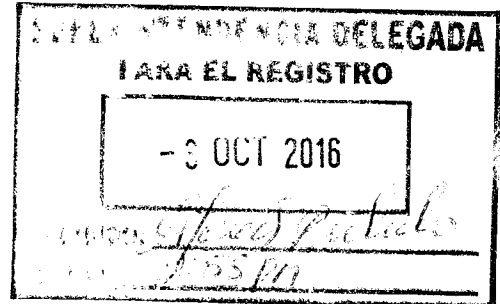


Bogotá D.C. 26 de septiembre de 2016  
OCI-136

SNR2016IE029477

Doctora  
**DIANA LEONOR BUITRAGO VILLEGAS**  
Superintendente Delegada para el Registro



Asunto: Entrega Informe Final  
Referencia: Auditoría de Gestión Vigencia 2016

Doctora Diana:

La Oficina de Control Interno de Gestión en cumplimiento al Plan de Auditoría 2016, adelantó Auditoría de Gestión a la Superintendencia Delegada para el Registro correspondiente al período comprendido entre el 2 de enero al 31 julio de 2016, actividad que se realizó del 05 al 07 de septiembre de la presente vigencia.

Del resultado de la auditoría, se estableció una (01) observación, para lo cual debe elaborar un Plan de Mejoramiento, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del referido informe y remitirlo a la Oficina de Control Interno a los correos [german.forero@supernotariado.gov.co](mailto:german.forero@supernotariado.gov.co) y [mercedes.morales@supernotariado.gov.co](mailto:mercedes.morales@supernotariado.gov.co)

Esta Oficina está atenta a cualquier inquietud y/o asesoría requerida sobre la formulación del plan de mejoramiento.

Cordialmente,

  
**YOLANDA RODRIGUEZ ROLDAN**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión (E)

Anexo: Informe de auditoría

Proyectó: *Germán Forero Ortiz*

**FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN**

INFORMACIÓN GENERAL	
<b>SNR - Dependencia</b>	Superintendencia Delegada para el Registro
<b>Fecha</b>	Del 05 al 07 de Septiembre de 2016.
<b>Actividad:</b>	Auditoría de Gestión
<b>Responsable:</b>	DIANA LEONOR BUITRAGO VILLEGAS
<b>Objetivo de la auditoria:</b>	Verificar el cumplimiento de la Gestión del Macroproceso OIVC-REGISTRAL
<b>Alcance de la auditoria:</b>	Cubre los procesos Gestión de orientación Registral, Gestión de Inspección y Vigilancia Registral y Gestión de Control Registral Del 2 de enero al 31 de julio de 2016.
<b>Requisitos:</b>	Ley 872 de 2003, Ley 594 de 2000, decreto 943 del 21 de Mayo de 2014, por el cual se actualiza el modelo estándar de control interno (MECI), Ley 909 de 2004, documentación del Macroproceso, Procesos y Procedimientos, indicadores y demás requisitos legales aplicables a cada proceso.
<b>Auditor líder:</b>	GERMAN FORERO ORTIZ
<b>Equipo Auditor:</b>	MERCEDES MORALES LEURO

**Diagnóstico del Modelo Estándar de Control Interno según Decreto 943 de 2014****1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION****COMPONENTE TALENTO HUMANO:****Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos**

La SNR mediante la Resolución 14452 del 30 de diciembre de 2014, adoptó el código de Ética, "el cual fue construido por los funcionarios, el cual recoge experiencias, opiniones y valores, estableciendo los parámetros de lo aceptable e inaceptable; de los comportamientos y actuaciones que se deben tener hacia la comunidad, su familia y sus amigos y de ellos hacia la Entidad.

El código de Ética contiene la filosofía que orienta la gestión de los servidores públicos de la Superintendencia de Notariado y Registro al cumplimiento de los principios, valores y conductas, que regulan las relaciones entre los funcionarios de la SNR y de estos con los usuarios de los servicios que presta la Entidad".

Por las actividades que desarrolla la Superintendencia Delegada para el Registro y el manejo con usuarios internos externos, es bueno que este tema se socialice permanentemente, para fortalecer a los funcionarios de todos estos temas, para lo cual este Macroproceso tiene a disposición esta información en la página web de la Entidad.

