



Superintendencia de Notariado y Registro



MEMORANDO No. SNR2025IE-038827-3

OCI-130

Bogotá, D.C., 29 de diciembre de 2025

PARA: Doctor RICARDO AGUDELO SEDANO, Superintendente de Notariado y Registro

DE: MÓNICA AMATISTA JIMÉNEZ BARROS
Jefe de Control Interno de Gestión

Asunto: INFORME SEGUIMIENTO A DEVOLUCIONES

En cumplimiento a las funciones de la Oficina de Control Interno establecidas en la Ley 87 de 1993 y conforme al Plan Anual de Auditoría de la presente vigencia, nos permitimos remitir a su despacho, el informe de Seguimiento a devoluciones de dinero presentadas por los diferentes usuarios del servicio Registral, Notarial y Otros.

Cordialmente,

MÓNICA AMATISTA JIMÉNEZ BARROS

Jefe de Control Interno de Gestión
Oficina de Control Interno de Gestión

Documento Firmado Electrónicamente

Anexo: Si

Página | 1



Superintendencia de Notariado y Registro



Copia GERMÁN ARIAS; ESTHER GOMEZ; MARIA CALDERON; NUBIA LOPEZ; YOLANDA RODRIGUEZ
Elaboró: SANDRA MILENA MARTINEZ ROMERO / OCI
Revisó: MÓNICA AMATISTA JIMÉNEZ BARROS / OCI
Aprobó: . MÓNICA AMATISTA JIMÉNEZ BARROS / OCI



Superintendencia de Notariado y Registro



INFORME DE SEGUIMIENTO, ANALISIS Y EVALUACIÓN A LAS DEVOLUCIONES DE DINERO

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al Plan Anual de auditorías aprobado para la vigencia 2025, en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, de conformidad a lo establecido en la Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones” en especial en su artículo 2 “Objetivos del sistema de control interno”. Literal b “Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional”, la Oficina de Control Interno, procedió a realizar el Seguimiento a las devoluciones de dinero presentadas, por los diferentes usuarios. del servicio Registral, Notarial, Entidades Financieras, Servidores públicos de la entidad y otros.

OBJETIVO

Efectuar seguimiento y verificación de las actividades realizadas frente al procedimiento de devoluciones de Dinero, presentadas por los diferentes usuarios del servicio Registral, Notarial, Entidades Financieras, Servidores públicos de la entidad y otros; Solicitadas en las **ORIPs, de: Riohacha, Maicao, Santa Marta, Villavicencio, Guateque, Valledupar, San Juan del Cesar, La Guajira, Mocoa, Barranquilla, Medellín norte, Rio Negro y Girardota**, efectuadas, durante los últimos tres (3) años.

MARCO NORMATIVO

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio de control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 2280 de 2008, de la Superintendencia de Notariado y Registro
- Resolución 6387 de 2022
- Guía devoluciones de Dinero-Gestión Financiera -V1 septiembre 23 de 2025
- Procedimiento Devoluciones de Dinero – V1 septiembre 23 de 2025
- La demás normatividad vigente aplicable.

ALCANCE

La evaluación realizada comprende el seguimiento a las devoluciones solicitadas por lo diferentes usuarios en las vigencias 2023, 2024 Y 2025, en donde se verificará el cumplimiento normativo relacionado con la realización de devoluciones de dinero

Evaluar, la efectividad de las acciones suscritas en los planes de mejoramiento vigentes, con respecto a los hallazgos identificados como resultado de los seguimientos y las auditorías realizadas por la CGR y la Oficina de Control Interno, asociados al objetivo de este Informe.



Superintendencia de Notariado y Registro

Evaluar los riesgos, diseño, ejecución y efectividad de los controles que se encuentren implementados asociados al objetivo de este Informe.

Evaluar las actividades o funciones establecidas en el Mapa de Aseguramiento vigente, asociados al objetivo de este Informe.

METODOLOGIA

La oficina de Control Interno de Gestión de la Superintendencia de Notariado y Registro, en cumplimiento del marco legal que articula el Sistema de Control Interno, solicitó los siguientes insumos, para llevar a cabo el seguimiento al proceso de devoluciones:

- Base de datos en Excel (Formato Reporte gestión devolución de dinero - Código: GF-FR-064), en donde se evidencien las solicitudes realizadas en las ORIP mencionadas en el párrafo anterior; durante los últimos tres (3) años, en donde se evidencie su gestión.
- Riegos asociados a devolución de dineros, junto con sus evidencias.
- Mapa de Aseguramiento asociado a devolución de dineros, junto con sus evidencias.
- Plan de Mejoramiento Institucional asociado a hallazgos relacionados con devoluciones de dinero, junto con sus evidencias.
- Plan de Mejoramiento CGR asociado a hallazgos relacionados con Devoluciones de dinero, junto con sus evidencias.

