

INFORME DE SEGUIMIENTO MACROPROCESO GESTION DE LA CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO EN ASOCIO AL PROCESO DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO – (PQRSD) SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

OBJETO

Realizar la verificación al cumplimiento de la Normatividad vigente, en relación con el seguimiento a las PQRSD; especialmente, con respecto a los términos de respuesta, en atención a las solicitudes radicadas en la entidad y por el periodo comprendido entre el 01 de Julio al 31 de diciembre de 2019, con el fin de evidenciar el nivel de oportunidad en las respuestas emitidas a los ciudadanos y usuarios de los servicios prestados por la entidad.

ALCANCE DEL SEGUIMIENTO

Comprende el seguimiento al interior de la Entidad, frente al trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, recibidas en la SNR Nivel Central, Direcciones Regionales y en las Oficinas de Registro de la entidad, dentro del periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de diciembre de 2019.

MARCO NORMATIVO

- ✓ Constitución política de Colombia de 1991, Artículo 23.
- ✓ Ley 190 de 1995, “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” Art.54.
- ✓ Decreto 2232 de 1995, “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.” Art.9.
- ✓ LEY 734 de 2002, “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.” Art.34, numeral 38.
- ✓ LEY 962 de 2005, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.” Art.15.
- ✓ LEY 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” Art.7.
- ✓ Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Art.14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 30.
- ✓ Decreto 1081 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.” Artículo 2.1.1.6.2.
- ✓ Circular Externa N. 001 del 20 de octubre del 2011, expedida por el Consejo Asesor de Gobierno Nacional en Materia de Control Interno, en relación con las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
- ✓ Ley 1474 de 2011, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 76 la OCI realizará la verificación de las PQRSD.

METODOLOGÍA

Las verificaciones realizadas en desarrollo de la evaluación, fueron aplicadas a partir de la información existente en las bases de datos del aplicativo PQRS-SISG (fecha descarga archivos 31/12/2019 para el caso de las ORIPS y 07/01/2020 para el Nivel Central), a través del cual se almacena y gestiona lo relacionado con las PQRSD.

Igualmente, con el fin de contar con una información unificada con la Oficina de Atención al Ciudadano, se solicitó mediante Oficio OCI -008 radicado SNR2020IE00124 del 17 de enero de 2020, la información correspondiente al archivo total de las PQRS recibidas en la entidad, por el periodo comprendido entre 01 de julio y 31 de diciembre de 2019; Clasificación – tipo de PQRS y Canal de Atención y Soportes y/o evidencias de cumplimiento de normas (Art.54 Ley 190/95; Art. 9 Decreto 2232/1995; Art. 2.1.1.6.2 Decreto 1081/2015; Art.34 numeral 38 Ley 734/2002; Ley 1474 de 2011; 1755 de 2015 y Circular Externa No. 001 de 2011.

Revisión a la página WEB de la Superintendencia, los contenidos de los informes trimestrales de PQRS publicados por atención al ciudadano (Tercer y Cuarto Trimestre), archivos descargados al 20 de enero de 2020.

LIMITACIONES

Para efectos de cumplir con el objetivo de este informe, se mencionan seguidamente algunas situaciones e inconvenientes presentados en el desarrollo de esta evaluación:

- No haber recibido la entrega completa de la información solicitada por la Oficina de Control Interno a la Oficina de Atención al Ciudadano, mediante oficio No. SNR2020IE001224 del 17/01/2020 y reiterada por correo electrónico el día 29/01/2020 y personalmente el día 30/01/2020, situación que conlleva a que la información que no fue entregada no pueda ser evaluada en el presente informe de seguimiento.

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

A pesar de las limitaciones presentadas, la Oficina de Control Interno de Gestión, tomó como referencia los datos existentes en el aplicativo PQRSD del Sistema Integrado de Servicios y Gestión - SISG, con respecto a las solicitudes radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de Julio hasta el 31 de Diciembre de 2019, identificando en éste, las PQRS que a la fecha se encuentran en trámite, finalizadas o con respuesta preliminar, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2019 para el caso de las ORIPS y a partir del 07 de enero de 2020 (fecha en que fue bajada la información de la base de datos).

Así mismo, se realizó la verificación de la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, recibida mediante correo electrónico del día 29 de enero de 2020, y que corresponde a lo reportado a través del aplicativo PQRSD del Sistema Integrado de Servicios y Gestión – SISG; finalmente, se verificó la información de los datos recibidos en correo electrónico del 12/02/200 que corresponden a las pqr recibidas por el canal presencial y telefónico.

