

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE GESTION DE LA ENTIDAD VIGENCIA 2018

### OBJETIVO

Evaluación y seguimiento independiente a la medición y aplicación de los Indicadores de Gestión en los Procesos: **Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Seguimiento, Control y Evaluación**, a razón de evaluar su capacidad para cumplir con los objetivos establecidos por el proceso en atención a la vigencia 2018, teniendo como referencia la información reportada por cada proceso a través del Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional, con corte al mes de septiembre del 2018.

### MARCO NORMATIVO

- Ley 87 de 1994, "...Literal d) del Artículo 12. "Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad".
- Guía Metodológica para la Construcción de Indicadores de seguimiento a los procesos<sup>1</sup>, Superintendencia de Notariado y Registro.
- Manual de Calidad del proceso Sistema de Operación y Gestión Institucional,<sup>2</sup> Superintendencia de Notariado y Registro.
- Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión, Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Versión No. 3, vigencia 2015.
- Circular 681 de 24 de febrero de 2017, Asunto: Reporte de información estadística de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.
- Lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 4 Dimensión, Evaluación de Resultados.
- Procedimiento de Medición de la Gestión de los Procesos<sup>3</sup>, Supernotariado.

### ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

A partir de una muestra selectiva de los indicadores de gestión identificados como resultado del análisis realizado al reporte de la información (cuantitativa y cualitativa) presente en el Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional en la sección de explicaciones del indicador, efectuar una evaluación y seguimiento a los indicadores de procesos seleccionados, a fin de evaluar si estos cumplen con el propósito para el cual fueron establecidos conforme a la vigencia 2018.

### FUENTES DE INFORMACIÓN

Las recomendaciones y observaciones presentadas en este informe, son producto de la verificación y análisis realizado a la información suministrada por la Oficina Asesora de

<sup>1</sup> Código: DE-SOGI-PR-06-GI-01, Versión No. 3, Fecha:19/11/2015

<sup>2</sup> Código: DE – SOGI – M – 01, Versión No. 11, Fecha:25/06/2018

<sup>3</sup> Código: DE-SOGI – M – 01, Versión 2, Fecha: 01/08/2017

Planeación -OAP y aquellas publicaciones en materia de indicadores reportados en la página web de la Entidad a través del Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional.

## LIMITACIONES

En el desarrollo de verificación del cumplimiento del objetivo por el cual fueron formulados los indicadores de gestión para cada uno de los procesos de la Entidad, se requirió de información relevante a la Oficina Asesora de Planeación frente al seguimiento realizado en la vigencia 2017 y 2018 a los indicadores del Nivel Central y de las Orips, en cumplimiento del procedimiento para la Medición de la Gestión de los Procesos<sup>4</sup>; no obstante a lo solicitado a través de radicado No. SNR2018IE037946 del 17 de octubre del presente año, la Oficina de Control Interno de Gestión recibió respuesta hasta el 31 de octubre, luego de ser reiterado lo solicitado, el día 24 de octubre mediante correo institucional; situación que dilató los términos de entrega del mismo, al prescindir de información crucial para el cumplimiento del objetivo del presente informe.

## DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

Para efectos de realizar el presente informe de seguimiento a los indicadores de la Entidad, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó una verificación al cumplimiento de la información reportada por cada uno de los procesos en el módulo de indicadores de la página web<sup>5</sup> de la Entidad, para el periodo comprendido entre enero y septiembre de 2018, teniendo en cuenta la información proporcionada por la Oficina Asesora de Planeación.

En esta medida y conforme a lo dispuesto en el procedimiento para la Medición de la Gestión de los Procesos,<sup>6</sup> además de lo establecido por el Manual de Calidad del proceso Sistema de Operación y Gestión Institucional<sup>7</sup>, y entre otros procedimientos relacionados; se ultimó reunión de trabajo con el Coordinador Grupo de Inteligencia de Negocios y Estadísticas Institucionales en el mes de octubre, para efectos de establecer cumplimiento de las actividades que preside la Oficina Asesora de Planeación -OAP como líder de proceso en materia de indicadores, así mismo, se solicitó a través de radicado No. SNR2018IE037946 se remitiera los informes, estudios estadísticos y análisis cuantitativos realizados como producto al seguimiento y medición realizado a los indicadores de gestión formulados por cada uno de los procesos del Nivel Central y Orips correspondiente a la vigencia 2017 y 2018.

Consecuente con lo establecido en el procedimiento de Medición de la Gestión de los Procesos, se identificaron dos (2) grupos de indicadores de gestión presente en la Entidad para efectos de evaluar el desempeño y los resultados de los procesos y las Orips, el **primero** está dirigido a los procesos del Nivel Central y el **segundo** enfocado a medir la gestión de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

<sup>4</sup> Código: DE-SOGI - M - 01, Versión 2, Fecha: 01/08/2017

<sup>5</sup> [https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page103.jspx?\\_adf.ctrl-state=orisbyxop\\_211&wcnav.model=%2Foracle%2Fwebcenter%2Fportalapp%2Fnavigations%2FSNR\\_Menu\\_SIG&afLoop=794254404606409](https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page103.jspx?_adf.ctrl-state=orisbyxop_211&wcnav.model=%2Foracle%2Fwebcenter%2Fportalapp%2Fnavigations%2FSNR_Menu_SIG&afLoop=794254404606409)

<sup>6</sup> Código: DE-SOGI - M - 01, Versión 2, Fecha: 01/08/2017

<sup>7</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión 11, Fecha: 25/06/2018

Bajo este entendido, se procedió a verificar en primera instancia el cumplimiento de los procesos y Orips frente al reporte de información en el Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional en la sección de **explicaciones** del indicador.

### 1. Análisis general a los Indicadores de gestión de los procesos del Nivel Central

Conforme a la información reportada en el módulo de indicadores de la página web de la Entidad y teniendo de referencia la Matriz de Indicadores de Seguimiento a los Procesos<sup>8</sup>, se identificaron un total de 97 indicadores de gestión formulados para un total de 45 procesos y 14 macroprocesos, producto de la verificación se relacionan a continuación los procesos y el número de indicadores asociados a cada uno de ellos, así como la vigencia en la cual se detectó su última formulación.

#### Numero de Indicadores de gestión por proceso vs su año de formulación

MAPA DE PROCESO	MACROPROCESO	PROCESO	VIGENCIA			TOTAL	
			2018	2017	2016		
Procesos Estratégicos	Direccionamiento Estratégico	Proceso Información Estadística Institucional	3			3	
		Proceso Políticas y Planeación Institucional	1			1	
		Proceso Sistema de Operación y Gestión Institucional	1			1	
		Proceso Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión	1			1	
	Divulgación Estratégica	Divulgación Estratégica	1			1	
Procesos Misionales	Cultura del Servicio y Atención Al Ciudadano	Proceso Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano		5		5	
	Técnica Registral	Proceso Segunda Instancia Registral	2			2	
		Proceso Seguimiento al Servicio Ventanilla única de Registro VUR	3			3	
		Proceso Actualización de la Información de las Bases de Datos de Registro			1	1	
		Proceso Optimizar los Servicios en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos	2			2	
		Proceso Gestión Jurídica Registral		4		4	
		Proceso Gestión Tecnológica y Administrativa		3		3	
	Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Notarial	Proceso Vigilancia de la Gestión Notarial	1			1	
		Proceso Inspección de la Gestión Notarial	2			2	
		Proceso Control de la Gestión Notarial	3			3	
		Proceso Administración Notarial	3			3	
	Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Registral	Proceso Orientación Registral	1			1	
		Proceso Inspección y Vigilancia Registral	2			2	
		<b>Proceso Control Registral</b>				0	
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	Proceso Formalización de Predios Rurales y Urbanos	3			3	
		Proceso Protección Patrimonial de Predios y Territorios Abandonados	2			2	
		Proceso Restitución de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente	2			2	
	Procesos de Apoyo	Tecnologías de la Información	Proceso Incorporación de Tecnología	1			1
			Proceso Recursos de Tecnologías	2			2
Gestión Talento Humano		Proceso Vinculación del Talento Humano	1			1	
		Proceso Permanencia del Talento Humano	6			6	
		Proceso Retiro Laboral del Talento Humano	1			1	
		<b>Gestión Documental del Talento Humano</b>				0	
		Proceso Contabilidad y Costos	7			7	
Gestión Financiera		Proceso Reconocimiento de Pensiones y Cartera de Vivienda		1		1	
		Proceso Gestión Presupuesto	3			3	
		Proceso Recaudo y Subsidios Notariales	2			2	

<sup>8</sup> Código: DE-SOGL-PR-06-FR-02.

