



**Superintendencia de
Notariado y Registro**



INFORME SEGUIMIENTO A INDICADORES DE PROCESOS

I CUATRIMESTRE 2025

Oficina Asesora de Planeación

Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo

Bogotá, D.C., mayo 2025



Superintendencia de Notariado y Registro



Contenido	
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO:	4
ALCANCE:	4
INDICADORES DE PROCESOS	7
Macroproceso de categoría Estratégicos:	7
Direccionamiento Estratégico y Planeación	7
Comunicación Estratégica:.....	7
Sistemas Integrados de Gestión	8
Gestión del Conocimiento Innovación, Desarrollo e Investigación I+D+I.	9
Macroproceso de categoría Procesos Misionales:.....	10
Relacionamiento con el Ciudadano	10
Vigilancia a sujetos objeto de supervisión	11
Inspección a sujetos objeto de supervisión	12
Control a sujetos objeto de supervisión	15
Administración del servicio público Registral	15
Administración del servicio público notarial	18
Macroprocesos de categoría de Apoyo:	19
Gestión de Tecnologías de la Información.....	19
Gestión de Talento Humano	21
Gestión Documental	21
Gestión Financiera.....	23
Gestión Administrativa	24
Gestión Contractual	26
Gestión Jurídica	27
Macroprocesos de categoría de Control:.....	29
Control Interno Disciplinario Interno.....	29
Control de la Gestión Institucional.	30



Superintendencia de Notariado y Registro



Conclusiones.....	32
Dificultades.....	33



Superintendencia de Notariado y Registro



INTRODUCCIÓN

Bajo el esquema del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, se realiza la medición de los resultados de la gestión institucional determinando la eficiencia, eficacia y efectividad de la gestión de los procesos en el cumplimiento de las funciones.

La metodología utilizada para este seguimiento está definida bajo un documento en Excel denominado Hoja de Vida del Indicador, el que consta de una hoja donde está la caracterización del indicador, el Reporte de Datos y Gráficos y Análisis, en ésta última donde se realiza el análisis cualitativo de los resultados del indicador; con este instrumento se valida la información reportada por los procesos y ORIPS del cuatrimestre a evaluar, permitiendo así consolidar los datos del seguimiento y control a la gestión de la SNR.

A través de los indicadores de gestión como herramienta de seguimiento a los procesos, los cuales permiten evaluar la capacidad en cuanto al cumplimiento de los objetivos planeados y recursos utilizados.

OBJETIVO:

- Analizar los resultados de la gestión de los procesos, mediante el comportamiento de las variables de información definidas por cada uno de ellos a través de los indicadores.

ALCANCE:

I Cuatrimestre de la vigencia 2025. (Enero, febrero, marzo y abril).



Superintendencia de Notariado y Registro



ESTRUCTURA DE PROCESOS

Estructura Mapa de Procesos	
Macroproceso	Proceso
1. Dirección Estratégico y Planeación	Planeación Institucional
	Programación Presupuestal
2. Comunicación Estratégica	Comunicaciones Externas
	Comunicaciones Internas
	Notificaciones
3. Sistemas Integrados de Gestión	Sistema de Gestión de la Calidad
	Sistema de Gestión Ambiental
	Sistema de Gestión de SST
	Sistema de Seguridad de la Información
4. Gestión del Conocimiento Innovación, Desarrollo e Investigación I+D+I	Gestión del Conocimiento y analítica
	Gestión de la Innovación
	Gestión Investigación Institucional
5. Relacionamiento con el Ciudadano	Atención a Peticiones
	Mecanismos de participación ciudadana OAC
6. Vigilancia a sujetos objeto de supervisión	Orientación e instrucción a sujetos objeto de supervisión
7. Inspección a sujetos objeto de supervisión	Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión
	Seguimiento Planes de Mejoramiento
	Seguimiento a Instrucciones Administrativas y Providencias Judiciales
8. Control a sujetos objeto de supervisión	Intervención a sujetos objeto de supervisión
	Control a la Gestión de la Política de Tierras
9. Administración del servicio público registral	Registro de Instrumentos Públicos
	Manejo Administrativo de Asuntos Registrales
	Gestión registral para el saneamiento y la formalización de la propiedad inmobiliaria urbana
	Actuaciones Administrativas
	Administración del modelo de servicio simplificación de trámites de registro VUR
	Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito
10. Administración del servicio público notarial	Administración Notarial respecto a las situaciones Administrativas
11. Gestión de Tecnologías de la Información	Gestión de incorporación de tecnologías
	Gestión de recursos de tecnología
12. Gestión del Talento Humano	Vinculación
	Fortalecimiento de competencias



Superintendencia de Notariado y Registro

	Nómina
	Bienestar
	Retiro Laboral
13.Gestión Documental	Producción, Gestión y Trámites Documentales
	Administración Documental
	Preservación y Conservación Documental
	Planeación Documental y Mejora Continua
14.Gestión Financiera	Estados Financieros
	Recaudos
	Contabilización y Generación de Obligaciones
	Devoluciones de Dinero
	Conciliaciones Institucionales
	Pagos institucionales
	Operaciones Recíprocas
	Ejecución Presupuestal
	Contabilización y Liquidación Ley 55/85
	Reclasificación y Conciliaciones de Retención en la Fuente
	Administración pensional
15.Gestión Administrativa	Inventarios
	Suministros de bienes y servicios
	Comisiones y Viáticos
	Siniestros y Seguros
	Mantenimiento de la Infraestructura Física
	Parque Automotor
	Almacén
16.Gestión Contractual	Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales
17.Gestión Jurídica	Concurso y Carretal Notarial
	Jurisdicción Coactiva
	Administración Judicial
	Apoyo Jurídico Registral, Notarial y de Curadores Urbanos
18.Control Disciplinario Interno	Gestión disciplinaria interna
19.Control de la Gestión Institucional	Auditorías de Gestión
	Seguimiento, medición y evaluación de la Gestión
	Administración de Riesgos
	Formulación y Seguimiento a planes de mejoramiento integrados



Superintendencia de Notariado y Registro

TOTAL DE LA ESTRUCTURA		MACROS	PROCESOS
			19
	ESTRATÉGICOS	4	11
	MISIONALES	6	15
	APOYO	7	34
	CONTROL	2	5

INDICADORES DE PROCESOS

Macroproceso de categoría Estratégicos:

Direccionamiento Estratégico y Planeación

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Planeación Institucional	Cumplimiento de los Acuerdos de Desempeño para la ejecución presupuestal de los proyectos de inversión	85%	0

Conformado por dos (2) procesos, Planeación Institucional y Programación Presupuestal. No se evidencia diligenciamiento al seguimiento de indicadores por ninguno de los dos procesos. No obstante, el proceso Programación Presupuestal no formuló indicadores.

Comunicación Estratégica:

Conformado por tres (3) procesos: Comunicaciones externas y comunicaciones internas, y se relaciona el proceso de Notificaciones, este proceso ha tenido un cambio cuando se creó la Coordinación del Grupo de Notificaciones proceso que no fue posible caracterizar puesto que no estaba contemplado en la estructura del mapa por procesos y por ende carece de indicadores asociados.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Sistema de Seguridad de la Información	% de avance del Plan de acción de implantación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	80%	272%

Se evidencia que, en el primer cuatrimestre del año 2025, la tendencia se ha incrementado exponencialmente, por lo que se hace necesario para el Fortalecimiento Institucional, reformular el indicador que permita una medición más precisa y útil.



Superintendencia de Notariado y Registro

Sistemas Integrados de Gestión

Macroproceso Integrado por los sistemas de Gestión de la Calidad, Ambiental, Salud y Seguridad en el Trabajo y Seguridad de la Información.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Sistema de Seguridad de la Información	% de avance del Plan de acción de implantación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	80%	No reportan
Sistema de Seguridad de la Información	% de Cumplimiento del plan anual de comunicaciones	80%	No reportan
Sistema de Seguridad de la Información	Avance en objetivo de riesgo residual (objetivo para las áreas dueñas de los activos de información).	0,8	No reportan
Sistema de Seguridad de la Información	Avance en la implementación de controles (Áreas responsables de implementar los controles)	0,8	No reportan
Sistema de Seguridad de la Información	Avance en la implementación de Auditorias	0,8	No reportan
Sistema de Gestión de SST	Índice De Severidad (ISAL)	5 días	0.64
Sistema de Gestión de SST	Índice Ausentismo	5 días	0
Sistema de Gestión de SST	Frecuencia de Accidente de Trabajo (IFAL)	5 accidentes de trabajo	5
Sistema de Gestión Ambiental	Divulgación de buenas prácticas ambientales	85%	100%
Sistema de Gestión Ambiental	Ahorro en el consumo de energía eléctrica	1%	Su reporte es semestral
Sistema de Gestión Ambiental	Ahorro en el consumo de agua	1%	Su reporte es semestral
Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión de Calidad	80%	84.10%
Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje de procesos caracterizados	70%	63%

Sistema de Seguridad de la Información y *Sistema de Gestión de SST*: Por cada cien (100) trabajadores que laboraron en el mes, se perdieron 0,33 días promedio como índice de severidad por cada accidente



Superintendencia de Notariado y Registro



laboral.

