

FORMATO INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN
INFORMACIÓN GENERAL

SNR - Dependencia	OFICINA DE REGISTRO PRINCIPAL DE DOSQUEBRADAS
Fecha de Auditoría:	Del 3 al 4 de Noviembre de 2016.
Actividad:	Auditoría Interna de Gestión
Responsable (Auditado):	Dra. Jannette Duque Echeverry – Registradora (E)
Objetivo de la auditoría:	Verificar el cumplimiento de la Gestión Tecnológica y Administrativa, Gestión Registral y Documental, respecto a los procedimientos y normas aplicables; así como el cumplimiento de los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno.
Alcance de la auditoría:	Del 1 de Enero al 2 de Noviembre de 2016
Requisitos:	Ley 1572 de 2012, Ley 594 de 2000, MECI, NTCGP:1000, Documentación del Macroproceso - Procesos y Procedimientos, Decreto 0103 de 2015, Matriz de Riesgos, Indicadores, Memorandos No.74, y 79 de 2016, Circular 1303 de 2016 y Planes de mejoramiento.
Auditor líder:	Luisa Nayibe Barreto López.
Equipo Auditor:	Luisa Nayibe Barreto López – Sara Patricia Bolagay Zambrano

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

Los siguientes resultados de la auditoría se presentan teniendo en cuenta las verificaciones efectuadas a los criterios establecidos como referencia en los procesos, de acuerdo con las muestras aleatorias simples seleccionadas y a los resultados de las entrevistas efectuadas a los funcionarios en desarrollo de las operaciones y actividades aplicables en la Oficina de Registro de Dosquebradas.

1. MÓDULO DE CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
1.1. COMPONENTE TALENTO HUMANO
1.1.1. Acuerdos Compromisos y Protocolos Éticos

El código de ética de la SNR fue adoptado mediante Resolución No.14452 de 2014, la cual ha sido socializada desde el Nivel Central a todas las Oficinas de Registro, a través de los correos electrónicos de los funcionarios y contratistas, a quienes permanentemente se les envía tips con respecto a los principios éticos que rigen la entidad.

1.1.2. Desarrollo del Talento Humano

La Oficina de Registro de Dosquebradas tiene 9 funcionarios, de los cuales 7 son de nombramiento provisional, 1 de carrera administrativa y el Registrador en Carrera Registral,

quienes garantizan la prestación del Servicio Registral a los ciudadanos que requieren el servicio.

La Oficina de Registro durante los últimos 3 meses ha dado cumplimiento al Memorando No. 3 de 2016, expedido por el Secretario General, a través del cual se da reconocimiento y se exaltan los valores institucionales del talento humano existente, realizando la publicación del Mejor Funcionario de la ORIP. Por lo anterior es importante recordar que esta publicación debe ser mensual durante todo el año.

En la ORIP Dosquebradas fue realizada oportunamente la Evaluación del Desempeño Laboral a 1 funcionario de Carrera Administrativa y remitida oportunamente a Talento Humano, de conformidad con lo establecido en la Ley 909 de 2004.

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

En la ORIP Dosquebradas se observó que está debidamente identificada; tiene visible al público en general el horario de atención al público, un pendón con los Principios y Valores de la Entidad y todo lo relacionado con el tema registral; no se cuenta publicada la Resolución No. 0727 de 2016 "por la cual se ajustan las tarifas por concepto del ejercicio de la función registral", por lo que se sugiere publicarla para conocimiento del público en general.

1.2.1. Planes, Programas y Proyectos

Plan Operativo Anual: Se verificaron los resultados obtenidos en desarrollo del Plan Operativo Anual, donde se encontró que la ORIP Dosquebradas realiza el consolidado de las actividades e indicadores asociados a los objetivos institucionales de manera trimestral.