		Proceso Gestión Tesorería	3			3
		Proceso Servicios Administrativos	4			4
		Proceso Diseño y Mantenimiento de la Infraestructura Física	3			3
		Proceso Gestión Documental	2			2
		Proceso Control y Seguimiento Contractual		2		2
		Gestión de Compras y Contratación	1			1
	Gestión Administrativa	<b>Gestión Ambiental</b>				0
		Proceso Apoyo Jurídico Notarial Y Registral	1			1
		Proceso Cobro Coactivo	3			3
		Proceso Concurso Notarial y Registral	2			2
	Gestión Jurídica	Proceso Representación Judicial		2		2
	Control Interno de Gestión	Control Interno de Gestión	2			2
Seguimiento, Control y Evaluación	Control Interno Disciplinario	Control Interno Disciplinario	2			2
<b>TOTAL</b>			<b>79</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>97</b>

**Fuente:** Matriz de Indicadores de Seguimiento a los Procesos, modulo indicadores página web de la Entidad.

Tras verificar la información reportada por cada uno de los líderes de procesos en cumplimiento a la actividad No. 3 del procedimiento de medición de la gestión de los procesos, se determinó que del total de 97 indicadores de gestión formulados, solo dos (2) refiere modificación en su nombre y fórmula<sup>9</sup>; los restantes, (95) continuaron con el mismo objetivo y demás estructura de la vigencia anterior, no obstante se detectaron algunas situaciones particulares por parte de algunos procesos en referencia a la ausencia de información disponible para la vigencia 2018.

- Ausencia de información cuantitativa y cualitativa reportada conforme a la frecuencia que desprende la hoja de vida del indicador, en atención al tercer periodo de evaluación para 73 procesos. **(ANEXO No. 1)**
- Se identificaron 22 procesos que no advierten indicadores que permitan evaluar su desempeño y la gestión realizada para la vigencia 2018 a través del módulo de indicadores de la página web de la Entidad. **(ANEXO No. 2)**
- No se evidenciaron acciones correctivas, preventivas y/o de mejora documentadas por algunos de los 97 procesos identificados, como consecuencia a los análisis cualitativos realizado frente la vigencia 2018 ~~9~~

<sup>9</sup> **Proceso:** Control Interno de Gestión, nombre del indicador: 1. Porcentaje de Auditorias entregadas dentro de los términos, 2. Efectividad de las evaluaciones realizadas por el proceso.



Bajo este escenario, se presenta a continuación, los aspectos relevantes identificados luego de la evaluación realizada a los indicadores de gestión agrupados por Macroproceso, así:

**Estado general de los indicadores de gestión por macroproceso**

MAPA DE PROCESOS	MACROPROCESO	No. PROCESO	No. INDICADORES FORMULADOS	ESTADO (Reporte de Datos y Análisis Cualitativo de acuerdo a la frecuencia)	SEGUIMIENTO
Procesos Estratégicos	Direccionamiento Estratégico	4	6	No cumple con la información reportada para la totalidad de los periodos en evaluación	Se verificó conforme a la hoja de vida de cada indicador, que a la fecha de la presente evaluación, los procesos que integran el macroproceso de Direccionamiento Estratégico, han reportado información correspondiente al primero y segundo periodo de evaluación para todos los casos, quedando pendiente el tercer periodo. Cabe señalar, que se encontró análisis cualitativo reportado para el primero y segundo similar al presentado en la vigencia 2017 para los mismos meses en referencia al indicador "Cumplimiento De Los Acuerdos De Desempeño Para La Ejecución Presupuestal De Los Proyectos De Inversión".
	Divulgación Estratégica	1	1	No cumple con la información reportada para la totalidad de los periodos en evaluación	Se evidencia reporte de datos correspondiente al primer y segundo periodo de evaluación, de acuerdo al previsto en la hoja del indicador, no obstante debido a la situación sobrevenida por la reingeniería, el proceso, no revela análisis cualitativo alguno para los tres (3) periodos; cabe señalar, que se el proceso reporta comentario justificando la ausencia de análisis.
Procesos Misionales	Cultura del Servicio y Atención Al Ciudadano, Técnica Registral, Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Notarial, Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Registral y Protección, Restitución y Formalización de Tierras	17	39	No cumple con la información reportada para la totalidad de los periodos en evaluación	Conforme a la hoja de vida de los 39 indicadores formulados, se evidencian 21 de ellos que se encuentran desactualizados, en ausencia de reporte de datos en referencia al tercer periodo de evaluación, mientras los restantes; 18 indicadores, no revelan información alguna que permita evidenciar su cumplimiento para la vigencia 2018. De otra parte, frente al análisis cualitativo se observa la misma situación, considerando que se identifican algunos casos cuyo análisis corresponde a comentarios fundado sobre algún hecho particular.

Procesos de Apoyo	Tecnologías de la Información, Gestión Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa y Gestión Jurídica	21	47	No cumple con la información reportada para la totalidad de los periodos en evaluación	Conforme a la hoja de los 47 indicadores formulados, se evidencian 43 de ellos que se encuentran desactualizados, es decir, en ausencia de reportes de datos en referencia para alguno de los periodos de evaluación en la mayoría de los caso quedo pendiente reporte del tercer trimestre, mientras los restantes, 4 indicadores no revelaron información alguna que permita evidenciar su cumplimiento para la vigencia 2018. Así mismo, se identificaron 5 indicadores cuyos reportes de datos son los similares a los reportados en vigencia 2017. De otra parte, frente al análisis cualitativo, se observan ausencia de reportes de información para algunos de los periodos en evaluación, así mismo, existen otros cuyo análisis corresponde a comentarios fundados sobre algún hecho particular.
Seguimiento Control y Evaluación	Control Interno De Gestión	1	2	Cumple con la información reportada para todos los periodos en evaluación	Se evidencio reportes de datos y análisis de acuerdo a la necesidad de la oficina, en esta medida se observó información correspondiente al segundo y terceros periodos de evaluación conforme a lo previsto en la hoja de vida del indicador, no obstante para el caso del primer periodo existen situaciones particulares por lo cual no genero información para este periodo, hecho consignado en el análisis cualitativo. De otra parte se evidencia modificación de los indicadores para el tercer periodo de la vigencia 2018.
	Control Interno Disciplinario	1	2	No cumple con la información reportada para la totalidad de los periodos en evaluación	Se verificó conforme a la hoja de vida de los dos (2) indicadores, que el proceso reportó la información parcial a la requerida, se observa de esta manera, la ausencia de reporte de datos y análisis cualitativo para el tercer (3) periodo de evaluación.
		<b>45</b>	<b>97</b>		

**Fuente:** Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional en la sección de **explicaciones** del indicador, modulo indicadores página web de la Entidad, fecha a octubre 25 de 2018.

