



SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO Y REGISTRO

Informe Seguimiento de Indicadores

Bogotá, D.C., I Cuatrimestre 2023

Superintendencia de Notariado y Registro

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201

PBX 57 + (1) 3282121

Bogotá D.C., - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

correspondencia@supernotariado.gov.co

Contenido

Introducción	1
1. Objetivos.....	1
2. Alcance.....	1
3. Macroprocesos Estratégicos	2
3.1 Macroproceso Direccionamiento Estratégico y Planeación	2
3.2 Macroproceso Comunicación Estratégica	3
3.3 Macroproceso Sistemas Integrados de Gestión	4
3.4 Macroproceso Gestión del Conocimiento Innovación, Desarrollo e Investigación I+D+I5	
4. Macroprocesos Misionales.....	6
4.1 Administración del Servicio Público Notarial	6
4.2 Administración del servicio público Registral	6
4.3 Control a sujetos objeto de supervisión	8
4.4 Inspección a sujetos objeto de supervisión	9
4.5 Relacionamiento con el Ciudadano	10
4.6 Vigilancia a sujetos objeto de supervisión	11
5. Macroprocesos de Apoyo	11
5.1 Macroproceso Gestión de Tecnologías de la Información	11
5.2 Macroproceso de Gestión del Talento Humano	12
5.3 Macroproceso Gestión Documental.....	13
5.4 Macroproceso Gestión Financiera	13
5.5 Macroproceso Gestión Administrativa.....	15
5.6 Macroproceso Gestión Contractual	16
5.7 Macroproceso Gestión Jurídica	17
6. Macroprocesos de Control	18

6.1 Control de la Gestión Institucional	18
6.2 Control Disciplinario Interno	19
7. Conclusiones y Recomendaciones	20

Introducción

Con el objetivo de realizar un seguimiento a la gestión de la Superintendencia de Notariado y Registro, se realiza el presente informe sobre el desempeño de los indicadores de gestión reportados durante el I Cuatrimestre de 2023 por parte de los procesos, en el cual se analiza el cumplimiento respecto a las metas y objetivos planteados para cada indicador.

La Superintendencia de Notariado y Registro, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y con el fin de implementar en sus procesos el mejoramiento continuo, cuenta con indicadores que permiten realizar la medición de los resultados de la gestión institucional y así determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de las dependencias en el cumplimiento de las funciones asignadas.

1. Objetivos

- Comprender la importancia de la medición de la gestión realizada en la Entidad.
- Conocer la importancia del seguimiento, del análisis y de la toma de decisiones basados en los resultados de los indicadores.
- Analizar los resultados de la gestión de los procesos, de acuerdo con el análisis realizado por cada uno de ellos a través de los indicadores.

2. Alcance

El siguiente informe expone y analiza los resultados de la gestión de los procesos correspondiente al primer cuatrimestre del año 2023 a través de los indicadores, su necesidad, suficiencia y alcance dentro del contexto actual de la Superintendencia de Notariado y Registro, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.

La Entidad establece como herramienta de seguimiento a los procesos, los indicadores de gestión, los cuales permiten evaluar la capacidad de estos, medir el grado en el que se realizan las actividades planeadas y se logran los resultados planeados (eficacia) medir el resultado alcanzado y los recursos utilizados (eficiencia) y lograr los resultados planeados con un manejo óptimo de los recursos (efectividad); Así mismo este informe detalla el cumplimiento del reporte de los indicadores de los procesos e indica algunas estrategias que sirvan para la toma de decisiones y mejora continua.

3. Macroprocesos Estratégicos

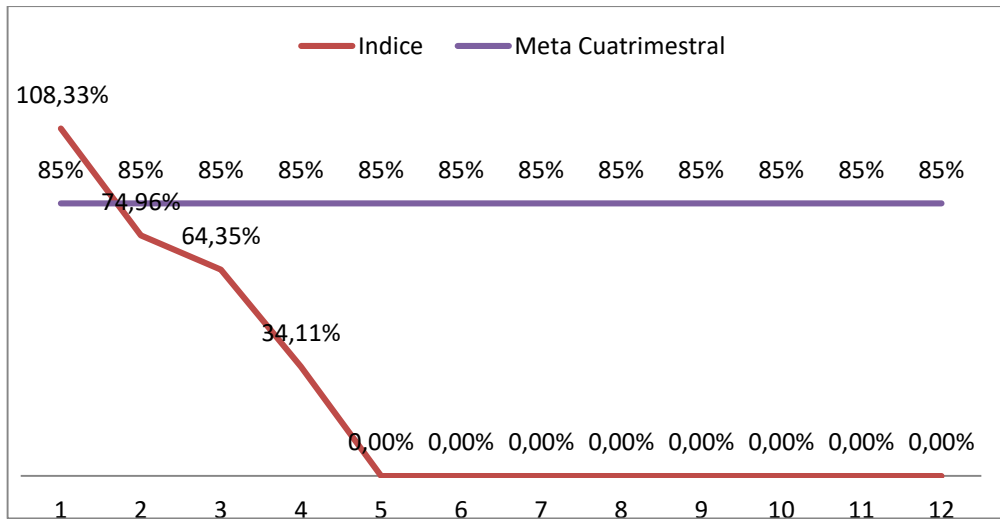
3.1 Macroproceso Direccionamiento Estratégico y Planeación

El macroproceso de Direccionamiento Estratégico y Planeación está conformado por tres (3) procesos y un (1) indicador establecido correspondiente al Proceso de Planeación Institucional; los dos procesos adicionales, Programación Presupuestal y Cooperación y Relaciones Nacionales e Internacionales no se encuentran caracterizados, por tanto, no tienen indicadores definidos para evaluar los procesos.