Este no ha sido subido al sistema de información Strategos mensualmente, situación que puede llegar a generar incumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 1978 del 2016, -Art. 1, que indica la "ADOPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN STRATEGOS: Adóptese el Sistema de Información STRATEGOS para el Seguimiento y Control de las Metas del Plan Nacional de Desarrollo, del Sector Justicia, Plan Estratégico Institucional, Planes Anuales de Acción y los Planes Operativos Anuales de los procesos que conforman la Superintendencia de Notariado y Registro, incluyendo a las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del País." (Subrayado fuera del texto.) y al -Art. 5. **TÉRMINOS PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA STRATEGOS.** Las fechas definidas para el análisis y registro de la información de la ejecución de los proyectos y actividades o acciones propuestas en los Planes Operativos Anuales y Planes Anuales de Gestión, a través del Sistema Strategos serán las indicadas en el siguiente cuadro...".

Al respecto y en cumplimiento de su rol asesor establecido en el Art. 4. de la Res. 1978 de 2016, que indican: "LINEAMIENTOS. La Oficina Asesora de Planeación impartirá los lineamientos e instrucciones para la elaboración del POA y el PAG, para el registro, seguimiento y modificación de la información en el sistema Strategos."

Una vez requerido el seguimiento a los avances, la Oficina Asesora de Planeación Manifestó lo siguiente:

- "La herramienta Strategos está actualizada a 30 de agosto del 2016 con el seguimiento de los Planes Anuales de gestión de los macroprocesos del nivel central y a los Acuerdos de Gestión de los Gerentes públicos;

- *En cuanto al seguimiento de los Planes Operativos Anuales de las Oficinas de Registro a través de la herramienta Strategos, de acuerdo a la reunión de análisis estratégico -RAE2- que se tuvo con la Jefatura de planeación, con el líder del proceso de Políticas y Planeación y con el administrador funcional de Strategos, se ha decidido modificar la resolución Resolución 1978 de febrero 2016, esto debido a que:*
 - *No es conveniente establecer procedimiento dentro de resoluciones.*
 - *Algunos artículos de la resolución en mención se encuentran explicados en los procesos de "seguimiento y monitoreo de la gestión"; los que no se encuentran allí, darán opción a actualizar el procedimiento.*
 - *El "procedimiento" establecido en la resolución no se puede cumplir en cuanto a lo establecido en la sección: "De Las Direcciones Regionales Y De Las Oficinas De Registro De Instrumentos Públicos", tema debido a que no existen licencias para todas las ORIP's,*
 - *Los facilitadores de calidad de las Direcciones Regionales no están capacitados.*
 - *Los indicadores del POA van a ser modificados:*
 - *Ingresará el ranking entre las oficinas de registro.*
 - *La encuesta de satisfacción y la metodología de recolección de datos, va a ser cambiada por el proceso de atención al ciudadano.*
 - *Entrará en funcionamiento el seguimiento de las PQRS.*
- *Por todo lo anterior implica un nuevo cronograma de trabajo que estaremos enviando prontamente."*

Al respecto se sugiere adelantar las gestiones necesarias para dar cumplimiento a lo allí establecido. Así mismo, se observa la necesidad de efectuar capacitación en el análisis del POA a los funcionarios de la ORIP, sobre la importancia de su consolidación y análisis de los datos allí registrados.

Plan de Bienestar y Estímulos:

En la ORIP de Dosquebradas se encontró que no se han adelantado actividades relacionadas con el Plan de Bienestar propuesto por la Talento Humano y se desconoce el Plan establecido para la vigencia 2016. Por lo anterior, es necesario que se coordinen diferentes actividades con el apoyo de la ARL, la Caja de Compensación Familiar, entre otras entidades, contribuyendo al estímulo de los funcionarios y en aras de aportar al bienestar social del ciudadano que requiere los servicios de la ORIP.

1.2.2 y 1.2.3 Modelo de Operación por Procesos y Estructura Organizacional

Existen procedimientos documentados a través de los Macroprocesos, a los cuales la ORIP da cumplimiento de acuerdo con las actividades que desarrollan transversalmente y se puede acceder a través de la Página WEB de la SNR. Así mismo, se encontraron determinados los niveles de responsabilidad y autoridad establecidos para la Oficina de Registro.