Resultado del análisis a la información cuantitativa y cualitativa reportada de los indicadores formulados para cada uno de los procesos, conforme a la hoja de vida del indicadores, se evidenció que el 98% de ellos, se encuentra en estado de incumplimiento como consecuencia a la ausencia de información relevante para alguno de los periodos de evaluación; cabe señalar, que el 23% de ellos, no reporta información alguna que permita verificar su cumplimiento en la actual vigencia, así mismo, se identifican algunos casos cuyos reportes de información es similar a la reportada en vigencias anteriores, como también se distinguen análisis que corresponden a comentarios fundados sobre algún hecho particular que afecta al proceso o en otros, sobre el propósito por el cual está concebido el indicador, situaciones compartidas que no agregan valor para medición y control de su gestión; por el contrario, dichas acciones exhiben debilidades o desconocimiento por parte del proceso frente al propósito por el cual fue concebida esta herramienta de la planeación.

A continuación, se observan los indicadores cuyo análisis reportado para algunos de los periodos en evaluación en referencia a la vigencia 2018, presenta contenidos similares o iguales a los reportados en la vigencia 2017.

Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador
Direccionamiento Estratégico	Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión	Cumplimiento De Los Acuerdos De Desempeño Para La Ejecución Presupuestal De Los Proyectos De Inversión
Gestión Financiera	Contabilidad	Índice Margen Operacional De Utilidad
		Índice Margen Neto De Utilidad
		Índice Ebitda
Gestión Del Talento Humano	Gestión De Permanencia Del Talento Humano	Funcionarios Capacitados.
		Porcentaje De Funcionarios Impactados Con El Plan De Bienestar Estímulos E Incentivos
		Índice De Severidad (Isat)
		Índice Ausentismo
		Frecuencia De Accidente De Trabajo (Ifat)

Hecho que induce a cuestionar la responsabilidad del proceso frente a la cumplimiento de reportar su análisis cualitativo, más aun cuando dicha información es publicada en el módulo de indicadores de la página web de la Entidad.

De otra parte, se identificó que tres (3) de los 45 procesos establecidos, no distinguen indicadores como instrumentos de evaluación, a pesar de disponer de su caracterización y de procedimientos aprobados.

No.	MACROPROCESO	PROCESO
1	Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Registral	Gestión de Control Registral
2	Gestión Talento Humano	Gestión Documental del Talento Humano
3	Gestión Administrativa	Gestión Ambiental

1. Indicador "**Gestión de Control Registral**", no se encuentra evidencia de la formulación de indicador para el proceso en la página web de la Entidad, no obstante, se denota su caracterización y procedimientos respectivos en el SIG.
2. Indicador "**Gestión Documental del Talento Humano**", no se evidencia formulación de indicador para el proceso en la página web de la Entidad, pese a estar contemplado en el SIG su caracterización y procedimientos respectivos.
3. Indicador "**Gestión ambiental**", de acuerdo con la información suministrada, se observa que el proceso fue creado en noviembre de 2017, eventualmente se formularon los indicadores; no obstante, a la fecha del presente informe, el macroproceso de Gestión Administrativa no ha creado los mecanismos de recolección de datos que permita la transversalidad que busca tener entre las dependencias del Nivel Central, Direcciones Regionales y Oficinas de Registros.

Bajo este entendido y en procura de verificar el cumplimiento de lo establecido por la actividad No. 5 del procedimiento "**MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS<sup>10</sup>**", se solicitó a través de Radicado No. SNR2018IE037946 del 17 de octubre del 2018, el Informe Anual de Evaluación de Indicadores a los Procesos correspondiente a la vigencia 2017 a la Oficina Asesora de Planeación; sobre el particular, es preciso manifestar que la información suministrada no corresponde a lo requerido, situación que contraviene el cumplimiento de la actividad No. 5 del procedimiento en referencia, relacionado con la publicación del informe de seguimiento de los procesos, por cuanto el informe entregado hace relación a los resultados obtenidos por la Superintendencia frente a la gestión vigencia 2017, aclarando que el capítulo 3 del documento, relaciona solo una muestra de los indicadores formulados para la Entidad, los cuales están enfocando a los objetivos de calidad.

## 2. Análisis General a los Indicadores de Gestión para las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos

En atención a la implementación de los indicadores de seguimiento a los procesos de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, la actividad No. 4 del procedimiento de Medición de la Gestión de los Procesos<sup>11</sup>, se incluyó en uno de sus numerales, lo proferido por la Circular 681 de 2017, el cual insta a la necesidad de recolectar y consolidar los reportes de información

<sup>10</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión No. 2, FECHA: 01/08/2017

<sup>11</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión No. 2, FECHA: 01/08/2017

estadística producida por las Orips a fin de obtener la información necesaria, veraz y oportuna para el seguimiento de los procesos registrales.

De esta manera, se ordenó que la Información debe ser administrada por el nivel Central, dejando en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Estadística Registral y Notarial, la responsabilidad de procesar y analizará cuantitativamente la información que ha sido alimentada en la herramienta establecida para el seguimiento de la Planeación Institucional, para luego socializar los resultados a las Direcciones Regionales para su análisis cualitativo.

Para dar cumplimiento a lo dictado por la Circular, la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), creó un repositorio de datos, la cual es alimentada periódicamente, los datos son analizados por el Grupo de Inteligencia de Negocios y Estadísticas institucionales, a través de la aplicación de técnicas estadísticas necesarias para luego generar la medición de los indicadores de cada una de las oficinas de registro mediante el aplicativo One Drive, donde posteriormente debe ser analizada cualitativamente por cada Oficina.

En este sentido, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación (OAP), a través de Radicado No. SNR2018IE037946 del 17 de octubre del 2018, el Informe Anual del Seguimiento y Medición de la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad del desempeño de los procesos de las Orips vigencia 2017, documento que debe permitir identificar el cumplimiento de los objetivos programados para el periodo en evaluación. Sin embargo, a pesar de encontrarse definido en el procedimiento el alcance que debe tener dicho informe, la respuesta a lo solicitado concierne a dos (2) archivos en formato Excel<sup>12</sup>, cuyo contenido corresponde a datos estadísticos mensuales de las 195 Orips<sup>13</sup> organizadas en cuatro (4) índices, en ella se establece además, la calificación de desempeño a cada una de las Orips conforme a su nivel de cumplimiento obtenido luego de procesar los datos recogidos del sistema SIR o FOLIO.