Tomando un promedio de 2201 trabajadores en el primer cuatrimestre con 5 Accidentes laborales, se pierden 29 días durante el primer cuatrimestre.

No se reportó debido a que se soltó a la OTI teniendo en cuenta que ellos son los encargados de reportar a SST esta información sin que se pudiera tener respuesta para el seguimiento del indicador.

Para accidentes laborales reportados, en el primer cuatrimestre se presentaron 5, tomando por cada 100 funcionarios un promedio de 0,06 accidentes presentados. Los cuales fueron reportados e investigados durante a los quince días de su ocurrencia por el equipo investigador.

Sistema de Gestión Ambiental: De acuerdo con el PAG la medición de las divulgaciones se genera a través de un informe semestral, sin embargo, para el periodo evaluado las divulgaciones no se tenían contempladas por lo que no se genera medición.

Sistema de Gestión de la Calidad: Para el Primer Cuatrimestre de 2025, se focalizaron los esfuerzos en la construcción documental, dando prioridad a los procedimientos, hasta el mes de junio, fecha en la cual se pretende finalizar el proceso de fortalecimiento institucional. Una vez analizado el autodiagnóstico se evidencia el cumplimiento del 84.1% medido con fecha en el mes de diciembre, teniendo en cuenta que este reporte es anual, sin embargo, se presenta de manera cuatrimestral el avance realizado por el sistema en el marco de sus actividades propuestas para la vigencia. Se destaca que para esta vigencia con base en los resultados del autodiagnóstico se evidencia que los puntos más importantes a fortalecer y que aún no han podido avanzar son operación y evaluación del desempeño, esto obedece a la necesidad de aprobar el mapa por procesos y fortalecer lo relacionado con la evaluación de proveedores desde el proceso de gestión contractual, de la misma manera, lo concerniente a la información propiedad de los clientes, los cuales no cuentan con back ups que aseguren esta información.

En la vigencia 2024, el resultado fue de 21 caracterizaciones realizadas, sin embargo, el 2025, con base en los ejercicios realizados y la identificación de ajustes necesarios al mapa por procesos, como, por ejemplo, la inclusión de un proceso adicional para la Delegada de Tierras, llevo a replantear estas caracterizaciones, con el fin de alinear los datos al rediseño, planteando así 3 procesos frente a inspección, vigilancia y control. Por esto se redefinieron los procesos misionales, lo que llevo a estructurar nuevamente sus caracterizaciones, con base en esta directriz. Así las cosas, para la presente vigencia se cuenta con 15 caracterizaciones ya formalizadas, quedando pendientes 9 que hacen parte de los procesos misionales y de control, pasando de 22 caracterizaciones a 24 con la inclusión de los procesos para la Delegada de Tierras y la Dirección Técnica de Registro como se mencionó anteriormente.

Gestión del Conocimiento Innovación, Desarrollo e Investigación I+D+I.

Compuesto por los procesos de Gestión del conocimiento y analítica, Gestión de la Innovación y Gestión de la Investigación Institucional. Los indicadores de estos se encuentran en proceso de

Página | 9



Superintendencia de Notariado y Registro

formulación e implementación de métricas de medida.

Macroproceso de categoría Procesos Misionales:

Relacionamiento con el Ciudadano

Macroproceso que se encuentra integrado por los dos procesos de Atención a Peticiones y Mecanismos de Participación Ciudadana, el seguimiento de la medición de dichos procesos, permiten evidenciar el oportuno reporte de la información de sus indicadores, así como el cumplimiento las metas establecidas.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
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%	74%
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%	75%
Atención a Peticiones	Porcentaje de llamadas atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano.	80%	100%
Atención a Peticiones	Porcentaje de PQRDS retornadas.	5%	2%
Atención a Peticiones	Porcentaje de respuestas tramitadas dentro de los términos de ley a requerimientos de los ciudadanos frente al servicio notarial	80%	82%
Atención a Peticiones	Porcentaje de respuestas tramitadas a los requerimientos rezagados de los ciudadanos frente al servicio notarial.	80%	54%
Mecanismos de participación ciudadana OAC	Índice de Satisfacción de los Ciudadanos atendidos por la Oficina de Atención al Ciudadano.	95%	99%
Mecanismos de participación ciudadana OAC	Índice de Satisfacción de los Ciudadanos atendidos por las ORIP del País.	85%	98%

Atención a Peticiones: Se radicaron 25.157 Solicitudes y se tramitaron dentro de los términos 14.272 equivalente a un 74%. Esto se debió al cambio de herramienta informática, el nuevo aplicativo DOCU organiza los radicados teniendo en cuenta las gestionadas y pendientes, no indica las vencidas. Por esta razón no se identificó un número en abril, lo que hace bajar el porcentaje de cumplimiento del

Página | 10



Superintendencia de Notariado y Registro

indicador. Esta situación se identifica para los dos indicadores de Porcentajes de respuestas. Para el caso de atención de atención de llamadas se superó el récord definido para un 80%.

Teniendo en cuenta que la tendencia del indicador es descendente se evidencia que se cumple la meta del 5% establecido para este indicador, se radicaron 61.344 solicitudes, de cuales se retornaron 319, equivalente al 2% de producto No Conforme. Se cambio de herramienta informática, el nuevo aplicativo DOCU, deja que cada dependencia tanto del nivel central como las ORIP retornen las solicitudes a otras dependencias. Se dio la instrucción que única y exclusivamente se retornaran a la OAC.

En cuanto al servicio público notarial, de acuerdo con el procedimiento a la fecha de corte 30 de abril se han recibido un total 1335 PQRSD, de las cuales se han finalizado 825 que corresponden al 62%, quedando en trámite 510, es decir el 38%. Es de anotar que el comportamiento ha sido creciente a pesar de que para los meses de enero y febrero se presentó la novedad sobre el recurso asignado al procedimiento que superado a partir del mes de marzo y la implementación de DOCU desde el mes de marzo que ha generado inconvenientes frente a la traza y reportes de información sobre la gestión de las PQRSD lo que no ha permitido con certeza identificar la totalidad posibles vencimientos.

De acuerdo con el indicador se identificaron 65 PQRSD vencidas abiertas a 30 de abril de 2025, con la gestión realizada se lograron finalizar de estas 35, lo que conlleva a alcanzar un 54% de las PQRSD finalizadas de las vencidas, quedando 30 PQRSD por finalizar. Esto en consideración al cambio de aplicativo generado desde el 6 marzo de 2025, ya que dificultaba el control sobre las PQRSD recibidas.

Mecanismos de participación ciudadana OAC: Se logró la meta del 95% establecida para este indicador. En este cuatrimestre se realizaron 353 encuestas, de las cuales 347 generaron un índice de percepción satisfactorio por parte del ciudadano atendido en la Oficina de Atención al Ciudadano de la SNR, equivalente al 99%. En este año se cambió el formato de la encuesta de medición de la experiencia ciudadana y la forma de capturar la información. Se puede hacer por medio de la página Web de la Entidad www.supernotariado.gov.co en el menú "atención y servicios a la ciudadanía" y luego se despliega otro menú y la tercera alternativa "medición de experiencia ciudadana". también se puede ingresar la información por medio del código QR asignado.

Se logró la meta del 98% establecida para este indicador. En este cuatrimestre se realizaron 20.750 encuestas, de las cuales 20.357 generaron un índice de percepción satisfactorio por parte del ciudadano en las diferentes Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del país, equivalente al 98%. Se puede hacer por medio de la página Web de la Entidad www.supernotariado.gov.co en el menú "atención y servicios a la ciudadanía" y luego se despliega otro menú y la tercera alternativa "medición de experiencia ciudadana". También se puede ingresar la información por medio del código QR asignado.