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Programación Presupuestal	No tiene Indicadores Asociados				
Cooperación y Relaciones Nacionales e Internacionales	No tiene Indicadores Asociados				
Planeación Institucional	Cumplimiento de los acuerdos de desempeño	85%	70,4%	Reportó	No cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Respecto a los resultados obtenidos en el indicador medido para el proceso de Planeación Institucional el cual lleva por nombre “Cumplimiento de los acuerdos de desempeño para la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión”, no se cumplió con la meta establecida del 85%, toda vez que en su promedio cuatrimestral el resultado obtenido fue de 70,44%, esto se debe al resultado de los proyectos de inversión registrados en los cuales no se ha logrado la ejecución presupuestal esperada.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación

La Superintendencia de Notariado y Registro, a través de la Oficina Asesora de Planeación-OAP, acompaña, asesora y realiza seguimiento a los Proyectos de Inversión de la Entidad, con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades descritas en las cadenas de valor de estos, lo anterior, con el objetivo de generar alertas tempranas que permitan a los gerentes

de los proyectos la oportuna toma de decisiones sobre el desempeño de los proyectos a su cargo.

La Entidad cuenta con siete (7) proyectos de inversión: Implantación de los Sistemas de Gestión de la Superintendencia de Notariado y Registro a Nivel Nacional-R20, Fortalecimiento Tecnológico hacia la Transformación Digital de la SNR a Nivel Nacional -R20, Implementación del Sistema de Gestión Documental de la SNR a Nivel Nacional -R20, Saneamiento y Formalización de la Propiedad Inmobiliaria a Nivel Nacional en el Posconflicto Nacional -R20, Modernización de la Infraestructura Física de la Superintendencia de Notariado y Registro a Nivel Nacional-R20, Mejoramiento de la Cobertura del Servicio Público Registral Nacional -R20, e Integración de la Información Registral y Catastral de los Bienes Inmuebles en el Marco de Catastro Multipropósito a Nivel Nacional -R20- R14, los cuales consolidan la totalidad del presupuesto dispuesto para inversión.

La adecuada ejecución de los recursos de inversión de la Entidad se ve directamente ligada al comportamiento de los proyectos que mayor representación financiera tengan en cuanto al total de la apropiación de inversión permitiendo la implementación de medidas correctivas en aras de dar cumplimiento con las necesidades de ejecución por el concepto de inversión. Los Gerentes de cada uno de los proyectos facilitaron un acuerdo de desempeño en el cual se realiza la programación de los recursos para su respectivo compromiso y obligación durante la vigencia; sirviendo así, como uno de los insumos para el seguimiento de ejecución presupuestal de la Oficina Asesora de Planeación.

Para el primer cuatrimestre del 2023, se presenta una baja ejecución de los proyectos de Inversión, para enero una sobre ejecución del 108,33%, febrero del 74,96%, marzo del 64,35% y para abril del 34,11%, cuando la meta proyectada para cada mes es del 85%, por ende se plantea Plan de Mejoramiento por parte de la oficina Asesora de Planeación, donde se ejecutaran mesas de trabajo con los Gerentes de los Proyectos para realizar seguimiento a las actividades planteadas en los acuerdos de desempeño, se realizaran informes de seguimiento para la consolidación de los resultados obtenidos de la ejecución y gestión para cada uno de los proyectos vigentes para el periodo reportado. Así mismo se realiza el análisis del comportamiento y descripción en la ejecución por proyecto; buscando dar una asesoría temprana, oportuna y eficaz por parte de la Oficina Asesora de Planeación. Así mismo, se replanteará el indicador para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2023, dando alcance a las actividades de seguimiento que genera el Grupo de planeación Institucional e inversión, y no a la ejecución presupuestal de cada proyecto de inversión.

3.2 Macroproceso Comunicación Estratégica

El macroproceso de Comunicación Estratégica está conformado por cuatro (4) procesos y cuatro (4) indicadores definidos. El comportamiento para el I Cuatrimestre de 2023 se reflejó en el reporte adecuado de cada uno de los procesos, sin embargo, hubo ausencia en el reporte del Proceso de Notificaciones, esto debido a que el grupo de notificaciones ya no corresponde al Macroproceso de Comunicación Estratégica pero aún no se ha realizado dicho ajuste en cuanto a Mapa de Procesos.

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Comunicaciones Externas	Alcance de las publicaciones realizadas en las redes sociales de la entidad	55%	92%	Reportó	Cumplió
Comunicaciones Externas	Variación de las visitas realizadas al portal web	5%	9%	Reportó	Cumplió
Comunicaciones Internas	Variación de las visitas realizadas a la Intranet	5%	1%	Reportó	No cumplió
Notificaciones	Porcentaje de Notificaciones Publicadas	100%		No reportó	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El proceso de Comunicaciones externas cumplió con la meta establecida para cada uno de sus indicadores, aumentando las visitas realizadas al portal web, aun cuando se tuvo una baja en el Mes de Marzo y Abril debido al mantenimiento en semana santa e intermitencia por mantenimientos preventivos realizados; así mismo se observó un aumento en la meta establecida con respecto a las publicaciones realizadas en las redes sociales de la SNR de acuerdo a las estrategias ejecutadas por el grupo de comunicaciones.

Para el Proceso de Comunicaciones Internas no se cumplió con la meta establecida y esto se generó debido a que en el Mes de enero se realizó en la primera semana del mes un turno de descanso de los funcionarios y una ventana de mantenimiento ocasionando la ausencia en el portal interno y para el mes de abril se tiene una reducción en el tráfico de la intranet en un 20% esto se debe al receso de Semana Santa el cual la entidad no opero entre el 3 al 7 de abril lo que generó que el indicador estuviera por debajo de la meta; para esto se llevaron a cabo acciones de mejora que ayudan a generar estrategias con dicho indicador.

3.3 Macroproceso Sistemas Integrados de Gestión

La entidad actualmente cuenta con cuatro (4) sistemas de gestión (Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Calidad y Seguridad de la Información). El Sistema de Seguridad de la Información reportó únicamente dos (2) indicadores debido al ajuste realizado en los objetivos del sistema, los procesos restantes reportaron los indicadores como corresponde y el sistema de gestión de calidad para el I Cuatrimestre no contó con indicadores definidos, sin embargo, para el II Cuatrimestre se generaron indicadores asociados al proceso.