Para el desarrollo del presente informe, se tomó como referente la matriz de riesgos del proceso de “DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO” que se encuentra publicado en la página web de la Superintendencia de

Notariado y Registro. (1. Por acción u omisión y abuso del poder, se presentan pérdida de las PQRS, presentadas en la OAC a través de los diferentes canales de comunicación, desviando la gestión de lo público en beneficio de un particular; 2. Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados y 3. Falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación.)

1. CANALES DE ATENCIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA

Se realizó por parte del auditor, una verificación sobre los canales de atención que se están utilizando en la Entidad, para la recepción de solicitudes realizadas por los ciudadanos, con el fin de responder las diferentes Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias, de acuerdo con lo publicado en la página WEB; a continuación, se hace una descripción sucinta de cada uno de éstos, de acuerdo a lo verificado in situ:

CANAL ATENCION	DE	HERRAMIENTA A UTILIZAR	Observación OCI
Presencial		Atención personalizada	Teniendo en cuenta que las PQRS atendidas a través de este canal, no están siendo reportadas a través de la plataforma implementada por la Entidad, el auditor consideró necesario verificar su manejo personalmente, realizando visita insitu al área de Atención al Ciudadano, el día 30/01/2020 y 20/02/2020, respectivamente.
Telefónico		A través de la línea de atención al ciudadano: 018000911616 y del conmutador: 3282121 extensiones: 1080-1267 y 1269	<p>En la Oficina de Atención al Ciudadano, se informó sobre las causas por las cuales no se está dejando trazabilidad en la plataforma SISG-PQRSD de las solicitudes presentadas a través de estos dos medios de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Son solicitudes de información inmediata en la modalidad de consulta que requieren orientación y/o asesoría con temas generales de competencia de la SNR que deben ser resueltas de inmediato por la Oficina Atención al Ciudadano, sin tener que pasar a un segundo nivel. ✓ No pueden ser reportadas en la plataforma, porque le asignaría un radicado que cambiaría el tiempo de respuesta inmediata al de un derecho de petición de acuerdo a lo establecido por la Ley. ✓ Insuficiencia de personal para realizar el registro en la Plataforma SISG-PQRS de cada una de las solicitudes de las personas que son atendidas presencialmente, ya que se están demorando mínimo 30 minutos por persona en ser atendidas. <p>A fin de procurar el registro en la Plataforma, de las PQRS solicitadas a través de estos dos medios, la Oficina de Atención al Ciudadano, envió de correo electrónico el 27 de septiembre de 2019 a la Oficina de Tecnologías de la Información, solicitando el desarrollo de un aplicativo adicional para efectos de hacer el reporte de éstas; indicó además, los datos estadísticos que éste debía contener; la Oficina de Tecnología respondió la solicitud, indicando que el Sistema PQRS existente, tiene habilitada la herramienta para la atención de los canales de atención presencial y telefónica; sin embargo, no está siendo utilizada por la Oficina de Atención al Ciudadano y con respecto al módulo que solicita la Jefe de la OAC con las características descritas en el correo, no es posible por cuanto le dieron viabilidad para la implementación del aplicativo, puesto que toda solicitud genera un radicado, situación que fue consultada con gestión documental en su momento.</p>
Correo electrónico		Oficinadeatencionalciudadano@supernotariado.gov.co	Toda la información que llega a este correo, se verifica y se clasifica de acuerdo al análisis de las peticiones recibidas, se resuelve inmediatamente, si se trata de una solicitud de información general de respuesta inmediata; en caso contrario, se reenvía el correo a correspondencia (Gestión Documental) y este se encarga de subirla a la plataforma PQRS.