Vigilancia a sujetos objeto de supervisión

Se encuentra vinculado el proceso de Orientación e Instrucción a Notarios y Cónsules.



Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Orientación e instrucción a Sujetos objeto de Supervisión	Orientación realizada de las necesidades identificadas frente al servicio notarial.	100%	100%

Durante el primer cuatrimestre de 2025, el indicador muestra una proyección de actos administrativos altos en los dos meses primeros del año.

Inspección a sujetos objeto de supervisión

Compuesto por los procesos de Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión de la Dirección de Vigilancia y Control Notarial y de la Superintendencia Delegada para el Notariado, Seguimiento a Planes de Mejoramiento de la Superintendencia Delegada para el Notariado, Seguimiento a Instrucciones Administrativas y Providencias Judiciales y Grupo de Seguimiento a la Gestión Registral de los Predios Rurales, Grupo de apoyo a la gestión políticas de tierras. Con el reporte oportuno y seguimiento a la información de los indicadores vigentes.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión – Inspección a sujetos objeto de supervisión. SDN	Porcentaje de Visitas Generales Practicadas	100%	100%
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión – Inspección a sujetos objeto de supervisión. SDN.	Número de Visitas Especiales Practicadas	100%	100%
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión – Inspección a sujetos objeto de supervisión.	Porcentaje de actas de visitas generales evaluadas	100%	100%
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión – Inspección a sujetos objeto de supervisión.	Porcentaje de actas de visitas especiales evaluadas	100%	100%
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión – Inspección a sujetos objeto de supervisión.	Promedio de días para radicar actas de visita	5%	0
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión-Inspección a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de folios analizados durante la visita de inspección a la ORIP	70%	100%
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión-Inspección 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%	80.49%



Superintendencia de Notariado y Registro

Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión	Porcentaje De Visitas Generales A ORIP Ejecutadas	70%	0%
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión	Porcentaje De Visitas Generales A ORIP con Informes presentados oportunamente	50%	0%

Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión SDN – Para el primer cuatrimestre del año 2025, se han practicado un total 59 de visitas generales, dando un cumplimiento del 100% en la meta programada. Respecto de las visitas especiales practicadas de acuerdo con el reporte de datos generados por el indicador mensualmente, se establece que ascienden a 44, de conformidad con las solicitudes recibidas para la práctica de estas. Para el número de actas de visitas generales evaluadas corresponde al 100% de las mismas, en razón a todas aquellas actas que se radicaron hasta el mes de marzo de 2025; permitiéndonos con ello dar cumplimiento a la meta prevista para el primer cuatrimestre del año. Para el indicador de número de actas de visitas especiales evaluadas corresponde al 100% de las mismas, permitiéndonos con ello dar cumplimiento a la meta prevista para el primer cuatrimestre del año. Según lo indicado en el reporte de datos el promedio de días empleados para radicación de las actas de visita no supera el número de días previstos en la meta, por lo cual se considera como cumplida la meta para este cuatrimestre.

SDPRFT Para la vigencia 2025, se programaron dieciocho (18) visitas generales a diferentes Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, para verificar la efectiva y eficiente prestación del servicio público registral, en temas de competencia de esta Delegada de Tierras, a partir del mes de marzo. En el mes de abril se llevó a cabo Visita Especial a la ORIP de Sabanalarga entre 28 al 30, no se adjuntan estadísticas teniendo en cuenta que el procedimiento estableció la entrega del informe y la Matriz entre los cinco (5) días siguientes a la comisión para su revisión. Fecha posterior a la entrega de los presentes indicadores. Por consiguiente, el resultado será presentado en el segundo cuatrimestre. En la comisión para las Visitas Especiales a las Oficinas de Instrumentos Públicos de Montería y Montelíbano, se revisaron 82 FMI, encontrando algún tipo de inconsistencias en 66 casos, lo que equivale a un 80.49%.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Seguimiento a Instrucciones Administrativas y Providencias Judiciales. SDT	Porcentaje de alertas - VUR atendidas dentro de los términos de ley	60%	100%
Seguimiento a Instrucciones Administrativas y Providencias Judiciales. SDT	Porcentaje de Ordenes Administrativas y Judiciales Verificadas dentro del Proceso de Restitución de Tierras.	60%	36%
Seguimiento a Instrucciones Administrativas y Providencias Judiciales SDT	Porcentaje de Estudios Traditicios atendidos en términos de ley	60%	100%



Superintendencia de Notariado y Registro

Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión SDT	Porcentaje de folios analizados durante la visita de inspección a la ORIP	70%	100%
Visitas a Sujetos Objeto de Supervisión. SDT.	Porcentaje de inconsistencias registrales encontradas en los casos analizados de las demás actividades establecidas para la visita de inspección	50%	30.04%
Seguimiento y Control a Planes De Mejoramiento - SDN	Porcentaje de actas de visitas con Plan de Mejoramiento con seguimiento	100%	100%

Seguimiento a Instrucciones Administrativas y Providencias Judiciales. SDT: En el proceso de restitución de tierras, específicamente en su etapa judicial los juzgados y tribunales especializados en la materia, profieren las órdenes de suspensión y acumulación procesal, que corresponden a un procedimiento operativo que debe surtirse por parte de la entidad a nivel notarial y registral, que consiste en poner en conocimiento de las notarías del país este tipo de órdenes. Para ello, la SNR creó la herramienta denominada “alertas registrales”, la cual permite a notarios consultar y conocer el oficio, acto administrativo, auto o sentencia que la contiene, con el fin de hacer efectiva la orden de todos los asuntos que afecten los bienes inmuebles requeridos en restitución. El avance de esta acción tiene que para el primer cuatrimestre un 100% de cumplimiento, siendo importante mencionar que los departamentos que presentan un mayor número de órdenes de suspensión y acumulación procesal son: Tolima (175), Putumayo (146) y Antioquia (66). La Superintendencia Delegada de Tierras de la SNR, realiza el seguimiento al debido cumplimiento de las órdenes puestas en conocimiento del nivel central, impartidas a las ORIP dentro del Proceso de Restitución de Tierras, confrontando que la información publicitada en los FMI esté en concordancia con los códigos de naturaleza jurídica específicos, así como los términos registrales. Es de señalar, que se revisan la totalidad de las órdenes y aquellas que no están cumplidas o presenten un posible error registral, son puestas en conocimiento de las ORIP a través de un correo electrónico. Los departamentos que presentan mayor número de órdenes en la Etapa Administrativa son Putumayo con 21 y Santander con 10 FMI afectados, en la Etapa Judicial están Putumayo con 155 y Tolima con 148 FMI afectados. En la verificación posterior al fallo, corresponden en mayor proporción al departamento de Bolívar con 96 y Antioquia con 40 FMI afectados. En conclusión, se realizó la inspección y vigilancia sobre el cumplimiento oportuno y en debida forma a las órdenes que afectan 1007 FMI, impartidas a las ORIP, impactando en 390 FMI, seguimiento que se realiza a través del envío de correos electrónicos a los Registradores para el acatamiento de estas, es decir del 100% recibido, un 41,31% presentaba algún tipo de inconsistencia.

Con relación a las órdenes que nos corresponde acatar a la SDPRFT, de igual manera, se encuentra la elaboración de los estudios traditicios registrales en la etapa administrativa y judicial, donde se confronta la información publicitada en los folios de matrículas inmobiliarias con los documentos antecedentes que reposan en los archivos de las ORIP o a nivel central, a través del Sistema de Información de Estudios Traditicios – SIDT, herramienta implementada para tales fines. Durante el primer cuatrimestre se asignaron 558 órdenes de estudios traditicios registrales que fungen como elemento probatorio dentro



Superintendencia de Notariado y Registro

del proceso de restitución de tierras, en enero 111, febrero 126, marzo 119 y abril 202, con un cumplimiento de términos del 97,30%, 84,92%, 90,76% y 99,50 % para un total general de cumplimiento en términos para el primer cuatrimestre del 93,12%. Siendo importante señalar que 32 de ellos vencieron dentro de los cinco días siguientes (14 al día siguiente del término) y solo dos estudios presentaron mora de 10 y 11 días.

