Mejoramiento diseñado con ocasión a los hallazgos detectados por la Contraloría General de la República; en nueve (9) se levantaron Planes de Mejoramientos, es decir, que en el 56% y el 44% de las dependencias demostraron estar conforme a los requerimientos del Sistema.

De las nueve (9) dependencias en las que se levantaron Planes de Mejoramiento, se formularon 58 acciones tendientes a eliminar las mismas. A junio 30 de 2016, 19 fueron ejecutadas dentro del término previsto, 36 se encuentran en los términos para su ejecución y 3 no se realizaron dentro del tiempo establecido, por lo tanto, se encuentran vencidas. Sin embargo, la Oficina de Control Interno continúa realizando el seguimiento a dichos hallazgos a fin de contar con las evidencias que corroboren su cumplimiento.

En términos generales, el 33% de las auditorías de gestión practicadas cumplieron con los tiempos programadas para adelantar las acciones de mejora propuestas y el 5% no cumplió. De otra parte, a través del seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno, se está asesorando a los responsables de las acciones, para que den pleno cumplimiento a lo planeado a pesar de los términos vencidos.

3. Eje Transversal: Información y Comunicación

Como medida del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, la SNR realizó seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario de los servicios registrales respecto al cumplimiento de los requisitos mínimos de calidad.

Con el objetivo de obtener los datos provenientes de fuentes externas con las cuales las ORIP'S están permanentemente en contacto y determinar otras posibles variables que puedan afectar su desempeño y para garantizar que se cuente con mecanismo eficaces, eficientes y continuos para recopilar, analizar y utilizar la información relacionada con la satisfacción del usuario y a fin de mejorar el desempeño de la entidad y de las ORIP'S se adoptaron tres (3) mecanismos para obtener la información:

- Buzón de sugerencias
- Seguimiento a las Peticiones, Quejas y Reclamos
- Medición de la percepción del ciudadano - Encuesta de Satisfacción

Los anteriores mecanismos fueron documentados e incluidos en el sistema de Operación y Gestión de la Entidad en el proceso de "Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano".

En la página web como mecanismo de consulta de los distintos grupos de interés de la SNR, se realizaron las siguientes publicaciones:

- ✓ Informe de seguimiento a la gestión de los macroproceso primer semestre 2016
- ✓ Informe de seguimiento a los Procesos – Indicadores de Procesos I Trimestre 2016
- ✓ Informe Ejecutivo Avance Plan de Mejoramiento junio 2016
- ✓ Plan de Acción Anual 2016
- ✓ Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2016 – Informe Ejecutivo de Seguimiento
- ✓ Informe de Gestión
- ✓ Informe de seguimiento Plan Anual de Acción Enero – Abril 2016

Frente al Mapa de Riesgos de Corrupción 2016, el documento se encuentra publicado en el siguiente link

<https://www.supernotariado.gov.co/cs/groups/public/documents/infoinsti/bdax/mti1/~edisp/wlswccportal01125445.pdf>

Se realizó el registro en el aplicativo SUIT de la racionalización de tramites de la vigencia respecto al trámite de expedición de certificado de tradición y libertad, las cuales se resumen así:

- Implementación y puesta en funcionamiento de 51 Kioskos virtuales a nivel nacional los cuales están al 100% al mes de junio.

- Se renovó la expedición de certificados de tradición y libertad en los 7 Supercade de la ciudad de Bogotá y entraron en operación en el mes de junio.
- Se implementó el pago de PIN para la expedición de CTL a través de Efecty y está en operación al mes de junio.

Los canales de comunicación con que cuenta la SNR, para la debida recepción de las PQRSD son: E-mail, teléfono, atención personalizada, chat, línea 01800 y correspondencia; con el propósito de generar alternativas a los usuarios para sus peticiones y realizar el respectivo seguimiento a las mismas, en lo transcurrido del primer (1) semestre del año en curso se evidencia el siguiente comportamiento de los canales de comunicación para las PQRSD.

Conforme al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno se registró por los distintos canales de comunicación de la entidad un total de dieciséis mil trescientos veinte y tres (16323) PQRSD, en el periodo comprendido del primero (1) de enero hasta el treinta (30) de junio de 2016; el medio que más utilizaron los ciudadanos para presentar sus requerimientos fue el de atención presencial con un total de siete mil trescientos cuarenta y uno (7341), lo que equivale al 45% de PQRSD atendidas de manera inmediata por los funcionarios de la dependencia de atención al ciudadano.

La SNR está realizando conjuntamente con Certicamaras, la implementación de la nueva plataforma para el manejo de las PQRSD, el convenio se encuentra en la fase de capacitación del manejo de la herramienta a los funcionarios de la entidad, con el fin de implementar controles por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano para confrontar el número de requerimientos que se radican contra el número de respuestas de las mismas. La actividad de apoyar la implementación de la sede electrónica para la atención de las PQRD obtuvo un avance consolidado del 40%.

Se participó en la feria Nacional de servicio al ciudadano realizada en la ciudad de QUIBDÓ el 30 de abril de 2016.

Oportunidades de Mejora

- Promover y fortalecer la Cultura del Autocontrol mediante los distintos canales de comunicación, para así lograr un clima laboral que permita a los funcionarios realizar sus funciones de manera eficiente y eficaz con miras a cumplir con los principios y la misión de la entidad.
- Continuar con las actividades de capacitación y sensibilización a los líderes de los procesos de la entidad, con el fin de afianzar la aplicación de los distintos instrumentos y herramientas del Sistema Integrado de Gestión de la Superintendencia, para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno y de Calidad.


YOLANDA RODRIGUEZ ROLDAN
 Jefe Oficina de Control Interno de Gestión (e)

Proyectó: Yalena Maldonado Maziri
 Profesional Especializado – OCI
 Revisó: Profesionales OCI