↓ Macroproceso: Gestión Tecnológica y Administrativa

a.) Aspectos Financieros y Administrativos: Se verificaron los avances alcanzados en la depuración contable y conciliaciones del SIF para la adopción de Normas Internacionales.

De conformidad con lo establecido en la Circular No.1303 del 27 de Junio de 2016, se presentaron los siguientes avances:

Estados cuentas contables - Depuración de la Cuenta de Ingresos

- **Cuenta No. 290580 – Recaudo por Clasificar a Favor de Terceros**

ORIP	SALDOS	OBSERVACION
Dosquebradas	\$323.700	Presenta un saldo debidamente conciliado SIIF con auxiliar.

Tabla No.1- Recaudo por Clasificar
Fuente: Balance al 30 de Septiembre de 2016

Observación: Está pendiente por depurar este saldo.

- **Cuenta No. 291090 – Ingresos Recibidos por Anticipado:**

ORIP	SALDOS	OBSERVACION
Dosquebradas	\$4.626.532	Presenta un saldo conciliado SIIF con auxiliar.

Tabla No.2-Ingresos Recibidos por Anticipado
Fuente: Balance al 30 de Septiembre de 2016

Durante el mes de Marzo de 2016, los usuarios no han utilizado el servicio.

Observación: Aunque se ha realizado la gestión de conciliación de la cuenta por parte de las ORIPs, aún están pendientes por depurar los saldos relacionados en la Tabla No.2.

- **Conciliación Saldos Iniciales, cargue herramienta de gestión financiera HGFI Vs. SIIF Nación II:**

La Oficina de Registro Dosquebradas ha realizado el cargue de inventario a la herramienta Holística y se encuentran debidamente conciliados los saldos de SIIF con la herramienta de inventario Holística. Se establece un porcentaje de avance del 99%.

- **Implementación NIIF y NIGSP, para la cuenta Bancos:**

Con relación a la Cuenta Bancos en Dosquebradas se realizó la cancelación de las dos cuentas Producto y Gasto del Banco de Colombia, al 31 de Agosto de 2016. Así mismo, estas se encuentran debidamente conciliadas con SIIF y el auxiliar.

b.) Administración de Usuarios: De este procedimiento se revisó lo concerniente a las cuentas de usuario creadas en el Sistema de Información – FOLIO y en el aplicativo IRIS, observando que existen 21 usuarios Activos en diferentes Roles, como son: "\$ABOGAD", "\$CAJERO", "\$CONTROL", "\$DESPA", "\$EXENTO", "\$INDCON", "\$REPARTO", a nombre de personas que están actualmente retirados, Pensionados o trasladados de oficina. Igualmente se encontró que en el aplicativo del IRIS documental existen 5 usuarios que no corresponden a la ORIP, quienes cuentan con el Perfil de Administrador y existe un usuario "Gobernación" que ya no requiere estar activo en el Sistema. Esta situación puede llegar a contravenir lo establecido en la Circular No.1041 del 21 de Septiembre de 2015, expedida por el Director Técnico de Registro y la Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información. Así mismo, es importante que se realice una revisión a los roles activos y asignados a los funcionarios con el fin de establecer si todos ellos requieren el Rol que actualmente tienen activo, o si se hace necesaria su inactivación.

De otra parte se observó que no se está llevando el formato de "Aceptación de Responsabilidad de uso cuentas de acceso a sistemas de información". Por lo que se hace necesario solicitar su diligenciamiento a todos los usuarios de los aplicativos existentes en la ORIP.

c.) Antivirus: Se revisó la instalación y actualización del Antivirus existente en la ORIP, para lo cual se tomó una muestra de 5 equipos de cómputo donde se encontró que éstos no contaban con el programa que ayuda a proteger los equipos de cómputo contra la mayoría de los virus, troyanos y otros invasores indeseados, situación que genera el riesgo de que los equipos se puedan infectar.

d.) Bienes Inmuebles: -La infraestructura donde opera la Oficina de Registro de la Oficina de Dosquebradas es en arriendo, de acuerdo con las visitas realizadas por el Grupo de Infraestructura a la ORIP, se realizará la adecuación a los espacios de archivo, así como a la distribución de los puestos de trabajo.