Porcentaje de folios analizados durante la visita de inspección a la ORIP: En el último cuatrimestre del 2024, se llevaron a cabo siete visitas. De los insumos recibidos por las diferentes Coordinaciones y la OTI, se tomó una muestra y se analizaron un total de 3875 FMI en temas de restitución, declaración de pertenencia y catastro multipropósito, así como 1600 datos respecto a certificados de pertenencia, correos electrónicos, actuaciones administrativas, carencias registrales, notas devolutivas, correcciones PQRS y derechos de Petición.

Seguimiento y Control a Planes de Mejoramiento – SDN: De conformidad con lo estipulado en el Plan Anual de Gestión, se determinó que se realizará la intervención de 262 actas de visita de vigencias de 2021 a 2024 que cuentan con plan de mejoramiento, con el fin de lograr su cierre. Dado lo anterior, en el primer cuatrimestre de la vigencia 2025, han sido intervenidas un total de 158.

Control a sujetos objeto de supervisión

Macroproceso integrado por los procesos de Intervención a sujetos objeto de supervisión de la Delegada de Registro y Delegada de Notariado.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Intervención a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de Intervenciones a ORIP con Informes finales presentados oportunamente	100%	No reporta
Procesos disciplinarios a sujetos objeto de supervisión	Porcentaje de decisiones proyectadas respecto de los expedientes disciplinarios	100%	100%

Procesos disciplinarios a sujetos objeto de supervisión - Porcentaje de decisiones proyectadas respecto de los expedientes disciplinarios: Para el periodo evaluado se logró el cumplimiento de metas derivado en 438 actuaciones disciplinarias. Sin embargo, las terminaciones de los contratos de prestación de servicio de los profesionales y personal de apoyo asignados al eje disciplinario propician largos periodos con dificultades en el desarrollo de las actividades encomendadas, y mientras se surten los trámites contractuales, no se puede contar con la mayoría de los abogados que sustancian los expedientes disciplinarios y el personal de apoyo.

Administración del servicio público Registral.



Superintendencia de Notariado y Registro

Macroproceso integrado por los procesos de Administración de Modelo de Servicio Ventanilla Única, Manejo Administrativo Novedades en las ORIP, Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito, Gestión registral para el saneamiento y la formalización de la propiedad inmobiliaria urbana y Actuaciones Administrativas.

Administración del servicio público registral

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Manejo Administrativo Novedades en las ORIP	Incidentes orientación funcional a la operatividad del aplicativo SIR.	95%	100%

El proceso no reporta el análisis cualitativo de los resultados del indicador. Sin embargo, se puede destacar su gestión teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el periodo evaluado.

Administración de Modelo de Servicio Ventanilla Única

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Administración de Modelo de Servicio Ventanilla Única	Notarias Usuarías De Los Servicios VUR "Repositorio De Poderes"	75%	83.27%
Administración de Modelo de Servicio Ventanilla Única	Entidades Usuarías De Los Servicios de Consultas VUR	85%	85%

Para el proceso de Administración de Modelo de Servicio Ventanilla Única, el seguimiento del reporte de los indicadores permite evidenciar el cumplimiento de las metas establecidas contribuyendo al logro de la gestión y objetivos del proceso. Para el periodo analizado en promedio el 83,07% de las notarias, utilizaron el aplicativo de Repositorio de poderes, alojado en la plataforma VUR, dando cumplimiento a la Instrucción 10 de 2013. Durante este período las notarías realizaron el cargue de 116.656 poderes y los consulados cargaron 7.876 poderes para un total de 124.532 poderes en el primer cuatrimestre de 2025. En promedio 753 notarías realizan cargue de poderes y 516 notarias registran novedades (Usado total, parcial, revocación, etc). Durante el periodo analizado, se presentaron frecuentes fallas en el cargue de poderes. La causa principal: la actualización manual de las CRL de las firmas de entidades certificadoras, porque la actualización automática no se encuentra parametrizada en los nuevos servidores, esta situación ha sido conocida por los ingenieros VUR DTR, quienes se encuentran trabajando con ingenieros de la OTI, para normalizar el proceso.

Para el periodo analizado, en promedio el 83,23% de las entidades que tienen acceso a la plataforma VUR, realizaron consultas de información registral. Porcentaje inferior a la meta establecida (85%). Este comportamiento se atribuye a la coyuntura contractual que presentan las entidades para el primer trimestre del año. Así mismo, se presentó bloqueo de usuarios de aquellas entidades que, a 31 de



Superintendencia de Notariado y Registro

diciembre de 2024, presentaron vencimiento en el acceso y no culminaron el proceso de suscripción de un nuevo acuerdo de servicios. Para los meses de enero y febrero no se realiza suscripción de acuerdo, para el mes de marzo y abril se suscriben 14 y 26 acuerdos respectivamente.

Se realizaron 5.032.696 consultas de índice de propietarios, 2.786.902 consultas de datos básicos y 3.213.226 consultas de información jurídica de folios de matrícula. Las entidades que registran el mayor nivel de consultas para el primer cuatrimestre del año son: Agencia Nacional de tierras, IGAC, Gobernación de Antioquia, Sociedad de activos Especiales, Gestor Catastral Asomunicipios, Ministerio de Vivienda.

Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito	No de registros de libros de antiguos sistemas revisados por cada abogado	90	117%
Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito	No de ORIP con la actividad de migración de antiguo sistema al sistema actual de registro finalizado	100%	100%
Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito	Porcentaje de Verificaciones Técnicas atendidas	95%	75%
Interoperabilidad Registro – Catastro Multipropósito	Porcentaje de matrículas beneficiadas con el proceso de depuración de secuenciales	98%	0%

Para el primer cuatrimestre del año, se presenta cumplimiento en relación con la cantidad del personal contratado por meses y la meta asignada a cada uno. En el mes de febrero se presenta un poco por debajo, teniendo en cuenta que algunos de los contratistas iniciaron actividades a mediados del mes.

Para el primer cuatrimestre del año, se presenta el cierre del proceso de migración jurídica en tres (3) ORIP, esto es Calarcá, Quindío; Vélez, Santander y Guaduas, Cundinamarca, frente a lo cual se cumple la meta presupuestada y aporta al cumplimiento de la meta de la vigencia.

Para el primer cuatrimestre del año, de manera global se cumple la meta presupuestada para un total de 59 verificaciones planeadas y atendidas en términos.

Para los meses de enero, febrero, marzo y abril, se logró una depuración de 293.755 matrículas inmobiliarias con secuenciales en su última anotación de pleno dominio, en las ORIP de Cali, Palmira, Roldanillo, Tuluá, Buga y Cartago. Sobre esta actividad es pertinente manifestar que, desde septiembre de la vigencia 2024, se viene realizando esta actividad bajo la modalidad definida en el



Superintendencia de Notariado y Registro

Comité de Asuntos Jurídicos para el tema de secuenciales, que tiene como objetivo culminar la revisión en 6 ORIP del Valle del Cauca, y continuar con otras 6 ORIP en lo corrido de la vigencia 2025. Se requiere reformular este indicador en aras de reflejar la nueva actividad que se está ejecutando, de cara a lo decidido en el Comité de Asuntos Jurídicos referente al tema de depuración de secuenciales

Gestión registral para el saneamiento y la formalización de la propiedad inmobiliaria urbana

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Gestión registral para el saneamiento y la formalización de la propiedad inmobiliaria urbana	Porcentaje de predios formalizados	80%	100%
Gestión registral para el saneamiento y la formalización de la propiedad inmobiliaria urbana	Medir la satisfacción de la jornada realizada	90%	97.78%

Durante el primer cuatrimestre de la vigencia el indicador refleja un comportamiento acorde a lo planeado, en este sentido no presenta retrasos en su ejecución ni sobrecumplimiento de metas que deriven a una acción para la mejora. Asimismo, se puede evidenciar un comportamiento lineal de la actividad lo cual se debe a que en el primer cuatrimestre del año los procesos de formalización adelantados en las diferentes regiones del país no han presentado novedades que retrasen la ejecución del programa de saneamiento y formalización de propiedad inmobiliaria urbana. Asimismo, se resalta que los departamentos donde se han entregado más títulos de propiedad son Córdoba (333), Antioquia (283), Cesar (256), también se evidencia que en este primer cuatrimestre se han entregado títulos a 1.037 mujeres, 549 hombres y 70 bienes de uso institucional. Por último, es relevante mencionar que 341 se han entregado en municipios PDET.

