	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 14 - 07 - 2023</b>

## 1. DESCRIPCIÓN DE ASEGURAMIENTO

**Tipo de Aseguramiento:** Auditoria Interna de Gestión

**Tipo de Informe:** Final

**Nombre Unidad Auditable o Proceso Auditado:** Procedimiento de gestión de siniestros y seguros ante la aseguradora.

**Responsable Unidad Auditable o Proceso Auditado:** Macroproceso de Gestión Administrativa, Proceso de Servicios Administrativos.

**Fecha de apertura trabajo de Aseguramiento:** 25 de septiembre del 2025.


**Fecha de cierre trabajo de Aseguramiento:** 21 de octubre del 2025.

**Objetivo(s) del trabajo de Aseguramiento:** Evaluar la efectividad de los controles implementados en el procedimiento de gestión de siniestros y seguros ante la aseguradora, mediante la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y normativos vigentes aplicables a la protección del patrimonio público en la Superintendencia de Notariado y Registro, con el propósito de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la gestión institucional y del sistema de control de riesgos.

**Alcance del trabajo de Auditoría:** Evaluar el cumplimiento de los requisitos normativos y procedimentales aplicables a la gestión de siniestros y seguros en el marco del Proceso de Servicios Administrativos, a partir con base en una muestra selectiva de los reportes de siniestros presentados durante el segundo semestre de la vigencia 2024, verificar la oportunidad y suficiencia de los controles implementados para el reporte de reclamaciones ante las aseguradoras, así como del cumplimiento de los términos y condiciones establecidos para la obtención de indemnizaciones, conforme a la normativa vigente y los requerimientos contractuales de las compañías aseguradoras.

### Criterios:

- Constitución Política de Colombia, art. 209, Principios de la función administrativa.
- Artículo 12 de la Ley 87 de 1993. "Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1499 del 11 de septiembre del 2017, Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG
- **Decreto 410 de 1971; Código de Comercio. Art. 1081. Prescripción de acciones.** *"La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria. La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción. La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho. Estos términos no pueden ser modificados por las partes."*
- Procedimiento: Gestión de Siniestros y Seguros ante la Aseguradora, Versión 3, Fecha: 7 de junio del 2024.

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 14 - 07 - 2023</b>

- Normativa interna (procesos, caracterización, procedimientos, Políticas de Operación, Formulación y seguimiento Planes de Mejoramientos, riesgos, indicadores, entre otros) en la entidad de competencia del Macroproceso de Gestión Administrativa, proceso de Servicios administrativos; así como aquellos procesos involucrados.
- Demás normas aplicables externa al objeto de la auditoría.

**Limitaciones en el trabajo de Aseguramiento:** Durante el desarrollo del ejercicio de auditoría, no se presentaron limitaciones.

**Fortalezas en el trabajo de Aseguramiento:** Producto de las reuniones de trabajo, se observó que, la Dirección Administrativa y Financiera cuenta con un equipo de profesionales competentes para desempeñar las actividades que permiten dar cumplimiento de los objetivos de los procedimientos que se encuentran asociados al proceso de Servicios Administrativos, así como, con el conocimiento del proceso auditado y las normas aplicables.

**Equipo auditor:**


- ✓ Omar Alejandro Hernández Calderón

**2. METODOLOGIA**

En el marco del cumplimiento del objeto y alcance del ejercicio auditor, se solicitó información relevante al Sujeto Auditado, a través de correo institucional y actas de reunión producto de las pruebas de recorrido.

En el trabajo de aseguramiento o desarrollo de la auditoría, se implementaron las siguientes técnicas de auditoría:

- Consulta a través Entrevistas: Se realizó en la etapa de planeación reunión presencial el 24 de julio del 2025, así mismo, se realizaron pruebas de recorrido los días 30 de septiembre y 8 de octubre del 2025, en atención a verificar el cumplimiento y aplicación del procedimiento de gestión de siniestros y seguros ante la aseguradora.
- Inspección, a través de revisión de documentos y registros, teniendo en cuenta la información suministrada por el sujeto auditado en atención a las solicitudes realizadas por el equipo auditor en el marco de la auditoría.
- Revisión de los reportes de la información suministrada por el sujeto auditado, documentos relacionados con las actividades de reclamación a las aseguradoras correspondientes efectuados en el periodo objeto del análisis, desde la identificación y reporte el siniestro, hasta la indemnización por parte de la aseguradora y/o reposición del bien y el correspondiente archivo de toda la documentación.
- Rastreo, mediante pruebas o verificaciones de integridad de la información, (Correos, actas de reunión, reportes, informes, formatos, tablas, contratos y finiquito, entre otros.)
- Revisión de comprobante, mediante pruebas de validez de la documentación registrada o documentada, objeto de revisión, para ratificar la veracidad de la información, relacionada con la reparación y/o reposición del bien, Certificación recibo a satisfacción, formatos de la compañía de seguros (liquidación de indemnización), Oficio narración de los hechos, Formato Seguimiento a Siniestros, Acta de entrega de bienes
- Observación, mediante inspección visual in situ.