-Revisión de los elementos de inventarios: se tomó una muestra aleatoria de elementos como son: Planta Eléctrica, Scanner UPS, Discos Duros, Servidor, Switch, entre otros, donde se encontró que éstos están actualizados respecto a los funcionarios responsables de los mismos de conformidad con el "Consolidado General de Inventarios"; sin embargo, al revisar el formato F1 - "FORMATO CONTROL INVENTARIO INDIVIDUAL Y ZONAS COMUNES" se encontró que no existe la constancia de recibido firmada por cada funcionario. Así mismo, se encontró que la Planta Eléctrica de emergencia, marca KOLHER, con Placa de inventario No.266983, avalada en \$17.995.600, se relaciona con Estado "Buena" cuando esta presenta daños en las baterías, en el regulador electrónico de voltaje y otros daños; así mismo, no existen evidencias de realizar mantenimiento preventivos, lo que puede llegar a contribuir a que lleve 3 años fuera de servicio, y a la fecha de la auditoría no se han generado acciones correctivas para su puesta en funcionamiento.

-Baja de Bienes: se observó que la ORIP Dosquebradas adelantó el proceso de baja, en coordinación con la dirección Regional, generando la Resolución No.13 del 21 de Junio de 2016 expedida por el Registrador de Dosquebradas; Al respecto se encontró que existen elementos dados de baja, de los cuales no se presentaron los soportes o "Concepto Técnico" para su baja, como el caso de los elementos con placa de inventario No.280214-Monitor, 266890-Teclado, 266982-Modem, 266898-Fotocopiadora, 266996-Telefax, 266927-266887-279625-284217: Impresoras, entre otros. Así mismo, en el encabezado de la Resolución se relacionó la ORIP de Támesis y no Dosquebradas. Anexo No.1

-Se encontró que el punto ecológico (canecas de reciclaje) no están disponible para su uso (Anexo No.2); no existe señalización de las rutas de evacuación, y aunque se cuenta con 5 extintores, estos están vencidos al mes de Agosto de 2016. Así mismo en la ORIP no se cuenta con Botiquín. Esta situación puede llegar a generar incumplimiento a lo establecido en el Art. 2.2.4.6.25 del Decreto 1072 de 2015 -Prevención, preparación y respuesta ante emergencias, entre otros.

Revisado el sistema utilizado para el control en la atención de los usuarios, se encontró que aunque se cuenta con un sistema de turnos, este no está siendo utilizado en la ORIP, dado que se les acabó el rollo de numeración. Esta situación puede llegar a generar el incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Art. 7. "**Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes: ... 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las**

necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.”

e) **Gestión Documental:** Se encontraron debilidades en la gestión de archivo, generadas en la no disponibilidad de las respuestas dadas a las PQRs, así como a la falta de evidencias del archivo que soportan las respuestas dadas a las entidades que realizan solicitudes por concepto de certificados excentos, donde no fue fácil su ubicación, y para el 60% de los 5 oficios requeridos, no se encontraron los soportes correspondientes a: 1- Contraloría General, Relación No.538371; 2- Cobros Coactivos Contraloría D.Q.S., Relación:540404; y 3- ALM. 0939-16-200.1.2 12-10-2016 ALCALDIA. Esta situación puede conllevar a la pérdida del control de los registros, ante cualquier requerimiento de un ente de control.