Durante los primeros cuatro meses del año se realizaron encuestas de satisfacción de las jornadas realizadas, en donde se evidencia que en la mayoría de los meses se superó con la meta planteada indicando así que los usuarios de las jornadas presentan un nivel de satisfacción alta con el servicio que presta la entidad. En este sentido no presenta retrasos en su ejecución ni obre cumplimiento de metas que deriven a una acción para la mejora. Así mismo, se evidencia que, de 1.706 encuestas realizadas a usuarios, 1.623 personas han calificado el ejercicio de una forma positiva, afirmado que gracias a ello pudieron resolver grandes inquietudes frente a temas de formalización de la propiedad.

Administración del servicio público notarial.

Macroproceso que integra el proceso Administración Notarial respecto a las situaciones Administrativas, dicho proceso reporta la información en los tiempos establecidos los tres indicadores propuestos, con un óptimo desempeño.



Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Administración Notarial respecto a las situaciones Administrativas	Porcentaje De Novedades De Notarios Tramitadas	100%	100%
Administración Notarial respecto a las situaciones Administrativas	Novedades de Notarias Tramitadas	100%	100%
Administración Notarial respecto a las situaciones Administrativas	Porcentaje De Certificaciones Emitidas	100%	100%

Para el primer cuatrimestre de 2024, se dio trámite a 2.650 solicitudes relacionadas con: 1. Permisos y licencias de notarios de primera categoría, sobre los cuales se expedieron 2,650 actos administrativos de autorización. 2. Se realizaron (29) estudios de hojas de vida.

Para este cuatrimestre, se presentaron y tramitaron un total de 92 actos administrativos de novedades de notarías, como horario especial 16; cambio de horario 21, cambio de local 16 y suspensión del servicio notarial 39. Teniendo la mayor participación en suspensión de servicio notarial y cambios de horarios de las notarías del país.

En lo correspondiente al primer cuatrimestre de 2024, se tramitaron un total de 92 solicitudes, como certificaciones de tiempo de servicio de notarios y certificaciones generales.

Macroprocesos de categoría de Apoyo:

Gestión de Tecnologías de la Información

Macroproceso que integra los procesos de Gestión de incorporación de tecnologías y Gestión de recursos de tecnología. Se observa un cumplimiento en la gestión de indicadores para cada uno de los procesos mediante el cumplimiento de cada una de las metas establecidas, reflejando el buen funcionamiento y articulación del proceso.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
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%	168%
Gestión de recursos de tecnología.	Porcentaje de Disponibilidad de servidores del sistema misional SIR- Sistema de Información Registral	85%	100%



Superintendencia de Notariado y Registro

Gestión de incorporación de tecnologías.	Porcentaje de Disponibilidad del Nodo Central	99,50%	99.50%
Gestión de incorporación de tecnologías.	Porcentaje de cumplimiento de acciones de los Planes Estratégicos OTI.	80%	80%

Gestión de recursos de tecnología: Para la presente vigencia es importante mencionar que la entidad actualmente cuenta con PCs de sistema operativo windows 10 y windows 11, estos últimos fueron adquiridos e instalados en su mayoría en la vigencia 2024. De acuerdo con las nuevas licencias adquiridas en octubre del 2024 del antivirus y según la implementación de la nueva consola en la nube (pasando de la versión 09 de symantec a la nueva RU14.10 en febrero 2025), se han generado hasta el momento las siguientes cantidades mensuales de actualizaciones del antivirus:

- Febrero 3104 equipos PCs.
- Marzo 205 PCs.
- Abril 134 PCs.

Los lanzamientos de las actualizaciones con últimas versiones del antivirus dependen del mes y año en el que el proveedor las realice.

Para los reportes de disponibilidad de los servidores SIR CCP por medio de la herramienta tecnológica de infraestructura con la que cuenta la entidad, observando en todos los reportes de servidores en promedio entre el 99,13 % y el 99,79 % de disponibilidad y de cumplimiento cuatrimestral del 99,97% del total de las horas disponibles de los servidores en el presente periodo, superando la meta mínima esperada del 85%, como se observa en el reporte de datos del presente indicador. En el mes de marzo hubo un cambio de switch core en data center el cual no fue posible realizar el monitoreo de disponibilidad debido a que fue una actividad planeada (del sábado 22 de marzo), sin afectar considerablemente el servicio cuatrimestral.

Por otro lado se obtienen los reportes de disponibilidad de los servidores de Nodo Central por medio de la herramienta tecnológica de infraestructura con la que cuenta la entidad, observando en todos los reportes de servidores en promedio entre el 98,72% y el 99,72% de disponibilidad y de cumplimiento cuatrimestral del 99,97% del total de las horas disponibles de los servidores en el presente periodo, superando la meta mínima esperada del 99,50%, como se observa en el reporte de datos del presente indicador.

La Oficina de Tecnología de la Información elabora en el mes de enero 2025 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 con actividades a realizar entre enero y diciembre del presente año, dando cumplimiento con las actividades de compromiso en este cuatrimestre según PAG o MAPYG; estas son:

1. Implementar Plan Estratégico de Sistemas de Información que fortalezca el SGSI.



Superintendencia de Notariado y Registro

- (Documento actualizado para aprobación).
2. Actualizar el Plan de tratamiento de seguridad de la información. (Documento actualizado para aprobación).
 3. Realizar el levantamiento de información para el diseño y desarrollo del Sistema de Información Notarial-SIN y su posterior desarrollo.
 4. Fortalecer el proyecto de analítica de datos (IVC Catastral, Oficina Asesora de planeación y Apoyo jurídico registral).

Por lo anterior se supera el cumplimiento de la meta esperada del 80% para el presente cuatrimestre con el total de cumplimiento del 100%.

Gestión de Talento Humano

Comprende los procesos de Vinculación, Fortalecimiento de competencias, Nómina, Bienestar y Retiro Laboral, de los cuales los procesos de Vinculación, nómina

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Vinculación	Planta provista	95%	No reporta
Fortalecimiento de competencias	Porcentaje de Capacitaciones ejecutadas	60%	No reporta
Nomina	Total, de Solicitudes de Cesantías	70%	No reporta
Bienestar	Porcentaje de funcionarios impactados con las actividades de Bienestar	35%	No reporta
Retiro Laboral	Desvinculación de funcionarios de la planta de personal	1%	No reporta

El proceso no reporta seguimiento a indicadores.

Gestión Documental.

Comprende los procesos de Administración Documental, Producción, Gestión y Tramites Documentales, Preservación y conservación documental, y Planeación Documental y Mejora Continua, estos dos últimos dos procesos se encuentran en la etapa de definición y formulación de indicadores.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Administración Documental	Eficacia en las respuestas de consultas documentales en archivo central	80%	94.83%



Superintendencia de Notariado y Registro

Producción, Gestión y Tramites Documentales	Eficacia De Correspondencia Recibida (ER).	98%	100%
Producción, Gestión y Tramites Documentales	Eficacia De Correspondencia Enviada (Ee).	98%	100%

Administración Documental: Para el cálculo del indicador Eficacia en las Respuestas de Consultas Documentales en Archivo Central, se consideraron los datos reportados por el Archivo Central durante el periodo comprendido entre enero y abril de 2025. El promedio cuatrimestral obtenido fue de 91.43%, lo que representa un desempeño superior a la meta establecida del 80%. Este resultado evidencia que la atención a las solicitudes de consulta documental ha sido eficaz y oportuna en la mayoría de los casos. Desde una perspectiva cualitativa, el cumplimiento sostenido por encima del umbral esperado refleja una gestión eficiente del proceso de consulta, caracterizada por tiempos de respuesta adecuados y una correcta atención a las necesidades de los usuarios internos o externos. Además, se identifica una tendencia de mejora continua mes a mes, lo cual sugiere que se están implementando acciones efectivas orientadas a optimizar el manejo de las solicitudes, ya sea a través del fortalecimiento de los procedimientos, la digitalización de documentos o una mayor capacitación del personal.