#### Personal

La Delegada para el Registro cuenta con veintidós (22) funcionarios vinculados a la Entidad de la siguiente manera.

TOTAL FUNCIONARIOS	CARRERA ADMINISTRATIVA	PROVISIONALIDAD	CONTRATOS	LIBRE NOMBRAMIENTO
22	9	8	3	2

Se verificó el cumplimiento de la actualización de la Hoja de Vida y Declaración de Bienes y Rentas de la Función Pública en el aplicativo SIGEP y se evidencia que todos los funcionarios de la Delegada para el Registro se encuentran con éste compromiso cumplido.

#### Bienestar Social, Estímulos e Incentivos

##### Bienestar Social:

En lo transcurrido de la presente vigencia, la Dirección Técnica Registral ha recibido visitas que ha programado el proceso de bienestar social en acopio de las Entidades Promotoras de Salud, así mismo ha recibido visitas de la Caja de Compensación Familiar Colsubsidio, información que se ha socializado a través de comunicación en el correo Institucional.

De la misma manera el Fondo Nacional de Ahorro cuenta con una ventanilla que brinda permanentemente asesoría a los funcionarios.

##### Estímulos e Incentivos:

Mediante Resolución 2819 de 18 de Marzo de 2016 y el Plan de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos para los funcionarios de la Superintendencia de Notariado y Registro, en el numeral 8.2.3. Plan de Incentivos, ítem D, Mejor Servidor mes a mes, indica lo siguiente:

"D. Mejor servidor mes a mes

Se otorgará como reconocimiento especial de tres (3) días de descanso remunerado a aquellos funcionarios que hayan acumulado el mayor número de reconocimientos en las menciones al mejor servidor mes a mes, por cada Región Registral del país y el Nivel Central, previo acuerdo con el jefe inmediato para que no se vean afectadas las labores propias de la oficina y con copia a la hoja de vida del funcionario."

Con respecto al tema a la actividad de la elección del mejor funcionario del mes, la Superintendencia Delegada para el Registro no ha realizado esta actividad desde el mes de noviembre de 2015 a la fecha.

#### Dotación

En la Delegada para el Registro no hay funcionarios que tengan derecho a la Dotación.

#### Formación y Capacitación

La superintendencia Delegada para el Registro, fue capacitada en el tema de redacción, capacitación que ha dado resultado en este proceso ya que ha dado mayor fluidez en los temas de P, Q, R, S, D.

Frente al manejo de la base de datos de quejas, cuenta con un funcionario que apoya esta labor sensibilizando a los funcionarios que maneja este aplicativo.

#### Seguridad y Salud en el Trabajo

En el desarrollo de la auditoría se concreta que en el ala norte del cuarto piso de la SNR donde opera la Superintendencia Delegada para el Registro, se cuenta con un (1) brigadista perteneciente a la Dirección Técnica y quien participa en las capacitaciones, actividades y brigadas programadas por el proceso Gestión Permanencia del Talento Humano y el procedimiento: Seguridad y Salud en el Trabajo, quien se encuentra preparado para brindar su apoyo en casos de emergencia.

El equipo auditor constató que los dos (2) extintores se encuentran vencidos con tiempo de recargue "julio de 2016" y que adicionalmente, ningún funcionario de la dependencia tiene conocimiento de su uso.

### COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

#### EVALUACIÓN PAG

Objetivo Institucional	Acción	Resultado	Análisis de Resultados
	1.1. Revisar y ajustar el procedimiento de visitas generales.	100%	Se Realiza modificación al check-list ajustándolo a las necesidades de la OIVC.

