INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD
SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA EL NOTARIADO

Macroproceso: Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Notarial
Procesos: Vigilancia de la Gestión del Servicio Notarial
Procedimiento: Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la Prestación del Servicio Notarial.

Lugar: Superintendencia Delegada para el Notariado.

Objetivo de la Auditoría: Verificar el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2015, Ley 1437 de 2011 (CPACA), Decreto 1499 de 2017 – MIPG, Decreto 2723 de 2014 y demás normatividad aplicada en la Superintendencia Delegada para el Notariado y proceso de Vigilancia de la Gestión del Servicio Notarial, de conformidad con la lista de chequeo diseñada para esta auditoría.

Alcance de la Auditoría: Evaluar el Procedimiento "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la prestación del Servicio Notarial", adscrito al Proceso Vigilancia de la Gestión del Servicio Notarial, Procedimiento, verificando la aplicación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015; Ley 1437 de 2011 (CPACA), Decreto 1499 de 2017 - MIPG, Decreto 2723 de 2014 y demás normatividad aplicada en la Delegada para el Notariado, acorde con la lista de chequeo definida para esta auditoría. Periodo auditado: 1 de abril y el 30 de octubre de 2019.

Criterios de la Auditoría: Revisión de los soportes documentales y digitales que reposan en el Macroproceso de "Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Notarial, Proceso "Vigilancia de la Gestión del Servicio Notarial", Procedimiento "Tratamiento de las PQRS en relación con la Vigilancia de la prestación del Servicio Notarial" conforme a los numerales 4.4, 6.1, 7.1, 8.2.2, 8.5, 9.1 y 10 de la ISO 9001:2015, así como la demás normatividad vigente que regula el procedimiento auditado, de acuerdo con la lista de chequeo.

Auditor: María Mercedes Cabra Dussán.

Tipo de Informe: Informe Auditoría de Calidad a la Superintendencia Delegada para el Notariado.

Metodología: El presente informe fue realizado bajo la Norma ISO 9001:2015, Ley 1437 de 2011 (CPACA), Decreto 1499 de 2017 - MIPG, Decreto 2723 de 2014 y demás normatividad aplicada en la Superintendencia Delegada para el Notariado, acorde con la lista de chequeo definida para esta auditoría. Para validar el cumplimiento de la normatividad vigente y de las actividades y procedimientos en los documentos que conforman la muestra seleccionada, la cual se tomó aleatoriamente de los diferentes documentos que soportan la gestión efectuada, por la Dirección de Servicio Notarial de la Delegada para el Notariado.

Limitaciones: No se presentaron limitaciones, puesto que se contó con toda la disposición y colaboración por parte de los auditados.

Reunión de Apertura						Ejecución de la Auditoría	
Día	05	**Mes**	12	**Año**	2019	**los días**	05 y 09 / 12 / 2019

1. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

En el desarrollo de la Auditoría de Calidad, se verificaron los requisitos seleccionados de la ISO 9001:2015, y demás normatividad vigente, conforme a los numerales descritos en la lista de chequeo, encontrando lo señalado a continuación:

Numeral 4.4.- ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, Decreto 1499 de 2017, MIPG- Segunda Dimensión- Direccionamiento Estratégico y Planeación: 2.1.1. – Política de Planeación institucional. Tercera Dimensión - Gestión con Valores para Resultados- De la Ventanilla hacia adentro.

Se verificó el cumplimiento de este numeral, a través de la revisión del proceso "Vigilancia de la Gestión Notarial" y procedimiento "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la Prestación del Servicio Notarial" necesarios en el sistema de gestión de la calidad y su aplicación en la organización; para lo cual fue necesario indagar sobre las actividades que se desarrollan en el mismo, que éstas sean entendidas y gestionadas por las personas que las ejecutan.

En la caracterización del proceso y la documentación del procedimiento "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la Prestación del Servicio Notarial", se evidenciaron actividades que permiten dar cumplimiento a las normas vigentes que regulan las PQRS, iniciando su trámite con el ingreso por el Sistema Integrado de Servicios y Gestión "SISG" (virtual) o de manera física y termina con la respuesta al peticionario o trámite que corresponda de acuerdo con el tipo de solicitud.

De manera general se observa que las actividades descritas permiten establecer el cumplimiento con lo establecido en el Numeral 4.4.- ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, Decreto 1499 de 2017, MIPG- Segunda Dimensión- Direccionamiento Estratégico y Planeación: 2.1.1. – Política de Planeación Institucional Tercera Dimensión - Gestión con Valores para Resultados- De la Ventanilla hacia adentro, por parte de la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, pero se evidencian fallas en los trámites adelantados por parte de la Oficina de Atención al Usuario, en relación con la clasificación de los documentos remitidos. Sin embargo, es necesario revisar la interacción con el macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano con el fin de determinar las secuencias y los responsables entre los macroprocesos para dar respuesta oportuna a los solicitantes.

Numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG, Cuarta Dimensión.- Evaluación de Resultados (Gestión de Riesgos) 4.2.1.

Este numeral fue revisado teniendo en cuenta la importancia de las acciones para abordar los riesgos frente al impacto del servicio prestado y cumplimiento de los objetivos del proceso que debe ejecutar el proceso: Vigilancia de la Gestión del Servicio Notarial. Para ello se verificó la información documentada que reposa en el archivo compartido en la One Drive, la cual se encuentra de manera ordenada y dando cumplimiento a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Notariado y Registro.

Evaluación de los riesgos del Proceso

El Riesgo de Proceso identificado al Proceso de Vigilancia de la Gestión del Servicio Notarial, "Demora en la respuesta al ciudadano", tiene identificada como causas las consignadas en la siguiente tabla con su respectivo control diseñado así:

Causas	Control
Falta de Personal	Solicitud de Personal
Demora en la entrega de correspondencia	Base de datos que permiten identificar las PQR vencidas y darles un trámite prioritario.
Enviar el requerimiento con los términos de la queja vencidos	Alertas semanales con bases en el Cuadro de Control del Proceso
Notario no se pronuncia sobre la solicitud de sustentación a una petición, queja, reclamo etc.	Nuevo requerimiento o traslado a disciplinario
Notario responde con información no pertinente a la queja o al requerimiento (p,q,r)	
Transiciones administrativas	N/A
Falta de formación en temas disciplinarios, en derecho notarial	El control no depende del proceso (Solicitud de Capacitaciones)
Las herramientas de información incluyen protocolos que hacen más demorado el proceso.(Certicámaras)	El control no depende del proceso

Se observa que las causas del riesgo no han sido actualizadas puesto que hacen referencia al aplicativo certicamaras, herramienta que no se utiliza en la entidad actualmente.

En la parte correspondiente a controles nuevos y /o controles para mejorar se lee: “Control para mejorar” en relación con todas las causas. Ahora bien, para las causas: Falta de personal en las acciones se planteó, “Actualizar procedimiento”, trámite que se inició el año 2018 y fue aprobado en el mes de julio de 2019 y con respecto a la causa relacionada con “Demora en la entrega de correspondencia” se implementó la acción de control “Documentar Alertas Semanales”.

Conforme a la información suministrada por la Directora de Vigilancia y Control Notarial y los documentos soportes que se entregaron, se observa un ítem denominado “solicitudes Mejoras SISG-OTI, en donde se encuentran las diferentes peticiones que se han presentado a la OTI con el fin de producir mejoras al Sistema para que se adecúe a las necesidades de control y seguimiento requeridas; a la fecha, se cuenta con un nuevo procedimiento, aprobado por la Oficina de Planeación en el año 2019.

En cuanto a la herramienta para la gestión de las PQRSD denominada SISG es un programa creado y desarrollado por personal de la OTI, que se empezó en el año 2018 y se ha ido ajustando en la medida que se utiliza, lo que hace que las situaciones que se presentan sean nuevas y no tengan antecedentes de trámite; aspectos que dificultan y demoran su solución.

Con el fin de tener un contexto sobre la situación, se tomaron como evidencias correos que se enviaron entre la Oficina de Tecnologías de la Información y la Dirección de Vigilancia y Control Notarial y sus correspondientes respuestas desde el mes de enero de 2019, hasta el 21 de noviembre de 2019, entre los cuales se observa el desarrollo de las mejoras de la plataforma, las dificultades en el avance de los trámites por el no aplicar los

procedimientos existentes en las diferentes dependencias, al igual que aspectos de coordinación entre ellas y otros actores como la Oficina de Atención al ciudadano; situaciones que conlleva retraso y afectan los plazos de cumplimiento para las respuestas de las PQRS, los cuales pueden ser consultados en el archivo "Solicitudes Mejoras y Reporte de Inconsistencias Aplicativo SISG – OTI, anexo en CD con el fin de tener claridad sobre el tema.