Así mismo, fueron revisadas las Resoluciones expedidas por la ORIP Dosquebradas, encontrando que fue repetida la Resolución No.23 del 19 de septiembre de 2016. Esta situación podría conllevar a que se pueda generar un posible incumplimiento a lo indicado en el Acuerdo No. 060 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación y “POR EL CUAL SE ESTABLECEN PAUTAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y LAS PRIVADAS QUE CUMPLEN FUNCIONES PÚBLICAS”, Art. 6. Que establece: **“Numeración de actos administrativos: La numeración de los actos administrativos debe ser consecutiva y las oficinas encargadas de dicha actividad, se encargarán de llevar los controles, atender las consultas y los reportes necesarios y serán responsables de que no se reserven, tachen o enmienden números, no se numeren los actos administrativos que no estén debidamente firmados y se cumplan todas las disposiciones establecidas para el efecto.”**

↓ **Macroproceso: Técnica Registral**

a. Oportunidad en el Trámite de Registro

A continuación se presenta la relación de Turnos Pendientes:

VIGENCIA	Documentos Pendientes
2012	8
2013	25
2014	25
2015	43
2016	411
TOTAL	512

Tabla No.3- Turnos Pendientes;
Fuente: FOLIO Dosquebradas - Centro Cómputo Nivel Central, Fecha Corte: 4 de Noviembre de 2016

Revisados los turnos que fueron reportados como pendientes al momento de la auditoría, se encontró un total de 512 Turnos Pendientes, de los cuales se estableció que los turnos que presentan un posible atraso en la calificación son un aproximado de 374 turnos, lo que puede llegar a generar incumplimiento a los términos establecidos para su calificación de acuerdo a lo establecido en el estatuto registral, Art.27 de la Ley 1579 de 2012.

Los turnos restantes (138), se establecen con posibles actuaciones administrativas y/o bloqueados por actos masivos y pendientes de calificar, y/o por encontrarse en términos para su calificación.

Al respecto, esta Oficina de Control Interno recomienda la prioridad y urgencia de lograr reducir considerablemente el número de turnos en estado: *"Pendientes - Dosquebradas"* (de acuerdo con el reporte del Aplicativo FOLIO), remitiendo las evidencias de lo actuado para optimizar el tiempo en las calificaciones y reducir el número de turnos señalados como pendientes.

b. Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano

-Se encontró que no está disponible la información correspondiente a las respuestas de las PQRs enviadas a los ciudadanos, por cuanto los funcionarios encargados de la ORIP al momento de la auditoría, no tenían acceso a estos registros.

Así mismo, se encontró una queja en el buzón de sugerencias con fecha del mes de Junio de 2016, sin que se haya dado respuesta al ciudadano, referente al cumplimiento del horario establecido en la ORIP (Anexo No.3). Esta situación puede llegar a generar incumplimiento a los términos definidos en la LEY 1755 DE 2015, Art. 14, *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones"*.

1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

De conformidad con las circulares No.1219 y 1968 de 2016 expedidas por la Oficina Asesora de Planeación se encuentra que se está asesorando en la metodología de administración de riesgos para su actualización por parte de los líderes de los procesos y las ORIPs para la vigencia 2016, de conformidad con los criterios establecidos por el DAFP; al respecto se **recomienda** adelantar cuanto antes la revisión y actualización de los riesgos de gestión, con el ánimo de disponer de controles actualizados para todas las ORIPs.

Revisados los riesgos de la Gestión Administrativa 1 y 2, se determinó: Riesgo No.1- "Hurto o Pérdida de los Elementos de Consumo Adquiridos o Transferidos de la ORIP" se observó que los elementos de la ORIP se encuentran relacionados con las personas que lo tienen a cargo con base en el Formato F5, sin embargo no se tienen controlados a través del Formato F1- Inventario Individual. Así mismo, revisado el Riesgo No.2 – "Corte de los servicios públicos" se encuentra que está en un Nivel de Riesgo Bajo, siendo efectivo, puesto que los pagos son efectuados en los tiempos requeridos.

2. MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

2.1. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

2.1.1. Autoevaluación del control y gestión

El equipo auditor de la Oficina de Control Interno realizó la sensibilización respecto al Sistema de Gestión Institucional –Sistema de Control Interno; así mismo, realizó la aplicación de la encuesta *"Cultura del Autocontrol"* y presentó un video motivacional de autocontrol.