### Muestra del contenido del Ranking 2017 (archivo en formato Excel)

#### Estadísticas e indicadores del proceso de registro de las ORIP's

Puntos	Convención	Índices	Puntos	Observaciones
4,5 - 5,0	Oficinas con desempeño Eficiente	1. Días de atraso en la calificación	1,5	De acuerdo a Artículo 27 Ley de Registro
4,0 - 4,4	Oficinas con desempeño Alto	2. Índice de Reimpresos inmediatos	1,0	Meta establecida en el Plan Estratégico Institucional
3,0 - 3,9	Oficinas con desempeño Medio	3. Índices Correcciones Externas - Reclamos	1,5	Meta establecida en el Plan Estratégico Institucional
2,0 - 2,9	Oficinas con desempeño Bajo	4. Índice de Correcciones Internas (Producto No Conforme)	1,0	Meta establecida en el Plan Estratégico Institucional
0,00 - 1,9	Oficinas con desempeño Deficiente	<b>Evaluación de Desempeño</b>	<b>5</b>	

Periodo de estimación: Del 1 al 30 de Agosto de 2017  
 Fecha de compilación de datos: 23 de Octubre de 2018  
 Fecha de generación de estadísticas: 23 de Octubre de 2018

<sup>12</sup> Ranking 2017 y 2018

<sup>13</sup> Información del sistema SIR y FOLIO



Documentos pendientes por calificar	Documentos Radicados	Índice	Calificación
0	5,00	0,00%	100
2	40,00	0,00%	100
1	207,00	0,00%	100
0	115,00	0,00%	100
4,00	237,00	0,00%	100
105,00	465,00	0,13%	100

Certificados inmediatos	Certificados inmediatos reimpresos	Índice	Calificación
38	0	0,000%	100
232	1	0,431%	100
211	1	0,476%	100
255	0	0,000%	100
1.213	0	0,000%	100
1.851	0	0,000%	100

Correcciones Externas	Documentos Calificados	Índice	Calificación
0	5	0,0%	100
0	10	0,0%	100
5	181	2,8%	100
4	117	3,0%	100
6	252	2,6%	100
0	375	0,0%	100

Correcciones Internas	Documentos Calificados	Índice	Calificación
0	5	0,00%	100
0	10	0,00%	100
2	181	1,10%	100
0	117	0,00%	100
5	252	2,16%	100
0	271	0,00%	100

### Resultado de proceso de datos

ENTIDAD	ENTIDAD DE REGISTRO	EFICIENCIA PROMEDIO	EFICIENCIA PROMEDIO	EFICIENCIA PROMEDIO
SIR	Pacora	Eficiente	✓	5,00
SIR	Concepcion	Eficiente	✓	5,00
SIR	Apia	Eficiente	✓	5,00
SIR	Santa Rosa De Viterbo	Eficiente	✓	5,00
SIR	Berichara	Eficiente	✓	5,00
PODIO	Guatiqué	Eficiente	✓	5,00
SIR	Belen De Umbria	Eficiente	✓	5,00
SIR	Samaniego	Eficiente	✓	5,00

Una vez verificado el contenido de la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, se observa que lo entregado corresponde a una base consolidada que hace parte de lo ordenado por la Circular, actividad necesaria para medir la gestión de las Orips, la cual servirá para alimentar el Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional en la sección de **explicaciones** del indicador; así entonces, cada Orips consigna el análisis y las justificaciones en la hoja de vida del indicador casilla **“análisis cualitativo de datos y tendencias”**.

De esta manera se observa que lo aportado por la Oficina Asesora de Planeación, no corresponde al informe Anual del Seguimiento y Medición de la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad del desempeño de los procesos de las Orips vigencia 2017, se trata de un insumo que resulta de la consolidación de la información que le entrega la Oficina de Tecnologías de la Información, situación que contraviene lo previsto por el procedimiento en referencia y coloca en evidencia la falta de gestión por parte del líder de proceso para la elaborar dicho informe conforme a lo establecido.

Asimismo; es importante resaltar que los tiempos de entrega de los datos estadísticos a las Orips frente a la vigencia 2018, fueron recibidos hasta el mes de junio, situación que podría limitar la medición de su gestión al restar oportunidad en la implementación de acciones de mejora, por cuanto solo hasta el segundo semestre de la actual vigencia, se estaría realizando los análisis cualitativo por parte de cada Orips a los primeros meses del año, entendiéndose entonces necesario revisar el procedimiento y determinar el cuello de botella que está ocasionando tales retrasos en la información, en procura de mantener un seguimiento oportuno a los procesos registrales, permitiendo además lograr planificar los recursos de manera idónea frente a la realización de visitas de inspección y vigilancia de los servicios registrales.

## EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS

Tras la verificación y análisis realizado a la matriz de Indicadores de gestión, se logró establecer un estado general sobre el cumplimiento a la medición, seguimiento y control realizado por cada uno de los procesos en atención a la vigencia 2018.

Bajo este entendido, se seleccionó una muestra de los indicadores que evidenciaron mayores inconsistencias en la información reportada y sobre aquellos cuya formulación no generó valor agregado al cumplimiento del objetivo establecido por el proceso en desarrollo de las funciones asignadas a la dependencia.

Para la verificación referenciada anteriormente, se seleccionaron aquellos indicadores que responden a la actividad misional de la Entidad.

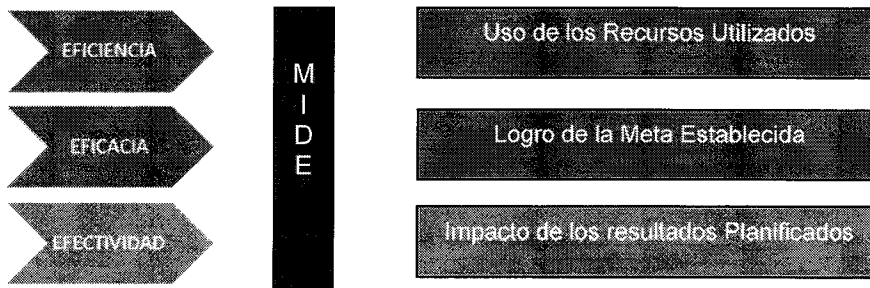
### Escenario de evaluación

El proceso misional está compuesto por 39 indicadores de gestión, de los cuales 18, no disponen de información prescindible para la medición de la gestión institucional en la vigencia 2018 (**Anexo No. 3**). Siendo importante señalar que dos (2) de ellos, aunque no cuentan con reportes de datos estadísticos, presentan análisis cualitativo, situación que crea incertidumbre sobre la realidad de lo advertido, no obstante se presenta a continuación, el siguiente análisis:

No.	Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Clasificación	Formula
1	Orientación Inspección Vigilancia Y Control Registral	Gestión De Inspección Y Vigilancia Registral	Porcentaje De Visitas Generales A Orip'S Ejecutadas	Eficacia	Visitas Generales A Orip'S Ejecutadas/ Visitas Generales A Orip'S Programadas
2			Porcentaje De Visitas Generales A Orip'S Con Planes De Mejoramiento	Eficacia	Informes De Visitas Generales A Orip'S Presentados Dentro De Los Términos/ Visitas Generales A Orip'S Ejecutadas

De acuerdo con la información reportada, es preciso por parte del proceso de Gestión de Inspección y Vigilancia Registral, evaluar la necesidad de incorporar un indicador que permita medir los tiempos en la cual se ejecutan las visitas especiales realizadas por la Delegada a las Orips, a fin de evaluar una gestión integral al respecto, en la medida de encontrar comentarios que conducen a tal necesidad.

Previo a la evaluación, es importante precisar que de acuerdo a su tipología y tiempo de medición, los indicadores formulados en la Entidad esta clasificados conforme al resultado que se pretende obtener.



Seguidamente, se relacionan los indicadores de gestión a evaluar, teniendo para tal fin, no solo lo establecido por el procedimiento, caracterización y el objetivo del proceso; sino también, los resultados obtenidos a través de la medición, así como las características y/o atributos del indicador formulado.

Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
Gestión Técnica Registral	Optimizar Los Servicios En Las Oficinas De Registro De Instrumentos Públicos	Incidentes Orientación Funcional A La Operatividad Del Aplicativo Sir	Brindar Apoyo Funcional A Las Oficinas De Registro, Que Implementan El Sir.	Eficiencia	Incidentes Cerrados / Incidentes Reportados A La Snr Del Aplicativo Sir

**Objetivo del proceso:** Garantizar la operación de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos dando respuesta a los diferentes requerimientos presentados, con el propósito de brindar al ciudadano un mejor servicio registral.