Conforme con los datos contenidos en los informes elaborados por la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, se encuentra materializado el riesgo "Demora en la respuesta al ciudadano" en todos los meses, como se puede observar en la siguiente tabla:

MES	RADICADAS	FORMA RADICACION		CONTESTADAS				VARIACIÓN
		SISG	Físicas	SI	%	NO	%	
Abril	224	200	24	178	70	46	30	+46
Mayo	287	255	32	215	75	72	25	+63
Junio	163	151	12	148	91	15	9	-124
Julio	286	257	29	218	76	68	24	+123
Agosto	285	254	31	220	77	65	23	-1
Septiembre	261	245	16	213	82	48	18	-24
Octubre	270	259	11	132	45	138	55	+9
TOTALES	1776	1621	155	1324	74,55	452	25,45	

Sin embargo, al revisar PQRS que se califican como no contestadas, la Dirección de Vigilancia y Control Notarial ha evidenciado, que aunque los radicados se encuentren dentro del término legal para que se expida la respuesta, plazo que se cuenta desde el día siguiente de la fecha de radicación en la SNR (artículo 14 del CPACA), se reportan por el Sistema (SISG) con plazo vencido, al pasar al mes siguiente de su radicación, o sea, si se radicó en enero y no se contesta en ese mes, aunque tenga plazo, es reportada por el sistema como vencida.

Para resolver esta situación, la Delegada solicitó apoyo a la Oficina de Tecnología de la Información, para que se realice el ajuste y se reporte el plazo como lo indican las normas legales vigentes, para cada caso, fijando además la fecha de repuesta y generando las alarmas respectivas, con tiempo suficiente para cumplir con los términos que señala la norma – CPACA, como es:

> Artículo **14.***Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones*. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
>
> 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
>
> 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
>
> Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Los términos establecidos por la ley para dar respuesta a una PQRS son:

No.	TEMA	TÉRMINOS
1.-	Norma General	.- 15 días siguientes a su recepción
2.-	Solicitud de documentos y de información	.- 10 días siguientes a su recepción. .- Si no se contesta en término se entiende aceptada la petición y la administración debe entregar dentro de los 3 días siguientes.
3.-	Consultas ante las autoridades en sus temas de competencia	.- 30 días siguientes su recepción

Teniendo en cuenta los términos para resolver las diferentes PQRS, se hace necesario:

1.- Que se revise el programa SISG, en cuanto a la fecha de radicación y tipo de petición, los plazos para cada una de las solicitudes con el fin de establecer con total claridad e individualidad, los tiempos con los que se cuenta para evitar la recurrencia en la materialización del riesgo.

2.- Verificar de manera efectiva las tipologías asignadas en el aplicativo de las PQRSD al momento de la distribución conforme a los términos establecidos en las normas – CPACA.

Así mismo, se debe realizar una lectura previa de la PQRS, o sea, de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes, las cuales corresponden a trámites diferentes y se les asignen los plazos fijados por ley para su respuesta de acuerdo con las normas del CPACA; los cuales se cuentan desde el día siguiente al momento en que se radica.

La clasificación de cada una de esta solicitudes es realizada en primera instancia por los usuarios y luego se debe revisar por las dependencias de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, en aplicación de la normatividad legal vigente, generando estas dependencias puntos de control; más aún, cuando el procedimiento tienen definido cada uno de estos temas con miras a dar claridad a su tratamiento y con el fin de poder ser remitidos al funcionario competente dentro de la organización; se evidencia la situación que se presenta en la SNR, cuando la competencia para resolver varios aspectos se encuentra en un solo cargo, Dirección de Vigilancia y Control Notarial, aunque los procesos son diferentes.

Ejemplo de esta situación se evidencia en la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, que como se dijo anteriormente tiene a su cargo tres (3) procesos distintos a saber:
.- Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la Prestación del Servicio Notarial.
.- Proceso Inspección de la Gestión del Servicio Notarial.
.- Proceso Control de la Gestión del Servicio Notarial.

Al respecto se presentan algunas novedades frente al trámite de solicitudes, donde se tomó como ejemplo, las siguientes:

1.- Copias del expediente de un Proceso Disciplinario que se surte contra un Notario, que corresponde al Proceso Control de la Gestión del Servicio Notarial y no se radica en SISG.
2.- Necesidad de una visita especial a una Notaria, que corresponde al Proceso de Inspección de la Gestión del Servicio Notarial y no se radica en SISG.
3.- Una Consulta sobre un trámite Notarial que sería un Derecho de Petición y se radica en SISG.

Al ser los tres (3) procesos competencia de una sola dependencia y estar en cabeza de un solo funcionario en la Superintendencia, se pueden presentar "confusiones" en su radicación y envío para trámite; situación que se hace más evidente, cuando al analizar el contenido de las PQRS, por parte de la Dirección de Vigilancia y Control Notarial ha encontrado y deja constancia en los informes mensuales, que la clasificación realizada en el aplicativo de PQRS por los usuarios o por la Oficina de Atención al Ciudadano no corresponde en todos los casos con la tipología real de acuerdo a lo establecido por la ley.

Así mismo, se evidencia entre otros, en el informe del mes de Octubre expedido por la Delegada que señala lo siguiente:

"En relación con la clasificación de las tipologías de las PQRS recibidas, contenidas en la gráfica anterior, resulta pertinente aclarar que la misma corresponde a la asignación que realiza el usuario al momento de presentarlas a través del canal virtual dispuesto por la Entidad, así como, a la realizada por la Oficina de Atención al Ciudadano – OAC – al momento de cargar al sistema las PQRS recibidas por correspondencia o a través de correo electrónico.

Con fundamento en lo anterior, al momento de analizar el contenido de las PQRS la Dirección ha evidenciado que la clasificación asignada en muchos de los casos no corresponde a la correcta, razón por la cual, estima necesario informar que la mayoría de los registros corresponden a la tipología de "quejas"; situación ésta que debe ser aclarada con participación de todas las dependencias encargadas del tema; aspecto que es evidente en la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, al ser la competente, para tramitar procesos producto de normas y competencias diferentes, que confluyen en un solo cargo y que generan..."

En el cuadro siguiente, se relacionan los radicados como fueron clasificados por el usuario o la Oficina de Atención al Ciudadano.

MES	DENUNCIAS	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOL. INF.	SUGERENCIAS	TOTAL RADICACIÓN
Abril							224
Mayo	36	166	64	15	5	1	287
Junio	16	96	45	4	1	1	163
Julio	37	158	45	4	1	2	286
Agosto	25	165	81	14	0	0	285
Septiembre	24	148	64	22	1	2	261
Octubre	30	136	77	24	3	0	270
TOTALES							

Ahora bien, la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, estableció un punto de control que ha permitido identificar y seleccionar los casos en los que se presenta el error y procediendo a solicitar la corrección de la clasificación en el SISG, trámite que requiere de tiempo y agilidad en la participación de las Oficinas de Atención al Ciudadano y Tecnología de la Información.

Por las anteriores situaciones identificadas por la Delegada, se sugiere, la implementación de un control efectivo desde la Oficina de Atención al Ciudadano que permita definir de manera clara la clasificación y asignación de la PQRSD, para cumplir con los términos legales establecidos.

De otra parte, y dentro de la Auditoría se evidenciaron los avances y modificaciones al procedimiento: "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la Prestación del Servicio Notarial", producto de las directrices impartidas por los líderes del proceso.

En el ejercicio auditor, se verificó que los controles relacionados y ejecutados directamente por el proceso requieren de actualización, por cuanto la problemática presentada corresponde a un proceso transversal, en las dependencias que intervienen, en las cuales es necesaria su articulación de manera coordinada teniendo en cuenta los diferentes términos fijados por la ley, situación que conlleva a las causas generadoras de la materialización del riesgo.

Adicionalmente, en los informes mensuales y trimestrales de la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, que corresponden al período auditado (meses de abril a octubre de 2019), se evidencian aspectos que afectan la ejecución del procedimiento y requieren de la implementación de acciones de mejora conjuntas con los diferentes responsables, en la medida en que se convierten en causas generadoras de la materialización del riesgo mencionado.

1.- Asignación por parte de la Oficina de Atención al ciudadano de PQRS **que no son competencia** de la Dirección Notarial, en especial se observan todos los meses las relacionadas con trámites del registro civil de las personas, competencia de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

2.- **Asignación errónea de tiempo de respuestas de las PQRS**, que no corresponden a los fijados en las normas legales vigentes, los cuales son recogidos por el procedimiento "Lineamientos para la Orientación y Servicio al Ciudadano a través de los diferentes canales de atención correo electrónico, atención presencial, servicio telefónico, chat y plataforma de sede electrónica"
3.- **Asignación tardía de las PQRS** por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, que generan en la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, incumplimiento en el término legal para su atención.