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 14 - 07 - 2023</b>

**Selección de la Muestra:** De conformidad con el objetivo y alcance de la auditoría, el equipo auditor verificó y analizó la información suministrada por el sujeto auditado, identificando, aplicando la metodología de cálculo de la muestra establecida en la Caja de Herramientas del Departamento Administrativo de Función Pública, conforme a cada uno de los criterios de verificación definidos; en el desarrollo del ejercicio de auditoría, se seleccionó diez (10) ocurrencias de un total de doce (12) siniestros reportados durante el segundo semestre de 2024 como muestra óptima, para su respectiva verificación, evaluación y análisis según lista de chequeo.

**Pruebas de Control:** Se efectuó la revisión y análisis al flujo de las actividades definidas en el procedimiento de Gestión de Siniestros y Seguros Ante la Aseguradora<sup>1</sup>, entre otros documentos asociados como el Formato Seguimiento a Siniestros<sup>2</sup>; realizando pruebas de recorrido a través de reunión presencial con el equipo de trabajo del proceso de servicios administrativos en el marco de verificar el cumplimiento cada una de las actividades y la efectividad de los controles establecidos en el citado procedimiento, teniendo en cuenta los requisitos y normatividad vigente aplicable en materia de reclamación a las aseguradoras; así como, evaluar la información suministrada, con el fin de evidenciar su aplicación e identificar los principales riesgos que puedan existir y los controles existentes para mitigarlos.

### 3. DESARROLLO Y RESULTADOS DEL PROCESO DE ASEGURAMIENTO

#### 3.1 DESCRIPCIÓN DE CONFORMIDADES

**No. 01. Título:** Gestión adecuada frente a la Gestión de Siniestros y Seguros Ante la Aseguradora.


**Criterios:**

- **Decreto 410 de 1971; Código de Comercio. Art. 1081. Prescripción de acciones.** “La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria. La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción. La prescripción extraordinaria será de cinco años, correrá contra toda clase de personas y empezará a contarse desde el momento en que nace el respectivo derecho. Estos términos no pueden ser modificados por las partes.”
- Procedimiento: Gestión de Siniestros y Seguros ante la Aseguradora, Versión 3, Fecha: 7 de junio del 2024.
- Políticas Operacionales del procedimiento de Gestión de Siniestros y Seguros ante la Aseguradora, Versión 3, Fecha: 7 de junio del 2024.
- Formato de seguimiento a siniestros, Versión 1, Fecha: 7 de junio del 2024.

**Condición:** De acuerdo con la información suministrada por el sujeto auditado y resultado de las pruebas de recorrido realizadas, se evidenció para el periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre del 2024, doce (12) ocurrencias de siniestro reportadas a la Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos por parte de los líderes de proceso donde se generó el siniestro, relacionadas con el **hurto de elementos (6) y daños a equipos (3) e inmuebles (3), por un valor total de \$222.100.506**, afectando la póliza todo riesgo

<sup>1</sup> Versión 3, Fecha: 07/06/2024

<sup>2</sup> Versión 1, Fecha: 07/06/2024

	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 02
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 14 - 07 - 2023

de daños materiales No. 994.000.000.137, a cargo de la Unión Temporal Solidaria-Estado-Sura, **Contrato de Seguros No. 2594/2023**<sup>3</sup>; según se describen a continuación, así:

**Tabla No. 01. Siniestros reportados en el 2do semestre 2024**

No.	TIPO DE SINIESTRO DEL SINIESTRO	LUGAR DEL SINIESTRO	FECHA DE OCURRENCIA	VALOR PAGADO A PROVEEDOR
1	Hurto Elementos	Orip - Ipiales	2/07/2024	\$ 6.673.213
2	Hurto Elementos	Orip - Cartago	3/07/2024	\$ 46.862.200
3	Daño Equipos	Orip - Cali valle	17/07/2024	\$ 66.408.545
4	Hurto Elementos	Oficina Tecnología de la Información	9/08/2024	\$ 4.760.000
5	Hurto Elementos	Orip - Ipiales	19/09/2024	\$ 449.000
6	Daño Equipos	Orip - Bogotá Norte	6/10/2024	\$ 3.887.800
7	Hurto Elementos	Orip - Puerto Carreño	13/10/2024	\$ 2.380.000
8	Daño Equipos	Superintendencia Delegada para Registro	16/10/2024	\$ 916.300
9	Daño Inmueble	Orip - Guapi Cauca	2/11/2024	\$ 46.081.629
10	Hurto Elementos	Orip - Ibagué	12/11/2024	\$ 640.000
11	Daño Inmueble	Orip-Barbacoas	5/12/2024	\$ 18.022.840
12	Daño Inmueble	Orip - Sevilla Valle	22/12/2024	\$ 25.018.979
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 222.100.506</b>

Fuente: Correo de respuesta Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos del 30 de septiembre del 2025, 2do semestre 2024.