1.- DESARROLLO DE LA EVALUACION

En cumplimiento con el objetivo y alcance del presente informe y teniendo en cuenta la información suministrada por el grupo de tesorería, se llevó a cabo el proceso de análisis y seguimiento, obteniendo los siguientes resultados:

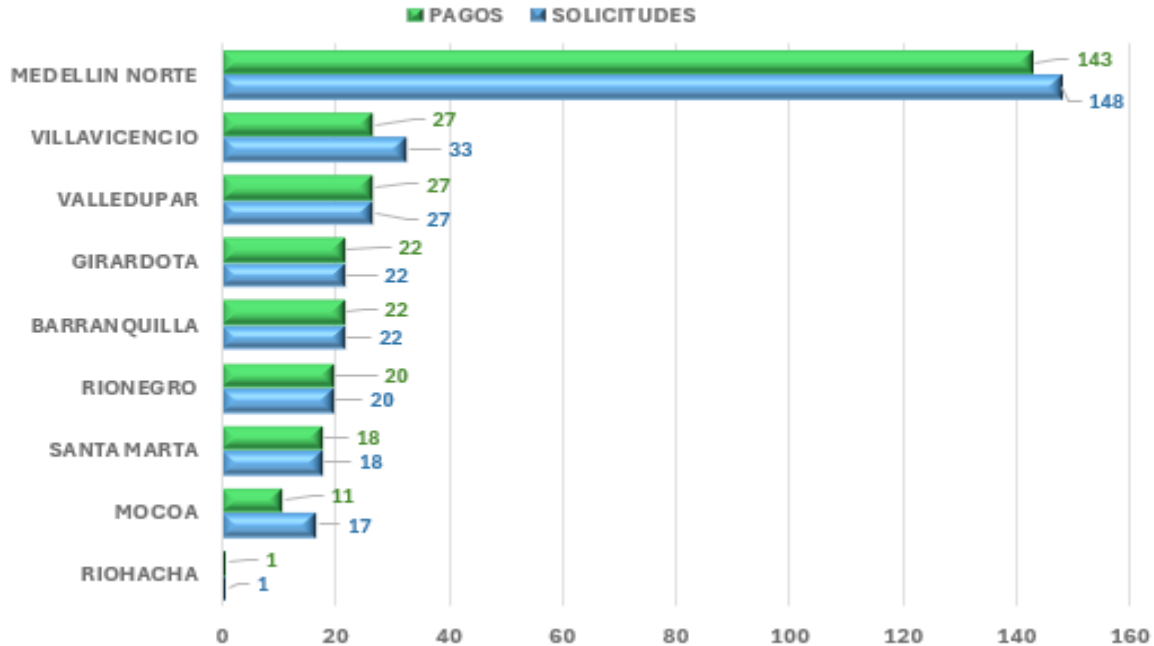
COMPORTAMIENTO DEVOLUCIONES VIGENCIA 2023 A 2025

Para la **vigencia 2023**, en las Orip de la muestra seleccionada se efectuaron **308** solicitudes de las cuales fueron pagas **291**, equivalentes al **94%** como se muestra a continuación:



Superintendencia de Notariado y Registro

COMPORTAMIENTO DEVOLUCIONES VIG 2023



ORIP	SOLICITUDES	PAGOS	SIN PAGO
BARRANQUILLA	22	22	0
GIRARDOTA	22	22	0
MEDELLIN NORTE	148	143	5
MOCOA	17	11	6
RIOHACHA	1	1	0
RIONEGRO	20	20	0
SANTA MARTA	18	18	0
VALLEDUPAR	27	27	0
VILLAVICENCIO	33	27	6
TOTAL	308	291	17

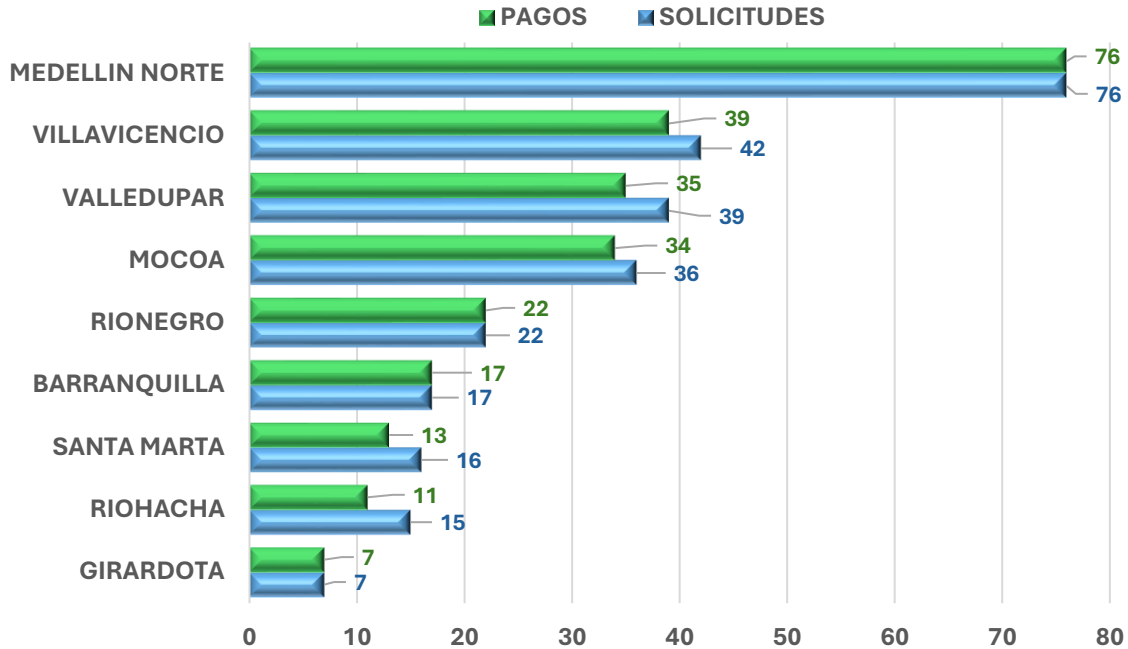
Es de anotar que las 17 solicitudes, equivalente al 6% no fue efectivo su pago por rechazo en tesorería y/o en contabilidad principalmente por errores de los funcionarios o contratistas que intervienen en las actividades del proceso de devolución.