1.- Actualizar el procedimiento de visitas generales para el mejoramiento del Servicio Registral			Se realiza el ajuste al procedimiento de visitas generales al igual que la lista de chequeo para tal fin y se envía a la oficina asesora de planeación para su debida actualización en la página WEB.
	1.2. Automatizar la lista de chequeo.	100%	Se elaboró la lista de chequeo en un formato Excel donde permite graficar datos que permiten mejorar su análisis a través de sus gráficos, y así poder determinar puntos de control dentro del proceso de visitas. De igual manera se determina que una vez realizada la visita se tiene un tiempo de 5 días para que el visitador pueda enviar el informe a la delegada para realizar el respectivo seguimiento. OIVCR-GIVR-PR-01-FR-01 VERSION 2 FECHA 31/05/2016.
	1.3. Socializar el procedimiento de visitas generales.	100%	Mediante oficios SNR2016EE025416 al director regional Andina, SNR2016EE025413 al director regional Centro, SNR2016EE025414 al director regional Caribe, SNR2016EE025415 al director regional Pacifico, SNR2016EE025421 al director regional Orinoquia con fecha del 27 de julio de 2016, se les informa a los regionales cuales son las Orip a visitar por regional con el fin de que se programen estas visitas con sus funcionarios de apoyo teniendo en cuenta la lista de chequeo y el manual de diligenciamiento del mismo. Por otra parte mediante correo del 3 de agosto enviado a los regionales se realizara video conferencia el día 8 de agosto en el horario de 2:30 p.m. a 4:30 p.m. con el fin de socializar y dar claridad en el manejo de la nueva lista de chequeo.

Objetivo Institucional	Acción	Resultado	Análisis de Resultados
2. Elaborar Plan de visitas para el cumplimiento de la OIVC	2.1. Elaborar plan de visitas para el cumplimiento de la OIVC	100%	Se elaboró Plan de visitas donde se programaron 126 Oficinas de Registro, se tuvo como parámetro aquellas que no fueron visitadas en la vigencia anterior las cuales se distribuyeron por regionales de la siguiente manera REGIONAL ZONA ANDINA: 36, REGIONAL ZONA CENTRO: 56, REGIONAL ZONA CARIBE: 17, REGIONAL ZONA PACIFICO: 14, REGIONAL ZONA ORINOQUIA: 3 para que estos con sus funcionarios de apoyo las programen a realizar entre el 16 de agosto al 30 de noviembre de 2016.

	2.2. Analizar los informes de visita	100%	Analizar las visitas que se realizaron durante la vigencia 2015, se depura la información de los informes de visitas en la base de datos que tiene la Delegada para el análisis de las visitas en general. Estas visitas se determinan por Regionales.
--	--------------------------------------	------	--

Objetivo Institucional	Acción	Resultado	Análisis de Resultados
3. Elaborar un documento donde se presente la acción de mejora al estatuto registral en su artículo 8 parágrafo 4	3.1. Elaborar un documento donde se presente la acción de mejora al estatuto registral en su artículo 8 parágrafo 4.	100%	Se Realiza un documento donde se realiza el análisis de Viabilidad de Reglamentar por parte del Presidente de la República el parágrafo 4 del artículo 8 de la Ley 1579 de 2012. Esta actividad se cumple al 100% ya que se genera el respectivo documentos donde la alternativa planteada NO ES VIABLE. En el análisis del respectivo documento se encontrara la respectiva justificación.

Porcentaje de cumplimiento registrado: 100 % del período evaluado

La anterior información fue sustraída de la página de la Entidad y del aplicativo Strategos a julio de 2016.

### GESTIÓN ORIENTACIÓN REGISTRAL.

Se verifico el cumplimiento de los procedimientos:

#### -.Orientación Registral a las oficinas de registro de Instrumentos Públicos

Para la presente vigencia se tuvo en cuenta la circular 1830 del 30-12-2015, que por su fecha de expedición empezó su aplicación en el 2016.

De la misma manera se expidió la circular 354 del 12 -02-2016.

La publicación de la información se está realizando a través del correo Institucional.

Las instrucciones administrativas surgen de los resultados de las auditorías y visitas las cuales para la presente vigencia no se han generado.

#### .-Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:

La Superintendencia Delegada para el Registro, con el fin de darle trámite a las diferentes solicitudes (P, Q, R, S, D), está usando la base de datos que implemento el proceso de atención al ciudadano, dándoles así un estándar en el trámite de la mismas.