- Se evidencian reportes de información correspondiente al primer semestre de la actual vigencia; sin embargo, no se identificaron datos estadísticos para los meses de julio a octubre. Situación que refleja la ausencia de información requerida para medir el indicador de manera idónea.
- Los datos estadísticos mensuales registrados, establecen para algunos de los meses, diferencias entre los incidentes cerrados frente a los reportados, sin tener en cuenta la acumulación de los mismos para el siguiente periodo, situación que debe ser objeto de verificación por parte del proceso en atención a establecer la funcionalidad del indicador.
- De acuerdo con los análisis cualitativos, existen posibles incidentes presentados que tienen origen en errores humanos, los cuales son identificados por el proceso y en procura de tomar acciones de mejora, buscan fortalecer a través de capacitaciones en el manejo y operatividad del aplicativo a los funcionarios; no obstante, dichas acciones no ha sido suscritas mediante formato de plan de mejoramiento integrado<sup>14</sup> para efectos de seguimiento.

<sup>14</sup> Código: CIG-PR-07-FR-01 B1 Fecha: 14/12/2017

Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
Orientación Inspección Vigilancia Y Control Notarial	Inspección de la Gestión Notarial	<b>Porcentaje de Visitas Generales a Notarías Ejecutadas</b>	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de visitas generales a las Notarías del país.	Eficacia	Visitas generales a Notarías ejecutadas/ Visitas generales a Notarías programadas
		<b>Porcentaje de Visitas Especiales a Notarías Ejecutadas</b>	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de visitas especiales a las Notarías del país.	Eficacia	Visitas especiales a Notarías ejecutadas/ Visitas especiales a Notarías solicitadas

**Objetivo del proceso:** Verificar la prestación del Servicio Público Notarial a cargo de los notarios a través de visita in-situ.

- Se evidencian reportes de información correspondiente al primero y segundo trimestre de la actual vigencia; sin embargo, no se identificaron datos estadísticos correspondientes a los meses de julio a septiembre.
- Se observó correlación entre la información reportada para los dos (2) indicadores y el cumplimiento de la actividad estratégica formulada en el Plan Anual de Gestión del proceso.
- Aunque la fórmula del indicador establece una relación entre lo ejecutado sobre lo programado, el resultado obtenido bajo esas condiciones siempre va a permanecer por encima de la meta establecida; sin embargo, frente a situaciones particulares sobrevenidas en el evento en la cual algunas de las visitas programadas no se realicen por ausencia de recursos, esa diferencia entre lo planificado inicialmente y lo programado; finalmente no se reflejaría en el indicador.
- Es imprescindible determinar la necesidad real y prioritaria del proceso para formular el indicador adecuado, para efectos de obtener los resultados esperados luego de la medición; de lo contrario, se estaría generando información estadística incompleta y poco confiable que permita tomar los correctivos oportunos y mejorar su eficacia.

Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
Orientación Inspección Vigilancia Y Control Notarial	Control De La Gestión Notarial	<b>Actuaciones Disciplinarias Tramitadas</b>	Realizar seguimiento a las diferentes etapas surtidas en las actuaciones disciplinarias a través de informes	Eficacia	Número de informes elaborados dentro de los términos/ número de informes programados

**Objetivo del proceso:** Atender y adelantar la actuación disciplinaria de los particulares que ejercen funciones públicas (Notarios) en el marco de control preventivo, mediante facultades Constitucionales, Legales y Reglamentarias otorgadas a la SNR, salvaguardando los derechos de los usuarios y las garantías legales a los disciplinados para salvaguardar la moralidad pública a través de los procedimientos ordinario y verbal.

- Se evidencian reportes de información correspondiente al primero y segundo trimestre de la actual vigencia, sin embargo no se identificaron datos estadísticos correspondientes a los meses de julio a septiembre.
- Los datos estadísticos reportados, corresponden en todos los casos a "1", para las dos (2) variables o índices identificados en la fórmula. Hecho que sugiere mantener un

comportamiento erróneo de la situación, al tratar de suponer un cumplimiento sobre el 100% de la meta.

- Los análisis cualitativos reportados por el proceso, corresponden a comentarios sobre el desarrollo de la actividad, sin considerar datos estadísticos.
- De acuerdo con los reportes de información (cuantitativa y cualitativa), no se estaría dando uso idóneo al indicador, por cuanto los resultados esperados no revelan cumplimiento real del logro de la meta establecida.

De otra parte, se seleccionaron algunos de los indicadores de gestión formulados por el Macroproceso de Gestión Financiera; se observa que de los 16 indicadores identificados, en uno (1) de éstos, no se refleja información para la vigencia 2018, los restantes; es decir, 15, no evidencian información para el tercer trimestre.

Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
Gestión Financiera	Contabilidad	Índice Margen Operacional De Utilidad	Realizar seguimiento al margen operacional (gastos administrativos y de ventas por bienes y Servicios). El margen operacional tiene gran importancia dentro del estudio de la rentabilidad de una empresa, puesto que indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido considerado. Debido a que la utilidad operacional es resultado de los ingresos operacionales menos el costo de ventas y los gastos de administración y ventas, este índice puede tomar valores negativos, ya que no se toman en cuenta los ingresos no operacionales que pueden ser la principal fuente de ingresos que determine que las empresas tengan utilidades.	Eficiencia	utilidad operacional/ ventas de Servicios netas

**Objetivo del proceso:** Generar información contable que refleje la situación financiera, económica, social y ambiental de la Entidad, para satisfacer oportunamente las necesidades de los usuarios de la misma, de acuerdo a la adopción del Nuevo Marco Normativo para Entidades de Gobierno, establecido por la Contaduría General de la Nación.

- Se evidenciaron reportes de información correspondiente al primero y segundo trimestre de la actual vigencia; sin embargo, no se identificaron datos estadísticos correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre.
- Los análisis presentados para establecer el comportamiento de los periodos en evaluación del indicador son insuficientes; para el caso del primer trimestre, el análisis debe contener aspectos financieros más explícitos, para efectos de la coherencia con los datos estadísticos reportados. Frente al segundo trimestre, de igual forma falta claridad en la información consignada como análisis cualitativo, por cuanto se hace referencia a una pérdida en la rentabilidad provocada por el Fondo de Notarios, situación que debe concentrar mayor claridad sobre el gasto que ocasionó el impacto sobre los resultados planificados.
- La ausencia de reportes de información y las debilidades observadas en los análisis cualitativos, afectan el cumplimiento del objetivo por el cual se ha formulado el indicador, situación que vulnera la capacidad de toma de decisiones a través de este instrumento.