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Sistema de Seguridad de la Información	% de avance del Plan de acción de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	80%	100%	Reportó	Cumplió
Sistema de Seguridad de la Información	% de Cumplimiento del plan anual de comunicaciones	80%	100%	Reportó	Cumplió
Sistema de Seguridad de la Información	Avance en objetivo de riesgo residual (objetivo para las áreas	80%		No reportó	No cumplió

	dueñas de los activos de información).				
Sistema de Seguridad de la Información	Avance en la implementación de controles (Áreas responsables de implementar los controles)	80%		No reportó	No cumplió
Sistema de Seguridad de la Información	Avance en la implementación de Auditorias	80%		No reportó	No cumplió
Sistema de Gestión de SST	Índice De Severidad (ISAL)	5 días	0,59	Reportó	Cumplió
Sistema de Gestión de SST	Índice Ausentismo	5 días	1,15	Reportó	Cumplió
Sistema de Gestión de SST	Frecuencia de Accidente de Trabajo (IFAL)	5 AT	0,23	Reportó	Cumplió
Sistema de Gestión Ambiental	Divulgación de buenas prácticas ambientales	85%	100%	Reportó	Cumplió
Sistema de Gestión de la Calidad	No tiene indicadores asociados				

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El Sistema de Seguridad de la Información reportó el avance de la implementación del sistema de acuerdo a lo planeado en el Plan Estratégico de Seguridad de la información (PESI), el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo cumplió con la meta de todos sus indicadores y el Sistema de Gestión Ambiental se evidencia alteración en los meses de enero y febrero, teniendo en cuenta que no se tenía contemplado realizar divulgaciones para dichos meses, sin embargo se cumple con la meta planteada en conformidad al cronograma establecido para las divulgaciones.

3.4 Macroproceso Gestión del Conocimiento Innovación, Desarrollo e Investigación I+D+I

El macroproceso de Gestión del Conocimiento, Innovación, Desarrollo e Investigación está conformado por tres (3) procesos, cuyos procesos no tienen indicadores asociados, los cuales es necesario crear. Para dicho Macroproceso se hace la observación de definir los responsables de cada uno de los procesos para así poder establecer indicadores que midan el impacto en cada uno y se identifiquen oportunidades de mejora para la entidad, es importante tener en cuenta sus caracterizaciones y actualizarlas de acuerdo a las decisiones tomadas frente a dichos procesos.

Proceso	Nombre Indicador	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Gestión de la Innovación	No tiene Indicadores asociados		
Gestión Investigación Institucional	No tiene Indicadores asociados		
Gestión del Conocimiento y analítica de Datos	No tiene Indicadores asociados		

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

4. Macroprocesos Misionales

4.1 Administración del Servicio Público Notarial

El macroproceso de Administración del Servicio Público Notarial está conformado por un (1) proceso y tres (3) indicadores definidos, los cuales reportaron en los tiempos correspondientes y cumplieron con la meta estipulada.

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Administración Notarial respecto a las situaciones Administrativas	Novedades de Notarios Tramitadas	100%	100%	Reportó	Cumplió
Administración Notarial respecto a las situaciones Administrativas	Novedades de Notarías Tramitadas	100%	100%	Reportó	Cumplió
Administración Notarial respecto a las situaciones Administrativas	Certificaciones Emitidas	100%	100%	Reportó	Cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Para el primer cuatrimestre de 2023, se generó trámite a 13,348 solicitudes relacionadas con: Permisos y licencias de notarios de primera categoría, sobre los cuales se expidieron 3,193 actos administrativos de autorización y se realizaron (20) estudios de hojas de vida. Adicional se presentaron y tramitaron un total de 74 actos administrativos de novedades de notarías, como horario especial, cambio de horario, cambio de local y suspensión del servicio notarial, teniendo la mayor participación suspensión de servicio notarial y horario especial con ocasión de la afectación del orden público en algunos municipios del territorio nacional, por casos de fuerza mayor que se presentan en algunos despachos notariales y por declaración de días cívicos mediante decreto de las autoridades municipales y departamentales para la celebración de fiestas patrias.

4.2 Administración del servicio público Registral

El macroproceso de Administración del servicio público registral está conformado por seis (6) procesos y 12 indicadores, el proceso de registro de instrumentos públicos no tiene indicadores definidos a la fecha, toda vez que no se encuentra caracterizado y se hace necesario para poder definir y medir dicho proceso. A continuación, se presenta el comportamiento de los indicadores reportados:

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Registro de Instrumentos Públicos	No tiene indicadores asociados				
Administración de Modelo de Servicio Ventanilla Única	Notarías usuarias de los servicios VUR "Repositorio de poderes"	75%	79%	Reportó	Cumplió
Administración de Modelo de Servicio Ventanilla Única	Entidades usuarias de los servicios de consultas VUR	85%	85%	Reportó	Cumplió
Manejo Administrativo de Asuntos Registrales	Incidentes orientación funcional a la Operatividad del aplicativo SIR	95%	100%	Reportó	Cumplió
Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito	No de registros de libros de antiguo sistema revisados por cada abogado	90%	100%	Reportó	Cumplió
Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito	No de ORIP con la actividad de migración de antiguo sistema al sistema actual de registro finalizado	100%	100%	Reportó	Cumplió
Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito	Porcentaje de Verificaciones Técnicas atendidas	95%	100%	Reportó	Cumplió
Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito	Porcentaje de matrículas beneficiadas con el proceso de depuración de secuenciales	98%		No Reportó	No cumplió
Gestión registral para el saneamiento y la formalización de la propiedad inmobiliaria urbana	Porcentaje de predios formalizados	80%	100%	Reportó	Cumplió
Gestión registral para el saneamiento y la formalización de la propiedad inmobiliaria urbana	Medir la satisfacción de la jornada realizada	90%	N/A	Reportó	
Actuaciones Administrativas	Expedientes de Segunda Instancia, Tramitados de Vigencia 2019	80%	65,3%	Reportó	No cumplió
Actuaciones Administrativas	Expedientes de Segunda Instancia, Tramitados de Vigencia 2020	80%	100%	Reportó	Cumplió
Actuaciones Administrativas	Expedientes de Segunda Instancia, Tramitados de Vigencia 2021	80%	40%	Reportó	No cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Para el primer cuatrimestre se sustanció y emitió firmeza a los expedientes con vigencia 2019, se realizaron mesas de trabajo mensuales con los abogados para hacer seguimiento al reparto de expedientes de las vigencias posteriores. En el Proceso de Administración de Modelo de Servicio Ventanilla Única para el periodo analizado, las notarías realizan el cargue de 108,932 poderes, equivalentes al 94% del total de poderes cargados en el cuatrimestre., mientras que los consulados realizan el cargue de 7,540 poderes. Hasta el 30 de abril de 2023 se han cargado un total 2,456,966 poderes en la plataforma, desde Octubre de 2013, fecha de inicio del servicio de poderes. Es importante indicar que, para el periodo analizado, el porcentaje