Para el proceso de seguimiento se toma la siguiente muestra aleatoria de peticiones:

MES	RADICADO	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACION
Enero	SNR2016ER002349	Jaime Sanchez	Abierta	La petición es muy compleja
Enero	SNR2016ER003091	Jaime Sanchez	Abierta	La petición es muy compleja
Julio	SNR2016ER046743	Jaime Sanchez	Abierta	
Julio	SNR2016EE42604	Jaime Sanchez	Abierta	
Julio	SNR2016ER040455	Jaime Sanchez	Abierta	

De acuerdo a la muestra seleccionada se pudo observar que existen peticiones las cuales en el aplicativo las refleja abiertas, debido a que el proceso operativo no se le ha calculado los tiempos, adicionalmente se le suman los tiempos de correspondencia ya que el funcionario no descarga en el aplicativo la petición hasta que no le suban la planilla la cual es el insumo para este cierre.

Justificación dada dentro del desarrollo de la auditoría:

En atención a lo solicitado sobre información del estado del trámite de asuntos asignados al profesional reflejado en el cuadro anterior de la Delegada para Registro, tenemos lo siguiente:

1. Radicado SNR2016ER002349. Se documenta el caso en tanto el signatario de la queja solicitó revocatoria directa y ha cursado los oficios radicados en Orip Barranquilla con Nos. 0402014ER05138; 0402014EE09487; 0402014EE08136; 0402014ER06038.

Adicionalmente, en la misma queja solicita investigar a Notario Único de Puerto Colombia, por lo cual dieron traslado de copia de la queja a la Delegada para Notariado, según consta en el desprendible de remisión del documento.

2. Radicado SNR2016ER003091. En su oportunidad se habló con el usuario y con Orip Cartagena el 03-02-2016. Orip solucionó el problema. Está para cerrar en IRIS, previa remisión de soportes por Orip, que no se han recibido.

3. Radicado SNR2016ER46743. Es un asunto complejo y voluminoso (104 anexos) que involucra predios de Aeronáutica Civil. Se documenta el caso para informarle a usuario acerca de lo pedido.

4. Radicado SNR2016ER42604. Según seguimiento que realicé, cuya última respuesta la obtuve el 19-09-2016 del Director de Registro, Libardo Sierra Pacheco, con SNR2016IE28592 del 19-029-2016. El caso se solucionó con la primera radicación y Registrador Seccional de Facatativá, atendió el requerimiento. Por la característica del caso, misma petición radicada en cuatro oportunidades, se proferirá auto ordenando el archivo.

5. Radicado SNR2016ER040455. El caso se atendió con SNR2016EE033322 a usuario y SNR2016EE033320 a Registradora Orip Bogotá Zona Norte

## GESTIÓN DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA REGISTRAL

La superintendencia Delegada para el Registro le está dando cumplimiento a los procedimientos que oficialmente se encuentran publicados en la página web de la entidad.

### .-VISITAS GENERALES A LAS OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS.

Esta Delegada con el propósito de levantar el plan de visitas para la vigencia 2016, tomó como criterio el total de visitas que no se realizaron en la vigencia de 2015, así le darán cobertura a las 195 orip.

Con base a lo expresado anteriormente, se elaboró Plan de visitas donde se programaron 126 Oficinas de Registro las cuales se distribuyeron por regionales de la siguiente manera:

- a.-REGIONAL ZONA ANDINA: 36 oficinas
- b.-REGIONAL ZONA CENTRO: 56 oficinas
- c.- REGIONAL ZONA CARIBE: 17 oficinas
- d.- REGIONAL ZONA PACIFICO: 14 oficinas
- E.-REGIONAL ZONA ORINOQUIA: 3 oficinas

Con esta selección de oficinas, las Direcciones Regionales las programan y las realizan para que estos con sus funcionarios de apoyo las programaran y realizaran entre el 16 de agosto y el 30 de noviembre de 2016.

La delegada para facilitar y mejorar el desarrollo de la visita ajustó la lista de chequeo, la cual está conformado con todos los temas que se deben abarcar en una visita General y de esta manera se facilita más el seguimiento ya que la lista de chequeo está formulada y arroja resultados.