En la Oficina de Registro de Dosquebradas nueve (09) funcionarios participaron en la encuesta de "Cultura de Autocontrol", las respuestas nos permiten determinar lo siguiente:

Todos consideran que aportan a la Misión de la Entidad y que existe coherencia entre las actividades ejecutadas y la Visión institucional.

El 89% manifiesta conocen los valores institucionales y que el autocontrol que ejerce en sus actividades diarias, permite mejoría en el desarrollo de su labor.

El 67% opina que desarrolla acciones encaminadas a generar la cultura del Autocontrol, que hay certeza en la calidad de la información y que genera espacios de dialogo de manera respetuosa.

El 44% percibe se evidencia el compromiso, sentido de pertenencia y motivación de los servidores.

El 33% cree que todos los funcionarios piensan y se involucran en asuntos de la organización en un diálogo maduro y respetuoso.

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

Revisión de la tarea realizada y toma de consciencia de las labores ejecutadas.

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

Darse cuenta de los errores.

2.2. COMPONENTE AUDITORIA INTERNA

2.2.1. Auditoría Interna - Aspectos relevantes positivos - Fortalezas

La auditoría interna de gestión se desarrolló de acuerdo con el procedimiento de auditorías internas, basado en evidencia documental, con lo cual se contribuye desde la Oficina de Control Interno, al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos.

Se resalta el apoyo, la buena disposición y colaboración de todos los funcionarios y la registradora encargada para atender el ejercicio de Auditoría Integral de Gestión, permitiendo desarrollar la auditoría de manera dinámica y objetiva, en los tiempos planificados para ello.

RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE GESTIÓN - Observaciones

- Se encontró que no se conoce el Plan de Bienestar y no se están realizando las actividades propuestas al respecto.
- En el 40% de los documentos Excentos revisados se estableció que no se cuenta con el oficio de solicitud efectuado por la entidad pública. Así mismo, el archivo soporte de las respuestas dadas, 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.
- Se encontró que existen como pendientes de calificación un total aproximado de 374 turnos desde el año 2012, de acuerdo con el reporte enviado por Nivel Central, al 4 de Noviembre de 2016.
- Se encontró que no se está llevando el registro de "Administración de Usuarios Nuevos, Activos e Inactivos", ni el formato de "Aceptación de Responsabilidad de uso cuentas de acceso a sistemas de información".
- Se encontraron 21 usuarios Activos en Folio que ya no corresponden a la Oficina de Registro de Dosquebradas (Retirados, Traslados, Pensionados, o en vacaciones), En

Iris existen 5 usuarios que no corresponden a la ORIP quienes cuentan con Perfil de Administrador y existe un usuario "Gobernación" que ya no requiere estar activo en el Sistema.

- Los 5 equipos de cómputo revisados, no cuentan con el antivirus activo.
- Se encontró repetida la Resolución No.23 del 19 de septiembre de 2016, lo que puede llegar a generar incumplimiento a lo establecido en la normatividad.
- La ORIP de Dosquebradas no está requiriendo la firma de los funcionarios en el formato F1, correspondiente a los inventarios individuales, como constancia de la entrega de los bienes de la SNR.
- Se encontró que no está disponible la información correspondiente a las respuestas de las PQRs enviadas a los ciudadanos; así mismo, se encontró una queja en el buzón con fecha del mes de junio de 2016, sin dar respuesta al ciudadano. Esta situación puede llegar a generar incumplimiento a los términos de ley definidos para dar respuesta a estas peticiones.
- Se encontró que aunque se cuenta con un sistema de turnos, este no está siendo utilizado en la ORIP, dado que se les acabó el rollo de numeración. Esta situación puede llegar a generar el incumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Art. 7.
- Se encontró que no fueron efectivas las acciones correctivas propuesta en el Plan de Mejoramiento (7 hallazgos), producto de la Auditoria interna de Gestión efectuada en Junio de 2014, donde se establecía entre otros, que no se desempeñaban las funciones de acuerdo al perfil del cargo. Lo que transgrede lo establecido en la NTCGP1000, numeral 8.5.2- Acciones Correctivas.
- Se encontró que el punto ecológico (canecas de reciclaje) no están disponible para su uso; no existe señalización de las rutas de evacuación, y aunque se cuenta con 5 extintores, estos están vencidos al mes de Agosto de 2016 y en la ORIP no se cuenta con Botiquín. Lo anterior puede llegar a generar incumplimiento a lo establecido en el Art. 2.2.4.6.25. -Prevención, preparación y respuesta ante emergencias del Decreto 1072 de 2015, entre otros.
- Se encontraron debilidades en la gestión de archivo, generada en los soportes de archivo existente, la no existencia de carpetas para la foliación y la No aplicación de las TRD. Así mismo, no se cuenta con el espacio suficiente y adecuado para el manejo del archivo de documentos existentes.