Producción, Gestión y Tramites Documentales: Durante el primer cuatrimestre del año 2025, el indicador de Eficacia de la Correspondencia Recibida muestra un cumplimiento superior al 98% respecto a la meta establecida. Este alto porcentaje refleja una gestión eficiente y sostenida en el manejo de las comunicaciones entrantes a la entidad, lo cual garantiza que los documentos recibidos, tanto físicos como electrónicos, están siendo procesados de manera oportuna y adecuada. Sin embargo, al comparar estos resultados con los obtenidos en el mismo periodo del monitoreo anterior, se observa que el promedio de eficacia se mantiene prácticamente constante. Esta estabilidad sugiere que, si bien el desempeño es alto, no se ha evidenciado un crecimiento significativo en el volumen de correspondencia recibida en el nivel central. Por tanto, el análisis cualitativo permite concluir que la eficiencia operativa se ha mantenido, pero sin una variación relevante en la carga de trabajo asociada a la recepción de correspondencia.

Durante el primer cuatrimestre del año 2025, el indicador de Eficacia de la Correspondencia Enviada alcanzó un cumplimiento del 100%, lo que representa un desempeño óptimo en la gestión de los envíos realizados por la entidad. Este resultado evidencia que la totalidad de la correspondencia generada fue entregada correctamente a sus destinatarios finales, cumpliendo con los estándares de calidad, oportunidad y trazabilidad establecidos. Este nivel de cumplimiento refleja no solo un control riguroso en los procesos de distribución y seguimiento de los documentos enviados, sino también una articulación efectiva entre las áreas responsables de su emisión y despacho. Desde un enfoque cualitativo, este desempeño indica que existen procedimientos bien definidos y consolidados que garantizan la confiabilidad del servicio de correspondencia institucional, contribuyendo así a la transparencia y eficiencia en la gestión administrativa.



Superintendencia de Notariado y Registro

Gestión Financiera

Macroproceso compuesto por los procesos de Estados financieros, Recaudos y subsidios notariales, contabilización y generación de obligaciones, Devoluciones de Dinero, Conciliaciones Institucionales, Pagos Institucionales, Operaciones Recíprocas, Ejecución Presupuestal, Contabilización y Liquidación Ley 55/85, Reclasificación y conciliaciones de retención en la fuente, administración pensional y recaudos. Sin embargo, el proceso Administración Pensional nunca formuló indicadores.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Estados financieros	Porcentaje de informes financieros que se presentan dentro los términos	100%	Periodo sin finalizar
Contabilización y Generación de Obligaciones	Porcentaje de Obligaciones tramitadas que cumplieron con el lleno de requisitos	100%	Periodo sin finalizar
Conciliaciones institucionales	Porcentaje de cuentas bancarias conciliadas dentro de los términos	100%	Periodo sin finalizar
Operaciones recíprocas	Porcentaje de cuentas recíprocas gestionadas	100%	Periodo sin finalizar
Contabilización y Reconocimiento Ley 55 de 1985	Porcentaje de obligaciones realizadas por concepto de Ley 55 dentro de los términos	100%	Periodo sin finalizar
Reclasificación y Conciliación de Retención en la Fuente	Porcentaje de cuentas conciliadas por concepto de retención en la fuente	100%	Periodo sin finalizar
Recaudos y subsidios notariales	Porcentaje de informes estadísticos notariales registrados	85%	No reporta
Recaudos y subsidios notariales	Porcentaje de Recaudos Identificados	80%	No reporta
Devoluciones de dinero	Promedio de días de respuesta de Nivel Central en el trámite de las devoluciones de dinero	15 días	10 días
Devoluciones de dinero	Porcentaje de solicitudes de devolución de dinero atendidas dentro de los términos	80%	89%
Pagos institucionales	Cumplimiento del Plan Anual Mensualizado de Caja Oportunidad de pagos de proveedores y	80%	No reporta



Superintendencia de Notariado y Registro

	contratistas		
Conciliaciones Institucionales	Porcentaje de otras conciliaciones que cumplieron con los parámetros de calidad	100%	Periodo sin finalizar
Ejecución Presupuestal	Presupuesto para gastos de personal Apropriado que se Encuentra Comprometido	63%	No reporta
Ejecución Presupuestal	Presupuesto para gastos generales Funcionamiento Apropriado que se Encuentra Comprometido	82%	No reporta
Ejecución Presupuestal	Presupuesto de Transferencias Apropriado que se Encuentra Comprometido	67%	No reporta
Ejecución Presupuestal	Presupuesto de Transferencias Apropriado que se Encuentra Comprometido	75%	No reporta
Recaudo	Porcentaje de oficinas que presentaron inconsistencias en los registros de ingresos en el SIIF Nación.	10%	No reporta
Recaudo	Variación del Recaudo por Venta de Bienes y Servicios.	9%	No reporta
Recaudo	Ingresos recaudados	90%	No reporta

De acuerdo con lo establecido en el oficio de Fechas Límite para efectuar los Registros Contables en el SIIF Nación, emitido por la Contaduría General de la Nación es importante tener en cuenta que los Indicadores del Grupo de Contabilidad, correspondiente al primer cuatrimestre de la vigencia 2025, se cargarán en la One Drive, una vez se realice el cierre de los Estados Financieros del mes de abril.

Para las devoluciones de dinero, tenemos que en el primer cuatrimestre de la vigencia 2025, se gestionaron un total de 475 solicitudes de devolución de dinero; incluyendo 39 que venían de vigencias anteriores subsanadas en el periodo evaluado. Del total gestionado, 414 fueron pagadas dentro del periodo evaluado, 56 quedaron rechazadas por incumplimiento de requisitos, 2 quedaron en trámite, 1 rechazo en banca y 1 negada por extemporaneidad. El tiempo promedio de gestión para el pago de las devoluciones con documentos completos, desde la recepción de la solicitud hasta el pago, fue de 10 días hábiles, cumpliendo el plazo establecido y para el segundo indicador con un cumplimiento del 89% en cumplimiento a las solicitudes.

Gestión Administrativa

Macroproceso integrado por los procesos de Inventarios, Suministro de bienes y servicios, comisiones y viáticos y siniestros y seguros, mantenimiento de la infraestructura física, parque automotor y almacén. Respecto del proceso de inventarios, parque automotor y almacén se encuentran en proceso de definición de los indicadores.



Superintendencia de Notariado y Registro

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Suministros de bienes y servicios	Respuesta a solicitudes de Suministros de las Orips y nivel Central atendidas dentro de los procesos	95%	99.19%
Comisiones y Viáticos	Mantenimiento preventivo y correctivo parque automotor de la SNR.	85%	100%
Comisiones y Viáticos	Solicitudes de comisión de servicios para funcionarios y contratistas de prestación de servicios de la SNR	90%	99.57%
Comisiones y Viáticos	Legalización de comisiones de servicios tramitadas	80%	81.63%
Siniestros y Seguros	Respuesta a los siniestros que suceden dentro de la SNR	95%	100%
Mantenimiento de la Infraestructura Física	Porcentaje De Metas Alcanzadas Con Los Proyectos De Inversión.	70%	No reportan
Mantenimiento de la Infraestructura Física	Porcentaje De Facturas Y/O Cuentas De Cobro De Contratos De Arriendo Gestionadas Dentro De Los Términos.	90%	No reportan
Mantenimiento de la Infraestructura Física	Porcentaje De Respuestas Tramitadas Dentro De Los Términos A Solicitudes De Apoyo De Infraestructura	90%	No reportan

Suministros de bienes y servicios: En lo referente al primer Cuatrimestre de 2025, se cumplió con la meta establecida para el indicador "Respuesta a solicitudes de Suministros de las Orips y nivel Central atendidas dentro de los términos" puesto que durante el Cuatrimestre se atendieron 1917 solicitudes de las ORIPs a nivel nacional y de las diferentes dependencias de nivel central, para las cuales el tiempo promedio de respuesta fue de 1.5 días con una eficiencia 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, dicha caracterización está en OAP desde el 2024 por el rediseño institucional y para el segundo cuatrimestre del 2025, se estarán actualizando los indicadores con la OAP.

Comisiones y Viáticos: Para el primer cuatrimestre de 2025 se recibieron 19 solicitudes de mantenimientos de vehículos en el primer cuatrimestre de 2025. Logrando un cumplimiento del 100% del indicador. Para el segundo cuatrimestre de 2025 el GSA estará trabajando en el rediseño de indicadores de todos los procesos del GSA para ajustarse al plan estratégico de rediseño institucional.