Consecuente con lo señalado, se verificó la ejecución de las diecisiete (17) actividades definidas en el procedimiento de **Gestión de Siniestros y Seguros ante la Aseguradora**<sup>4</sup>, con base en la muestra seleccionada de diez (10) ocurrencias de siniestros reportadas durante el segundo semestre de 2024, teniendo como criterio para la revisión y análisis, el tipo de siniestro, los hechos asociados a la ocurrencia, el valor involucrado, entre otros elementos relevantes, tales como el tiempo transcurrido entre la fecha de ocurrencia y la fecha de pago a los proveedores. Así mismo, se evaluaron los resultados derivados del seguimiento a la aplicación y efectividad de los controles establecidos en el procedimiento en comentario.


Bajo este entendido, resultado de la evaluación se detectó cumplimiento general de las actividades relacionadas en el procedimiento, tales como: Identificar y reportar el siniestro mediante oficio de narración de los hechos, los cuales contemplan la descripción con tiempo, modo y lugar; de igual forma, se evidenció gestión frente a la comunicación de la ocurrencia al corredor de seguros a través del respetivo formato seguimiento a siniestros; consolidación de la documentación; verificación de la reparación o reposición del bien; expedición de la certificación recibo a satisfacción; liquidación de indemnización; seguimiento a pagos a proveedores y archivo.

No obstante, si bien, se observó gestión adecuada por parte del **Grupo de Siniestros y Seguros** en el desarrollo de las actividades establecidas en el procedimiento y la aplicación de los controles definidos, se identificó **demoras en el proceso de recolección de los documentos requeridos**<sup>5</sup> por la aseguradora, lo cual ha dificultado el trámite de aprobación y reconocimiento de la indemnización; lo anterior obedece en algunos casos según lo informado por el sujeto auditado, a la ubicación geográfica del lugar de la ocurrencia el siniestro, **lo que retrasa la consecución oportuna de las cotizaciones y documentos exigidos**, especialmente en zonas donde los proveedores son limitados; así como denotarse falta de atención y celeridad por parte de los responsables de la oficina donde ocurre el siniestro, lo que **advierte la falta de autocontrol frente al principio de responsabilidad funcional sobre los bienes y recursos a su cargo**.

<sup>3</sup> **Objeto:** Seleccionar una o varias compañías de seguros legalmente establecidas en el país para funcionar, autorizadas por la superintendencia financiera de Colombia, con las cuales contratara la adquisición de las pólizas de seguro requeridas para amparar y proteger los activos e intereses patrimoniales, los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la entidad y de aquellos por los que sea o llegare a ser legalmente responsable; en los términos que se detallan en cada uno de los anexos de condiciones básicas obligatorias y complementarias de las pólizas a adquirir.

<sup>4</sup> Versión 3, Fecha: 7 de junio del 2024.

<sup>5</sup> soportes técnicos, cotizaciones, denuncias ante las entidades pertinentes, ingresos al almacén, certificados de tradición y libertad; entre otros

	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 02
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 14 - 07 - 2023

Cabe resaltar que, el procedimiento no establece términos de cumplimiento para el desarrollo de algunas actividades, salvo para aquellas relacionadas con el numeral 9 de la política operacional<sup>6</sup>; por tal motivo, se evidenció ocurrencias de siniestro reportadas que reflejan mayores tiempos transcurridos entre el flujo de actividades del proceso que pueden estar afectando la oportunidad de atender el siniestro, particularmente desde la fecha de ocurrencia hasta la fecha de aprobación liquidación; según se detalla a continuación:

**Tabla No. 02. Relación de tiempo transcurrido entre el flujo de actividades por ocurrencia de siniestros**

No.	LUGAR DE OCURRENCIA	FECHA OCURRENCIA	FECHA RECEPCION	DIAS TRANSC.	FECHA DE SOLICITUD DOCUMENTOS DEPENDENCIA	DIAS TRANSC.	FECHA DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	DIAS TRANSC.	FECHA ENVIO DOCUMENTOS A CORREDOR DE SEGUROS	DIAS TRANSC.	FECHA APROBACION LIQUIDACION	DIAS TRANSC.
1	Orip - Cali valle	17/07/2024	19/09/2024	45	27/09/2024	7	16/10/2024	13	17/10/2024	2	27/12/2024	49
2	Superintendencia Delegada para Registro	16/10/2024	21/10/2024	4	27/11/2024	26	7/01/2025	27	7/01/2025	1	10/04/2025	67
3	Orip - Bogotá Norte	6/10/2024	28/10/2024	15	28/10/2024	1	25/02/2025	82	25/02/2025	1	10/03/2025	10
4	Orip - Barbacoas	5/12/2024	6/12/2024	2	9/12/2024	2	27/12/2024	14	27/12/2024	1	6/02/2025	28
5	Orip - Sevilla Valle	22/12/2024	27/12/2024	4	8/01/2025	7	25/02/2025	35	25/02/2025	1	8/04/2025	30
6	Orip - Guapi Cauca	2/11/2024	5/11/2024	1	5/11/2024	1	11/12/2024	26	11/12/2024	1	23/12/2024	9
7	Orip - Ipiales	19/09/2024	19/11/2024	41	19/11/2024	1	29/01/2025	49	29/01/2025	1	7/02/2025	8
8	Oficina Tecnología de la Información	9/08/2024	28/08/2024	13	29/08/2024	2	29/09/2024	22	29/09/2024	0	4/10/2024	5
9	Orip - Ipiales	2/07/2024	3/07/2024	2	5/08/2024	24	8/08/2024	3	3/09/2024	18	11/09/2024	7
10	Orip - Cartago	3/07/2024	4/07/2024	2	23/07/2024	14	5/08/2024	10	5/08/2024	1	20/08/2024	10