4.- A lo anterior, se suma que la Oficina de Atención al Ciudadano "… **continua asignando erróneamente a la Dirección, peticiones de primer nivel,.."** las cuales son competencia de esa dependencia.

Con relación al punto No. 4 se evidenció que la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, elaboró el documento titulado "Manual Preguntas Frecuentes - Funcionamiento Servicio Notarial 2019", con el fin de que la Oficina de Atención al Ciudadano cuente con una guía que permita a sus funcionarios realizar una atención inmediata de las consultas de 1er y 2do Nivel, que son de su competencia; optimizando el tiempo de respuesta y agilizando el trámite.

5.-De otra parte, se evidenció a través de correos electrónicos, enviados a la Oficina de Atención al Ciudadano por la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, la asignación por el SISG de temas que no corresponden a PQRS y han sido incorporados y enviados como si lo fueran; con las consecuencias que generan, por fallas en la radicación, que pueden darse por desconocimiento de los temas como se observa a continuación:

No.	Fecha	Tema	Radicación	Trámite Solicitado
1.-	08/04/2019	Versión libre de proceso disciplinario	SNR2019ER005056	Informe sobre cómo se cierra en el SISG?
2.-	12/04/2019	Respuesta a la Contraloría sobre PQRS 2018	SNR2019IE011736	Se tenga en cuenta, en el oficio que se remitirá la Contraloría General de la República.
3.-	30/05/2019	Solicitud de copias de un disciplinario,	SNR2019ER001980	Agradezco el favor de cerrarlo por SISG para que no reporte como una PQRS vencida.
4.-	30/05/2019	Finalizar radicado por SISG y remitir el documento original a la Secretaría común de la Delegada para el Notariado y que en lo sucesivo no se vuelvan a cargar al SISG situaciones distintas a PQRS	No reporta	En lo sucesivo no se vuelvan a cargar al SISG situaciones distintas a PQRS .
5.-	18/07/2019	Se están remitiendo PQRS presentadas ante la Entidad, de manera directa a las Notarías	.-SNR2019ER043050 .- SNR2019ER046834 .-SNR2019ER 048621	Se pierde la traza en el SISG, Se verifique jurídica y operativamente el trámite
6.-	06/08/2019	Trámite correspondiente al Proceso de Control Notarial, en el cual el quejoso manifiesta su inconformidad frente a un auto de archivo	No reporta	Se insiste, por favor abstenerse de radicar por la plataforma de atención PQRS, actuaciones correspondientes a procesos disciplinarios.

				Se reitera la solicitud de cerrar todas aquellas actuaciones que corresponden a procesos disciplinarios y que se ingresaron erróneamente por el aplicativo.

La anterior situación nos lleva a sugerir que el personal de Gestión Documental y Atención al Ciudadano requieren de capacitación articulada, sobre la temática que refiere a PQRS, realizando una precisión especial en los tres (3) procesos de competencia de la Dirección de Vigilancia y Control Notarial que tienen normatividad diferente.

Las situaciones descritas anteriormente, generan incumplimiento a lo establecido en numeral 6.2 literal 2 de la ISO 9001:2015, en cuanto a la evaluación de la eficacia de los controles establecidos para mitigar el riesgo identificado. Así como lo determinado en el Decreto 1499 de 2017: MIPG:– 4ta Dimensión, numeral 4.2.1 – Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, en lo relacionado con Evaluar la Gestión del Riesgo de la Entidad, donde se debe analizar el contexto interno y externo de la entidad para la identificación de los riesgos y sus posibles causas, así como retos, tendencias y oportunidades de mejora e innovación en la gestión, teniendo presente que cuando se detecten desviaciones en los avances de gestión e indicadores, o posibilidad de materialización de un riesgo, es indispensable que el responsable establezca las acciones de mejora de manera inmediata. La utilidad de este ejercicio es apoyar la toma de decisiones para lograr mejores resultados, gestionar con mayor eficacia y eficiencia los recursos y facilitar la rendición de cuentas a los ciudadanos e informes a los organismos de control.

Numeral 7.1. Recursos - ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG – Tercera Dimensión Gestión con Valores para Resultados – 3.2.1.1. Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos.

Se pretende determinar si el proceso cuenta con los recursos necesarios en personal, equipos, instalaciones y ambiente para su adecuada operación, conforme a los numerales 7.1.2, 7.1.3 y 7.1.4, los tres (3) aspectos se verifican dentro de este numeral, como se relaciona a continuación y se estableció en el plan de auditoría:

Numeral 7.1.2. Personas, de la ISO 9001:2015 -Planta de Personal
Se revisó en este numeral el personal con que cuenta la Superintendencia Delegada para el Notariado para la implementación del sistema de gestión de calidad, con el objeto de verificar la operación y control del proceso, así como el procedimiento auditado, encontrando que esta área opera para la fecha de esta Auditoría, a través de los siguientes servidores públicos asignados en la planta de personal y los siguientes contratistas que también prestan servicios para cumplir con las obligaciones asignadas como apoyo a la gestión de este proceso.

Personal de planta:

No.	Documento	Nombre del Funcionario	Fecha de Vinculación	Cargo	Grado de Escolaridad	Tipo de Vinculación
1	32501152	Martha Eugenia Molina Parrado	4/06/2013	Profesional Especializado 14	Profesional Especializado	Nombramiento Provisional
2	52507350	Magda Nayibeth Vargas Bermúdez	1/12/2006	Profesional Especializado 16	Profesional Especializado	Nombramiento Provisional
3	80414133	Pedro Antonio Joya López	1/12/2005	Profesional Especializado 16	Profesional Especializado	Nombramiento Provisional
4	7164562	Pedro Betancourt	1/06/2007	Técnico Administrativo 14	Técnico	Nombramiento Provisional

Personal contratista:

No.	Documento	Nombre del Funcionario	Fecha de Vinculación	Cargo	Grado de Escolaridad	Tipo de Vinculación
1	1020748138	Andrea de la Victoria Fontalvo Torres	1/02/2019	Profesional Especializado Tipo B	Profesional Especializado	Contratista
2	1082986390	Gisselle Carolina Martínez Freiter	14/02/2019	Profesional Universitario Tipo B	Profesional Universitario	Contratista
3	17976457	José Abigail Vega Brochero	15/02/2019	Profesional Universitario Tipo B	Universitario	Contratista
4	52366079	Sonia Fernanda Bustamante Barragan	18/03/2019	Profesional Especializado Tipo B	Profesional Especializado	Contratista
5	1032476841	William Andrés Toca Niño	14/06/2019	Profesional Universitario Tipo B	Profesional Universitario	Contratista
6	1143399565	León D´polito	27/06/2019	Judicante	Estudiante pregrado	Judicante
7	1026586633	Johann Sebastian Botello Rincón	26/08/2019	Profesional Universitario Tipo B	Profesional Universitario	Contratista
8	1019103332	Angie Natalia Rodríguez Yomayusa	2/09/2019	Técnico Administrativo Tipo B	Técnico	Contratista
9	1018486329	María Camila Ruiz	11/09/2019	Profesional Universitario Tipo A	Profesional Universitario	Contratista
10	1020806985	Nataly Romero Valbuena	11/10/2019	Profesional Universitario Tipo A	Profesional Universitario	Contratista
11	19392042	Daniel Eloy Felipe Vega Valbuena	30/10/2019	Profesional Especializado Tipo B	Especializado	Contratista

El personal que labora de planta y presta sus servicios como contratistas en la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, está conformado por abogados y estudiantes de derecho que están realizando su judicatura para optar el título de abogados; por lo que cuentan con el perfil requerido para ejercer las funciones asignadas y cumplir con las obligaciones descritas como apoyo a la gestión de la Oficina.

De acuerdo con lo manifestado por la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, se evidenció que el personal asignado a este proceso, en caso de necesidades del servicio de los otros dos (2) procesos a cargo de la dependencia, puede ser destinado por la jefatura de la Dirección, a apoyar temporalmente las tareas correspondientes a ellos, lo que incide en el cumplimiento de las actividades del proceso auditado.

La Directora de Vigilancia y Control Notarial, aportó documentos dirigidos a la Dirección de Talento Humano, durante el año (2019) hasta la fecha de realización de esta Auditoría, donde informa sobre la necesidad de personal requerido para fortalecer la gestión de dicha área.