Superintendencia de Notariado y Registro

Para el primer cuatrimestre de 2025 se aprobaron 681 comisiones de las 688 solicitadas por las diferentes dependencias de la Entidad, el porcentaje promedio de aprobación para este periodo fue del 98,82%. Lo anterior obedece a que dichas aprobaciones son realizadas directamente por la secretaria general y el despacho de la superintendencia. Acciones de mejora Actualización de los procedimientos del proceso de comisiones y viáticos y mesas de trabajo para el mejoramiento indicador en correlación con el plan de austeridad del gasto para la vigencia 2025 y al plan estratégico de rediseño institucional.

Para el primer cuatrimestre de 2025 se cumplió con la meta de legalización de viáticos, para un porcentaje promedio de legalización de comisiones del 80,77%. Se ha tenido pico en las solicitudes en el mes de marzo dado que los funcionarios y contratistas han viajado más en este mes en comparación con los demás meses del primer cuatrimestre de la vigencia anterior. Novedad: para este cuatrimestre no se presenta el informe de reintegros del mes abril ya que este se realiza mes vencido alrededor del día 15, asimismo el análisis de las legalizaciones del mes de abril se realiza con todo el esfuerzo ya que esta información se brinda el día 15 del mes vencido.

Siniestros y Seguros: En lo referente al primer Cuatrimestre de 2025, solamente se ha presentado 6 siniestros en las ORIPs de: BOGOTA O. SEGUIMEINTO CONTRACTUAL - CUNDINAMATRCA, BOGOTA OTI - CUNDINAMARCA, BOGOTA NOTARIADO - CUNDINAMARCA, BOGOTA ALMACEN GENERAL - CUNDINAMARCA, BOGOTA ZONA SUR - CUNDINAMARCA, OCAÑA - NORTE DE SANTANDER, a los cuales se le ha dado pronta respuesta y solución. En general lo que lleva el 2025, 2024 y 2023 se han presentado siniestros los cuales algunos ya se finalizaron y otros siguen en proceso, esta subsanación del siniestro tiene que ver con lo que ocurre en la ORIP o Nivel Central. Para el segundo cuatrimestre de 2025 se estarán llevando a cabo mesas de trabajo para el rediseño del indicador.

Gestión Contractual

Este macroproceso está compuesto por el proceso de Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales, el reporte no se realizó.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales	Promedio de días de ejecución de los procesos de contratación de CPSP	8 días hábiles/ proceso	0
Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales.	Promedio de días para dar respuesta a las quejas presentadas en la DC.	15 días hábiles/ por queja	0



Superintendencia de Notariado y Registro

Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales	Porcentaje de contratos, convenios y órdenes de compra con seguimiento.	95%	0
Gestión precontractual, contractual, ejecución y liquidación de procesos contractuales	Porcentaje de contratos de obra pública que cumplen con el cronograma de ejecución.	95%	0

Gestión Jurídica

Macroproceso que integra los procesos de Los reportes de Concurso y Carrera Notarial, Jurisdicción Coactiva, Administración Judicial y Apoyo Jurídico Registral, Notarial y de Curadores Urbanos, estos procesos realizaron reporte en los tiempos oportunos presentando un cumplimiento en las metas definidas.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Concurso y Carrera Notarial	Derechos de Petición en la Modalidad de Consultas o Información Atendidos en Términos de ley	100%	100%
Concurso y Carrera Notarial	Solicitudes analizadas en el ejercicio del derecho de preferencia.	100%	Indicador eliminado

El presente análisis se efectuó durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2025 del indicador del proceso de Concurso y Carrera Notarial, a la luz de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", concluyendo que las peticiones allegadas al grupo de Concurso y Carrera Notarial fueron contestadas dentro del término dispuesto en la ley y en consecuencia para el primer cuatrimestre del 2025 el indicador se cumplió a cabalidad.

En lo relacionado con el indicador **Solicitudes analizadas en el ejercicio del derecho de preferencia**. No se presentan resultados debido a la decisión asumida por el Consejo Superior de la Carrera Notarial de revocar los lineamientos dados para el trámite de preferencia en la sesión del 19 de octubre de 2022, situación que impide realizar el estudio de las solicitudes de preferencia, hasta tanto se expida una ley que regule el ejercicio del derecho de preferencia establecido en el numeral 3 del artículo 178 del Estatuto Notarial, se consultó a la Oficina Asesora de Planeación lo que se debía hacer frente al procedimiento del derecho de preferencia, quienes en mesa de trabajo del 15 de octubre de 2024, concluyeron que se debía eliminar el procedimiento de preferencia y realizar el desmonte en la página web de la Entidad, no obstante, en el evento en que sea sancionada la Ley por el señor Presidente de la República, se volvería a solicitar la reactivación y se procedería a mejorar



Superintendencia de Notariado y Registro

el procedimiento, conforme a las modificaciones que produzca la ley. las instrucciones dadas por la Oficina Asesora de Planeación, el 12 de noviembre de 2024 se radicó ante dicha dependencia, la solicitud de eliminación del procedimiento de derecho de preferencia V2 del 8 de septiembre de 2023, el 3 de diciembre de 2024, se confirmó por parte de la Oficina Asesora de Planeación el desmonte temporal en la Web de la Entidad, por esta razón no registran seguimiento al indicador.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Jurisdicción Coactiva	Porcentaje de procesos de Cobro Coactivo Sustanciados.	75%	75%
Administración Judicial	Porcentaje de solicitudes de conciliación judiciales y extrajudiciales atendidas en término.	100%	100%
Administración Judicial	Porcentaje de contestaciones de demanda atendidas en termino.	100%	100%
Administración Judicial	Porcentaje de contestaciones de tutelas atendidas en termino.	100%	100%
Administración Judicial	Porcentaje de tramites de pagos de sentencias y conciliaciones gestionadas	100%	100%
Administración Judicial	Porcentaje de asistencias a las audiencias citadas respecto de asuntos penales	80%	100%
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%

Jurisdicción Coactiva: De acuerdo con la información registrada en la base de datos de la Oficina Asesora Jurídica, durante el periodo objeto de análisis se encontraban radicados 69 procesos de cobro, de los cuales cincuenta y dos (52) fueron sustanciados, es decir el 75% de los procesos activos. No obstante, el reporte es cuatrimestral, de acuerdo con la caracterización del indicador, la recolección de información es trimestral, razón por la cual, solo se diligencia la celda correspondiente al mes de marzo, la cual contiene el acumulado de los meses de enero, febrero y marzo de 2025.

Dentro de las gestiones adelantadas se emitió:

1. Autos de avoca
2. Comunicaciones
3. Cobros persuasivos
4. Notificaciones
5. Requerimientos de pago
6. Solicitudes de inscripción de embargo
1. 7.Solicitudes de Información



Superintendencia de Notariado y Registro

Administración Judicial: Durante el primer cuatrimestre del año 2025, se radicaron 53 solicitudes de conciliación judiciales y extrajudiciales en la Oficina Asesora Jurídica de la siguiente categorizadas maneras: 1. Conciliaciones judiciales: Enero (0), Febrero (11), Marzo (5) y Abril (3). 2. Conciliaciones Extrajudiciales: Enero (3), Febrero (12), Marzo (10), Abril (9). Debidamente asignadas a los apoderados.

Durante el primer cuatrimestre del año 2025, se radicaron en total (56) contestaciones de demanda a la Oficina Asesora Jurídica categorizada así: Enero (8), Febrero (15), Marzo (17), Abril (16).

Durante el primer cuatrimestre del año 2025, se radicaron en la Oficina Asesora Jurídica un total de 1.208 tutelas, categorizadas de la siguiente manera: Enero (269), Febrero (349), Marzo (278), Abril (312), las cuales todas fueron atendidas, es importante traer a colación la transición del sistema de atención de tutelas rutinario al nuevo procedimiento de DOCU gestión documental el cual entró en operación el día 06 de marzo de 2025, lo cual como todo implica retos y posibles afectaciones en los procedimientos.

Durante el primer cuatrimestre del año 2025 se asistieron a (18) audiencias de las cuales todas ellas se realizaron de manera virtual : Enero (3), Febrero (9), Marzo (3), Abril (3).