Fuente: Correo de respuesta Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos del 30 de septiembre del 2025, 2do semestre 2024.

Resultado del análisis a los tiempos transcurridos entre actividades según **días hábiles laborables de la vigencia 2024 y 2025**, se observó que existen ocurrencias de siniestro que fueron reportadas luego de transcurrir **45 y 41 días** de generarse la afectación; así mismo, se evidenció solicitud de documentación que alcanzan los **24 y 26 días**; de igual forma, se identificó recepción de documentación máxima de **82 días**; envío de documentación hasta **18 días** y aprobación de la liquidación hasta por **67 días**.

Si bien, las circunstancias del entorno y la naturaleza particular de cada ocurrencia pueden incidir en el desarrollo de las actividades por diferentes factores como los señala el sujeto auditado, entre otros, como en el caso de los daños de inmuebles, donde se hace necesario de acuerdo con el numeral 2<sup>7</sup> de la política operacionales, suscribir un SLIP o Clausulado como control preventivo con el fin de tener un soporte de cumplimiento por parte del contratista encargado de las reparaciones; **se evidenció que la acumulación de días en la gestión de los siniestros representa un riesgo para la eficiencia en su subsanación, al impactar negativamente el tiempo de respuesta y reflejar posibles demoras o falta de oportunidad en la atención de las ocurrencias.**

Es de resaltar que, esta situación continúa presentándose en el flujo de actividades subsecuentes del procedimiento, observándose que existen ocurrencias de siniestro que reflejan hasta un total de 220 días de tiempo transcurrido desde su reporte hasta el pago correspondiente al proveedor, entre otras que, se encuentran entre los **80 y 214 días** para subsanar el siniestro; situación que se presentan a continuación, así:


**Tabla No. 03. Distribución de ocurrencias de siniestro por tiempo transcurrido – 2do semestre 2024**

No.	LUGAR DE OCURRENCIA	FECHA DE OCURRENCIA	FECHA APROBACION LIQUIDACION	DIAS TRANSC.	FECHA CERT. RECIBO A SATISFACCION	DIAS TRANSC.	FECHA ENVIA DOCUMENTOS LIQUIDACION	DIAS TRANSC.	FECHA DE PAGO ASEGURADORA	DIAS TRANSC.	TOTAL DIAS TRANSC.	VALOR PAGADO A PROVEEDOR
-----	---------------------	---------------------	------------------------------	--------------	-----------------------------------	--------------	------------------------------------	--------------	---------------------------	--------------	--------------------	--------------------------

<sup>6</sup> El Grupo de Servicios Administrativos es responsable de informar en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a la aseguradora a través del corredor de seguros, la ocurrencia del siniestro

<sup>7</sup> En caso de reparación por obras civiles la Superintendencia de Notariado y Registro (Grupo de Infraestructura y Dirección de Contratación) debe diligenciar el SLIP o Clausulado con el fin de tener un soporte de cumplimiento por parte del contratista encargado de las reparaciones. Esto siempre y cuando sea necesario o si la entidad lo considera conveniente.

(SLIP: Documento en el que se anotan determinados datos descriptivos de un riesgo y en el que cada asegurador o reasegurador hace constar la parte de riesgo que acepta.)

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>						<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>			
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>						<b>Versión: 02</b>			
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>						<b>Fecha: 14 - 07 - 2023</b>			