No.	Fecha	Oficio	Tema	Suscrito por
1.-	11/06	SNR2019IE018843	Solicitud designación de funcionarios de planta para la SDN	Superintendente Delegada
2.-	30/10	SNR2019IE037595	Solicitud personal archivo de gestión Delegada para el Notariado.	Superintendente Delegada
3.-	04/12	SNR2019IE042274	Solicitud personal archivo de gestión Delegada para el Notariado.	Directora Vigilancia y Control Notarial
4.-	04/12	SNRr2019IE042278	Reiteración solicitud designación de funcionario para la SND	Superintendente Delegada y Directora Vigilancia y Control Notarial

En estos documentos se observó que se solicita y reiteran las peticiones sobre:

.- Reemplazo de personal que fue trasladado a otras oficinas y renunció.

.- Requerimiento en relación con la necesidad de contar con un funcionario con conocimientos en Gestión documental por traslado de dependencia del anterior y la asignación de cuatro (4) personas como apoyo a la labor de organización y alistamiento de archivo para ser trasladado al archivo central.

De lo observado, se considera necesario realizar un análisis que permita establecer con claridad los motivos del traslado de personal que durante el año 2019, se presentó en esta dependencia y la forma cómo se pensaba por parte de la Dirección de Talento Humano satisfacer la necesidad que se generaba por la toma de estas decisiones en la operación de los procesos de la Delegada para el Notariado.

Numeral 7.1.3. Infraestructura, de la ISO 9001:2015
En relación con las instalaciones y equipos, el auditor realizó la revisión con el fin de identificar si se cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para el funcionamiento del proceso y procedimiento auditados, encontrando lo siguiente:

- En la revisión a la cantidad de equipos de cómputo existentes, se observa que se cuenta con equipos informáticos suficientes para el desarrollo de las labores diarias por parte del personal que presta servicios en el área.

- Se cuenta con señalización de la ruta de evacuación en caso de ser necesario y comparten con las personas que tienen las dependencias en el cuarto piso de la Sede Central, una camilla, botiquín y extintores vigentes a la fecha de la auditoría.

- No se cuenta con espacios para archivar la papelería, la cual se guarda debajo de los puestos de trabajo incomodando al funcionario.

Acorde con lo señalado en el numeral 7.1.3, que establece que la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios, se evidencia durante el proceso de auditoria una No Conformidad, motivada por las situaciones anteriormente descritas.

Numeral 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos. - ISO 9001:2015
Para efectos de verificar las condiciones ambientales y físicas, y si éstas son adecuadas para la operación del proceso y procedimientos auditados, se realizó un recorrido por la Oficina, observando lo siguiente al momento de la auditoria:

- No todo el personal que labora o presta sus servicios para cumplir con las actividades descritas en el proceso y procedimiento auditado, se encuentran ubicados en la Sede Central, hay una parte en el piso 13 del edificio World Service, lo que implica desplazamiento y movimientos de una instalación a la otra; aspectos que inciden en el tiempo, control y agilidad de los trámites.
- En ambas sedes, la temperatura de las oficinas es muy alta, en determinadas horas del día, creando la necesidad de utilizar ventiladores.

- El cableado se encuentra suelto debajo de los puestos de trabajo, expuestos a todo riesgo.

- En diferentes áreas de trabajo de la Oficina ubicada en la Sede Central, se presentaron goteras al momento de realización de la Auditoría.

Las situaciones descritas en los numerales 7.1.2, 7.1.3 y 7.1.4, permiten evidenciar que no se está dando cumplimiento a lo establecido en el Numeral 7.1. Recursos de la ISO 9001:2015, por cuanto es deber de la organización proporcionar los recursos necesarios para la implementación eficaz del sistema de gestión de calidad y para la operación y control de los procesos; así como lo establecido en el MIPG – Tercera Dimensión Gestión con Valores para Resultados – 3.2.1.1. Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, en lo relacionado con personal, infraestructura y ambiente para la operación de los procesos.

Numeral 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG, Tercera Dimensión. Gestión con valores para resultados – 3.2.1.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, Normatividad aplicable al procedimiento "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la prestación del Servicio Notarial"

Con el fin de establecer los requisitos para el trámite de las PQRS, su aplicación y cumplimiento, se observó lo establecido en la normatividad legal vigente sobre la materia Ley 1755 de 2015, artículos 13 al 33 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y la Ley 734 de 2002 "Código Disciplinario Único".

Para dar cumplimiento al servicio determinado a través del procedimiento: "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la Prestación del Servicio Notarial", la Delegada de Notariado utiliza el aplicativo Sistema Integrado de Servicios y Gestión "SISG" herramienta de gestión y control de las PQRS, en donde se observaron requerimientos enviados al administrador del aplicativo, solicitando el ajuste en diferentes temas:

No.	Fecha	Medio	Radicado	Destinatario	Tema Requerimiento
1.-	16/04	Correo Electrónico	SIN	Ing. Luis Giovanni Ortegón	Coordinando Prueba con los Notarios, para salir a producción, programada para el 22/04/2019
2.-	09/05	Correo Electrónico	SIN	Ing. Luis Giovanni Ortegón	Solicitando ayuda por problemas que se presentan en la plataforma con los anexos.
3.-	08/07	Correo Electrónico	SIN	Dra. Sumaya Chejne Duarte	Se analizaron los reportes y estados de la Dirección de Vigilancia y y Control Notarial y se ajustaron detalles con el objeto de mejorar el reporte. Se realizaron pruebas y funcionan adecuadamente.
4.-	29/08	Físico	SNR2019IE028559	Ing. Wilson Barrios Delgado. Jefe Oficina	Diseño de proyecto: "Calculando tus derechos notariales"
5.-	16/09	Física	SNR2019IE032055	Ing. responsable proy. Luis Giovanni Ortegón	Nuevo procedimiento para el trámite PQRS y su desarrollo e implementación en el SISG
6.-	15/10	Correo Electrónico	SIN	Ing. Luis Giovanni Ortegón	Colaboración en el ajuste del conteo de los términos para la atención de PQRS en el sistema, teniendo en cuenta que los está haciendo por horas y desconoce el término legal

Así mismo, se tomó como muestra la solicitud de aclaración de los datos presentados en el sistema, realizada en email de fecha el 7 de septiembre de 2019, de la Dirección de Vigilancia y Control Notarial a través de la Abogada Giselle Carolina Martínez, en donde solicita a la Oficina de Tecnologías de la Información, indicar el motivo por el cual en el reporte de datos se presentan dos imágenes de datos distintos en relación con el número de PQRS, vencidas a la misma fecha. Se anexa al informe la evidencia de la secuencia de las comunicaciones hasta su respuesta con la abogada Giselle Carolina Martínez. (Anexo No 1).

Con estos requerimientos se observa que la entidad, está ajustando la herramienta para dar aplicación a los requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio -Numeral 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios ISO 9001:2015 y Decreto 1499 de 2017: MIPG, Tercera Dimensión -Gestión con valores para resultados. 3.2.1.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, Normatividad aplicable al procedimiento "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la prestación del Servicio Notarial".

Numeral 8.5. Producción y provisión del servicio - ISO 9001:2015; ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG –Tercera Dimensión – Gestión con valores para resultados -Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos. Normatividad aplicable al Procedimiento de "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la prestación del Servicio Notarial".

Con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades relacionadas de manera directa con la aplicación y desarrollo del procedimiento auditado, en especial en la parte correspondiente al producto que se entrega a los clientes internos y externos, se revisó su operación así:

En la plataforma "SISG", para el período auditado (abril a octubre de 2019) se radican las PQRS que ingresan por la página WEB de la entidad y físicas en la Oficina de Atención al Ciudadano, quedando por fuera, aquellas que llegan de manera física a la Delegada para el Notariado, situación que se evidencia en lo consignado en la totalidad de los informes elaborados por la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, indicando:

MES	RADICADAS		FORMA RADICACION	
			SISG	Físicas
Abril	224		200	24
Mayo	287		255	32
Junio	163		151	12
Julio	286		257	29
Agosto	285		254	31
Septiembre	261		245	16
Octubre	270		259	11
TOTALES	1776		1621	155

En la Auditoría se observó, que si bien es cierto se ha materializado el riesgo de "Demora en la respuesta al ciudadano", de acuerdo con los informes mensuales que elabora la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, se evidenció solicitudes recibidas en la Delegada para el notariado que no son radicadas en el sistema SISG.

De acuerdo con la revisión efectuada al numeral 8.5. y de acuerdo con las revisiones efectuadas a los controles establecidos para las diferentes actividades, descritas en numerales anteriores, se evidenció que éstos no están siendo controlados. Por lo anterior, se determina incumplimiento al numeral 8.5.1. Relacionado con el control de la producción y de la provisión del servicio en los literales c), d) y f).