promedio de cargue de poderes, aumentó en 6 puntos en relación al mismo periodo del año inmediatamente anterior.

Para el indicador de porcentaje de predios formalizados del proceso en los primeros meses del año, no se planearon ni entregaron títulos de propiedad, por lo cual el indicador para los meses de enero y febrero no presenta ningún avance, todo ello obedeciendo a que los procesos de titulación apoyados por el grupo a inicio de la vigencia presentan demoras en el inicio de su ejecución teniendo en cuenta los procesos de contratación que deben adelantarse. En este sentido, y teniendo en cuenta que, para los meses de marzo y abril, se plantearon metas de entregar 400 títulos de propiedad cada mes, el grupo encaminó todas las acciones y esfuerzos en superar dicha meta, la cual fue cumplida en más del 100% alcanzando así los objetivos planteados en el Plan Anual de Gestión.

Respecto al indicador de satisfacción de la jornada realizada se evidencia que no se ha podido realizar su medición teniendo en cuenta que para los primeros meses del año no se realizaron jornadas de asesoría, por lo cual usuarios para medir su satisfacción no se registraron. En este sentido, a partir del mes de mayo se realizarán los seguimientos correspondientes de las jornadas realizadas en el mes de abril.

4.3 Control a sujetos objeto de supervisión

El macroproceso de Control a sujetos objeto de supervisión está conformado por tres (3) procesos y dos (2) indicadores definidos, sin embargo, es importante caracterizar el proceso de Control a la gestión de política de tierras para poder establecer sus indicadores y llevar un control del proceso y su gestión, a continuación, se presentan los indicadores reportados durante el I Cuatrimestre de 2023:

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Intervención a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de Intervenciones a ORIP con Informes finales presentados oportunamente	100%		No reportó	
Control a la gestión de políticas de tierras	No tiene indicadores asociados				
Procesos disciplinarios a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de decisiones proyectadas respecto de los expedientes disciplinarios	7%	5%	Reportó	No cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Para el primer cuatrimestre de 2023 el Proceso de Control dio cumplimiento al 100% de las actividades establecidas a través del macroproceso. El equipo logró la producción de las decisiones mensuales previstas para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2023. Teniendo en cuenta que, en el mes de febrero la meta se vio comprometida por dar cumplimiento en términos de Ley a dos actuaciones de la vigencia 2013, en marzo se priorizó la complementación de las 2 decisiones que se encontraban faltantes.

4.4 Inspección a sujetos objeto de supervisión

El macroproceso de Inspección a sujetos objeto de supervisión está conformado por tres (3) procesos y once (11) indicadores los cuales se presentan a continuación con el reporte correspondiente al I Cuatrimestre de 2023:

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión	Porcentaje De Visitas Generales A ORIP Ejecutadas	70%		No reportó	
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión	Porcentaje De Visitas Generales A ORIP con Informes presentados oportunamente	50%		No reportó	
Seguimiento a Instrucciones Administrativas y Providencias Judiciales	Porcentaje de alertas - VUR atendidas dentro de los términos de ley	60%	100%	Reportó	Cumplió
Seguimiento a Instrucciones Administrativas y Providencias Judiciales	Porcentaje de Ordenes Administrativas y Judiciales Verificadas dentro del Proceso de Restitución de Tierras.	60%	35%	Reportó	No cumplió
Seguimiento a Instrucciones Administrativas y Providencias Judiciales	Porcentaje de Estudios Traditicios atendidos en términos de ley	60%	63%	Reportó	Cumplió
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión	Porcentaje de folios analizados durante la visita de inspección a la ORIP	70%		No reportó	
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión	Porcentaje de inconsistencias registrales encontradas en los casos analizados de las demás actividades establecidas para la visita de inspección	50%		No reportó	
Seguimiento y Control a Planes De Mejoramiento - SDN	Porcentaje de actas de visitas con Plan de Mejoramiento con seguimiento	100%	37%	Reportó	No cumplió
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión	Porcentaje de actas de visitas especiales practicadas	100%		No reportó	
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión	Porcentaje de actas de visitas especiales evaluadas	50%		No reportó	
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión	Promedio de días para radicar actas de visita	5 días		No reportó	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Es importante realizar revisión detallada de cada uno de los indicadores propuestos para el Macroproceso de inspección a sujetos objeto de supervisión, toda vez que lo observado es que no se está realizando el reporte correspondiente de los indicadores, no existe análisis del comportamiento de los indicadores reportados respecto a las metas establecidas y algunos de los indicadores no están teniendo impacto en los procesos.

4.5 Relacionamiento con el Ciudadano

El macroproceso de Relacionamiento con el Ciudadano está conformado por dos (2) procesos y seis (6) indicadores definidos, los cuales reportaron en los tiempos correspondientes y cumplieron con la meta estipulada.