1	Orip - Cali valle	17/07/2024	27/12/2024	112	16/04/2025	76	26/05/2025	26	3/06/2025	6	220	\$ 66.408.545
2	Superintendencia Delegada para Registro	16/10/2024	10/04/2025	121	1/07/2025	53	14/07/2025	10	26/08/2025	30	214	\$ 916.300
3	Orip - Bogotá Norte	6/10/2024	10/03/2025	105	13/06/2025	65	16/06/2025	2	2/07/2025	11	183	\$ 3.887.800
4	Orip-Barbacoas	5/12/2024	6/02/2025	43	24/05/2025	73	11/06/2025	12	8/07/2025	18	146	\$ 18.022.840
5	Orip - Sevilla Valle	22/12/2024	8/04/2025	73	19/06/2025	49	24/06/2025	3	7/07/2025	9	134	\$ 25.018.979
6	Orip - Guapi Cauca	2/11/2024	23/12/2024	34	28/03/2025	66	16/04/2025	14	8/05/2025	14	128	\$ 46.081.629
7	Orip - Ipiales	19/09/2024	7/02/2025	96	18/02/2025	8	27/02/2025	8	12/03/2025	10	122	\$ 449.000
8	Oficina Tecnología de la Información	9/08/2024	4/10/2024	40	12/11/2024	25	10/12/2024	21	9/01/2025	20	106	\$ 4.760.000
9	Orip - Ipiales	2/07/2024	17/09/2024	54	8/10/2024	16	15/10/2024	5	26/11/2024	29	104	\$ 6.673.213
10	Orip - Cartago	3/07/2024	20/08/2024	33	17/09/2024	21	2/10/2024	12	22/10/2024	14	80	\$ 46.862.200
<b>TOTAL</b>												<b>\$ 219.080.506</b>


Fuente: Correo de respuesta Coordinación del Grupo de Servicios Administrativos del 30 de septiembre del 2025, 2do semestre 2024.

Sobre el particular, si bien, no se han identificado en el periodo de análisis situaciones que hayan conllevado a la materialización del riesgo derivado de demoras en la gestión de las actividades descritas en el procedimiento de Gestión de Siniestros y Seguros, se advierte a la entidad de la necesidad de **incorporar controles preventivos** que garanticen la trazabilidad, oportunidad y eficiencia en la ejecución de las actividades, con el propósito de mitigar el posible riesgo de **pérdida de cobertura o afectación financiera institucional** derivado de eventuales retrasos en la gestión y comunicación de los siniestros ante la aseguradora.

Lo anterior sin perjuicio a lo establecido en el artículo 1081 del Código de Comercio, respecto a los dos (2) años que cuenta la entidad para ejercer cualquier acción derivada del contrato de seguro de manera ordinaria y cinco (5) años como plazo máximo antes de prescribir de forma extraordinaria.

#### Recomendación:

- Fortalecer los **controles preventivos y de seguimiento** en el procedimiento de **Gestión de Siniestros y Seguros Ante la Aseguradora**, los plazos, responsables y flujo de comunicación para cada etapa del proceso (notificación, documentación, seguimiento y archivo), con el fin de prevenir ineficiencias operativas en el cumplimiento de las actividades, en razón a que el incremento en los tiempos de atención puede prolongar el desarrollo de las acciones relacionadas y afectar la capacidad de respuesta institucional.
- Implementar **mecanismos de control automáticos** en el flujo de las actividades del procedimiento, toda vez que el manejo y procesamiento de la información se realiza de manera manual, lo que incrementa la probabilidad de errores humanos y, en consecuencia, de eventos no deseados.
- Establecer **alertas o indicadores de oportunidad** que permitan monitorear en tiempo real el avance de las gestiones y anticipar posibles retrasos que puedan afectar la cobertura o el reconocimiento de los siniestros.
- Evaluar la necesidad de incorporar como medida preventiva, **un Paz y Salvo** que permita establecer que el funcionario o contratista no tenga pendientes relacionados con ocurrencias de siniestro.
- Actualizar el procedimiento de **Gestión de Siniestros y Seguros Ante la Aseguradora**, teniendo en cuenta los requerimientos internos y reglamentaciones vigentes, en procura de establecer los controles necesarios y su correcta aplicación, teniendo en cuenta las recomendaciones con alcance preventivo como mejora continua.

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 14 - 07 - 2023</b>

### 3.3 INDICADORES:

**No. 02. Título:** Adecuado reporte de la información cualitativa y cuantitativa de los indicadores de gestión del Proceso de Servicios Administrativos, en cumplimiento de los términos establecidos en la actividad 8<sup>8</sup> del procedimiento de Seguimiento a la Gestión de los Procesos, así como lo señalado por la política No. 1<sup>9</sup> de la misma actividad.

#### Criterios:

- Procedimiento Seguimiento a la Gestión de los Procesos, Versión 6, fecha 14/06/2022
- Procedimiento Formulación de Indicadores de Gestión, Versión 3, fecha: 14 de junio de 2022.
- Guía Metodológica para la Construcción de Indicadores de seguimiento a los procesos, Superintendencia de Notariado y Registro, Versión No. 2, vigencia 14 de junio 2022.

**Condición:** Verificada la matriz de indicadores del mapa de proceso de apoyo correspondiente a la vigencia 2024, se evidenció que el Proceso de Servicios Administrativos asociado al Macroproceso de Gestión Administrativa, tiene formulado un (1) indicador de eficiencia para evaluar la capacidad y medir su desempeño institucional, así: **1. Respuesta a los siniestros que suceden dentro de la SNR.**


En cumplimiento al procedimiento de Seguimiento a la Gestión de los Procesos y lo establecido en la Guía Metodológica para la Construcción de Indicadores, se efectuó la revisión de los análisis cualitativos y cuantitativos reportados en el tercer cuatrimestre vigencia 2024 de acuerdo con la hoja de vida del indicador, así como las evidencias presentadas por el sujeto auditado; resultado de la anterior, a continuación, se relaciona lo observado por el equipo auditor teniendo en cuenta la información cargada en la carpeta one-drive compartida por la OAP (Reporte indicadores) y las recomendaciones.

