

FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN

INFORMACIÓN GENERAL	
SNR - Dependencia	Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano
Fecha	Del 22 de junio de 2016 hasta el 01 de junio de 2016.
Actividad:	Auditoría de Gestión.
Responsable:	OSCAR ANDRES NUÑEZ PARRA
Objetivo de la auditoría:	Verificar el sostenimiento y mejora del Sistema de Gestión en el Macroproceso de la SNR.
Alcance de la auditoría:	Macro Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, de enero a mayo 30 de 2016.
Requisitos:	MECI 1000:2014, Documentación del Macroproceso – Procesos y Procedimientos, Ley 1437 de 2011- art. 5, 7, 8, 9, 14, - Ley 872 de 2003, Decreto 1122 de 1999 - art. 11, 13, 31, Decreto 1538 de 2005 – art. 9, literal C, numeral 1, - norma NTCGP 1000:2009 Capítulo 8.2 y 8.2.1, Matriz de Riesgos, Indicadores, Planes de mejoramiento, demás requisitos Legales aplicables al proceso.
Auditor líder:	Luisa Nayibe Barreto López.
Equipo Auditor:	Luis Alejandro Rosario Martinez.

Diagnóstico del Modelo Estándar de Control Interno según Decreto 943 de 2014

1. MODULO DE CONTROL DE PLANEACION Y GESTION

COMPONENTE TALENTO HUMANO:

El equipo de trabajo se encuentra conformado por un líder y nueve (9) funcionarios de apoyo y un adjudicante de la Universidad La Gran Colombia, con el propósito de llevar a cabo las actividades que demanda la dependencia.

Se verifico el cumplimiento del Decreto 19 de 2012, todos los funcionarios que laboran en la dependencia cumplieron con la actualización de la hoja de vida y de la declaración de bienes y renta de la función pública en el aplicativo SIGEP, cumpliendo con la instrucción emitida por la dependencia de Talento Humano mediante correo electrónico del viernes 13 de mayo de 2016, a las 03:49 p.m. a todos los funcionarios de la entidad.

Dentro del periodo auditado, comprendido del 01 enero hasta el 31 de mayo del año en curso, se pudo evidenciar que siete (7), de los nueve (9) funcionarios han recibido capacitación por parte de otras entidades de acuerdo a sus funciones de la Cultura del Servicio al Ciudadano realizadas dentro de la dependencia, las fechas en que participaron son: 25 de febrero de 2016 por parte del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano en las instalaciones de la Escuela Superior de Administración Publica ESAP y de igual manera el 28 de marzo de 2016 en las Instalaciones del Departamento Nacional de Planeación DNP.

Se resalta que dentro de la dependencia se cuenta con un funcionario que hace parte del grupo de brigadistas y se encuentra capacitado para prestar su ayuda en momentos de urgencias.

Se constató por parte del equipo auditor que el grupo no ha recibido estímulos resaltando sus compromisos éticos y laborales en mantener la mejor disposición de atender por los distintos medios de comunicación que tiene a disposición la SNR, para resolver de forma cordial y eficientemente como sea posible las PQRS que diariamente presentan los ciudadanos con respecto a los servicios que presta la entidad.

Se pudo evidenciar la socialización por parte del Jefe de la oficina a su grupo de trabajo el código de ética implementado por la Superintendencia de Notariado y Registro.

COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Dentro del plan de auditoria presentado por la Oficina de Control Interno al líder del proceso y conjuntamente al grupo de trabajo, se desarrolló la auditoria al macroproceso de la Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano de la siguiente manera:

1. Revisión del procedimiento aplicación de encuestas de satisfacción en las oficinas de registro de instrumentos públicos y encuestas de calificación en la oficina de atención.
2. Revisión del procedimiento soporte para la expedición de los certificados de tradición y libertad en línea y pin baloto.
3. Revisión al cumplimiento de la Ley 1437 de 2011.

1. Revisión del procedimiento aplicación de encuestas de satisfacción en las oficinas de registro de instrumentos públicos y encuestas de calificación en la oficina de atención.

Dentro de este procedimiento la dependencia realiza el trámite que corresponde con la medición de satisfacción y la valoración de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la SNR, identificando las necesidades y expectativas, con el propósito de establecer acciones que mejoren de manera precisa el desempeño institucional.

La muestra de las oficinas de registro de instrumentos públicos se tomó de manera aleatoria, el corte es del 1 de enero hasta el 31 de marzo del año en curso, de las cuales se anuncian a continuación: Zipaquirá, Sogamoso, Puente Nacional, Corozal, Rionegro y Orocué.