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Atención a Peticiones	Porcentaje de Respuestas Tramitadas Dentro de los Términos de Ley a peticiones de los Ciudadanos Frente a los servicios que presta los Procesos del Nivel Central.	95%	96%	Reportó	Cumplió
Atención a Peticiones	Porcentaje de Respuestas Tramitadas Dentro de los Términos de Ley a Peticiones de los Ciudadanos Frente a los servicios que prestan las ORIP.	95%	98%	Reportó	Cumplió
Atención a Peticiones	Porcentaje de llamadas atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano.	80%	100%	Reportó	Cumplió
Atención a Peticiones	Porcentaje de PQRDS retornadas.	5%	4%	Reportó	Cumplió
Mecanismos de participación ciudadana OAC	Índice de Satisfacción de los Ciudadanos atendidos por la Oficina de Atención al Ciudadano.	95%	100%	Reportó	Cumplió
Mecanismos de participación ciudadana OAC	Índice de Satisfacción de los Ciudadanos atendidos por las ORIP del País.	85%	98%	Reportó	Cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En cada uno de los indicadores de Atención a Peticiones se cumplió con la meta establecida durante el I Cuatrimestre de 2023, se radicaron 8.822 PQRSD y se tramitaron dentro de los términos 8.497 equivalente a un 96%. Se radicaron 8.632 PQRSD y se tramitaron dentro de los términos 8.427 equivalente a un 98%. Se recibieron 9.435 llamadas telefónicas y se atendieron en su totalidad. Así mismo la Oficina de Atención al Ciudadano, direccionó un total de 17.454 PQRSD, de las cuales se retornaron 677, equivalente al 4% de producto No Conforme.

En el proceso de Mecanismos de participación ciudadana con respecto a los indicadores de satisfacción de los ciudadanos atendidos se logró la meta del 95% establecida puesto que se realizaron 470 encuestas, de las cuales 468 generaron un índice de percepción satisfactorio por parte del ciudadano atendido en la Oficina de Atención al Ciudadano de la SNR, equivalente al 99,9%, se realizaron 17.587 encuestas, de las cuales 17.162 generaron un índice de percepción satisfactorio por parte del ciudadano en las diferentes Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país, equivalente al 98%.

4.6 Vigilancia a sujetos objeto de supervisión

El macroproceso de Vigilancia a sujetos objeto de supervisión está conformado por un (1) proceso y dos (2) indicadores definidos, a continuación, se presenta el reporte de los indicadores para el I Cuatrimestre de 2023.

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Orientación e instrucción a Sujetos objeto de Supervisión	Respuesta a las PQRS presentadas por los ciudadanos frente al servicio registral	100%		No reportó	
Orientación e instrucción a Sujetos objeto de Supervisión	Orientación realizada de las necesidades identificadas frente al servicio notarial.	100%	100%	Reportó	Cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

De acuerdo al reporte de datos obtenidos de la Base de Datos "Necesidades de Orientación", la Superintendencia Delegada para el Notariado ha dado instrucción y orientación a los prestadores del servicio notarial a través de 16 Circulares, durante el primer cuatrimestre de la vigencia en curso, cumpliendo con la meta prevista en el indicador.

5. Macroprocesos de Apoyo

5.1 Macroproceso Gestión de Tecnologías de la Información

El macroproceso de Gestión de Tecnologías de la Información está conformado por dos (2) procesos y cuatro (4) indicadores, dichos procesos reportaron en los tiempos estipulados y cumplieron con la meta prevista en cada uno de sus indicadores.

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Gestión de incorporación de tecnologías	Porcentaje de Disponibilidad del Nodo Central	99,5%	99,9%	Reportó	Cumplió
Gestión de incorporación de tecnologías	Porcentaje de cumplimiento de acciones de los Planes Estratégicos OTI	80%	100%	Reportó	Cumplió
Gestión de recursos de tecnología	Porcentaje de equipos (PC's y Servidores) con actualización de versión de la protección de antivirus para la vigencia 2022.	85%	86,5%	Reportó	Cumplió
Gestión de recursos de tecnología	Porcentaje de Mantenimientos preventivos realizados.	85%	100%	Reportó	Cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

La Oficina de Tecnologías de la Información elaboró en el Mes de Enero de 2023, el Plan Anual de Gestión, el cual está conformado por los tres cronogramas del PETI, PESI y Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad de la Información, dando cumplimiento a lo planteado para el I Cuatrimestre de 2023 con el informe de avances en arquitectura empresarial, informe técnico de calidad de datos, socialización de procedimiento de borrado seguro y sensibilización a los servidores públicos sobre el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información; así mismo se han llevado a cabo los mantenimientos preventivos de las UPS y dejando soportes en el repositorio asignado a la OTI como por ejemplo los realizados en Abejorral (Antioquia), Acacias (Meta), Barranquilla, Bucaramanga, Bogotá, Cartagena, Ibagué, Medellín, Pereira, Pasto, Quibdó, Villavicencio, Yopal, entre otros.

Las metas propuestas para cada uno de los indicadores están planteadas por encima del 80% y éstas se cumplieron debido a cada una de las actividades formuladas y ejecutadas en el periodo.

5.2 Macroproceso de Gestión del Talento Humano

El macroproceso de Gestión de Talento Humano está conformado por cinco (5) procesos y cinco (5) indicadores, dichos procesos reportaron en los tiempos correspondientes y cumplieron con la meta establecida.