**Tabla No. 04. Análisis al cumplimiento de metas del indicador de Gestión del Proceso de Servicios Administrativos**

Nombre Indicador	Objetivo del Indicador	Fórmula	Meta	Observaciones – III Cuatrimestre 2024
Respuesta a los siniestros que suceden dentro de la SNR  (Eficiencia)	Medir la oportunidad de respuesta a días de subsanación del siniestro	(Fecha de respuesta - fecha de subsanación del siniestro) / Total Solicitudes	95%	<p>Resultado de la verificación de la información cualitativa y cuantitativa reportada, se evidenció conforme al análisis de los datos registrados, <u>un error en la aplicación de la fórmula</u>, toda vez que se está considerando el número total de siniestros mensuales sobre el total atendidos de solicitudes, alcanzando de esta forma el 100% de la meta en todos los casos, lo anterior, contraviene el cumplimiento del objetivo del indicador, el cual busca medir el tiempo de respuesta a días de subsanación del siniestro.</p> <p>Al revisar la fórmula del indicador de eficiencia, este busca <u>medir el tiempo promedio</u> (en días) que tarda la Entidad en responder o atender los siniestros, <u>desde la fecha en que fueron subsanados por el usuario hasta la fecha en que se da respuesta final</u>, permitiendo de esta forma analizar el comportamiento y hacer un comparativo mensual que sirva para toma de decisiones efectivas frente a la inoportunidad o demora en la atención de los siniestros.</p> <p>De otra parte, si bien se cumple con las evidencias de cargue en los términos establecidos en el procedimiento para el periodo de análisis,</p>

<sup>8</sup> Cargar documentos OneDrive

<sup>9</sup> "Todos los procesos y/o sistemas deben hacer su reporte los primeros 5 días hábiles del mes siguiente a la fecha del corte del Cuatrimestre, y, las ORIP deben hacer su reporte dentro de los primeros 10 días hábiles del mes siguiente a la fecha del corte cuatrimestral."

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 14 - 07 - 2023</b>

				<p>las cuales sirven de soporte al seguimiento de la gestión del indicador, <u>es necesario fortalecer las evidencias documentales, incorporando soportes adicionales a los que haya lugar, teniendo en cuenta el objetivo del indicador.</u></p>
--	--	--	--	---

Fuente: Carpeta OneDrive, Reporte de indicadores, vigencia 2024 - Proceso de apoyo

#### Recomendación:

- Reformular o actualizar el indicador, por cuanto su aplicación no permite cumplir el objetivo de medir la oportunidad de respuesta a días de subsanación del siniestro.
- Fortalecer los análisis cualitativos de acuerdo con la hoja del indicador, incorporando soportes adicionales a los que haya lugar, a fin de establecer cumplimiento de las metas del periodo, teniendo en cuenta el objetivo del indicador.
- Construir indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que permitan medir el desempeño de las actividades que enmarcan la gestión de siniestros y seguros ante la aseguradora asociado al Proceso de Servicios Administrativos, teniendo en cuenta lo definido en la Guía Metodológica para la Construcción de Indicadores de la Entidad; estableciendo un objetivo claro a medir, a través de un seguimiento y monitoreo periódico, analizando todos los factores necesarios para determinar el porcentaje de meta adecuada, considerando que existen criterios de verificación en las disposiciones y reglamentaciones vigentes en materia de normalización de cartera que exigen mayor control en su aplicación.
- Tener en cuenta los lineamientos de la Guía para la construcción y análisis de indicadores de gestión, versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP.


#### 3.4 EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES:

En cumplimiento a la Política de Administración de Riesgos de la Entidad y los lineamientos del Departamentos Administrativo de la Función Pública-DAFP establecidos a través de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, se verificó la matriz de riesgo del Macroproceso de Gestión Administrativa, con fecha 1 de septiembre del 2022, **identificando un riesgo de gestión asociados al Proceso de servicios administrativos**, (Anexo No. 01 - Formato de análisis y evaluación de riesgos).

Consecuente con lo anterior y conforme con el objetivo y alcance de ejercicio auditor, seguidamente, se presentan el análisis realizado por el equipo auditor a la valoración al diseño, ejecución y solidez de los controles de los riesgos identificados, así:

**Riesgo de Gestión:** *“Posibilidad de inoportuna atención de necesidades o requerimientos por la no notificación de los siniestros que suceden a nivel nacional.”*

- **Monitoreo a la alineación del riesgo con el Objetivo del proceso:** Se evidenció que el riesgo está asociado al Objetivo del Proceso, teniendo en cuenta que existe la de inoportuna atención de necesidades o requerimientos por la no notificación de los siniestros en el territorio colombiano.
- **Monitoreo de las causas que pueden generar riesgos:** El proceso tiene formulado cuatro (4) causas, todas ellas internas; encontrándose bien redactadas y guardar coherencia con el riesgo formulado; causas asociadas a una posible materialización del riesgo e incidir sobre el objetivo del proceso y la entidad, o que la factibilidad de ocurrencia sea excepcionalmente.