Apoyo Jurídico Registral, Notarial y de Curadores Urbanos: Durante el primer cuatrimestre de 2025 se presentó un cumplimiento del ciento por ciento (100%), lo que indica que 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. De acuerdo con lo anterior, el resultado y el cumplimiento de las metas ha sido el esperado, se han respetado los plazos legales establecidos y se seguirán atendiendo los derechos de petición de información y de consulta dentro del término señalado para cada uno de los casos.

Macroprocesos de categoría de Control:

Control Interno Disciplinario Interno

Cuenta con el proceso de Gestión Disciplinaria Interna, quienes reportan sus indicadores de conformidad con los tiempos establecidos para tal fin.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Gestión disciplinaria interna	Indicador General de descongestión	100%	100%
Gestión disciplinaria interna	Indicador General de Cambio de Etapa	100%	100%
Gestión disciplinaria interna	Indicador de Impulso procesal y de fondo vigencias 2019-2020	100%	100%



Superintendencia de Notariado y Registro

De acuerdo con la información presentada en este indicador, es pertinente mencionar que con la entrada del aplicativo DOCU, los registros aquí expuestos solo revelan información de activos hasta 5 de marzo de 2025.

Así las cosas, sobre los expedientes activos (398 sostenidos) descontamos (25 expedientes terminados). Ahora, nuestro porcentaje evidentemente es bajo, pero reitero que se debe tener en cuenta el retraso producido por el ingreso de la plataforma DOCU y los tramites procesales que se deben hacer sobre la misma.

De acuerdo con la información presentada en este indicador, se puede identificar la alta producción de la Oficina de Control Disciplinario Interno y de esta manera sobre pasar el porcentaje base. Sobre los expedientes activos (398), hubo cambio de etapa en (125) expedientes.

De acuerdo con la información presentada en este indicador, los expedientes de vigencias 2019 y 2020 solo quedan activos (8), con impulso procesal y de fondo solo en (2) expedientes; 1 por prescripción y 1 fallo. De esta manera se dio cumplimiento a la meta propuesta por la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Control de la Gestión Institucional.

Compuesto por los procesos de auditorías de gestión y Seguimiento, medición y evaluación de la Gestión.

Proceso	Nombre Indicador	Meta Aceptable	Cumplimiento I Trimestre
Auditorias de Gestión	Porcentaje de Cumplimiento de Auditorias programadas en la vigencia	90%	60%
Seguimiento, medición y evaluación de la Gestión	Informes de Gestión Presentados y Socializados	90%	100%

Auditorias de Gestión: En el Plan de Auditorias vigencia 2025, para el I cuatrimestre; se programaron para iniciar 6 auditorías de las cuales se iniciaron la del Comunicación Estratégica, Gestión del Talento Humano, Plan de Mejoramiento y visitas a Sujetos de Supervisión (Delegada de Notariado). La auditoría al proceso de Manejo Administrativo de Asuntos Registrales se debe presentar al CICI para ser cancelada teniendo en cuenta que en la etapa de planeación de la misma se identificó que la misma no cuenta con procedimientos documentados lo que no permite tener un criterio de verificación (soporte correo de la Oficina Asesora de Planeación), La Auditoria de Recaudos, una vez indicado mediante el oficio el inicio de la auditoria el líder del proceso solicita que se le reprograme la misma para el mes de septiembre, por lo anterior se reprogramara.

Por lo anterior el proceso cumple con lo programado. Los informes finales de auditoria se encuentran en ejecución los cuales serán socializados y entregados a los lideres del proceso auditado en el



Superintendencia de Notariado y Registro



siguiente cuatrimestre.

Seguimiento, medición y evaluación de la Gestión: De conformidad al Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2024, en el primer CUATRIMESTRE, se programaron 22 informes de los cuales, se elaboraron, aprobaron y presentaron. Cumpliendo así con lo establecido.



Superintendencia de Notariado y Registro



Conclusiones

1. Para la Oficina Asesora de Planeación es importante contar con un sistema o tablero de control, por el cual se logre realizar una medida en tiempo real de la información provista por los procesos para revisar los reportes de los indicadores, cabe reconocer el logro en el desempeño de los reportes de los indicadores y de las metas definidas por los procesos, de modo que refleja la importancia en el cumplimiento de los objetivos. No obstante, la Entidad cuenta con lineamientos definidos para el seguimiento y medición lo cual contribuye a la identificación de oportunidades de mejoramiento.
2. En el marco del Fortalecimiento Institucional para el rendimiento de la gestión de la medición de la gestión es importante contar con un mapa por procesos definido y poder contar con una batería de indicadores que nos proyecte información más verídica de la gestión del proceso, para que con el tiempo sea más fácil adaptarse a los cambios que se originen a causa de las necesidades de la entidad, y así no llevar a una medición inadecuada del desempeño y la toma de decisiones incorrectas. De igual manera tener una traza del manejo del indicador desde su caracterización con todas las versiones que se puedan generar.
3. Establecer lineamientos rigurosos para el cargue, revisión y seguimiento de indicadores y metas. Definir metas desafiantes pero alcanzables, las metas deben ser lo suficientemente ambiciosas para motivar a los procesos y estimular la búsqueda de la excelencia, pero también realistas y alcanzables.
4. El porcentaje de reporte está sobre un 60%, teniendo en cuenta que los que algunos indicadores su periodo de reporte es semestral, lo que hace que se incremente el porcentaje de incumplimiento y otros procesos que dejaron de reportar se encuentran indicadores de Financiera por su cierre contable, Dirección de Talento Humano por efectos de sus tiempos están destinados a los resultados de la provisión de personal por el concurso de méritos, y posiblemente para otros procesos la falta de personal.
5. La Oficina Asesora de Planeación en su metodología debe determinar un lineamiento, que, al realizar el reporte del indicador por cuatrimestre, sea clara la redacción del resultado según la unidad de medida definida, porque no se debe solo redactar lo que el proceso ejecutó para poder lograr el objetivo del indicador, si no que se debe definir el porcentaje alcanzado en el cuatrimestre evaluado.
6. Al trabajar una información en Excel las fichas técnicas/hojas de vida donde se establecen los indicadores permiten ser modificados, lo que es evidente al revisar el registro de la información se encuentran diferentes metas definidas.
7. El proceso de Gestión Administrativa solicita hacer modificación en la ubicación del indicador ya que este pertenece al proceso de almacén y no al de suministro de bienes y servicios, oportunamente se



Superintendencia de Notariado y Registro




definirá el indicador una vez se cuente con el Mapa por procesos actualizado.

Dificultades

- El seguimiento y análisis de la información de los indicadores es un tema muy pausado en razón a la metodología establecida desde la formulación, donde toda la información se cuelga en una One Drive en un archivo Excel y se debe revisar uno a uno, adicional a esto en algunos procesos no se encuentra definido un facilitador o se presentan cambios constantes lo que hace que el reporte sea lento o nulo.

En los procesos misionales, se puede presentar confusión respecto de la medición en la atención a PQRS cuando cada misional por su parte puede estar presentando su propio indicador. Sumado a ello la implementación del Gestor Documental DOCU desde el mes de marzo, generó inconvenientes para lograr obtener la traza de los reportes de información, sin poder determinar los posibles vencimientos. Para ello la Oficina Asesora de Planeación a través del Grupo Arquitectura Organizacional en su compromiso de adelantar el Fortalecimiento Institucional, en las reuniones con los procesos se ha identificado esta serie de inconformidades lo que ha suscitado que se genere por parte de Gestión Documental una estrategia que lleve a todos los funcionarios de la entidad un aprendizaje del manejo de la herramienta DOCU para aprovechar todas las bondades que el aplicativo tiene para la entidad.

- En otro caso, verificando la One Drive definida para el cargue de información de parte de las oficinas de registro con sus respectivas Direcciones Regionales, no se encontró registro alguno, salvo por la Regional Andina donde expone el porcentaje de reportes a tiempo, pero no se presenta un análisis frente a los resultados de los indicadores reportados.

 Elaborado por: Claudia Jeannette Mongui Celeno	 Revisó: Diana A. Gonzalez D	 Aprobó: Mónica Yaneth Galvis García.
Cargo: Profesional Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo.	Cargo: Contratista Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo.	Cargo: Coordinadora Grupo Arquitectura Organizacional y Mejoramiento Continuo.
Fecha de elaboración: 23/05/2025	Fecha de revisión: 27/05/2025	Fecha de Aprobación: /05/2025
Proceso: Seguimiento y medición de la gestión.		Página 32 Versión: 1 Tipo de informe Estadístico.