RECOMENDACIONES Y/O SUGERENCIAS

- Se **recomienda** establecer contacto con la ARL Colmena, la Caja de Compensación Familiar, entre otras, con el fin de solicitar apoyo en el desarrollo de diferentes actividades y en cumplimiento del Plan Anual de Bienestar.
- Se **recomienda** dar cumplimiento al Procedimiento "Baja de Bienes Inservibles"-Código GA-GSA-PR-02, Versión No.3.
- Se **recomienda** identificar la totalidad de usuarios activos en el Aplicativo FOLIO e IRIS, quienes ya no laboran en la ORIP, con el fin de remitirla a la Oficina de Telecomunicaciones del Nivel Central para solicitar su inactivación. Así mismo, se sugiere establecer un responsable de mantener actualizados los usuarios activos de las bases de datos.
- Se **sugiere** realizar la publicación de la Resolución No.0727 de 2016 "por la cual se

ajustan las tarifas por concepto del ejercicio de la función registral", para conocimiento del público en general.

- Se **recomienda** realizar un plan de choque con el fin de reducir en lo posible, la cantidad de documentos pendientes de calificación existentes en la ORIP, actualizando los turnos que ya fueron tramitados y que aún aparecen como bloqueados desde vigencias anteriores.
- Se **sugiere** dejar las evidencias de las reuniones efectuadas con el equipo de trabajo, a través del formato "Control de Asistencia y Acta de Reunión", Código DE-SOGI, V.2, establecidas en el Sistema de Gestión Institucional.
- Se **recomienda** establecer un control para los derechos de petición y las respuestas dadas a las solicitudes de Certificados Exentos, de tal forma que permita proporcionar evidencias de la identificación, almacenamiento y recuperación de éstos, en el momento de ser requeridos por algún ente de control.
- Se **sugiere** realizar actividades de sensibilización respecto al Sistema de Gestión Institucional, así como al uso del Plan Operativo Anual - POA, mediante el cual se concretan los objetivos a alcanzar cada año, en alineación con los objetivos estratégico de la entidad. Así mismo, se recomienda solicitar apoyo a la Oficina Asesora de Planeación en el tema de riesgos, ya que hay desconocimiento en el manejo de la matriz existente.
- Se **recomienda** realizar el seguimiento a las acciones planteadas en el plan de mejoramiento, de tal forma que se identifique la eficacia de las acciones correctivas implementadas, con el fin de evitar que vuelvan a ocurrir las observaciones planteadas.

2.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

En este componente se evalúan las acciones necesarias tomadas para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno, en desarrollo de la gestión de los procesos y como resultado de las Auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno.

2.3.1. Plan de Mejoramiento

➤ **Por Auditoría Interna Integral:** Durante la auditoría fue revisado el último Plan de Mejoramiento suscrito de Auditoría Interna Integral realizado a la ORIP Dosquebradas (Marzo de 2014), donde se establecieron 7 No Conformidades, de las cuales se revisó la eficacia de las Acciones de Mejora implementadas para las Nos. 2, 4 y 5, así:

2-Gestión Administrativa: NC: "No se tiene digiturno incumpliendo la Ley 962 de 2005"- lo que genera "Desorganización, gran número de usuarios en espera".