Para la vigencia 2024, en las Orip de la muestra seleccionada se efectuaron 270 solicitudes de las cuales fueron pagas 254, equivalentes al 94% como se muestra a continuación:



Superintendencia de Notariado y Registro

COMPORTAMIENTO DEVOLUCIONES VIG 2024



ORIP	SOLICITUDES	PAGOS	SIN PAGO
GIRARDOTA	7	7	0
RIOHACHA	15	11	4
SANTA MARTA	16	13	3
BARRANQUILLA	17	17	0
RIONEGRO	22	22	0
MOCOA	36	34	2
VALLEDUPAR	39	35	4
VILLAVICENCIO	42	39	3
MEDELLIN NORTE	76	76	0
TOTAL	270	254	16

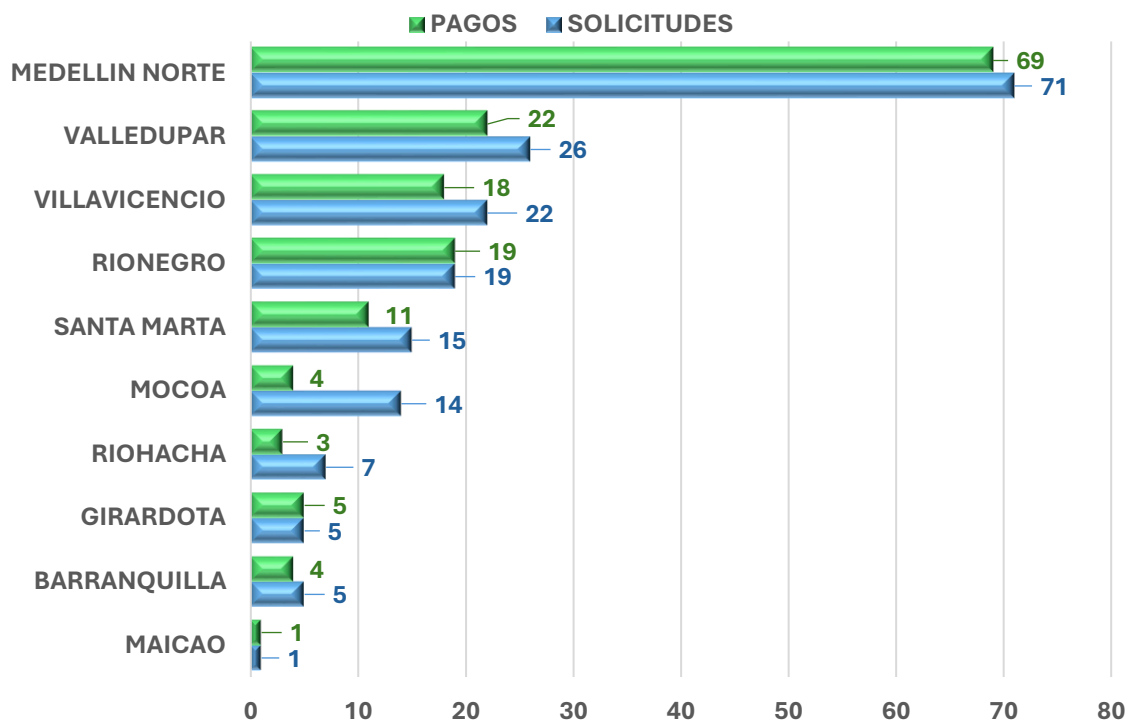
Es de anotar que las **16** solicitudes, equivalente al **5,9%** no fue efectivo su pago por rechazo en tesorería y/o en contabilidad igualmente que en la vigencia 2023, principalmente por errores de los funcionarios o contratistas que intervienen en las actividades del proceso de devolución.



Superintendencia de Notariado y Registro

En la **vigencia 2025**, las ORIP de la muestra seleccionada se efectuaron **185** solicitudes de las cuales fueron pagas **156**, equivalentes al **84%** como se muestra a continuación:

COMPORTAMIENTO DEVOLUCIONES VIG 2025



ORIP	SOLICITUDES	PAGOS	SIN PAGO
MAICAO	1	1	0
BARRANQUILLA	5	4	1
GIRARDOTA	5	5	0
RIOHACHA	7	3	4
MOCOA	14	4	10
SANTA MARTA	15	11	4
RIONEGRO	19	19	0
VILLAVICENCIO	22	18	4
VALLEDUPAR	26	22	4
MEDELLIN NORTE	71	69	2

TOTAL	185	156	29
--------------	------------	------------	-----------



Superintendencia de Notariado y Registro

Si observamos el comportamiento de las tres vigencias evaluadas. Las solicitudes de devolución han venido disminuyendo vigencia tras vigencia, no obstante, los rechazos han incrementado, pasando de 17 en la vigencia 2023, a 29 en la vigencia 2025. Los rechazos que no permiten efectuar el pago a los usuarios o solicitantes se presentan por errores por parte de los funcionarios que intervienen en el proceso de devoluciones, siendo los más frecuentes los siguientes:

- Formatos de resolución, de autorización y de devolución por pago en exceso desactualizados
- Modificación de aspectos en la resolución de fundamentos de hecho y derecho
- En la resolución se observa que en el considerando que la tabla de valores no está diligenciada conforme a lo establecido, teniendo en cuenta que en la parte de resumen debería indicarse el valor correcto pagado por el usuario según las tarifas establecidas y en consecuencia en total a devolver se debería establecer el valor restante, pagado en exceso y por ende a devolver.
- El formato de devolución por pago en exceso esta desactualizado.
- El recibo de caja es ilegible
- No se evidencia el documento de registro de turno
- Error en los datos de las resoluciones que genera confusión y se deben aclarar.
- Los valores no están acordes a lo enunciado en el cuadro de valores a devolver de las resoluciones
- Una vez revisados los turnos de devolución en el sistema misional, se observa que en algunos casos el mismo no se encuentra avanzado en el sistema
- Se evidencia que la fecha de la escritura pública, tanto en el considerando como en el acervo probatorio son diferentes
- En la resolución faltan documentos que son soporte del proceso de certificación financiera “extractos bancarios” que dan cuenta de lo descrito en la certificación que anexan
- La resolución no cuenta con fecha de notificación
- Valor del turno errado
- Resolución sin firma

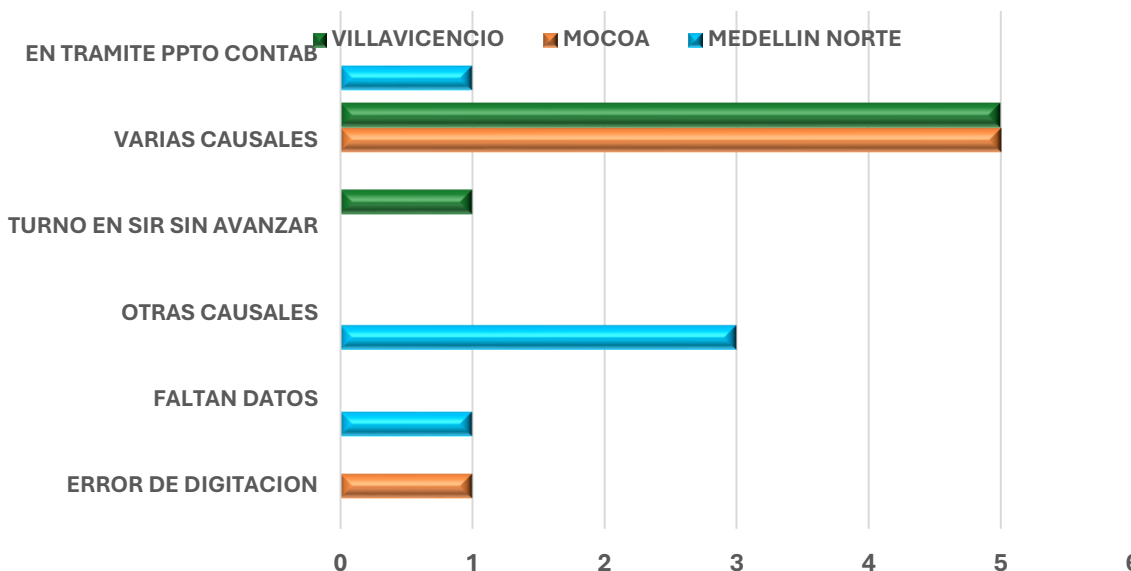
COMPORTAMIENTO DE LOS RECHAZOS DE DEVOLUCIONES VIGENCIA 2023 A 2025

A continuación, se muestra el comportamiento de los rechazos **vigencia 2023**, los cuales de la muestra seleccionada se presentaron en las Orips de Medellín Norte, Villavicencio y Mocoa así:

CAUSA DEL RECHAZO	MEDELLIN NORTE	MOCOA	VILLAVICENCIO	Total, general
ERROR DE DIGITACION		1		1
FALTAN DATOS	1			1
OTRAS CAUSALES	3			3
TURNO EN SIR SIN AVANZAR			1	1
VARIAS CAUSALES		5	5	10
EN TRAMITE PPTO CONTAB	1			1
Total general	5	6	6	17



Superintendencia de Notariado y Registro



En cuanto a la **vigencia 2024**, los Rechazos se presentaron en las Orips de Mocoa, Riohacha, Santa Marta, Valledupar y Villavicencio así:

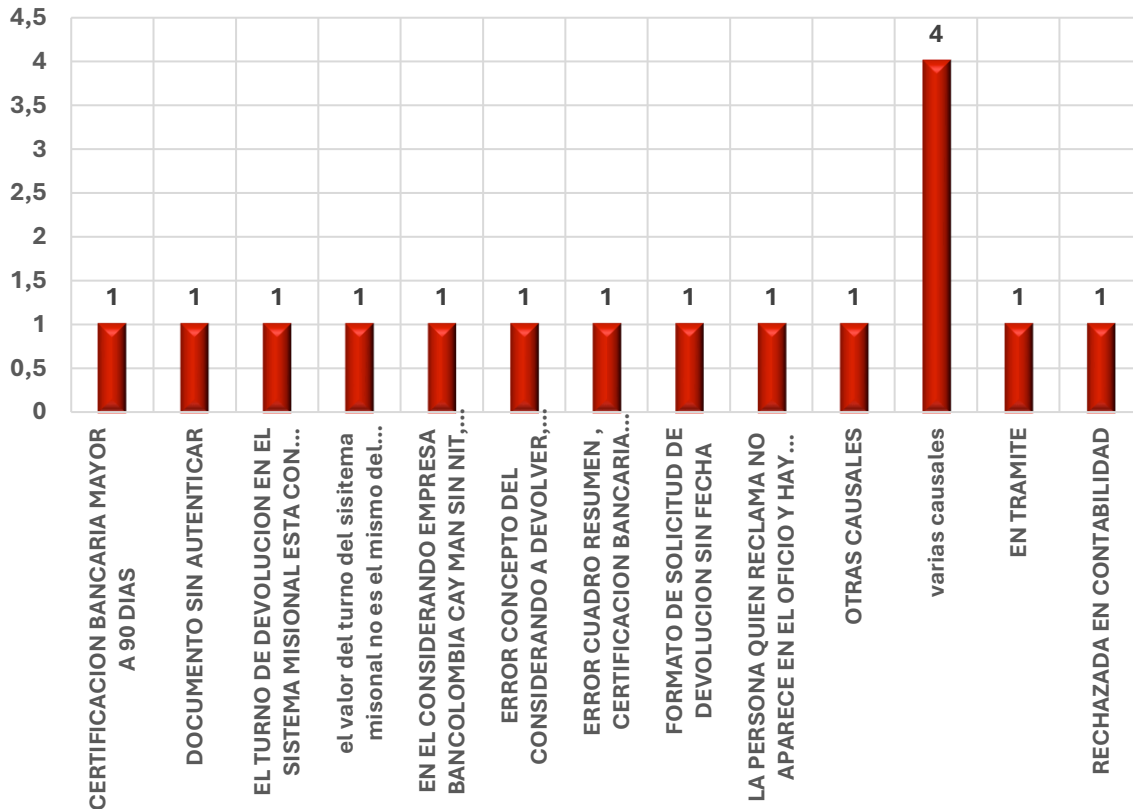
CAUSA DEL RECHAZO	MOCOA	RIOHACHA	SANTA MARTA	VALLEDUPAR	VILLAVICENCIO	Total general
CERTIFICACION BANCARIA MAYOR A 90 DIAS			1			1
DOCUMENTO SIN AUTENTICAR					1	1
EL TURNO DE DEVOLUCION EN EL SISTEMA MISIONAL ESTA CON VALOR 0 Y NEGADA		1				1
el valor del turno del sistema misonal no es el mismo del resuelve		1				1
EN EL CONSIDERANDO EMPRESA BANCOLOMBIA CAYMAN SIN NIT, EN EL RESUELVE ORDENAN DEVOLVER A OTRA ENTIDAD, SE SOLICITA ACLARACION DE A QUIEN SE LE DEVUELVE?				1		1
ERROR CONCEPTO DEL CONSIDERANDO A DEVOLVER, ERROR CUADRO RESUMEN, FORMATO PAGO EN EXCESO			1			1



Superintendencia de Notariado y Registro

ERROR CUADRO RESUMEN , CERTIFICACION BANCARIA MAYOR A 90 DIAS				1		1
FORMATO DE SOLICITUD DE DEVOLUCION SIN FECHA				1		1
LA PERSONA QUIEN RECLAMA NO APARECE EN EL OFICIO Y HAY PODER PARA RECLAMAR				1		1
OTRAS CAUSALES	1					1
varias causales	1	1			2	4
EN TRAMITE			1			1
RECHAZADA EN CONTABILIDAD		1				1
Total general	2	4	3	4	3	16

CAUSAS DE RECHAZO VIG 2024





Superintendencia de Notariado y Registro

En cuanto al comportamiento de los rechazos **vigencia 2025**, los cuales de la muestra seleccionada se presentaron en las Orips de Barranquilla, Medellín Norte, Mocoa, Riohacha, Santa Marta, Villavicencio y Valledupar así:

CAUSA DEL RECHAZO	BARRANQUILLA	MEDELLIN NORTE	MOCOA	RIOHACHA	SANTA MARTA	VILLAVICENCIO	VALLEDUPAR	Total general
DOCUMENTO SIN AUTENTICAR						1		1
FALTA EVIDENCIA RENUNCIA A INTERPONER RECURSOS							1	1
OTRAS CAUSALES			1			1		2
TURNO SIR SIN AVANZAR							1	1
VARIAS CAUSALES	1	1	9	4	4	2	2	23
RECHAZO EN TESORERIA		1						1
Total general	1	2	10	4	4	4	4	29

Como se puede observar los rechazos de mayor recurrencia se presentan en las Orips de Mocoa y Villavicencio como se muestra a continuación:

VIGENCIA	BARRANQUILLA	MEDELLIN NORTE	MOCOA	RIOHACHA	SANTA MARTA	VILLAVICENCIO	VALLEDUPAR
2023	0	5	6	0	0	6	0
2024	0	0	2	4	3	3	4
2025	1	2	10	4	4	4	4
Total general	1	7	18	8	7	13	8