Dentro de lo dispuesto en el procedimiento que se encuentra publicado en la página web de la entidad, se establece el tamaño de la muestra que deben aplicar mensualmente las oficinas de registro con respecto a la encuesta de satisfacción del servicio prestado al ciudadano.

Tamaño de la muestra.

Link:

https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page1062.jsp?_afLoop=268053372946995&_afWindowMode=0&_afWindowId=null#%40%3F_afWindowId%3Dnull%26_afLoop%3D268053372946995%26_afWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3D1819446a94_35

dentro de la auditoria al procedimiento se evidencio lo siguiente:

Tabla No. 1: Periodo de corte primer trimestre de 2016.

Oficina de Registro	Total reportado	Tamaño de la muestra	Diferencia
Zipaquirá	No reporto	256	256
Sogamoso	220	249	29
Puente Nacional	34	156	122
Corozal	165	210	45
Rionegro	230	249	19
Orocúe	20	66	46

Elaboración propia

Total reportado: 669

Total a reportar: 1186

Diferencia: 517

En resumen se puede evidenciar que las oficinas de registro de instrumentos públicos no cumplen con lo pactado en el procedimiento, los tamaños de las encuestas no son los adecuados; debido a lo anterior se dificulta el análisis de manera real el nivel de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios prestados por la entidad.

El grupo auditor constato que no se están requiriendo por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, a las oficinas de registro que no cumplen con lo dispuesto en el procedimiento.

La oficina de Atención al Ciudadano presenta de manera objetiva y en los términos establecidos dentro del procedimiento con el propósito de dar a conocer a la alta dirección de la entidad los índices de satisfacción de los usuarios.

Durante el primer trimestre del año en curso la dependencia a socializado mediante video conferencias el procedimiento que se debe llevar a cabo en las Orips con relación a las encuestas de satisfacción, reposan en un (CD).

2. Revisión del procedimiento soporte para la expedición de los certificados de tradición y libertad en línea y pin baloto.

La dependencia con este procedimiento busca brindar un adecuado soporte con el fin de verificar y validar la expedición de los Certificados de Tradición y Libertad en línea y pin baloto para los ciudadanos que lo requieren.

El grupo auditor observo que el procedimiento estableció por la dependencia para el manejo de los reclamos que realizan los ciudadanos con relación a la expedición de los certificados de libertad y tradición en Línea y Pin Baloto, se está cumpliendo con lo acordado.

Para constatar el cumplimiento del procedimiento se tomó una muestra de manera aleatoria de las base de datos y confortándola contra los soportes físicos.

Base de Datos reclamos en Línea.

Total de la muestra: 83 registros de los cuales se verifico lo registrado en la base de datos contra los soportes físicos y confirmando los siguientes aspectos: fecha de radicación del reclamo, nombre del ciudadano, e-mail, número de radicado para la oficina de las TIC, fecha de radicado, número de radicado de respuesta de la Oficina de las TIC, fecha de respuesta de la Oficina de las TIC, fecha de radicado a la Oficina de Tesorería Y número de radicado a la Oficina de Tesorería.

Con respecto al seguimiento realizado por el equipo auditor se confirma de manera general el cumplimiento de las actividades establecidas por la dependencia para mantener el registro y el control de los reclamos que generan los ciudadanos en el momento que falla la expedición de los certificados de Libertada y Tradición en Línea.

Base de Datos reclamos Pin Baloto.

Total de la muestra: Se tomó 32 registros de manera aleatoria se verifico lo registrado en la base de datos contra los soportes físicos y se confirmó los siguientes aspectos: Tramite solicitado por el usuario, fecha de solicitud, tramite dado y evidencia del trámite.

Se observó que el procedimiento establecido por la dependencia para el manejo de los reclamos que los usuarios llevan a cabo por las fallas presentadas para solicitar el certificado de Libertad y Tradición por vía Pin Baloto, se cumple de manera general; sin embargo se pudo constatar en la muestra tomada no se encontraron cuatro (4), soportes físicos con lo registrado en la base de datos.

En la revisión efectuada a la forma como se deben archivar los soportes físicos con relación a los reclamos de los usuarios para la expedición de los certificados de Libertad y Tradición por cualquiera de las dos vías la dependencia no cumple con las normas de archivo vigentes.