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Vinculación	Planta provista	95%	95%	Reportó	Cumplió
Fortalecimiento de competencias	Porcentaje de Capacitaciones ejecutadas	60%	100%	Reportó	Cumplió
Nómina	Total de Solicitudes de Cesantías	70%	96,3%	Reportó	Cumplió
Bienestar	Porcentaje de funcionarios impactados con las actividades de Bienestar	35%	46%	Reportó	Cumplió
Retiro Laboral	Desvinculación de funcionarios de la planta de personal la Entidad	1%	0,58%	Reportó	Cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Para el Proceso de vinculación y el indicador de Planta provista durante el I Cuatrimestre de 2023 se efectuaron 80 nombramientos de los cuales 15 corresponden a encargos como resultado de los procesos de oferta de las vacantes a los funcionarios de carrera administrativa y otros procesos; en el proceso de Fortalecimiento de Competencias para el primer cuatrimestre se desarrollaron 19 capacitaciones impactando a los funcionarios en el proceso de formación, se desarrollaron temáticas como evaluación del desempeño laboral, inducción general, derecho disciplinario, charla en Ley 1010 de 2006, entre otras; en el proceso de Nómina se tuvo para este período mayor énfasis y seguimiento en el trámite de retiros parciales de cesantías ejerciendo mayor control en la revisión de los documentos requeridos por diferentes modalidades autorizadas; en el proceso de Bienestar de acuerdo al plan de bienestar del contrato 1230 de 2022, se ejecutaron actividades enfocadas al eje de equilibrio

psicosocial (factores psicosociales, equilibrio entre la vida laboral y familiar y calidad de vida laboral) y en el proceso de Retiro Laboral durante este período se presentaron 51 retiros, de los cuales 12 corresponden a retiros por reconocimiento de pensión de jubilación y 39 por renuncia regularmente aceptada, lo que representa en promedio un porcentaje de retiro del 0,58% de la planta provista, destacando un porcentaje mayor en cuanto a las renunciaciones del 76% de los retiros.

5.3 Macroproceso Gestión Documental

El macroproceso de Gestión Documental está conformado por cuatro (4) procesos y dos (2) indicadores asociados al proceso de Producción, Gestión y Trámites Documentales, los demás procesos no han sido caracterizados por tanto a la fecha no cuentan con indicadores definidos para medir los procesos, los indicadores que se midieron para el I Cuatrimestre de 2023 cumplieron con las metas establecidas.

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Administración Documental	No tiene Indicadores asociados				
Producción, Gestión y Tramites Documentales	Eficacia De Correspondencia Recibida (ER).	98%	100%	Reportó	Cumplió
Producción, Gestión y Tramites Documentales	Eficacia De Correspondencia Enviada (Ee).	98%	100%	Reportó	Cumplió
Preservación y Conservación Documental	No tiene Indicadores asociados				
Planeación Documental y Mejora Continua	No tiene Indicadores asociados				

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El proceso de Producción, Gestión y Trámites Documentales, en el reporte de sus indicadores se sitúa por encima del 98% de la meta establecida con la eficacia de la correspondencia recibida y enviada lo que indica la gestión realizada frente al total de la correspondencia de la entidad.

5.4 Macroproceso Gestión Financiera

El macroproceso de Gestión Financiera está conformado por once (11) procesos y 19 indicadores asociados a los diferentes procesos, a continuación, se relacionan el cumplimiento y el reporte de cada uno de ellos:

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Estados Financieros	Porcentaje de informes financieros que se presentan dentro los términos	100%	100%	Reportó	Cumplió
Recaudos y Subsidios Notariales	Porcentaje de informes estadísticos Notariales registrados	85%	95,7%	Reportó	Cumplió
Recaudos y Subsidios Notariales	Porcentaje de recaudos identificados	80%	96%	Reportó	Cumplió
Contabilización y Generación de Obligaciones	Porcentaje de Obligaciones tramitadas que cumplieron con el lleno de requisitos	100%	100%	Reportó	Cumplió
Devoluciones de Dinero	Promedio de días de respuesta de Nivel Central en el trámite de las devoluciones de dinero	15%		No Reportó	
Devoluciones de Dinero	Porcentaje de solicitudes de devolución de dinero atendidas dentro de los términos	80%		No Reportó	
Conciliaciones institucionales	Porcentaje de cuentas bancarias conciliadas dentro de los términos	100%	100%	Reportó	Cumplió
Conciliaciones institucionales	Verificar el Porcentaje de otras conciliaciones que cumplieron con los parámetros de calidad	100%	99%	Reportó	Cumplió
Pagos institucionales	Días promedio para la autorización del pago	100%		No Reportó	
Operaciones Recíprocas	Medir la gestión del proceso respecto a las cuentas recíprocas reconocidas y presentadas	100%	100%	Reportó	Cumplió
Ejecución Presupuestal	Presupuesto para gastos de personal Apropriado que se Encuentra Comprometido	100% anual	27,1%	Reportó	No Cumplió
Ejecución Presupuestal	Presupuesto para gastos generales Funcionamiento Apropriado que se Encuentra Comprometido	100% anual	43,7%	Reportó	No Cumplió
Ejecución Presupuestal	Presupuesto de Transferencias Apropriado que se Encuentra Comprometido	100% anual	6,75%	Reportó	No Cumplió
Ejecución Presupuestal	Presupuesto de Transferencias Apropriado que se Encuentra Comprometido	100% anual	60,9%	Reportó	No Cumplió
Contabilización y Liquidación Ley 55/85	Porcentaje de obligaciones realizadas por concepto de Ley 55 dentro de los términos	100%	100%	Reportó	Cumplió
Reclasificación y Conciliaciones de Retención en la Fuente	Porcentaje de cuentas conciliadas por concepto de retención en la fuente	100%	100%	Reportó	Cumplió
Administración pensional	No tiene indicadores asociados				
Recaudos	Porcentaje de oficinas que presentaron inconsistencias en los	10%		No Reportó	

	registros de ingresos en el Siif Nación.				
Recaudos	Variación del Recaudo por Venta de Bienes y Servicios.	9%		No Reportó	
Recaudos	Ingresos recaudados	90%		No Reportó	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El proceso de Estados Financieros para este I cuatrimestre generó cumplimiento a su indicador dentro de los términos establecidos por la Contaduría General de la Nación con respecto a la entrega de los informes financieros requeridos lo cual indica que la información financiera fue oportuna y eficaz para los usuarios; en el proceso de Recaudos y Subsidios Notariales para el I Cuatrimestre se registraron 3525 informes con sus respectivos soportes que corresponden al 100% de los informes recibidos y posibles de procesar, teniendo en cuenta que algunos presentan problemas de DMP, otros no envían informe del mes, presentan problemas de rango de escrituración y problemas del aplicativo, entre otros;