Acción de Mejora: "Solicitar al Nivel Central el presupuesto para la adquisición del digiturno".

4-Gestión Administrativa: NC: "Mal ambiente laboral por las cargas laborales".

Acción de Mejora: "Organizar de acuerdo a los perfiles de los funcionarios, las cargas laborales".

5-Gestión Administrativa: NC: "Planta Eléctrica", lo que puede llegar a generar el no cumplimiento de las funciones registrales.

Acción de Mejora: "Solicitar el Nivel Central presupuesto para la nueva planta.",

Al respecto se encontró que no fueron efectivas las acciones correctivas o de mejora implementadas para dar solución a los hallazgos No.2, 4 y 5, toda vez que durante la presente auditoría se determinó que volvieron a suceder o no fueron corregidas las causas de los hallazgos mencionados, como es que no se cuenta con el papel del control de turnos, la planta eléctrica no ha sido arreglada y la distribución de cargas laborales, difiere respecto a los perfiles profesionales existentes.

Esta situación puede llegar a contravenir lo establecido en la NTCGP1000, numeral 8.5.2- Acciones Correctivas – "La entidad debe tomar acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de evitar que vuelvan a ocurrir.", literales "d) Determinar e implementar las acciones necesarias, e) registrar los resultados de las acciones tomadas y f) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas."

3. EJE TRANSVERSAL: INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

Información y Comunicación Externa:

La Oficina de Registro cuenta con mecanismos para la recepción, registro y atención de sugerencias, recomendaciones, peticiones, quejas o reclamos por parte de la ciudadanía. Así mismo, realiza la divulgación de las actuaciones administrativas a través de publicaciones en la página web de Superintendencia.

La SNR cuenta con la Línea gratuita de atención al ciudadano: 018000911616, los teléfonos y correo electrónico de la ORIP publicados en la página web; y el buzón de sugerencias, el cual se encuentra en la Oficina de Registro de Pereira. También existe el correo de atención al Ciudadano: oficinaatenciónalciudadano@supernotariado.gov.co, a través del cual se reciben las PQR's formuladas a Nivel Nacional.

Información y Comunicación Interna: En ejercicio de las funciones de la Oficina de Registro Dosquebradas, se cuenta con el correo electrónico a través del cual se difunde internamente las diferentes estrategias y gestiones de operación tales como: manuales, actas, actos administrativos u otros documentos necesarios para la gestión de los procesos, de fácil acceso y sistematizados para el óptimo funcionamiento de la ORIP.

Equipo Auditor:


Luisa Nayibe Barreto López


Sara Patricia Bolagay Zambrano

Aprobado Por:

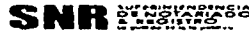
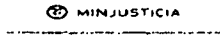

Dra. Yolanda Rodríguez Roldán
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión (e)

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



Anexos:

Anexo No.1- Resolución 013/2016:



**RESOLUCIÓN Nro. 013
(21 de Junio de 2016)**

Por la cual se ordena la baja de bienes no utilizados por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Tárcoles.
Para ofrecerse a título gratuito a otras Entidades del Estado

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Dosquebradas, a los veintiún (21) días del mes de Junio del año dos mil dieciséis (2016)


DIEGO ALBERTO LONDOÑO ECHEVERRY
Registrador de II.PP.

Anexo No.2- PUNTO ECOLÓGICO:



Anexo No.3- QUEJA SIN RESPUESTA:

SECCION DE SUGERENCIAS
Trámites solicitados por el usuario:
Datos Generales del Usuario

FECHA SOLICITUD: 20- Julio 2015
No. RADICADO: 2015

PRESTADOR: moda Simpson T...
Telefono: 31037751

PARA: 20 oficinas de Armas...
CUBA

SECCION DE SUGERENCIAS
SOLICITUD: RECIBIDA FELICITACION

...la decisión al cliente
...funcionaria he...