### Visitas Especiales a las oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

Las visitas especiales son resultado de la evaluación de las visitas generales, de quejas y requerimientos de la alta dirección, según la necesidad de investigar algún caso en especial, la delegada para el registro para la presente vigencia a realizado las siguientes visitas especiales:



ORDEN DE VISITA No.	VISITA ESPECIAL ORIP	OBJETO	RESULTADO
01, febrero 18 de 2016 03 Prorroga, marzo 04 de 2016 04 Prorroga de marzo 31 hasta el 30 de abril	BOGOTA CENTRO	Atender quejas presentadas con relación a la prestación del servicio público registral: atraso en la calificación, cobros indebidos para el trámite de documentos, demora en la entrega de documentos. Así como también se hace necesario la revisión del proceso jurídico en la ORIP, relacionado con derechos de petición, correcciones, actuaciones administrativas, notas devolutivas y calificación de documentos, dentro del periodo: enero 1 al 31 de Diciembre de 2015.	
02 febrero 19 de 2016	BOGOTA SUR	Revisar las correcciones en áreas y linderos que se han utilizado para realizar modificaciones o alteraciones a las anotaciones de los folios de matrícula inmobiliaria, sin los soportes legales.	Oficio SNR2016IE015759 control interno disciplinario. Snr2016ee018443 junio 3 registrador ORIP Sur tome medidas para solucionar la situación presentada.
05 de Mayo 26 de 2016	SITIONUEVO	Atender la queja presentada por el señor JAVIER MINOTA CANTIN frente a la situación presentada en el folio de matrícula No. 228-7949 Radicación 2016-228-6-137.	Oficio Snr2016EE019301 junio 13 registrador Sitio nuevo tome medidas subsanar situación. Oficio SNR2016ie016858 control interno disciplinario Oficio SNR2016EE019428 sr. Minolta informándole las acciones realizadas.

06 Julio 15 de 2016	BOGOTA NORTE	Establecer presuntas vulneraciones al sistema de folio magnético, en la descripción cabida y linderos sin que medie soporte documental por parte del usuario ABOGA190 y MECANO 77 correspondientes al funcionario DIEGO ALEJANDRO GUTIERREZ RODRIGUEZ.	Pendiente rendición de informe

### GESTIÓN DE CONTROL REGISTRAL

Intervención de Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.  
A la fecha no se han realizado intervenciones a las oficinas de Registro.

Nombramiento de Registradores ad hoc en oficina principal y autorización de firma.

Frente a este tema la Delegada para el Registro, con el propósito de suprimir el uso de papel, diseño una hoja electrónica básica para el control de los registradores AD-hoc y autorización de firmas, mejorando el control sobre este tema.

### COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO (0091 de Enero 2014)

Se observó que la dependencia para la vigencia 2016, se encuentra en proceso de actualización y levantamiento de los riesgos, de acuerdo a lo establecido por el DAFP, los cuales se han estado identificando con el acompañamiento y asesoramiento de la Oficina de Planeación.

### EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

#### GESTION DOCUMENTAL

El archivo de gestión de la SDR, cuenta con un espacio debidamente adecuado para la organización del mismo.

La organización del archivo está asignada a un técnico con el adecuado perfil. Se evidencia la organización de las series documentales establecidas en la Tabla de Retención Documental adoptadas por la Resolución 1891 de 2009, cumpliendo lo requerido en la Ley 594 de 2000 y Acuerdo 042 de 2002 del Archivo General de la Nación – AGN., Instructivo para la aplicación de las TRD el Programa de Gestión Documental. Versión 01 de 2014.

Al revisar las transferencias documentales realizadas al Archivo Central, se evidencia que la última se realizó en septiembre de 2015, en la cual se entregaron las visitas realizadas de los años 2008 a 2012 con el respectivo Formato de Inventario Documental –FUID, mediante acta firmada por quienes en ella intervinieron. De la cual se anexa.

Las visitas de 2015, se encuentran digitalizadas en IRIS Documental, con lo cual facilita la consulta a través del sistema.

Las PQRS están debidamente, ordenadas en carpetas con su respectivo inventario.

La SDR cuenta con una base de datos en carpeta compartida por los funcionarios de la dependencia, donde almacena información de la gestión documental de la oficina y temas relacionados con las funciones de la misma.