El proceso de Conciliaciones Institucionales cumplió el objetivo del indicador, se evidencia el cumplimiento por parte de las Direcciones Regionales en el envío total de las conciliaciones firmadas y su veracidad ante lo registrado en los estados financieros; en el proceso de ejecución presupuestal Para el Primer Cuatrimestre de la Vigencia Fiscal 2023 los gastos de personal están acorde con la meta programada. Cabe destacar que en el mes de marzo se canceló la Prima de Actividad de los funcionarios. Los compromisos para este cuatrimestre fueron de 27,11% y la meta programada estima es de 32,86%, evidenciando un comportamiento normal dentro de lo proyectado. Frente al indicador de Presupuesto para gastos generales el porcentaje de compromisos para este cuatrimestre fue de 43,68%, alejados de la meta, es importante tener en cuenta que en este rubro se realizaron los registros presupuestales de las vigencias futuras de los contratos Vigilancia, aseo y cafetería, y los contratos de prestación de servicios de línea de producción; así mismo se realizaron todos los contratos por efecto de la ley de garantías. La meta programada para este cuatrimestre es del 63.63% de la apropiación vigente.

5.5 Macroproceso Gestión Administrativa

El macroproceso de Gestión Administrativa está conformado por siete (7) procesos y ocho (8) indicadores definidos, existen tres (3) procesos que a la fecha no han sido caracterizados por tanto no cuentan con indicadores definidos para medir los procesos.

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Suministros de bienes y servicios	Respuesta a solicitudes de Suministros de las ORIP y nivel Central atendidas dentro de los procesos	95%	99%	Reportó	Cumplió
Comisiones y Viáticos	Mantenimiento preventivo y correctivo parque automotor de la SNR.	85%	100%	Reportó	Cumplió

Comisiones y Viáticos	Solicitudes de comisión de servicios para funcionarios y contratistas de prestación de servicios de la SNR	90%	95,2%	Reportó	Cumplió
Comisiones y Viáticos	Legalización de comisiones de servicios tramitadas	80%	93,5%	Reportó	Cumplió
Mantenimiento de la Infraestructura Física	Porcentaje de metas alcanzadas con los proyectos de inversión.	70%		No reportó	
Mantenimiento de la Infraestructura Física	Porcentaje de facturas y/o cuentas de cobro de contratos de arriendo gestionadas dentro de los términos.	90%		No reportó	
Mantenimiento de la Infraestructura Física	Porcentaje de respuestas tramitadas dentro de los Términos a solicitudes de apoyo de Infraestructura	90%		No reportó	
Inventarios	No tiene indicadores asociados				
Siniestros y Seguros	Respuesta a los siniestros que suceden dentro de la SNR	95%	100%	Reportó	Cumplió
Parque Automotor	No tiene indicadores asociados				
Almacén	No tiene indicadores asociados				

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

El Proceso de Suministro de Bienes y Servicios cumplió con la meta establecida del indicador puesto que durante el I Cuatrimestre se atendieron 1317 solicitudes de las 196 ORIP y de las diferentes dependencias de nivel central, para las cuales el tiempo promedio de respuesta fue del 98%, sin embargo se tiene que hacer una modificación en la ubicación del indicador ya que este pertenece al proceso de almacén y no al de suministro de bienes y servicios, pero el proceso de almacén aún no ha sido caracterizado; en el proceso de comisiones y viáticos para el primer cuatrimestre de 2023 se recibieron 5 solicitudes de mantenimientos en el mes de marzo, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente, por lo que se logró una cobertura del 100%, así mismo en el indicador de legalización de comisiones de servicios se cumplió con la meta de legalización, para un porcentaje promedio de legalización de comisiones del 90%.

5.6 Macroproceso Gestión Contractual

El macroproceso de Gestión Contractual está conformado por un (1) proceso y cuatro (4) indicadores definidos asociados al proceso, los cuales fueron reportados como se evidencia a continuación:

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales	Promedio de días de ejecución de los procesos de contratación de CPSP	8 días hábiles	1 día hábil	Reportó	Cumplió
Gestión precontractual, contractual, ejecución y	Promedio de días para dar respuesta a las quejas presentadas en la DC	15 días hábiles	N/A	Reportó	Cumplió

liquidación de procesos contractuales					
Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales	Porcentaje de contratos, convenios y órdenes de compra con seguimiento	95%	30%	Reportó	No cumplió
Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales	Porcentaje de contratos de obra pública que cumplen con el cronograma del ejecución	95%	N/A	Reportó	Cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Para el proceso de gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales, se logró adelantar la totalidad de los procesos de contratación, conforme a las necesidades aprobadas por el Comité de Contratación, realizando en total 1343 contratos.

Para el indicador promedio de días para dar respuesta a las quejas presentadas no se presentó ninguna queja relacionada a contratistas o supervisores. Con respecto a los compromisos establecidos en el Plan de Acción 2023 en la Dirección de Contratación, se realizaron 6 seguimientos contractuales y durante el I Cuatrimestre de 2023 no se ha suscrito ningún contrato de obra (enero a abril).

5.7 Macroproceso Gestión Jurídica

El macroproceso de Gestión Jurídica está conformado por cuatro (4) procesos y seis (6) indicadores definidos, los cuales fueron reportados y tuvieron el siguiente comportamiento:

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Concurso y Carrera Notarial	Derechos de Petición en la Modalidad de Consultas o Información Atendidos en Términos de ley	100%	69%	Reportó	No cumplió
Concurso y Carrera Notarial	Porcentaje de solicitudes analizadas en el ejercicio del derecho de preferencia	100%	100%	Reportó	Cumplió
Jurisdicción Coactiva	Porcentaje de procesos de Cobro Coactivo Sustanciados	75%	76%	Reportó	Cumplió
Administración Judicial	Porcentaje de solicitudes de conciliación judiciales y extrajudiciales atendidas en término	100%	100%	Reportó	Cumplió
Administración Judicial	Porcentaje de solicitudes judiciales y extrajudiciales atendidas en término	100%	100%	Reportó	Cumplió
Apoyo Jurídico Registral, Notarial y de Curadores Urbanos	Derechos de Petición en la Modalidad de Consultas o Información Atendidos en Términos de ley	100%	100%	Reportó	Cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