Con lo comentado antes y lo evidenciado en el anexo de este informe, se observa el incumplimiento del Numeral 8.5. Producción y provisión del servicio ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG, Tercera Dimensión. Gestión

con valores para resultados – 3.2.1.1. Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, Normatividad aplicable al procedimiento "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la prestación del Servicio Notarial"; teniendo en cuenta que éste es un proceso transversal y requiere de la participación obligatoria y coordinada entre las Oficinas de Atención al Ciudadano y Tecnologías de la Información, para que se solucionen los inconvenientes que se han venido presentando para la gestión de las PQRSD que los ciudadanos radican

Numeral 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG. Cuarta Dimensión. Evaluación para Resultados. 4.2.1.- Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional: Evaluar el logro de resultados.

La Superintendencia Delegada para el Notariado – Dirección de Vigilancia y Control Notarial aplica seguimiento mensual a la producción del trabajo, elaborando informes trimestrales, por lo que facilitó al auditor los de los trimestres I,II y III trimestre y un cuarto informe con corte al 30 de noviembre de 2019. En los Informes Trimestrales se evaluó los siguientes temas:

- Vinculación de personal (Contratos de Prestación de Servicios)
- Apoyo de los funcionarios de PQRS al Proceso de Inspección
- Traslados de Funcionarios del Proceso a otras dependencias de la entidad o proceso de la Dirección.
- Consolidado PQRS a nivel nacional: Recibidas por las Notarías a nivel nacional, discriminadas por departamento, que tiene por objeto "identificar los motivos más recurrentes de inconformidad de los usuarios, para adoptar medidas tendientes a garantizar y promover la adecuada prestación del Servicio Público Notarial, evaluando el impacto de las medidas que se han adoptado por parte de la Delegada, con relación a los cambios que se evidencian en la disminución o aumento de los PQRS por temas, en donde se:
- Identificación de las Notarías con más alto nivel de PQRS y los motivos más recurrentes.
- Motivos recurrentes en las PQRS en el primer trimestre del 2019
- Notarías a nivel nacional que durante el primer trimestre de 2019 no atendieron los requerimientos del Proceso de Trámite y Atención de PQRS.
- Resultado del Plan de contingencia definido para atención de PQRS de vigencias anteriores.
- Conclusiones.
- Oportunidades de Mejora- Acciones Efectuadas.

En el segundo Trimestre, además de los temas anteriores acordes al período evaluado, se incluyó: Las PQRS finalizadas en el segundo trimestre.

En el tercer Trimestre, además de los temas anteriores acordes al período evaluado, se incluyó:
.- Estado de las PQRS recibidas en el primer semestre
.- PQRS finalizadas en el período evaluado.

En el IV Informe que se realizó con corte a 30 de noviembre de 2019, se procedió a realizar un consolidado desde el 1 de enero al 30 de noviembre de 2019, en donde se resalta el seguimiento a las PQRS tramitadas de vigencias anteriores que desde el mes de marzo al mes de septiembre fue de 473, cuando la meta fue de 420.
Se realiza su evaluación de todas las actividades cumplidas durante el año 2019 y sus resultados, insumo importante para la toma de decisiones.
Se anexan además los oficios con los cuales los tres (3) informes trimestrales y el consolidado de enero a noviembre de 2019 fueron remitidos por la Dirección de Vigilancia y Control Notarial a la Delegada para el Notariado y Registro.

Así mismo, se evidenciaron Circulares expedidas por la Superintendencia Delegada para el Notariado a los Notarios del país así:

No.	Circulares		
	No.	Fecha	Tema
1.-	6019	02/11/2018	Requerimientos dirigidos a los Notarios para atender PQRS
2.-	1982	30/04/2019	Sistema Integrado de Servicios y Gestión –SISG- Recepción y Contestación de Requerimientos
3.-	2085	03/05/2019	Alcance Circular 1982 – sistema Integrado de Servicios y gestión –SISG- Recepción y Contestación de Requerimientos relacionados con PQRS

Lo anterior, evidencia el cumplimiento dado a los numerales 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación de la ISO 9001:2015, así como al MIPG, 4ª. Dimensión Evaluación de Resultados, 4.2.1. Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional: Evaluar el logro de resultados y la percepción de Grupos de Valor.

Numeral 10. Mejora ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG. Séptima Dimensión. Evaluación de Resultados. Actividades de Monitoreo.

Para efectos de verificar el cumplimiento de este numeral se solicitaron las evidencias sobre los planes de mejoramiento implementados como producto de las auditorías internas de Calidad realizadas al Macroproceso en el Proceso y Procedimiento Auditados, se encontrando dos (2) Auditorías de Gestión realizadas a la Superintendencia Delegada para el Notariado, así:

1- Informe de la Auditoría de Calidad que realizó la Oficina de Control Interno:
Presentado en el mes de noviembre de 2016, se observó que no se generó ninguna No Conformidad; se consignó la siguiente "**OBSERVACIÓN**:

Considerando que durante la auditoría se encontró que el personal con el que cuenta cada uno de los procesos de Inspección, Control y Vigilancia adscritos a la Superintendencia Delegada para el Notariado no es suficiente, puede afirmarse que se ve afectado levemente el cumplimiento de términos de las PQRS, análisis y revisión de informes de visitas y evacuación del trámite de los expedientes."

La Superintendencia Delegada para el Notariado para subsanar la observación anterior, realizó un análisis de cargas de trabajo según consta en el acta de fecha 24 de febrero de 2017, así mismo elevó solicitudes a la Dirección de Talento Humano de profesionales, judicantes y practicantes para apoyar el proceso de PQRS.

2- Informe de Auditoría de Gestión que realizó la Oficina de Control Interno:
Entregado el 25 de mayo de 2018, en la que se verificaron los requisitos de la NTCGP 1000:2009 para el período comprendido entre el 01 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017, se revisó el proceso de Vigilancia de la Gestión del Servicio Notarial, en cuya Matriz de Resultados se consignaron los siguientes hallazgos relacionados con PQRS. En la columna observación OCI se hace el análisis del estado del hallazgo al momento de la auditoria:

No.	NO CONFORMIDAD	OBSERVACIÓN OCI
1.	En la muestra seleccionada para las PQRS se evidencia que no se cumplen los términos establecidos en la norma para atenderlas oportunamente, presentándose el riesgo: "Demora en la respuesta al ciudadano", por lo que se materializó el riesgo "Demora en la respuesta al ciudadano" (Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015)	De lo consignado en los informes mensuales y trimestrales del año 2019 se establece que el riesgo de "Demora en la respuesta al ciudadano" se materializó nuevamente, incumpliendo el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Lo que también es evidente en los avances que se vienen presentando con miras a lograr el dar trámite a las PQRS en los términos legales establecido; dando aplicación a los términos legales para cada una de ellas, en mayor proporción. De otra parte, se evidencian aspectos que deben resolverse por otras dependencias como la Oficina de Atención al Ciudadano, de Tecnologías y las Direcciones de Talento Humano y Administrativa y Financiera que están incidiendo en el no cumplimiento de los plazos legales.
2.-	Existencia de PQRS que por su tipología no ameritan que deban ser atendidas en la Superintendencia Delegada para el Notariado, sino que pueden ser resueltas en el proceso misional "Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano", para mayor agilidad y descongestión de éstas.	El auditor evidenció que este aspecto continúa presentándose, dejando la Superintendencia Delegada para el Notariado - Dirección de Vigilancia y Control Notarial traza en los informes mensuales y trimestrales, en los correos electrónicos enviados a la Oficina de Atención al Ciudadano durante el período auditado y buscando resolver este tema elaboró el Manual Preguntas Frecuentes. Funcionamiento del Servicio Notarial.", acciones que no han producido el resultado que se pretende, en la medida que se requiere de compromiso de las demás dependencias que trabajan el tema, debido a que es un proceso transversal

3- De otra parte, la Contraloría General de la República realizó una Auditoría Financiera a la Superintendencia de Notariado y Registro -SNR, para la vigencia 2018, y en ella abordó el tema de los "Recursos para la Participación Ciudadana", hallazgo No. 13 PQRSD CIUDADANO (D), indicando:

"Revisado el sistema de PQRSD de la SNR, se observa que se presentó cambio entre el aplicativo Certicámaras y la plataforma del Sistema Integrado de Servicios y Gestión –SISG (entre junio y diciembre de 2018), donde se realizó la migración de datos en la transferencia de materiales digitales de un origen (Certicámaras) a otro (SISG-PQRSD) para lograr un nuevo programa informativo, para la adecuada y correcta identificación de los tipos de petición que se presentan en la SNR.