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 14 - 07 - 2023</b>

- **Monitoreo riesgo:** Como resultado de la evaluación realizada, se observó que, a partir del Contexto del Proceso, se identificaron siete (7) factores internos y siete (7) externos que podrían propiciar el riesgo, aunque este no se hubiese materializado o que la factibilidad de ocurrencia sea excepcional.
- **Monitoreo la materialización del riesgo:** A partir de la evaluación realizada, no se evidenció materialización del riesgo; no obstante, se hace necesario atender las recomendaciones y sugerencias presentadas por la Oficina de Control Interno de Gestión.
- **Monitoreo de controles:** se identifican dos (2) controles documentados, uno manual y otro automático, sin embargo, los mismos, son insuficientes para mitigar, prevenir y evitar las cuatro (4) causas generadoras de riesgos, toda vez que se evidenció debilidad en el diseño de los controles, teniendo en cuenta que aunque ambos son preventivos, éstos, no atacan la totalidad de las causas identificadas; por lo tanto, se recomienda al proceso, reevaluar la actividad de control o replantear sus causas a pesar de no detectarse materialización del riesgo, considerando que existen actividades de control implementadas por el proceso en cumplimiento al objetivo, sin que estas hayan sido incorporadas en los análisis de contexto. De otra parte, se evidenció registros de monitorio cuatrimestral a través de la verificación de la carpeta one-drive.

Consecuente con el análisis realizado al riesgo identificado de acuerdo al mapa de proceso actual de la entidad, se recomienda estructurar una **matriz de riesgos** que incorpore todas aquellas acciones de control que asegure el cumplimiento y aplicación de reglamentación legal en materia de gestión siniestros y seguros en la entidad, en respuesta a un análisis de causa raíz exhaustivo y que contemple todos aquellos posibles riesgos al cual están expuesto el Proceso de Servicios Administrativos, dada su responsabilidad, y en procura de evitar incumplimientos normativos, contemplando la recurrencia y su impacto, frente al cumplimiento de los objetivos institucionales y demás requerimientos legales.

### 3.5 MAPA DE ASEGURAMIENTO:

En cumplimiento a lo señalado en la Circular No. 145 del 24 de abril del 2023, el equipo auditor, tras verificar las actividades determinadas por la segunda línea de defensa y establecidas en el Mapa de Aseguramiento, **no evidenció responsabilidades asociadas al Proceso de Servicios Administrativos** a través del Macroproceso de Gestión Administrativa relacionadas con el objetivo y alcance de la auditoría.


### 3.6 EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DE LOS PLANES DE MEJORAMIENTO

#### 3.61. PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA.

De conformidad con la verificación, no se identificaron hallazgos en el Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica-CGR relacionados con el con el objeto del presente informe.

#### 3.62. PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL

A partir de la revisión de las No Conformidades vigentes en el Plan de Mejoramiento Institucional y con el último reporte presentado por la Oficina Asesora de Planeación, no se identificaron No Conformidades asociados al Procedimiento de gestión de siniestros y seguros ante la aseguradora.


	PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN	Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04
	PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS	Versión: 02
	FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI	Fecha: 14 - 07 - 2023

#### 4. MATRIZ DE RESULTADOS - NO CONFORMIDADES

Resultado de la evaluación realizada, no se detectaron no conformidades reales o potenciales de acuerdo con el objetivo y alcance del ejercicio auditor, no obstante, se generan alertas tempranas y recomendaciones para tener en cuenta para el proceso de actualización de los procedimientos asociados al Proceso de Servicios Administrativos de acuerdo con el cronograma previsto para la vigencia 2025, a fin de fortalecer los controles sobre las actividades a desarrollar en cumplimiento con el objetivo del proceso, así como promover el ejercicio de autocontrol y procurar el mejoramiento continuo.