Superintendencia de Notariado y Registro

COMPORTAMIENTO DE LOS PAGOS EXITOSOS DE DEVOLUCIONES VIGENCIA 2023 A 2025

En cuanto al tiempo transcurrido desde que se asignó el radicado en correspondencia hasta cuando se paga (exceptuando los que fueron rechazados) el comportamiento fue el siguiente:

Vigencia 2023

ORIP	2 Meses	2 y 4 Meses	Total
GIRARDOTA	22	0	22
MEDELLIN NORTE	143	0	143
RIONEGRO	20	0	20
BARRANQUILLA	21	1	22
RIOHACHA	1	0	1
SANTA MARTA	18	0	18
VALLEDUPAR	27	0	27
MOCOA	11	0	11
VILLAVICENCIO	27	0	27
TOTAL	290	1	291
Participación	99,66%	0,34%	100%
Acumulado			

En donde se observa que el 99,66% fue pago en el término de dos meses y el 0,34% entre dos y cuatro meses, siendo un comportamiento efectivo en la gestión y proceso de devoluciones.

Vigencia 2024

ORIP	2 Meses	2 y 4 Meses	4 y 6 Meses	Total
GIRARDOTA	7	0	0	7
MEDELLIN NORTE	76	0	0	76
RIONEGRO	22	0	0	22
BARRANQUILLA	16	1	0	17
RIOHACHA	9	1	1	11
SANTA MARTA	12	1	0	13
VALLEDUPAR	32	3	0	35
MOCOA	34	0	0	34
VILLAVICENCIO	36	3	0	39
TOTAL	244	9	1	254
Participación	96%	4%	0,39%	100%
Acumulado			100%	



Superintendencia de Notariado y Registro

Para la vigencia 2024 se evidencia que el 96% fue pago entre el termino de 2 meses, mientras que el 4% fue pago entre 2 y cuatro meses, y el 0,39% entre 4 y seis meses.

Vigencia 2025

ORIP	2 Meses
GIRARDOTA	5
MEDELLIN NORTE	69
RIONEGRO	19
BARRANQUILLA	4
MAICAO	1
RIOHACHA	3
SANTA MARTA	11
VALLEDUPAR	22
MOCOA	4
VILLAVICENCIO	18
TOTAL	156
Participación	100%

En la vigencia 2025 las solicitudes de devolución fueron pagas en el termino menor a 2 meses, observándose mayor efectividad y gestión por parte de la tesorería.

2. EVALUACION DE RIESGOS Y CONTROLES

Para la evaluación de riesgos y controles de este informe, se verificó la matriz de riesgos vigente del proceso devoluciones de dinero, observando la identificación de un (1) riesgo de gestión, cuyo líder es el coordinador del Grupo de Tesorerías.

A continuación, se presenta el análisis realizado al riesgo identificado:

Proceso: Devoluciones de Dinero

Nombre del riesgo: *“Posibilidad de incumplimiento legal para resolver oportunamente las solicitudes de devolución de dinero presentadas por los usuarios internos y externos por los diferentes conceptos asociados a la NO prestación del servicio Registral, notarial, bancarios por consignaciones erradas y por pagos en exceso”.*

El cual tiene como objetivo: *“Realizar con eficiencia las devoluciones de dinero presentada por los diferentes usuarios del servicio Registas, Notarial, Entidades Financieras y servidores públicos de la Entidad por medio de la ejecución de actividades descritas en los procedimientos y lineamientos Institucionales , la inspección y análisis de los documentación que soportan la solicitud y el registro de las obligaciones en el SIIF Nación , con el fin garantizar oportunidad el cumplimiento de la*



Superintendencia de Notariado y Registro

normatividad interna y externa, satisfacción de los clientes y certeza en la información de los ingresos de la SNR”.

Monitoreo a la alineación del riesgo con el objetivo del proceso: Se evidenció que el riesgo se encuentra asociado al objetivo del Proceso, por cuanto se vela por la eficiente y oportuna gestión en las devoluciones de dinero aplicando los procedimientos y análisis de la documentación que soportan las solicitudes realizadas por los usuarios. Adicional a ello se Identifica claramente sobre la oportuna gestión a realizar en las solicitudes de devolución.

Monitoreo de las causas que pueden generar riesgos: El proceso de Devolución de Dinero tiene formuladas nueve (9) causas así:

- La inexistencia de procedimientos, manuales o guías, para desarrollar actividades claves del proceso
- Documentación incompleta como soporte para procesar las solicitudes de devolución de dinero por diferentes causas
- Incumplimiento de los términos establecidos en el trámite interno de las devoluciones
- La desarticulación de los procesos que sirven de insumo para desarrollar las actividades del proceso de devoluciones
- Omisión en la revisión de los requisitos exigidos para la devolución de dineros por parte de los funcionarios de las ORIP seccionales y los Principales al realizar la consolidación de las devoluciones de las oficinas de su circunscripción
- Errores en la información contenida en el acto administrativo (resolución)
- Demora en la expedición de certificación financiera para la devolución de dinero generados a través de medios electrónicos por parte del grupo de tesorería
- No se hace una revisión permanente de la plataforma Realtech para verificar las solicitudes de devolución pendientes
- No se ha asignado a un funcionario para las devoluciones de dinero de CTL

Conforme a las causas determinadas en el Mapa de Riesgo, únicamente se establecieron controles a dos de las causas a saber:

“Demora en la expedición de certificación financiera para la devolución de dinero generados a través de medios electrónicos por parte del grupo de tesorería”

Estableciendo el siguiente control preventivo:

Mensualmente, el coordinador de tesorería verifica el tiempo promedio de expedición de las certificaciones financiera realizadas durante el periodo, con el fin de establecer el cumplimiento de los tiempos través de la revisión del contenido del reporte . En caso de evidenciar un tiempo promedio mayor de 5 días hábiles, se genera una comunicación al funcionario a fin de que explique las causas del incumplimiento.