Analizada la información migrada con corte a 31 de diciembre de 2018, se pudo establecer que en 700 casos se presentó incumplimiento en los tiempos establecidos para dar respuesta a los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados conforme se observa en la siguiente tabla:

ESTADO PQRSD POR DEPENDENCIAS					
Fuente: SNR – 31 Dic- 2018					
DEPENDENCIA	**RADICADAS**	**FINALIZADAS**	**PENDIENTES**	**PENDIENTES EN TÉRMINOS**	**PENDIENTES VENCIDAS**
…					
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	872	238	633	100	533
…					
TOTAL	4.135	3.075	1.060	360	700

Lo anterior se presentó por debilidades en el Control y seguimiento del proceso de participación ciudadana y en la operatividad de la herramienta utilizada, lo que generó respuesta inoportunas e incumplió los mandatos establecidos en el artículo 14, de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, por medio de la cual se reglamenta el Derecho de Petición.
Hallazgo con presunta incidencia disciplinaria, de conformidad con el artículo 34 de la Ley 734 de 2002."

De la información contenida en el cuadro la Dirección de Vigilancia y Control Notarial es la dependencia que tiene el mayor número de radicados con términos vencidos, pues del total de 700, le corresponden 533, lo que equivale al 76,14 %.

En la respuesta de la Superintendencia, la Dirección de Vigilancia y Control Notarial indica, entre otros aspectos:
.- Que presenta deficiencia de personal, siendo 5 el número promedio de profesionales para atender el tema, durante varias vigencias.
.- Además del trabajo anterior, este personal debe apoyar las visitas generales y especiales a las Notarías.
.- En algunas dependencias "… el cúmulo de PQRSD que se radican diariamente…"
.- "*…La necesidad de adelantar los ajustes respectivos para actualizar los datos reportados por la herramienta, como quiera que el número de PQRS vencidas no corresponden con la realidad del procedimiento ni de los términos que se siguen en la mayoría de las PQRS, siendo conveniente en atención a las diversas vicisitudes que afectan el proceso, poder plantar un plan de mejoramiento que se adecue a las necesidades del servicio notarial a efectos de minimizar el riesgo de vencimiento de las PQRSD."*

La Contraloría General de la República en el análisis de la respuesta consigna:
" *La SNR no controvierte lo manifestado 0por la CGR, al contrario con su argumentación ratifica las deficiencias mencionadas, con respecto al proceso de PQRSD, señala que es un herramienta necesaria, que en el momento de la visita presentaba fallas en su instalación y producción del aplicativo SISG, lo que generó un gran número de respuestas vencidas, sin poder realizar seguimiento y tener trazabilidad de la gestión de las respuestas; siendo el servicio al ciudadano uno de los pilares fundamentales para el cumplimiento de la misión institucional.*

Así mismo; en su respuesta hacer referencia a deficiencias de personal para las diferentes tareas que debe cumplir la oficina de atención al ciudadano, de acuerdo con su objeto misional. Sin embargo es claro que los tiempos de respuesta sobrepasaron los términos legales de una actividad que es relevante en la SNR. Así mismo quedó demostrado con la estadística suministrada que se está mejorando este proceso, de tal suerte que a 15 de abril de 2019 se encuentran únicamente 5 PQRS vencidas, lo que indica que antes no se habían tomados las medidas necesarias para cumplir con los términos establecidos por la ley.
Así las cosas el hallazgo se valida con presunta incidencia disciplinaria."

En el informe que contenía el hallazgo de la Contraloría, venía acompañado por un documento en formato Excel en el cual se encontraban relacionadas 736 PQRS, que habían sido asignadas por la Oficina de Atención al Ciudadano, hasta el 26 de diciembre de 2018 a la Dirección de Vigilancia y Control Notarial.

Una vez revisado el tema la Dirección de Vigilancia y Control Notarial procedió a realizar una revisión y análisis de cada una de ellas, con los siguientes resultados:

ESTADO	NUMERO PQRS	TIPO
En trámite	507	Abiertas 535
Respuesta preliminar	28	
Finalizadas	201	Cerradas 201
Total	736	

Información suministrada Dirección de Vigilancia y Control Notarial.

Con fecha 21 de junio de 2019, la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, remitió a la Oficina de Atención al Ciudadano el Cronograma para evacuar las PQRSD que fueron producto del hallazgo No. 13 de la Contraloría General de la República, tomando todas las PQRS indicadas en el archivo Excel, como lo indico la Oficina de Atención al Ciudadano. así:

cronograma

Sumaya Chejne Duarte

Vie 21/06/2019 11:20 AM

Para: Maria Elena Cardona Jaramillo <maria.cardona@SUPERNOTARIADO.GOV.CO>

Doctora María Elena,

De acuerdo con las aclaraciones suministradas por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano – OAC–, enviamos nuevamente el cronograma de evacuación de las PQRS de 2018 que se encuentran pendientes de trámite en el aplicativo SISG y, que son de competencia de la Dirección de Vigilancia y Control Notarial.

SNR SUPERINTENDENCIA DE NOTARIADO & REGISTRO 60 AÑOS

CRONOGRAMA EVACUACIÓN PQRS SISG

La justicia es de todos | Mejor Bogotá

ACTIVIDAD	Fecha de inicio	Unidad de Medida -Producto	Junio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Dar trámite a las 533 PQRS a cargo de la DVCN, vencidas en el aplicativo SISG a 31 de diciembre de 2018.	Julio de 2019	Número de pqrs tramitadas	89	89	89	89	89	88	533

Cordialmente,

Sumaya Chejne Duarte

De acuerdo con lo manifestado por la Directora de Vigilancia y Control Notarial, la intervención de las PQRS de vigencias anteriores, fue incluidas dentro del plan de gestión correspondiente al año 2019; por tal motivo se encuentra reportados los avances sobre la descongestión desde el mes de marzo de 2019.

El cronograma de evacuación que fue enviado a la Oficina de Atención al Ciudadano, fue ajustado, en la medida en que iban siendo objeto de manera individual de revisión y estudio de las PQRS, por lo tanto el cumplimiento mensual reportado y que puede verificarse en el SISG corresponde a los siguientes resultados:

Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Sept.	Oct.	Novie.	Dicie-	TOTAL
84	63	59	65	80	43	56	24	58	78	556

Información suministrada por la Dirección de Vigilancia y Control Notarial

Lo anterior permite evidenciar de manera general, que tanto en los hallazgos internos como en el hallazgo de la Contraloría General, aunque se han presentado avances, no se han resuelto las causas generadoras de la problemática, en la medida en que no se ha logrado surtir de manera coordinada, el trámite que se requiere con las demás dependencias de la Superintendencia de Notariado y Registro, a lo que debe sumarse los que se requiere adelantar antes las Notarías del país; por lo tanto se incumple el Numeral 10 - Mejora de la ISO 9001:2015, así como lo contenido en el MIPG. - Séptima Dimensión. Evaluación de Resultados. Actividades de Monitoreo, en aras de garantizar la efectividad de las acciones establecidas por parte de la Superintendencia Delegada para el Notariado, con el fin de cerrar los hallazgos.