## CONCLUSIONES

- Se identificó un total de 97 indicadores de gestión formulados para un total de 45 procesos y 14 macroprocesos.
- Tras el análisis realizado a los 97 indicadores de proceso formulados, se evidenció que el 98% de ellos, se encuentra en estado de incumplimiento, como consecuencia a la ausencia de reportes de información prescindible para la evaluación integral, resaltando que el 23% de ellos, no reporta información alguna que permita verificar su cumplimiento en la actual vigencia; así mismo, se identifican algunos casos cuyos reportes de información es similar a la reportada en vigencias anteriores, como también se distinguen análisis que corresponden a comentarios fundados sobre algún hecho particular que afecta al proceso o en otros sobre el propósito por el cual está concebido el indicador, situaciones compartidas que no agregan valor para la medición y control de su gestión.
- Ausencia de información cuantitativa y cualitativa reportada conforme a la frecuencia que desprende la hoja de vida del indicador, en atención al tercer periodo de evaluación para 73 procesos. **(ANEXO No. 1)**
- Se identificaron 22 procesos que no advierten indicadores que permitan evaluar su desempeño y la gestión realizada para la vigencia 2018 a través del módulo de indicadores de la página web de la Entidad. **(ANEXO No. 2)**
- Se identificaron nueve (9) indicadores de gestión asociados a tres (3) procesos, en los que se evidencia un análisis cualitativo reportado para algunos de los trimestres correspondientes a la vigencia 2018, contenidos similar o igual a los reportados en vigencias anteriores.
- A pesar de haberse solicitado a través de radicado No. SNR2018IE037946 del 2018 a la Oficina Asesora de Planeación, el “Informe Anual de Evaluación de Indicadores a los Procesos correspondiente a la vigencia 2017”, y la entrega del “Informe Anual del Seguimiento y Medición de la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad del desempeño de los procesos de las ORIPS, vigencia 2017”, los soportes documentales entregados por la Oficina, no cumplen con lo establecido por la actividad No. 5 del procedimiento “**MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS<sup>15</sup>**”.
- Aunque se observaron algunos hechos particulares que posiblemente hayan ocasionado incumplimiento de las metas establecidas de los indicadores asociados para algunos de los procesos, no se evidenció suscripción de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora durante la vigencia 2018, como consecuencia a incumplimientos o deficiencias identificadas luego del seguimiento que realiza el líder de proceso a sus indicadores, según lo establece la actividad No. 3 del procedimiento de “**MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS<sup>16</sup>**”.
- Es importante resaltar, que los tiempos de entrega de los datos estadísticos a las Orips frente a la vigencia 2018, fueron recibidos hasta el mes de junio, situación que podría estar limitando medir su gestión al restar oportunidad en la implementación de acciones de mejora, por cuanto solo hasta el segundo semestre de la actual vigencia se estaría realizando los análisis cualitativo por parte de cada Orips a los primeros meses del año.

<sup>15</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión No. 2, FECHA: 01/08/2017

<sup>16</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión No. 2, FECHA: 01/08/2017

- Se identificaron tres (3), de los 45 procesos establecidos, que no distinguen indicadores como instrumentos de evaluación, a pesar de disponer de su caracterización y procedimientos aprobados.

No.	MACROPROCESO	PROCESO
1	Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Registral	Gestión de Control Registral
2	Gestión Talento Humano	Gestión Documental del Talento Humano
3	Gestión Administrativa	Gestión Ambiental

- Es imprescindible que los procesos de la Entidad, realicen los reportes de información estadística de manera adecuada conforme lo establece el procedimiento de medición y la hoja de vida del indicador, para efectos de lograr una medición eficaz, eficiente y efectiva.
- De acuerdo con los resultados obtenidos; luego de evaluación realizada a la muestra de los indicadores seleccionada, además de la verificación efectuada al estado general de la información reportada en el Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional, se logra establecer que los procesos no están utilizando la herramienta de la manera idónea para efectos de medir los resultados de su gestión institucional, por cuanto los análisis cuantitativo y cualitativo reportado, no son coherente en la mayoría de los casos con la datos estadísticos, lo infiere ausencia o desconocimiento de propósito por el cual fueron formulados sus indicadores.

## MATRÍZ DE RESULTADOS

A continuación, se detallan las No Conformidades identificadas en el desarrollo del presente informe:

NO CONFORMIDAD REAL	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
	Tras la verificación y análisis realizado a los reportes de información (Cuantitativa y Cualitativa) en el Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional en la sección de <b>explicaciones</b> del indicador frente al Nivel Central, se logró establecer que algunos de los procesos no están utilizando la herramienta de manera idónea para efectos de medir los resultados de su gestión institucional, por cuanto los análisis cualitativos reportados, no son coherente con la datos estadísticos registrados, así mismo se evidenció el reporte de comentarios que no agrega	Es necesario que los procesos realicen los reportes de información (Cuantitativa y Cualitativa) conforme la frecuencia establecida en la hoja de vida del indicador y de acuerdo con las características y/o atributos que requiere la información.	Líderes de Macro procesos  Oficina Asesora de Planeación

	valor al análisis requerido.		
Se evidencia incumplimiento en el reporte de información (Cuantitativa y Cualitativa) por parte de algunos procesos frente a 22 indicadores de gestión, situación que contraviene lo establecido por la actividad No. 2 del procedimiento de <b>MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS</b> <sup>17</sup> , conforme a las políticas de operación definidas. Situación que afecta el cumplimiento del objetivo por el cual se formuló el indicador.		Cumplir con lo establecido frente a la frecuencia de reporte que establece la hoja de vida del indicador, con el propósito de evitar posibles incumplimientos.	Líderes de Macro procesos  Oficina Asesora de Planeación
Se evidenció incumplimiento en la entrega de los <b>"Informe Anual de Evaluación de Indicadores a los Procesos correspondiente a la vigencia 2017"</b> , y la entrega del <b>"Informe Anual del Seguimiento y Medición de la eficiencia, eficacia, efectividad y productividad del desempeño de los procesos de las ORIPS, vigencia 2017"</b> , por cuanto los soportes documentales entregados por la Oficina Asesora de Planeación no cumplen con lo establecido por la actividad No. 5 del procedimiento <b>"MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS"</b> <sup>18</sup> , ocasionando que se prescinda de información relevante para la toma de decisiones administrativas.		Aplicar la actividad establecida en el procedimiento de Medición de la Gestión de los Procesos, a través de la elaboración y publicación del informe que corresponda de acuerdo a lo tiempos previstos, teniendo en cuenta que este informe de seguimiento es un insumo básico y necesario para tomar decisiones en procura de la mejora continua.	Oficina Asesora de Planeación
	Es importante que se verifique por parte de los líderes de procesos, si los indicadores de gestión formulados actualmente, permiten establecer los resultados de su gestión institucional que pretenden alcanzar, acorde con el objetivo trazado en los procesos correspondientes.	Verificar el cumplimiento del objetivo del indicador y contrastarlo con los resultados obtenidos luego de efectuar la medición.	Líderes de Macro procesos  Oficina Asesora de Planeación
De conformidad con lo establecido en el procedimiento de Medición frente al cumplimiento de la circular 681 de 2017 que refiere al actividad		Verificar y analizar el cumplimiento de la circular 681 de 2017, frente a los tiempos que dispone los	Oficina Asesora de Planeación

<sup>17</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión No. 2, FECHA: 01/08/2017

<sup>18</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión No. 2, FECHA: 01/08/2017



<p>No. 4 “<b>Socializar e implementar los indicadores de seguimiento a los procesos de las Orip’s</b>”, es necesario se identifique el cuello de botella que está ocasionando el retraso en la entrega de los datos estadísticos a las Orips frente a la vigencia 2018, situación que podría estar limitando medir su gestión al restar oportunidad en la implementación de acciones de mejora, que contribuyan con el seguimiento a los procesos registrales.</p>		<p>actores en el proceso de recolección y consolidación de datos estadísticos a través de los sistemas establecidos, a fin de minimizar los tiempos de entrega de la información a las Orips a través de la Direcciones Regionales.</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>
--	--	---	---

**No Conformidad:** Incumplimiento de un norma o requisito.

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


Se recomienda a los líderes de macroprocesos involucrados, definir las acciones a que haya lugar, documentarlas en los planes que correspondan, haciendo seguimiento periódico, en aras de garantizar el cumplimiento del reporte de información en el Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional en la sección de **explicaciones** del indicador durante la vigencia, en las fechas establecidas, siguiendo los lineamientos y políticas de operación establecidos en el procedimiento de medición de la gestión de los procesos; de igual manera, a la Oficina Asesora de Planeación, conforme a su rol y competencia; le corresponde asesorar a los líderes de macroprocesos, en la formulación de acciones, a fin de subsanar las causas que dieron origen a las No Conformidades identificadas en este Informe.