Superintendencia de Notariado y Registro

Evidencia: comunicación escrita dirigida al funcionario encargado de hacer la certificación financiera

“Omisión en la revisión de los requisitos exigidos para la devolución de dineros por parte de los funcionarios de las ORIP seccionales y los Principales al realizar la consolidación de las devoluciones de las oficinas de su circunscripción”

Estableciendo los siguientes controles preventivos:

Trimestralmente, el coordinador de tesorería y el equipo de trabajo encargado del proceso de devoluciones, hace un análisis del comportamiento de respuesta a las solicitudes de devolución presentadas por los diferentes usuarios de la SNR; con el fin de establecer el % disminución de los casos de incumplimiento a los términos de respuestas, frente al periodo anterior, en caso de no evidenciar disminución, se hace un análisis de la causa generadora y se ejerce mayor control sobre la misma.

Evidencia: Informe de resultados

Monitoreo riesgo: A partir de la evaluación realizada, no se evidenciaron nuevos riesgos para el proceso de Devolución

Monitoreo la materialización del riesgo: El riesgo no se ha materializado, ya que se vienen cumpliendo las diferentes actividades descritas en el procedimiento y las actividades de control descritas en el mapa de riesgos:

Monitoreo de controles: Las actividades de control establecidas en la matriz se vienen aplicando, no obstante, Conforme a las causas descritas en la matriz de riesgos, consideramos formular controles tendientes a mitigar las causas denominadas: Inexistencia de procedimientos, manuales o guías, para desarrollar actividades claves del proceso y la denominada desarticulación de los procesos que sirven de insumo para desarrollar las actividades del proceso de devoluciones; Lo anterior debido a que se evidenció el respectivo procedimiento y formatos a usar los cuales se recomiendan socializar a fin de evitar o disminuir las causales de rechazo de las radicaciones de devoluciones.

3. MAPA DE ASEGURAMIENTO:

Conforme al memorando SNR2025IE-035485-3 del 28 de noviembre de 2025, la Coordinación de tesorería, informa que el proceso de devoluciones no estableció aspectos claves de éxito para el Mapa de Aseguramiento.



Superintendencia de Notariado y Registro

4. EVALUACION DE EFECTIVIDAD DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

4.1 PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

A partir de la revisión de hallazgos vigentes en el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la República, suministrado por la oficina Asesora de Planeación, al corte 30 de noviembre de 2025 y en la evaluación efectuada por la OCIG a 31 de diciembre de 2025, se identificó la existencia de tres (3) hallazgos, asociados a Devoluciones de Dinero, así:

Código del Hallazgo	Descripción Hallazgo	Pronunciamiento y Recomendaciones OCIG	Estado	Responsable
201462	H19. Se incumplen los requisitos, tramites y términos para las devoluciones establecidos en las siguientes normas: Decreto 2280/2008, art. 21; la Resolución 4907/2009, art. 10; y la Resolución 089/2014, art. 24 y la Instrucción Administrativa No. 01- 48 del 22 de octubre de 2001	En las Auditorías internas realizadas en la vigencia 2025 se evidenció que la situación que generó el hallazgo se sigue identificando. Las acciones del plan de mejoramiento no son efectivas por tanto no se sugiere el cierre del hallazgo.	INEFECTIVO	Financieros - Grupo de Tesorería
201461	H35. Se incumplen los procedimientos y requisitos establecidos para el proceso de devolución de dinero, contenidos, entre otras, en las siguientes normas: Decreto 2280/2008, art. 21; Resolución 4907/2009, art. 10; y Resolución 089/2014, art. 24, lo que a su vez afecta a los solicitantes e incide en la percepción que tiene la ciudadanía sobre la eficiencia de la entidad.	En la Auditoría realizada a la Orip Barranquilla se siguen evidenciando incumplimientos en los términos de respuesta para el proceso de devoluciones de dinero, las acciones propuestas no son suficientes para mitigar el hallazgo.	INEFECTIVO	Financieros - Grupo de Tesorería
201464	H36. La Devolución de dinero es el derecho que tienen los usuarios de la SNR cuando han pagado los derechos o tarifas establecidas por la entidad para el registro la expedición de certificados y por diferentes razones no se ha realizado el registro o entregado el certificado solicitado, o cuando le han cobrado valores en exceso por este servicio.	En la Auditoría realizada a la Orip Barranquilla se siguen evidenciando incumplimientos en los términos de respuesta para el proceso de devoluciones de dinero, las acciones propuestas no son suficientes para mitigar el hallazgo.	INEFECTIVO	Financieros - Grupo de Tesorería