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO – Oportunidades de Mejora

ITEM	HALLAZGO	TIPO NC / OBS	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLES (MACROPROCESO)
1	La Superintendencia Delegada para el Notariado ha presentado avances en el desarrollo del procedimiento "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la Prestación del Servicio Notarial", aunque durante el período auditado se ha materializado el riesgo "Demora en la respuesta al ciudadano, como se encuentra demostrado en los diferentes informes mensuales y semestrales. Situación que genera incumplimiento al numeral 6.1. ISO 9001:2015; en cuanto al seguimiento y cumplimiento de controles establecidos para mitigar el riesgo identificado. Así como lo determinado en el Decreto No.1499/2017: MIPG – 4ta Dimensión, numeral 4.2.1 – Seguimiento y evaluación del desempeño institucional, en lo relacionado con Evaluar la Gestión del Riesgo de la Entidad.	NC	Actualizar los controles definidos para este Riesgo en aras de dar cumplimiento a los términos establecidos en la norma.	**Lidera: Macroproceso** Orientación; Inspección, Vigilancia y Control Notarial. **Involucrados Macroprocesos** .- Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano. .- Tecnologías de la Información.
2	En relación con los recursos necesarios en personal, equipos, instalaciones y ambiente para una adecuada operación, en cumplimiento con el numeral 7.1. de la ISO 9001:2015, con los que cuenta la Superintendencia Delegada para el Notariado con el fin de dar cumplimiento al proceso y procedimiento auditados, se observó: En cuanto al Talento Humano la planta de personal se encuentra conformada por cuatro (4) personas y la Directora de Vigilancia y Control Notarial; durante el transcurso del año fue necesario contratar once (11) personas más y en varias oportunidades como quedó consignado en este informe se ha solicitado a la Dirección de Talento Humano se provea el personal que fue trasladado y renunció, sin ningún reemplazo. De otra parte, la infraestructura es reducida, como se observa en los espacios destinados al personal, al archivo de los documentos, no se tiene un espacio destinado para la guarda de la papelería, entre otros aspectos. En la parte correspondiente al ambiente de operación de los procesos, el personal no labora en una sola sede, lo que implica desplazamientos de personas, documentos, archivos; la temperatura en ambas sedes en algunos momentos del día es muy alta y se requieren ventiladores; el cableado se encuentra suelto y sin ningún tipo de protección, con los riesgos que ello conlleva, en la Sede Central se presentaron goteras en diferentes partes de la Oficina, al momento de realizarse la Auditoría. Lo anterior, permite evidenciar que no se está dando cumplimiento a los establecido en el Numeral 7.1. Recursos- - ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG – Tercera Dimensión Gestión con Valores para Resultados – 3.2.1.1. Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	NC	Realizar un análisis de los recursos que requiere la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, para la operación del procedimiento "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la Prestación del Servicio Notarial" con el fin de determinar las necesidades para la implementación eficaz del sistema de gestión de la calidad y operación de los procesos en cumplimiento de lo establecido en el numeral 7.1. Recursos de la ISO 9001:2015.	**Lidera:** .- Macroproceso. Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Notarial. **Involucrados: Macroprocesos** .-Vigilancia y Control Notarial, Gestión Talento Humano y Gestión Administrativa.
3	Las PQRS proceso transversal en la SNR, carece de los lineamientos necesarios para su adecuada provisión y prestación del servicio de PQRS, teniendo en cuenta que no existe articulación entre las dependencias de Atención al Ciudadano, Gestión documental, Dirección Notarial y las Superintendencias Delegadas para la adecuada atención de las PQRSD. Con lo observado se considera que se incumple con el Numeral 8.5. Producción y provisión del servicio, ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG, Tercera Dimensión. Gestión con valores para resultados – 3.2.1. Política de Fortalecimiento Organizaciones y Simplificación de Proceso, normatividad aplicable al proceso "Tratamiento de las PQRS en relación con la vigilancia de la prestación del Servicio Notarial".	NC	Se sugiere a la Oficina de Atención al Ciudadano liderar los lineamientos necesarios al interior de la Entidad, para que las demás dependencias involucradas tengan criterios unificados frente a la actuación de los trámites de las PQRSD logrando el objetivo de respuesta de fondo, en tiempo y con calidad para los clientes internos y externos. Se recomienda a la Alta Dirección de la Entidad que se	**Lidera:** **.-** Macroproceso Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano. **Involucrados:** Macroproceso .- Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Notarial y Registral.

ITEM	HALLAZGO	TIPO NC / OBS	RECOMENDACIÓN	RESPONSABLES (MACROPROCESO)
			impartan las directrices necesarias a través de una política articulada para el manejo de las PQRSD.	Gestión Administrativa-documental.
4	Revisados los hallazgos de auditorías vigencias anteriores, tanto internas como externas se evidencia que las acciones emprendidas no han sido efectivas para el cierre de éstos, toda vez que nuevamente se están evidenciando en el proceso auditor como se describió en el numeral 10 de este informe, Estas situaciones conllevan al incumplimiento del Numeral 10.- Mejora ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG. Séptima Dimensión. Evaluación de Resultados. Actividades de Monitoreo, por parte de la Entidad, en el sentido de que no se han formulado acciones efectivas para el cierre de los hallazgos.	NC	Efectuar un análisis de causa raíz que permita dar una solución efectiva y concreta a los hallazgos identificados.	**Lidera:** **Macroproceso:** Inspección,vigilancia y control Notarial. **Involucrados** Macroprocesos: .-Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano. .- Tecnologías de la Información. Gestión Talento Humano Gestión Administrativa Gestión documental

No Conformidad (NC): Incumplimiento de una norma o requisito.
Observación (OBS): Situación identificada, que puede dar lugar al incumplimiento de una norma o a la materialización de un riesgo.

Equipo Auditor
MARIA MERCEDES CABRA DUSSAN
Contratista OCI – 2019

Dr.

DANIEL JUTINICO RODRIGUEZ
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión (E.)

Ver Anexos 1

ANEXO No 1. – Revisión Numeral 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios ISO 9001:2015, Decreto 1499 de 2017, MIPG. Relacionado con el informe de la secuencia de comunicaciones hasta su respuesta de la solicitud de aclaración de los datos presentados en el sistema, realizada a través del email de fecha el 7 de septiembre de 2019, de la Dirección de Vigilancia y Control Notarial por la Abogada Giselle Carolina Martínez.

No 1.

De: Gisselle Carolina Martinez Freiter <gisselle.martinez@supernotariado.gov.co>
Enviado: sábado, 7 de septiembre de 2019 13:06
Para: Luis Giovanni Ortegon Cortazar <giovanni.ortegon@supernotariado.gov.co>
Cc: Sumaya Chejne Duarte <sumaya.chejne@supernotariado.gov.co>; Andrea de la Victoria Fontalvo Torres <andrea.fontalvo@supernotariado.gov.co>
Asunto: Información PQRS vencidas

Buen día Ingeniero,

Podrías por favor informarnos porque en estos dos puntos de información en el SISG salen diferentes datos para efectos de las PQRS vencidas?

1 imagen: 368 vencidas
2 imagen: 437 vencidas

Gracias y quedamos antentas.

No 2

9/12/2019 Correo: Andrea de la Victoria Fontalvo Torres - Outlook

De: Andrea de la Victoria Fontalvo Torres <andrea.fontalvo@supernotariado.gov.co>
Enviado: martes, 10 de septiembre de 2019 11:57
Para: Luis Giovanni Ortegon Cortazar <giovanni.ortegon@supernotariado.gov.co>
Cc: Sumaya Chejne Duarte <sumaya.chejne@supernotariado.gov.co>; Gisselle Carolina Martinez Freiter <gisselle.martinez@supernotariado.gov.co>
Asunto: RE: Información PQRS vencidas

Buenos días ingeniero,

Espero te encuentres muy bien. Agradecemos tu colaboración con la situación expuesta en el correo precedente.

Agradecemos de antemano tu gentil colaboración.

Feliz día.

Cordialmente,

Andrea Fontalvo Torres

No 3

De: Andrea de la Victoria Fontalvo Torres <andrea.fontalvo@supernotariado.gov.co>
Enviado: sábado, 14 de septiembre de 2019 15:47
Para: Luis Giovanni Ortegon Cortazar <giovanni.ortegon@supernotariado.gov.co>
Cc: Sumaya Chejne Duarte <sumaya.chejne@supernotariado.gov.co>; Gisselle Carolina Martinez Freiter <gisselle.martinez@supernotariado.gov.co>
Asunto: RE: Información PQRS vencidas

Hola Ingeniero,

Espero te encuentres muy bien. Quería preguntarte si has podido revisar este tema, que tenemos pendiente aclarar para evaluar un reporte realizado por la OAC sobre PQRS vencidas.

Mil gracias, te agradecemos tu ayuda.

Feliz día.

Cordialmente,

Andrea Fontalvo Torres

No 4

RV: Información PQRS

Andrea de la Victoria Fontalvo Torres
Sáb 21/09/2019 9:16 ...

Para: Luis Giovanni Ortegon Cortazar <giovanni.ortegon@supernotariado.gov.co>
CC: Sumaya Chejne Duarte <sumaya.chejne@supernotariado.gov.co>; Gisselle Carolina Martinez Freiter <gisselle.martinez@supernotariado.gov.co>

Hola Ingeniero,

Espero te encuentres muy bien. Seguimos a la espera de que nos puedas ayudar por favor con la solicitud contenida en correos precedentes, con el fin de poder aclarar unas cifras de PQRS vencidas reportadas por la OAC.

Agradecemos de antemano tu ayuda.

Mil gracias.

Cordialmente,

Andrea Fontalvo Torres

No 5

De: Sumaya Chejne Duarte <sumaya.chejne@supernotariado.gov.co>
Enviado: martes, 15 de octubre de 2019 6:34 a.m.
Para: Luis Giovanni Ortegon Cortazar <giovanni.ortegon@supernotariado.gov.co>
Cc: Andrea de la Victoria Fontalvo Torres <andrea.fontalvo@supernotariado.gov.co>
Asunto: solicitud

Apreciado Ingeniero,

Por medio del presente correo me permito solicitar tu colaboración en el ajuste del conteo de los términos para la atención de PQRS en el sistema, teniendo en cuenta que actualmente este incluye el cálculo de las horas, lo que desconoce el término legal, en virtud del cual la respuesta puede ser emitida dentro de las 24 horas del día del vencimiento del término, es decir, el término debe hacer corte a las 12 de la noche de cada día y contarse en días hábiles.