Así mismo, la Oficina de Control Interno; se permite recordar, que dentro de las funciones de evaluación, asesoría y acompañamiento que tiene de conformidad con la Ley 87 de 1993 y Decretos reglamentarios, le está permitido presentar recomendaciones dentro de sus informes o cuando fuere necesario, en aras del mejoramiento continuo de la Entidad.

Cordialmente,

  
**RITA CECLIA COTES COTES**

Jefe Oficina Control Interno de Gestión

Proyectó: Omar A. Hernandez C. 

Anexo: folios (3) folios

**ANEXO No. 1**

	Macroproceso	Proceso	ESTADO
1	Control Disciplinario Interno	Control Interno Disciplinario	No Cumple
2		Control Interno Disciplinario	No Cumple
3	Direccionamiento Estratégico	Gestión De La Información Estadística Institucional	No Cumple
4		Gestión De La Información Estadística Institucional	No Cumple
5		Gestión De La Información Estadística Institucional	No Cumple
6		Formulación Y Evaluación De Proyectos De Inversión	No Cumple
7		Sistema De Operación Y Gestión Institucional	No Cumple
8		Políticas Y Planeación Institucional	No Cumple
9	Divulgación Estratégica	Divulgación	No Cumple
10	Gestión Administrativa	Control Y Seguimiento Contractual	No Cumple
11		Control Y Seguimiento Contractual	No Cumple
12		Gestión De Compras Y Contratación	No Cumple
13		Gestión Documental	No Cumple
14		Gestión Documental	No Cumple
15		Diseño Y Mantenimiento De La Infraestructura Física	No Cumple
16		Diseño Y Mantenimiento De La Infraestructura Física	No Cumple
17		Diseño Y Mantenimiento De La Infraestructura Física	No Cumple
18		Gestión Servicios Administrativos	No Cumple
19		Gestión Servicios Administrativos	No Cumple
20		Gestión Servicios Administrativos	No Cumple
21	Gestión Servicios Administrativos	No Cumple	
22	Gestión Financiera	Contabilidad	No Cumple
23		Contabilidad	No Cumple
24		Contabilidad	No Cumple
25		Contabilidad	No Cumple
26		Contabilidad	No Cumple
27		Contabilidad	No Cumple
28		Contabilidad	No Cumple
29		Gestión Tesorería	No Cumple
30		Recaudos Y Subsidios Notariales	No Cumple
31		Recaudos Y Subsidios Notariales	No Cumple
32		Gestión Presupuesto	No Cumple
33		Gestión Presupuesto	No Cumple
34		Gestión Presupuesto	No Cumple
35		Gestión tesorería	No Cumple
36	Gestión tesorería	No Cumple	
37	Gestión Del Talento Humano	Gestión De Permanencia Del Talento Humano	No Cumple
38		Gestión De Permanencia Del Talento Humano	No Cumple
39		Gestión De Permanencia Del Talento Humano	No Cumple
40		Gestión De Permanencia Del Talento Humano	No Cumple
41		Gestión De Permanencia Del Talento Humano	No Cumple
42		Gestión De Vinculación	No Cumple
43	Gestión Del Retiro Del Talento Humano	No Cumple	
44	Gestión Jurídica	Apoyo Jurídico Notarial Y Registral	No Cumple
45		Cobro Coactivo	No Cumple
46		Cobro Coactivo	No Cumple

47		Cobro Coactivo	No Cumple
48		Concurso Notarial Y Registral	No Cumple
49		Concurso Notarial Y Registral	No Cumple
50	Gestión Tecnológica	Gestión Incorporación Tecnología	No Cumple
51		Gestión Recursos De tecnología	No Cumple
52		Gestión Recursos De tecnología	No Cumple
53	Gestión Técnica Registral	Optimizar Los Servicios En Las Oficinas De Registro De Instrumentos Públicos	No Cumple
54		Optimizar Los Servicios En Las Oficinas De Registro De Instrumentos Públicos	No Cumple
55		Seguimiento Al Servicio Vur	No Cumple
56		Seguimiento Al Servicio Vur	No Cumple
57		Seguimiento Al Servicio Vur	No Cumple
58		Segunda Instancia Registral	No Cumple
59		Segunda Instancia Registral	No Cumple
60	Orientación Inspección Vigilancia Y Control Notarial	Administración Notarial Respecto A Las Situaciones Administrativas	No Cumple
61		Administración Notarial Respecto A Las Situaciones Administrativas	No Cumple
62		Administración Notarial Respecto A Las Situaciones Administrativas	No Cumple
63		Control De La Gestión Notarial	No Cumple
64		Control De La Gestión Notarial	No Cumple
65		Control De La Gestión Notarial	No Cumple
66		Inspección De La Gestión Notarial	No Cumple
67		Inspección De La Gestión Notarial	No Cumple
68		Vigilancia Notarial	No Cumple
69	Orientación Inspección Vigilancia Y Control Registral	Orientación Registral	No Cumple
70	Protección Restitución Y Formalización De Tierras	Gestión Para La Formalización De Predios Urbanos Y Rurales	No Cumple
71		Gestión Para La Formalización De Predios Urbanos Y Rurales	No Cumple
72		Gestión Para La Restitución De Tierras Despojadas Forzosamente	No Cumple
73		Gestión Para La Restitución De Tierras Despojadas Forzosamente	No Cumple

**\*No Cumple:** hace referencia a que a la fecha de la presente evaluación, el proceso no ha reportado la información (Cuantitativa y/o Cualitativa) correspondiente en el Aplicativo de Seguimiento Institucional (sección explicaciones del indicador)

**ANEXO No. 2**

No.	Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador
1	Gestión Financiera	Gestión Reconocimiento De Pensiones Y Cartera De Vivienda	Porcentaje De Certificaciones Solicitadas, Contestadas Dentro De Los Términos
2	Gestión Del Talento Humano	Gestión De Permanencia Del Talento Humano	Funcionarios De Carrera Evaluados Por Competencias
3	Gestión Jurídica	Representación Judicial	Porcentaje De Acciones Judiciales Favorables
4		Representación Judicial	Porcentaje De Conciliaciones Atendidas
5	Gestión De La Cultura Del Servicio Y Atención Al Ciudadano	Desarrollo Y Fortalecimiento Institucional Para El Servicio Al Ciudadano	Porcentaje De Respuestas Tramitadas Dentro De Los Términos De Ley A Requerimientos De Los Ciudadanos Frente A Los Servicios Que Presta Los Procesos Del El Nivel Central
6		Desarrollo Y Fortalecimiento Institucional Para El Servicio Al Ciudadano	Porcentaje De Respuestas Tramitadas Dentro De Los Términos De Ley A Requerimientos De Los Ciudadanos Frente A Los Servicios Que Prestan Las Orip'S
7		Desarrollo Y Fortalecimiento Institucional Para El Servicio Al Ciudadano	Porcentaje De Respuestas Tramitadas Dentro De Los Términos De Ley A Los Reclamos Por Expedición De CII En Línea, Pin Baloto Y Efecty.
8		Desarrollo Y Fortalecimiento Institucional Para El Servicio Al Ciudadano	Índice De Satisfacción De Los Ciudadanos Atendidos Por La Oficina De Atención Al Ciudadano
9		Desarrollo Y Fortalecimiento Institucional Para El Servicio Al Ciudadano	Índice De Satisfacción De Los Ciudadanos Atendidos Por Las Orip'S Del País
10	Gestión Registral Técnica	Actualización De La Información De Las Bases De Datos De Registro	Municipios Interrelacionados Registro-Catastro
11		Gestión Jurídica Registral	Días De Atraso En La Calificación De Documentos
12		Gestión Jurídica Registral	Índice De Reimpresos Inmediatos
13		Gestión Jurídica Registral	Índices Correcciones Externas - Reclamos
14		Gestión Jurídica Registral	Índice De Correcciones Internas (Producto No Conforme)
15		Gestión Tecnológico Y Administrativo Registral	Índices De Percepción Del Ciudadano
16		Gestión Tecnológico Y Administrativo Registral	Índices De Quejas Y Reclamos
17		Gestión Tecnológico Y Administrativo Registral	Promedio De Días En El Trámite De Las "Devoluciones De Dinero"
18	Orientación Inspección Vigilancia Y Control Registral	Gestión De Inspección Y Vigilancia Registral	Porcentaje De Visitas Generales A Orip'S Ejecutadas
19		Gestión De Inspección Y Vigilancia Registral	Porcentaje De Visitas Generales A Orip'S Con Planes De Mejoramiento
20	Protección Restitución Y Formalización De Tierras	Gestión Para La Formalización De Predios Urbanos Y Rurales	Convenios Suscritos Con Los Municipios
21		Gestión Para La Protección Patrimonial De Predios Y Territorios Abandonados	Solicitudes De Protección Individual Atendidas
22		Gestión Para La Protección Patrimonial De Predios Y Territorios Abandonados	Visitas Generales Y Especiales Realizadas A Las Oficinas De Instrumentos Públicos En Materia De Protección Patrimonial De Predios