4.2 PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

De conformidad con el Plan de Mejoramiento Institucional, suministrado por la oficina Asesora de Planeación, al corte 30 de noviembre de 2025 y en la evaluación efectuada por la OCIG a 31 de diciembre de 2025, se identificó la existencia de tres no conformidades, asociadas a Devoluciones de dinero así:

Código	Descripción No Conformidad	Pronunciamiento y Recomendaciones OCIG	Estado	Responsable
20231142	Incumplimiento de los términos devolución de dinero. Falta o deficiente seguimiento y control por parte de las Oficinas de Registro, generando el incumplimiento de los procedimientos y requisitos para el proceso de devolución de dinero, contenidos en la Resolución 13525 de 2016, art. 3 y Manual de Lineamientos para la gestión de Tesorería de la SNR. Código: MP - GNFA - MN - 01 v.02. Fecha: 02 - 02 - 2022 2. Capítulo II. Devolucion de Dineros, lo que a su vez afecta a los usuarios, ocasionando una insatisfaccion del servicio solicitado.	Se evidencia incumplimiento del procedimiento y política de operación de planes de mejoramiento de la SNR, por cuanto no se reformularon las actividades pese a pronunciamiento de ineffectividad.	Inefectivo	"Direccion Tecnica de Registro, Líder del Proceso de Instrumentos Públicos, Primera Línea de Defensa"



Superintendencia de Notariado y Registro

20231265	Incumplimiento de lineamientos para el tramite de devoluciones de dinero: se evidenció que con corte al 30 de julio de 2023, existían 33 solicitudes rechazadas por errores de digitación en los actos administrativos, documentos ilegibles, documentos vencidos, devoluciones sin radicar en el sistema misional, valores mal registrados en los sistemas misionales, autorizaciones sin autenticar entre otros; situación informada a la Dirección Regional Andina mediante oficio radicado No SNR2023EE085084 del 3 de agosto 2023, expedido por la Dirección Administrativa y Financiera; esta situación genera inobservancia a la resolución No 7630 del 2015; Resolución 1325 del 07 de diciembre de 2016 Art 2 y manual de lineamientos para la gestión de tesorería de la Superintendencia de Notariado y Registro, Cod: MP-GNFA-MN-01; Version:02, Fecha: 02-02-2022; Capítulo II DEVOLUCIONES DE DINERO.	Las acciones propuestas para la no conformidad se encuentran en desarrollo, es decir con plazo de cumplimiento después de la fecha de seguimiento de la presente evaluación, razón por la cual será evaluado en el primer semestre de 2026.	En Desarrollo	Dirección Regional Andina
20231270	Incumplimiento de lineamientos para el tramite de solicitudes de devoluciones de dinero: Se evidencia que con corte al 30 de septiembre de 2023, existían 14 solicitudes rechazadas por errores de digitación en los actos administrativos, documentos ilegibles, documentos vencidos, devoluciones sin radicar en el sistema misional, valores mal registrados en los sistemas misionales, autorizaciones sin autenticar, entre otros; situación informada a la Dirección Regional Pacífica mediante Oficio de Radicado NO.SNR2023IE014092 del 6 de octubre de 2023, expedido por la Dirección Administrativa y Financiera; esta situación genera inobservancia a la Resolución No.7630 del 2015; Resolución 1325 del 07 de diciembre de 2016, Art 2° y Manual de Lineamientos para la Gestión de Tesorería de la Superintendencia de Notariado y Registro, Cod: MP - GNFA - MN - 01; Version: 02; Fecha: 02 - 02 - 2022; Capítulo II -DEVOLUCION DE DINEROS	Se evidencia cumplimiento de las acciones y cargue de evidencias, no obstante, las acciones propuestas no permiten verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos para la solicitud de devoluciones de dinero, por tanto, la evaluación de efectividad se realizará en la vigencia 2026	Abstención	Dirección Regional Pacífica/ ORIPS

5. MATRIZ DE RESULTADOS – NO CONFORMIDADES

Producto de la evaluación al Seguimiento a Solicitud de Devoluciones, de la revisión de los planes de mejoramiento suscrito por la CGR y del institucional, seguimiento al mapa de aseguramiento y a los riesgos asociados, no se identificaron no conformidades o hallazgos nuevos.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

Se recomienda socializar y retroalimentar a las distintas Orips, en cuanto a los aspectos a tener en cuenta en el procedimiento de devoluciones, con la finalidad de mitigar los rechazos que se presentan, los cuales por lo general se presentan por errores humanos del personal que interviene en el proceso de devoluciones.

En cuanto a mapa de riesgos, se recomienda reformular las causas a fin de precisar e identificar las de mayor riesgo para definir los controles necesarios a cada una de las causas, con el fin de reforzar las actividades para resolver oportunamente las solicitudes de devolución de dinero presentadas por los usuarios internos y externos.



Superintendencia de Notariado y Registro

Se recomienda establecer “Aspectos Claves de Éxito”, para el Mapa de Aseguramiento referente a devoluciones de dinero, con el fin de asegurar la gestión de las devoluciones hacia los usuarios.

Cordialmente,

MONICA AMASTISTA JIMENEZ BARROS
Jefe de la Oficina de Control Interno.

Revisó: Dra. Mónica Amatista, Jefe Oficina de Control Interno de Gestión
Proyectó: Sandra Milena Martínez Romero –Germán Arias Arenas; Contratistas –Profesional especializado OCIG