#### 5. CONCLUSION(ES) Y RECOMENDACIONES GENERALES DEL PROCESO DE ASEGURAMIENTO

- De conformidad con el mapa de proceso de la Entidad y el manual de funciones, se recomienda al líder del Macroproceso de Gestión Administrativa responsable del Proceso de Servicios Administrativos actualizar el procedimiento de la Gestión de Siniestros y Seguros Ante la Aseguradora de acuerdo con la normatividad vigente interna y externa, en procura de establecer los controles necesarios y su correcta aplicación, teniendo en cuenta las recomendaciones con alcance preventivo como mejora continua presentadas.
- Atender los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para efecto de alinear bajo un enfoque basado en procesos, las responsabilidades del grupo de servicios administrativos, conforme a la normatividad vigente, identificando y priorizando en el procedimiento aspectos que necesitan mejorarse en función del cumplimiento del objetivo, teniendo en cuenta para ello, lo establecido en la Guía para el Levantamiento de Procesos y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar cumplimiento a los lineamientos para elaborar la codificación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión a través del cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en las normas técnicas y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, con el fin de facilitar su organización, identificación y estandarización de la documentación de los sistemas y/o procesos en el Listado Maestro de Documentos de la SNR.
- Fortalecer los **controles preventivos y de seguimiento** en el procedimiento de **Gestión de Siniestros y Seguros Ante la Aseguradora**, los plazos, responsables y flujo de comunicación para cada etapa del proceso (notificación, documentación, seguimiento y archivo), con el fin de prevenir ineficiencias operativas en el cumplimiento de las actividades, en razón a que el incremento en los tiempos de atención puede prolongar el desarrollo de las acciones relacionadas y afectar la capacidad de respuesta institucional.
- Implementar **mecanismos de control automáticos** en el flujo de las actividades del procedimiento, toda vez que el manejo y procesamiento de la información se realiza de manera manual, lo que incrementa la probabilidad de errores humanos y, en consecuencia, de eventos no deseados.
- **Reformular o actualizar el indicador**, por cuanto su aplicación no permite cumplir el objetivo de medir la oportunidad de respuesta a días de subsanación del siniestro.
- Establecer **alertas o indicadores de oportunidad** que permitan monitorear en tiempo real el avance de las gestiones y anticipar posibles retrasos que puedan afectar la cobertura o el reconocimiento de los siniestros.
- Construir indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad que permitan medir el desempeño de las actividades que enmarcan la gestión de siniestros y seguros ante la aseguradora asociado al proceso de servicios administrativos, teniendo en cuenta lo definido en la Guía Metodológica para la Construcción de Indicadores de la Entidad; estableciendo un objetivo claro a medir, a través de un seguimiento y monitoreo periódico, analizando todos los factores necesarios para determinar el porcentaje de meta

	<b>PROCESO: AUDITORÍAS DE GESTIÓN</b>	<b>Código: MP - CNGI - PO - 01 - PR - 01 - FR - 04</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión: 02</b>
	<b>FORMATO: INFORME AUDITORÍA INTERNA OCI</b>	<b>Fecha: 14 - 07 - 2023</b>

adecuada, considerando que existen criterios de verificación en las disposiciones y reglamentaciones vigentes en materia de normalización de cartera que exigen mayor control en su aplicación.

- Solicitar a la segunda línea de defensa (Oficina Asesora de Planeación), la asesoría necesaria en función de identificar los riesgos, causas y efectos al que puede estar expuesto el proceso de servicios administrativos en cumplimiento a la actividad que conlleva la gestión de siniestros y seguros ante la aseguradora, teniendo en cuenta requerimientos legales aplicables, permitiendo con ello, realizar una gestión adecuada de los riesgos y controles que pueden afectar el cumplimiento del objetivo del procedimiento, así como, ejercer monitoreo y seguimiento permanente e independiente para garantizar su debido tratamiento.
- Promover la responsabilidad individual de los funcionarios de la entidad respecto al cumplimiento de los plazos legales y procedimentales para el reporte de siniestros, reforzando el principio de responsabilidad funcional sobre los bienes y recursos a su cargo.
- Cumplir con los términos establecidos en el procedimiento de Seguimiento a la Gestión de los Procesos, así como lo señalado por la política frente a los términos de reporte cuatrimestral de los indicadores de gestión formulados.
- Estructurar una **matriz de riesgos** que incorpore todas aquellas acciones de control que asegure el cumplimiento y aplicación de reglamentación legal en materia de gestión siniestros y seguros en la entidad, en respuesta a un análisis de causa raíz exhaustivo y que contemple todos aquellos posibles riesgos al cual están expuesto el Proceso de Servicios Administrativos, dada su responsabilidad, y en procura de evitar incumplimientos normativos, contemplando la recurrencia y su impacto, frente al cumplimiento de los objetivos institucionales y demás requerimientos legales.
- Realizar jornadas periódicas de **capacitación al grupo de servicios administrativos** sobre obligaciones contractuales, tiempos legales y documentación requerida por las aseguradoras para el trámite de siniestros.
- **Establecer y mantener un canal directo de coordinación con la aseguradora** para resolver observaciones, inquietudes, requerimientos de documentación o aclaraciones durante la etapa de subsanación.
- **Analizar cada caso que genere demora**, identificando las causas (administrativas, operativas o de coordinación) y actualizar los procedimientos para evitar su repetición.

Cordialmente,



**MONICA AMATISTA JIMENEZ BARROS**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

**Reviso:** Mónica Amatista Jiménez Barros - Jefe Oficina de Control Interno de Gestión  
**Proyectó:** Omar Alejandro Hernández Calderón – Contratista OCI