3. Revisión al cumplimiento de la Ley 1437 de 2011.

Se realizó el seguimiento y el cumplimiento a lo establecido por la ley 1437 de 2011, en lo que concierne con la atención al público por parte de las entidades públicas. Se evidenció que la dependencia no cuenta con la carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad debe especificar los derechos de los usuarios y de los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente, generando incumplimiento con lo establecido en el numeral quinto (5), del art. 7 de la ley 1437 de 2011.

De acuerdo con el informe de inventarios consolidado por la Oficina de Atención al Ciudadano se encuentra que 172 oficinas, no cuentan con digiturno, situación que genera el incumplimiento a lo dispuesto en el numeral cuarto (4), del art. 7 de la ley 1437 de 2011.

La dependencia cumple con lo ordenado por el Decreto 1538 de 2005 art. 9, numeral D, Que hace referencia a la accesibilidad a edificios abiertos al público.

COMPONENTE ADMINISTRACION DEL RIESGO.

Se observó que la dependencia para la vigencia 2016, se encuentra en el proceso de actualización y levantamiento de los riesgos, de conformidad con los criterios establecidos por el DAFP, los cuales se han estado identificando por el proceso con el acompañamiento y asesoría de la Oficina de Planeación.

EVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La dependencia no cuenta con planes de mejoramiento vigentes toda vez que ni la Contraloría General de la Nación ni de la Oficina de Control Interno de la Superintendencia de notariado y Registro dejaron ningún hallazgo.

2. MODULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

COMPONENTE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

Se llevó a cabo la sensibilización y la aplicación de la encuesta con el propósito de promover en los funcionarios de la dependencia el autocontrol, actividad que se realizó mediante un video.

link: <https://www.youtube.com/watch?v=Fd1q5EiU-sM&list=PL5BF070E1B78452DC>

En la Oficina de Atención al Ciudadano siete (7) 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 existe coherencia entre las actividades ejecutadas y la Visión institucional, conocen los valores institucionales, el autocontrol que ejercen en sus actividades diarias permiten el mejoramiento en sus labores.

El 86% opina que desarrollan acciones encaminadas a generar cultura de autocontrol, evidencian compromiso, sentido de pertenencia y motivación, así mismo, consideran que evitan diálogos soportados en el rumor o la especulación.

El 71% considera que hay certeza en la calidad de la información.

El 57% percibe que los funcionarios de la SNR piensan y se involucran en asuntos institucionales a través de un diálogo maduro y respetuoso.

Cuatro encuestados informaron qué las actividades de autocontrol ejecutan en sus labores diarias:

Revisando el radicado de las PQRS y retroalimentándolas para reflexionar.

Manejo de usuarios difíciles.

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

Generando mayor compromiso de mejora.

Siendo amable con los usuarios y permitiendo su entendimiento.

COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

➤ ASPECTOS RELEVANTES POSITIVOS

FORTALEZAS

Se determina como fortaleza las sensibilizaciones realizadas por parte del jefe de la dependencia al procedimiento de aplicación de encuestas de satisfacción en las oficinas de registro de instrumentos públicos, con el propósito de mantener un solo criterio para medir el índice de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios que brinda la entidad.

Se resalta el compromiso para dar cumplimiento a la actualización de la Hoja de Vida a través del SIGEP, donde se constató que los funcionarios del proceso "Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano" realizaron la actualización de la información a través del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público.

La actualización a la matriz de riesgos que se viene adelantando por el proceso, en coordinación con la Oficina Asesora de Planeación.

El compromiso y la dedicación que tienen los diferentes funcionarios del proceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano para el desempeño de sus labores, buscando la mejora de las actividades que tienen a su cargo.

HALLAZGOS

OBSERVACIONES

1. Se observó que la Oficina de atención al ciudadano, aunque realizó el análisis de las Oficinas que no le reportaron oportunamente los datos consolidados de la aplicación de la encuesta de satisfacción, no se evidencia el seguimiento efectuado al 87% de oficinas que no dieron cumplimiento al reporte, situación que puede llegar a generar incumplimiento al procedimiento establecido.
2. Se observó que aunque La OAC cuenta con un informe consolidado anual de las encuestas de satisfacción para la vigencia 2015, se encuentra necesario que sea presentado de manera trimestral tal como lo establece el procedimiento establecido que indica que deber de ser entregado trimestral.
3. Se encontró que la OAC tiene almacenadas las estadísticas reportadas por las Orips revisadas en la muestra seleccionada, donde se observó que no se

está dando cumplimiento con los porcentajes de muestra a reportar, ni en los términos establecidos (3 día hábil siguiente al mes recogida) de acuerdo con lo establecido en el Tamaño de Muestra Mensual para las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos y procedimiento, actividad 1.- Así mismo, no existen evidencias del seguimiento realizado a los porcentajes de personas insatisfechas del servicio prestado por parte de las oficinas de registro, para la toma de decisiones.