**ANEXO No. 3**

No.	Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador
1	Gestión De La Cultura Del Servicio Y Atención Al Ciudadano	Desarrollo Y Fortalecimiento Institucional Para El Servicio Al Ciudadano	Porcentaje De Respuestas Tramitadas Dentro De Los Términos De Ley A Requerimientos De Los Ciudadanos Frente A Los Servicios Que Presta Los Procesos Del El Nivel Central	Realizar Seguimiento A La Oportunidad De Respuesta De Los Requerimientos Del Ciudadano (Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, Consultas Y Solicitudes) Frente A Los Servicios Que Prestan Los Procesos Del Nivel Central De La Snr.
2		Desarrollo Y Fortalecimiento Institucional Para El Servicio Al Ciudadano	Porcentaje De Respuestas Tramitadas Dentro De Los Términos De Ley A Requerimientos De Los Ciudadanos Frente A Los Servicios Que Prestan Las Orip'S	Realizar Seguimiento A La Oportunidad De Respuesta De Los Requerimientos Del Ciudadano (Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, Consultas Y Solicitudes) Frente A Los Servicios Que Prestan Las Orip'S Principales Y Seccionales
3		Desarrollo Y Fortalecimiento Institucional Para El Servicio Al Ciudadano	Porcentaje De Respuestas Tramitadas Dentro De Los Términos De Ley A Los Reclamos Por Expedición De Ctl En Línea, Pin Baloto Y Efecty.	Realizar Seguimiento A La Oportunidad De Respuesta A Los Reclamos De Los Ciudadanos Generados Por La Expedición De Ctl En Línea Y Pin Baloto (Reconstruidos, Reenviados Y En Proceso De Devolución A Los Ciudadanos)
4		Desarrollo Y Fortalecimiento Institucional Para El Servicio Al Ciudadano	Índice De Satisfacción De Los Ciudadanos Atendidos Por La Oficina De Atención Al Ciudadano	Realizar Seguimiento A La Percepción De Satisfacción De Los Ciudadanos Atendidos Por La Oficina De Atención Al Ciudadano
5		Desarrollo Y Fortalecimiento Institucional Para El Servicio Al Ciudadano	Índice De Satisfacción De Los Ciudadanos Atendidos Por Las Orip'S Del País	Realizar Seguimiento A La Percepción De Satisfacción De Los Ciudadanos Atendidos Por Las Orip Del País
6	Gestión Técnica Registral	Actualización De La Información De Las Bases De Datos De Registro	Municipios Interrelacionados Registro-Catastro	Realizar Seguimiento Al Cumplimiento Del Plan De Intercambio Digital De Transacciones Entre El Registro Y El Catastro
7		Gestión Jurídica Registral	Días De Atraso En La Calificación De Documentos	Identificar La Oportunidad Del Registro De Documentos
8		Gestión Jurídica Registral	Índice De Reimpresos Inmediatos	Realizar Seguimiento A La Reimpresión De Certificados Inmediatos Con El Propósito De Disminuir Los Riesgos Inherentes A La Prestación Del Servicio Y El Buen Uso De Los Recursos.
9		Gestión Jurídica Registral	Índices Correcciones Externas - Reclamos	Medir El Nivel De Correcciones Que Se Dan En El Proceso De Inscripción Registral.
10		Gestión Jurídica Registral	Índice De Correcciones Internas (Producto No Conforme)	Establecer Las Acciones De Mejora En Los Procedimientos De Calificación De Los Documentos Radicados, Para Dar Cumplimiento A La Ley 1579 De 2012.
11		Gestión Tecnológico Y Administrativo Registral	Índices De Percepción Del Ciudadano	Establecer El Nivel De Satisfacción Del Usuario Acerca De La Calidad Del Servicio Prestado Por La Oficina Desde Diferentes Dimensiones: Trato Amable Y Respetuoso, Agilidad En El Servicio, Respeto Por El Turno, Presentación De Los Funcionarios, Asesoría U Orientación Brindada, Tiempo De Atención, Número De Veces Requeridas Para Adelantar El Trámite Y Calificación General Del Servicio Prestado.
12		Gestión Tecnológico Y Administrativo Registral	Índices De Quejas Y Reclamos	Medir La Calidad Del Servicio A Través Del Número De Quejas Y Reclamos Radicados
13		Gestión Tecnológico Y Administrativo Registral	Promedio De Días En El Trámite De Las "Devoluciones De Dinero"	Identificar El Tiempo Que Se Tarda La Orip En Devolver El Dinero Al Usuario
14	Orientación Inspección Vigilancia Y Control Registral	Gestión De Inspección Y Vigilancia Registral	Porcentaje De Visitas Generales A Orip'S Ejecutadas	Realizar Seguimiento A La Ejecución Del Plan De Visitas Generales A Las Orip Del País.
15	Orientación Inspección Vigilancia Y Control Registral	Gestión De Inspección Y Vigilancia Registral	Porcentaje De Visitas Generales A Orip'S Con Planes De Mejoramiento	Realizar Seguimiento A Los Resultados De Las Visitas Generales
16	Protección Restitución Y Formalización De Tierras	Gestión Para La Formalización De Predios Urbanos Y Rurales	Convenios Suscritos Con Los Municipios	Contribuir A La Disminución De Los Índices De Ocupación, Posesión Y Tenencia Irregular De La Tierra.
17		Gestión Para La Protección Patrimonial De Predios Y Territorios Abandonados	Solicitudes De Protección Individual Atendidas	Depurar Y Gestionar Las Solicitudes De Protección Resultantes De La Ruta De Protección Individual Patrimonial
18		Gestión Para La Protección Patrimonial De Predios Y Territorios Abandonados	Visitas Generales Y Especiales Realizadas A Las Oficinas De Instrumentos Públicos En Materia De Protección Patrimonial De Predios	Coadyuvar Con La Gestión De Inspección A La Gestión Registral De Las Ori Sobre Los Folios De Matrícula De Predios Rurales