Durante el primer cuatrimestre del año 2023, se radicaron en la Oficina Asesora Jurídica 1326, solicitudes judiciales y extrajudiciales discriminadas de la siguiente manera: Procesos judiciales: 55 notificados en debida forma con auto admisorio de la demanda, aclarando que cada uno de ellos fueron asignados a los apoderados externos para el respectivo debido proceso y de su competencia y cumplimiento de la defensa judicial. Solicitudes de conciliación: 56, radicadas en la entidad y todas debidamente asignadas a apoderados externos. Solicitudes de pagos de sentencias: 3 solicitudes de pagos radicadas y las mismas fueron asignadas al funcionario encargado para su respectivo tramite y Tutelas: Se notificaron 1212 y las 1212 fueron debidamente asignadas. En cuanto a las acciones de repetición, la oficina no recibió radicaciones para tramite. Así mismo se cumplió con las metas propuestas respecto de la respuesta dentro de termino a los derechos de petición en la modalidad de información y de consultas que se tramitan por la Oficina Asesora Jurídica.

6. Macroprocesos de Control

6.1 Control de la Gestión Institucional

El macroproceso de Control de la Gestión Institucional está conformado por cuatro (4) procesos y dos (2) indicadores definidos, los cuales se presentan a continuación:

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Auditorias de Gestión	Porcentaje de Cumplimiento de Auditorias programadas en la vigencia	90%	N/A		
Seguimiento, medición y evaluación de la Gestión	Informes de Gestión Presentados y Socializados	90%	83%	Reportó	No Cumplió
Administración de Riesgos	No tiene indicadores asociados				
Formulación y Seguimiento a planes de mejoramiento integrados	No tiene indicadores asociados				

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

De conformidad al Plan Anual de Auditoria aprobado para la vigencia 2023, en el primer Cuatrimestre, se programaron 18 informes correspondientes a 12 informes de Ley y 6 informes de seguimiento a procesos; de los cuales, se elaboraron, aprobaron y presentaron, 16 informes dentro del plazo establecido.

Se generó incumplimiento en dos informes de seguimiento a procesos los cuales corresponden a: Seguimiento Plan de Mejoramiento Archivístico y Seguimiento a Indicadores de Procesos. Por razón a este incumplimiento, se reprogramó estas actividades para el mes de Mayo y se procedió a diligenciar el formato de acción correctiva - preventiva a cargo del responsable de los incumplimientos.

6.2 Control Disciplinario Interno

El macroproceso de Control Disciplinario Interno cuenta con un (1) proceso y tres (3) indicadores definidos para medir la gestión del proceso, a continuación, se presenta el comportamiento de cada uno:

Proceso	Nombre Indicador	Meta	Indice	Reportó I Cuatrimestre	Cumplió
Gestión disciplinaria interna	Indicador General de descongestión	6%	11%	Reportó	Cumplió
Gestión disciplinaria interna	Indicador General de Cambio de Etapa	3%	25%	Reportó	Cumplió
Gestión disciplinaria interna	Indicador de decisiones de instancia	33%	93%	Reportó	Cumplió

Fuente: Oficina Asesora de Planeación

En el primer cuatrimestre de la vigencia 2023 se finalizaron 24 procesos disciplinarios por las siguientes razones: 13 terminaciones/archivos y 2 expedientes por las siguientes razones: prescripciones / caducidades / Inhibiciones / fallos.

Para la medición del indicador general de cambio de etapa, se tienen en cuenta el número de autos producidos por la OCDI en el periodo, contabilizando Autos de Indagación, Autos de Investigación, Cierre de Investigación, Auto de Alegatos de Conclusión, Auto de Pliego de cargos y Fallos. Las decisiones proyectadas que más se recibieron en este cuatrimestre fueron cierres de investigación con un 47%, posteriormente las aperturas de investigación con un 29% y finalmente las indagaciones previas con un 14%.

Aplicando la fórmula del indicador de decisiones de Instancia definida por: el número de fallos durante el periodo sobre la meta de fallos definida en: 27 fallos anuales según el pag-2023, en el primer Cuatrimestre de esta vigencia. Con el ánimo de mitigar el riesgo de prescripción de los expedientes remitidos para etapa de juzgamiento, proveniente de los diferentes operadores disciplinarios de la entidad, La Oficina de control Interno Disciplinario segmentó su grupo de trabajo para que atendieran estrictamente esa etapa y así lograr mitigar el riesgo de prescripción.

7. Conclusiones y Recomendaciones

- Es importante reevaluar los indicadores dentro de los procesos, asegurando que los indicadores existentes sean relevantes. Como dueños del proceso se debe realizar una depuración de los indicadores existentes y garantizar que los indicadores contribuyan a la toma de decisiones y que solo se mantengan los indicadores necesarios y útiles.
- Existen procesos que carecen de indicadores asociados, lo que indica la necesidad de crear nuevos indicadores y realizar un seguimiento adecuado de dichos procesos, cabe resaltar que estos indicadores no se han desarrollado, debido a que muchos de estos procesos no se encuentran caracterizados. La Oficina Asesora de Planeación está disponible para generar las mesas de trabajo necesarias y facilitar la creación de los indicadores.
- Se requiere implementar herramientas o aplicativos que permitan reportar y dar seguimiento a los indicadores de manera más sistematizada. Dada la gran cantidad de indicadores en la entidad, la forma y formato actual de reporte se ha quedado rezagado.
- Es importante reforzar la cultura de reporte de los indicadores de gestión, toda vez que es de gran importancia para la alta dirección conocer el comportamiento de cada uno de ellos puesto que aportan a la toma de decisiones.

Mónica Yaneth Galvis García

Mónica Yaneth Galvis García
**Coordinador Grupo de Arquitectura Organizacional
y Mejoramiento Continuo**

Elaboró: Diana Paola Ariza Hernández – Contratista Oficina Asesora de Planeación