4. Las encuestas aplicadas en la Oficina de Atención al ciudadano, no fueron incluidas en el procedimiento, ni cuenta con una meta establecida.
5. Se observó que el archivo soporte de la información remitida por las Oficinas de Registro correspondiente a la aplicación de la encuesta de satisfacción, no es de fácil ubicación, situación que puede conllevar a la pérdida del control de los registros, ante cualquier requerimiento de un ente de control.
6. Se evidencio que no se está dando cumplimiento a los términos de ley definidos para dar respuesta a las quejas de los ciudadanos por parte de los responsables de por las ORIPs y las Oficinas de Nivel Central a quienes se les dirige las solicitudes, pese al seguimiento efectuado por lo evidenciado mediante correos de fechas: Regional Andina - miércoles 15 de junio, Regional caribe - centro 15 de junio, Regional Orinoquia : 15 de junio de 2016, Regional pacifica del 16 de junio, nivel central: 17 de junio de 2016.
7. La oficina no realiza las actividades correspondientes a las normas de archivo vigentes a los soportes físicos de los reclamos de la expedición de certificados de tradición y libertad por los canales en Línea y Pin Baloto.
8. La oficina no cuenta con la herramienta adecuada para hacer el seguimiento y medir la trazabilidad de las PQRS.
9. Los indicadores no reflejan los datos exactos de las estadísticas enviadas por PQRS.
10. No se cuenta con la carta de trato digno al usuario incumpliendo lo establecido en el numeral 5 del Art. 7 de la ley 1437 de 2011.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

1. Se recomienda implementar controles eficaces para que las Orips cumplan con lo establecido en el procedimiento con relación a la aplicación de las encuestas de satisfacción con el fin de conocer los índices de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados por las oficinas y de la entidad.

2. Se sugiere solicitar reinducción para los funcionarios del grupo interno de trabajo en temas relacionados con el Sistema de Gestión Institucional, procesos, procedimientos, indicadores, documentación de acciones de mejora y control de los riesgos identificados para el Macroproceso.
3. Se sugiere que la Oficina de Atención al Ciudadano realice o estructure un procedimiento en el cual las dependencias del nivel central le reporten periódicamente el estado de la PQRS, con el fin de cumplir con los objetivos del Macroproceso.
4. Se recomienda a la dependencia realizar las actividades correspondientes con la aplicación las normas vigentes en materia de archivo y custodio de los soportes físicos que posee la oficina.
5. Se recomienda efectuar periódicamente la política del autocontrol en los diferentes procesos, de tal manera que se debe realizar seguimiento a todas las PQRS, advirtiendo de antemano a la oficina a que se redireccionen la obligación en el cumplimiento de los términos para dar respuesta a las mismas, so pena de las sanciones disciplinarias a que haya lugar, Ley 1755 de 2015.
6. Se recomienda requerir la disponibilidad de los recursos económicos a la Dirección Administrativa y Financiera de la entidad con el objetivo de que se instalen en las Orips que no cuentan con un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio, con el fin de ordenar la atención de peticiones, quejas y denuncias, esto es a razón del informe de inventarios consolidado por la Oficina de Atención al Ciudadano; se encuentra que existen 172 oficinas, que no cuentan con digiturno, situación que genera el incumplimiento a lo ordenado en el numeral 6 del art, 5 de la Ley 1437 de 2011,

COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

El proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano actualmente no cuenta con planes de mejoramiento, conforme a las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno de la entidad y de igual manera por la Contraloría General de la Republica.

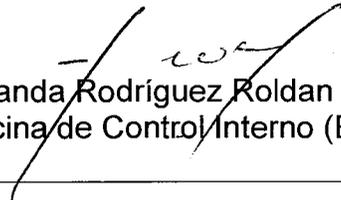
Equipo Auditor:


Luisa Nayibe Barreto López


Luis Alejandro Rosario Martinez

Fecha de entrega:

APROBADO:


Dra. Yolanda Rodríguez Roldan
Jefe Oficina de Control Interno (E).

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