Actualmente, se está organizando la serie documental de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, correspondiente a los meses de julio y agosto de 2016 para que de ésta manera la Delegada gestione de manera oportuna, confidencial y objetiva, las actividades desarrolladas.

## **2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

### **COMPONENTE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

En la Superintendencia Delegada para el Registro catorce (14) funcionarios participaron en la encuesta de "Cultura de Autocontrol", las respuestas nos permiten determinar lo siguiente:

Todos los funcionarios de la dependencia consideran que aportan a la Misión de la Entidad, que conocen los valores institucionales, que existe coherencia entre las actividades ejecutadas y la visión institucional y que ellos generan espacios de diálogo manera respetuosa.

El 93% considera que el autocontrol que ejercen en sus actividades diarias permite la mejoría de sus labores y que evitan los diálogos soportados en el rumor o la especulación.

El 86% opina que hay certeza en la calidad de la información.

El 79% percibe que desarrollan actividades encaminadas a generar cultura de autocontrol, así mismo, que se evidencia el compromiso, sentido de pertenencia y motivación en los funcionarios.

El 71% considera que los funcionarios piensan y se involucran en asuntos de la SNR en un diálogo maduro y respetuoso.

Nueve de los encuestados informaron que las actividades de autocontrol que ejecutan en sus labores diarias son:

Colaboración entre compañeros, asumir compromisos, corrigiendo, evaluando y revisando las actividades.

En cuanto a cómo mejoran sus labores a través de la aplicación de actividades de autocontrol, informaron:

Compromiso, organización, eficiencia, más rapidez.

## COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

### ASPECTOS RELEVANTES POSITIVOS

Actitud de los funcionarios y líderes para atender la auditoría.

Mejora del proceso del archivo de documentos de la Delegada para el Registro.

### FORTALEZAS

La implementación de una política de seguimiento a través de las respuestas que se dan a los ciudadanos permite una mejor percepción y garantía de la calidad del servicio. La puesta en marcha y seguimiento que se le hace por parte de la Delegada para al Registro a cada uno de los profesionales permite dar las respuestas adecuadas y resolver las inquietudes presentadas por los usuarios. La participación constante de la Delegada permite oportunidad en la corrección de dificultades en el proceso misional. La participación de los distintos profesionales que hacen parte de la Delegada facilita el trámite y solución de las PQRs, teniendo en cuenta el alto nivel que se maneja.

El manejo del aplicativo de las quejas tiene conocimiento cuatro funcionarios.

El funcionario seleccionado para el manejo del archivo tiene el conocimiento y la competencia para realizarlo.

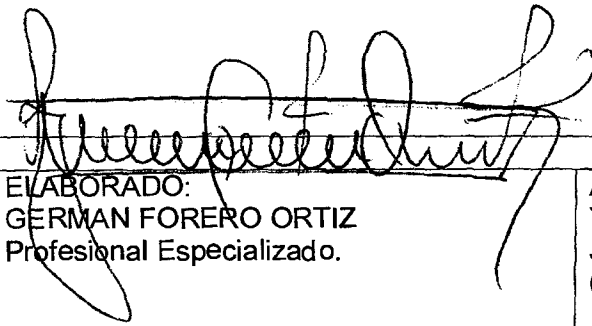
La lista de cheque fue ajustada para facilitar el proceso de evaluación de la visita general.

### OBSERVACIONES

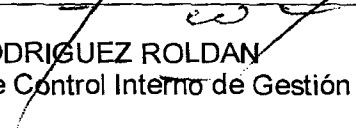
Se deben mejorar los tiempos del trámite de las peticiones, cubriendo los vacíos de la parte operativa.

**SUGERENCIAS**

- Realizar un análisis de tiempos para poder determinar los vacíos que presentan las diferentes solicitudes, en la parte operativa incluyendo la unidad de correspondencia.



ELABORADO:  
GERMAN FORERO ORTIZ  
Profesional Especializado.

APROBADO:   
YOLANDA RODRIGUEZ ROLDAN  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión  
(E)

Fecha de entrega:

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