Agradezco tu pronta colaboración sobre el particular, teniendo en cuenta que sin duda este sería un factor que incidiría en las cifras de las PQRS a cargo de esta Dirección.

Cordialmente,

Sumaya Chejne Duarte
Directora de Vigilancia y Control Notarial
Superintendencia de Notariado y Registro

No 6

9/12/2019 Correo: Sumaya Chejne Duarte - Outlook

RE: solicitud

Luis Giovanni Ortegon Cortazar
Mar 15/10/2019 8:13 AM
Para: Sumaya Chejne Duarte <sumaya.chejne@supernotariado.gov.co>
CC: Andrea de la Victoria Fontalvo Torres <andrea.fontalvo@supernotariado.gov.co>

Cordial saludo Dra.

El sistema funciona así mismo, cuanta hasta las 24:00 de la finalización del termino.

Un saludo.

Ing. Giovanni

No 7

De: Sumaya Chejne Duarte <sumaya.chejne@supernotariado.gov.co>
Enviado: martes, 19 de noviembre de 2019 4:02 p. m.
Para: Luis Giovanni Ortegon Cortazar <giovanni.ortegon@supernotariado.gov.co>
Cc: Gisselle Carolina Martinez Freiter <gisselle.martinez@supernotariado.gov.co>; Andrea de la Victoria Fontalvo Torres <andrea.fontalvo@supernotariado.gov.co>
Asunto: Inconsistencias reportes SISG

Buenas tardes Ingeniero,

Espero te encuentres muy bien. En estos días en los reporte individuales y generales que ha arrojado el SISG, en los entre otros datos, que se consigna la información relativa a las respuestas preliminares con Visto Bueno de las personas encargadas de la revisión, hemos notado con preocupación que contienen serias inconsistencias, puesto que en un número considerable de registros, se reporta que "No tienen Visto Bueno" y una vez validada la PQRS en el sistema, constatamos que **sí** cuenta con Visto Bueno.

Con fundamento en lo anterior, agradezco que se proceda a la corrección de dichas inexactitudes, las cuales repercuten negativamente en la gestión del proceso cuyo herramienta e insumo principal para su desarrollo es el Sistema Integrado de Servicios y Gestión - SISG -.

Quedo atenta, agradeciendo de antemano las gestiones que puedas realizar sobre el particular.

Cordialmente,

Sumaya Chejne Duarte

s://outlook.office365.com/mail/search/id/AAMkADE0ZjQ5MTQwLTU0YTktNDhjMS1iZTgzLTE5ZjEyOGYzNmRjNwBGAAAAAAANQt7BcgrZQr5hzr… 1

No 8

9/12/2019

RE: Inconsistencias reportes SISG

Luis Giovanni Ortegon Cortazar
Mié 20/11/2019 9:38 AM
Para: Sumaya Chejne Duarte <sumaya.chejne@supernotariado.gov.co>
CC: Gisselle Carolina Martinez Freiter <gisselle.martinez@supernotariado.gov.co>; Andrea de la Victoria Fontalvo Torres <andrea.fontalvo@supernotariado.gov.co>

Cordial saludo Dra.

Por favor me podrías enviar casos específicos, así como cuando ajustamos que se puedan ver las respuestas proyectadas de los requerimientos a Notarios...

Un saludo.

Ing. Giovanni

No 9.

RE: información sisg

Luis Giovanni Ortegon Cortazar
Jue 21/11/2019 12:26 PM

Para: Sumaya Chejne Duarte <sumaya.chejne@supernotariado.gov.co>
CC: Goethny Fernanda Garcia Florez <goethny.garcia@supernotariado.gov.co>; Andrea de la Victoria Fontalvo Torres <andrea.fontalvo@supernotariado.gov.co>; Gisselle Carolina Martinez Freiter <gisselle.martinez@supernotariado.gov.co>

1 archivos adjuntos (99 KB)
Estado de requerimientos.xlsx;

Cordial saludo Dra.

En atención al mensaje, me permito precisar: (Colo azul)

- Inconsistencias en el conteo de los términos de atención de las PQRS, puesto que la herramien cuenta el término legal como días comunes, debiendo ser hábiles.

El sistema funciona 100% con días hábiles, esta funcionalidad es muy IMPORTANTE para la SNR y muchas veces se han realizado pruebas satisfactorias al respecto generando evidencias.

- Inconsistencias en los reportes de PQRS con Visto Bueno: El informe que arroja el sistema repo un numero considerable de respuestas preliminares sin Visto Bueno, a pesar de que el registro cuenta con Vo Bo en el sistema.

En la etapa de pruebas hechas por la DVCN no se identifico dicho problema; dado que el Dr. Luis Fernando Millán Salazar me comento el tema hace unos días, estoy revisando con mucho cuidado qu fue lo que paso. Creería que el reporte quedara ajustado a corto plazo.

- Inconvenientes e inconsistencias en las respuestas cargadas por los Notarios en el SISG.

No existen inconsistencias, todos los requerimientos se han manejado correctamente. A la fecha de hay:

1,103 requerimientos proyectados
970 requerimientos enviados
(Adjunto reporte)

El problema que se identifico hace algunas semanas era sobre correos electrónicos, dichos correos los valido, solo me los entregan y los cargo al sistema.... por ese motivo solicite que los validaran ustedes mismos descubriendo que existían correos que estaban mal escritos como unicamporalesbolivar@supernotariado.gov.co (No colocaron la letra l)

9/12/2019 Correo: Sumaya Chejne Duarte - Outlook

Direccion de Vigilancia y Control Notarial: Consultar

PQRS: 3071, En tramite: 461, Respuesta preliminar: 494, Finalizadas: 1683, Retornadas: 0 , Requeridas: 212 , Con respuesta al requerimiento: 221

12% 16.1% 54.8%

PQRSD Vencidas: 785 25.6 %

Los puntos pendientes los validare y los seguiré trabajando el fin de semana.....

Si gustas podemos hacer una mesa de trabajo para revisar los reportes y demás observaciones, en este sentido quedo atento a su amable colaboración para agendar dicha reunión la otra semana.

Un saludo.

Ing. Giovanni

No 10

Correo: Sumaya Chejne Duarte - Outlook

reportes arrojados por el SISG y los reportes realizados por la Oficina de Atención al Ciudadano - OAC -, situación que fue puesta en su conocimiento en reiteradas ocasiones a través de correos electrónicos de fecha 7, 10, 14 y 21 de septiembre sin que hubiéramos recibido respuesta alguna.

La anterior situación y la cifra que ahora se nos informa de PQRS vencidas, sin duda genera preocupación y desconcierto sobre los datos que administra y arroja el Sistema Integrado de Servicios y Gestión - SISG - , puesto que al parecer los mismos resultan imprecisos y no confiables. Al respecto, considero necesario recalcar la importancia de los datos y reportes que arroja dicha herramienta, los cuales son el principal insumo a nivel institucional y del área, para realizar la medición de la gestión del Proceso de Vigilancia a través del cual se atienden las PQRS cargo de esta Dirección.

Con fundamento en lo anterior, agradezco se realice la validación correspondiente y se adopten las medidas necesarias de carácter tecnológico que permitan subsanar las inconsistencias en el sistema, que actualmente entorpecen y afectan considerablemente la gestión del proceso de atención de las PQRS, puesto que las mismas notoriamente desbordan la expertiz de la Dirección y de la Delegada.

En este punto, considero necesario ampliar la solicitud para que igualmente se adopten medidas ante las demás problemáticas que de manera verbal, en las reuniones para el desarrollo del sistema y, vía correo electrónico hemos advertido sobre la herramienta, de las cuales, entre otras, se destacan las siguientes:

- Inconsistencias en el conteo de los términos de atención de las PQRS, puesto que la herramienta cuenta el término legal como días comunes, debiendo ser hábiles.
- Inconsistencias en los reportes de PQRS con Visto Bueno: El informe que arroja el sistema reporta un numero considerable de respuestas preliminares sin Visto Bueno, a pesar de que el registro sí cuenta con Vo Bo en el sistema.
- Inconvenientes e inconsistencias en las respuestas cargadas por los Notarios en el SISG.

Sin perjuicio de las anteriores consideraciones, es necesario resaltar que esta Dirección reconoce la labor que durante lo corrido del año se ha realizado para el mejoramiento de la herramienta dispuesta por la Entidad para la atención de PQRS, en cuyo proceso esta dependencia ha contribuido a pesar de que el desarrollo de las herramientas tecnológicas esté a cargo de una dependencia experta en la materia al interior de la Entidad.

Cordialmente,

Sumaya Chejne Duarte
Directora de Vigilancia y Control Notarial
Superintendencia de Notariado y Registro