Ventanilla	Se radica directamente en la ventanilla de Gestión Documental	Estos canales de información, son utilizados por Gestión Documental, a quien le corresponde recibir la información y hacer la clasificación respectiva y subir a la plataforma lo que considere una PQRS. Una vez subida la información a la plataforma, la Oficina de Atención al Ciudadano hace el filtro para el reparto a los Jefes de las Oficinas, Delegadas y demás dependencias de la entidad y/o direccionamiento por competencia a otras entidades. Verificado in situ y en reunión sostenida en la Oficina de Atención al Ciudadano, se identificó la insuficiencia en el personal de atención en ventanilla, se informó por parte de la Jefe de Atención al Ciudadano, que el personal contratado para realizar esta labor, son técnicos y no cuentan con los conocimientos suficientes para hacer un análisis exhaustivo que permita establecer si la correspondencia recibida cuenta con las características de una PQRS y si el tema en particular, hace parte de los asuntos misionales que deben ser atendidos por la entidad.
Correspondencia Física	Es la que se recibe a través de mensajería (Correo Certificado)	
Correo Electrónico de Correspondencia	Correspondencia@supernotariado.gov.co	
Página Web de la SNR	https://pqrs.supernotariado.gov.co/	La solicitud la hace directamente el usuario ingresando a la página de la Superintendencia de Notariado y Registro

Todo lo anterior, se verificó directamente en la Oficina de Atención al Ciudadano y se constató que los canales de información Presencial, telefónico y Correo electrónico: Oficinadeatencionalciudadano@supernotariado.gov.co, están siendo utilizados para resolver información general de respuesta inmediata.

Cabe advertir, que esta información no está quedando registrada en la plataforma SISG, los ocho funcionarios asignados para realizar esta función, están llevando una base de datos como control de los usuarios atendidos presencial y telefónicamente.

Revisada la plataforma SISG, se observa que la información reportada de PQRS recibidas de la entidad entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2019, corresponde solamente a los canales de información que se encuentran administrados por CORRESPONDENCIA – GESTION DOCUMENTAL, para el caso concreto son Ventanilla; Correspondencia Física; Correo Electrónico Correspondencia@supernotariado.gov.co/pqrs/ y el portal Web de la entidad que es manejado directamente por el ciudadano; situación que fue verificada con el Coordinador de Gestión documental.

A la fecha del presente seguimiento, no fue posible obtener reporte de información a través de la Plataforma existente, sobre la totalidad de las PQRS recibidas y gestionadas a través de los distintos canales de comunicación, lo que significa que las pqrs atendidas por los canales telefónico y presenciales siguen siendo gestionadas manualmente, sin dejar registro en el aplicativo de la respuesta que se le dio al usuario, situación que no permite medir, evaluar, monitorear y/o hacer un adecuado seguimiento y control de las PQRS respondidas frente a las radicadas o solicitadas.

En este orden de ideas, se concluye que al no estar parametrizado en su totalidad en el aplicativo todas las PQRS que entran a través de los diferentes canales de atención, es necesario advertir sobre la deficiencia en el seguimiento de PQRS, por cuanto no se está cumpliendo con el objetivo del proceso “Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano” identificado en la matriz de riesgo, además de no contar con acciones

de control suficientes que conlleven a evitar la materialización de los riesgos identificados en la matriz: “1. *Perdida de PQRS*, 2. *Incumplimiento a los tiempos de respuesta a las PQRS de los ciudadanos por parte de los responsables de los procesos* y 3. *Falta de Oportunidad y entrega de la información estadística de las peticiones presentada por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación*”

Así las cosas, se prevé la subutilización de la plataforma, bajo el entendido que el sistema tiene habilitado los canales de atención (Presencial y Telefónico); además de advertir que frente al tema concreto, se estarían materializando los 3 riesgos identificados en este Proceso, conforme a la matriz de riesgos vigentes, relacionados anteriormente:

SOLICITUDES RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL

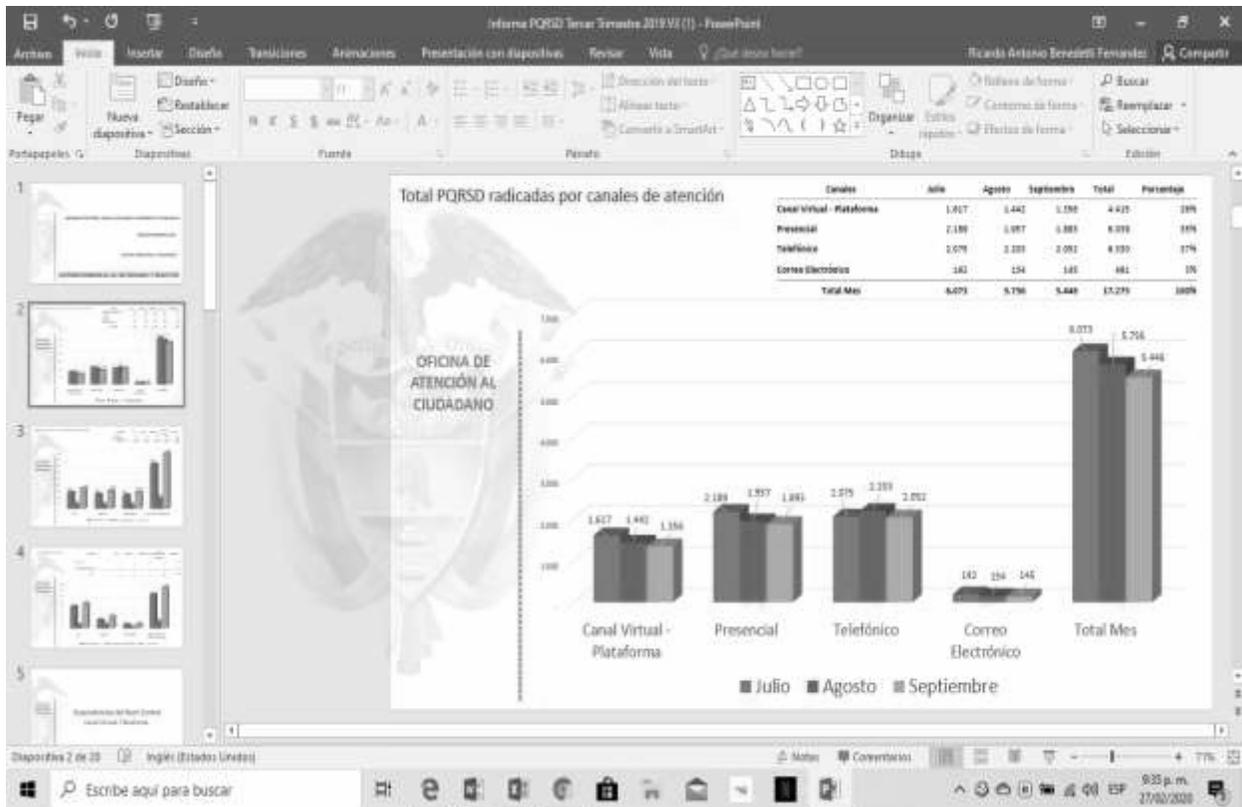
Se revisaron los datos estadísticos arrojados por el Aplicativo SISG y los datos reportados por la Oficina de Atención al Ciudadano, encontrando que por el periodo evaluado (1 Julio al 31 de diciembre de 2019), se recibieron las siguientes PQRS:

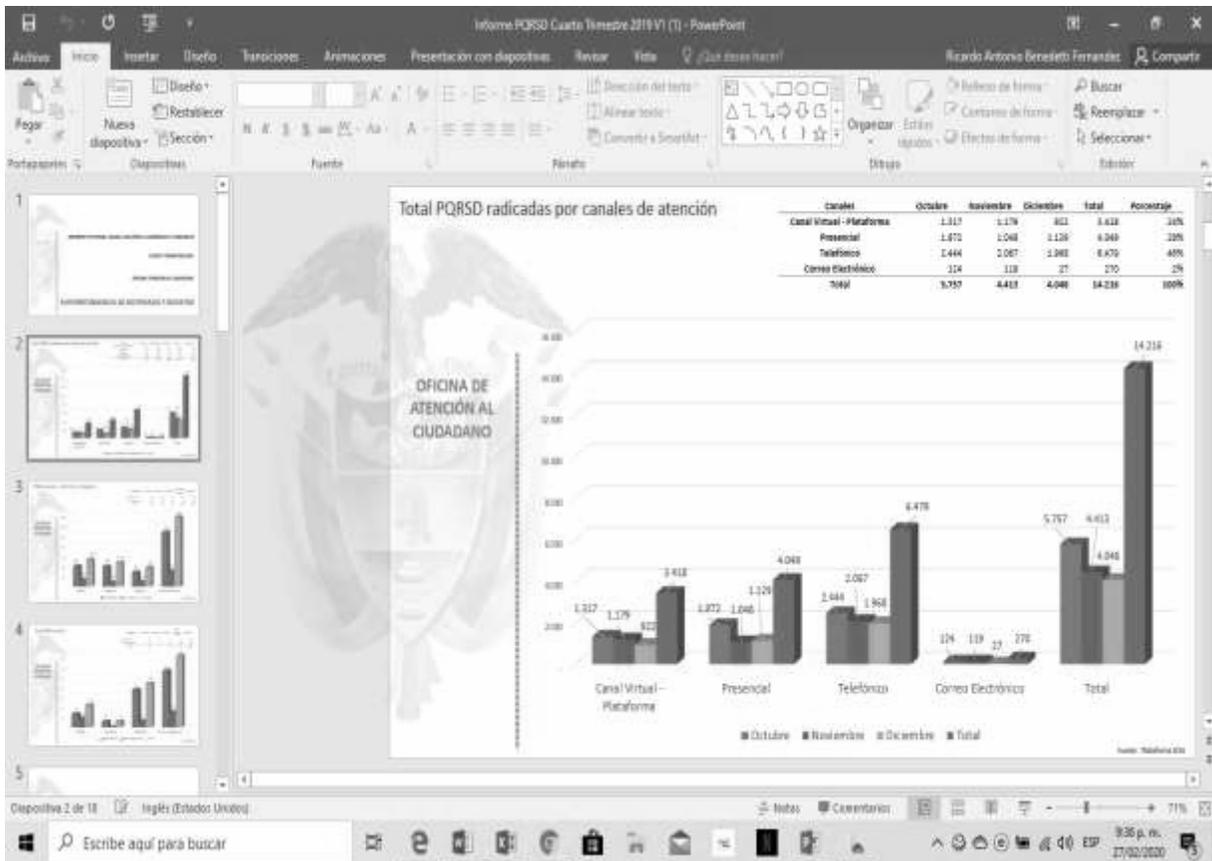
Medio de Recepción de PQRS	Consolidado de PQRS – II Semestre 2019
Nivel Central (Web)	6.253
Orips (Web)	1.686
Direcciones Regionales	9
Presencial – Tabla de Excel (Atención al ciudadano – Nivel Central)	7.129
Telefónico- Tabla de excel (Atención al Ciudadano – Nivel Central)	10.526
Correo electrónico Oficinadeatencionalciudadano@supernotariado.gov.co	761
Total PQRS	26.354

Fuente: Información Tablas de Excel Suministrada por la oficina de atención al ciudadano – plataforma SISG con corte al 31/12/2019 y 07/01/2020

Como se puede observar; en el cuadro anterior, se tramitaron a través del aplicativo un total de 7.950 pqrs, en el segundo semestre de 2019, para un gran total de 26.354 pqrs sumando las solicitudes realizadas telefónicamente, correo electrónico y de manera presencial en el nivel central.

Para tal efecto, se tomó el consolidado de las ocho (8) bases de datos entregadas por la Oficina de Atención al Ciudadano que corresponde a las PQRS atendidas presencial y telefónicamente y a su vez se confrontó con los informes trimestrales (III y IV trimestre de 2019) entregados también por la misma Oficina, evidenciándose diferencia en las cifras totales, para mayor certeza se tomó pantallazo de los dos informes.





En el cuadro a continuación, se relaciona detalladamente el número de PQRS atendidas por mes correspondiente al 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2019 a través de los canales de atención presencial y telefónica.

III- TRIMESTRE 2019				IV- TRIMESTRE 2019			
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2.189	1.957	1.893	6.039	2.075	2.203	2.052	6.330
1.872	1.048	1.129	4.049	2.444	2.067	1.968	6.479
			10.088				12.809

Fuente: Información extraída de los informes III y IV Trimestre 2019

Así las cosas, es claro que la información contenida en las bases de datos suministradas por la Oficina de Atención al Ciudadano, no coincide con el número de PQRS publicadas en los informes trimestrales, arrojando una diferencia de 2.959 pqr para el caso del canal de atención presencial y 2.283 pqr para el canal de atención telefónico. Esta falta de control, podría considerarse como una de las posibles causas para la materialización del riesgo de *“Pérdida de PQRS y Falta de Oportunidad y entrega de la información estadística de las peticiones presentada por los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación”* además de la recurrencia evidenciada en *“el Incumplimiento a los tiempos de respuesta a las PQRS de los ciudadanos por parte de los responsables de los procesos”*

2. VALIDACIÓN EFECTUADA A LA APLICACIÓN DE NORMAS POR EL PERIODO DEL SEGUIMIENTO REALIZADO:

Se realizó la verificación al cumplimiento de la normatividad establecida para la gestión de las PQRSD, para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, de acuerdo con la siguiente lista de verificación, encontrando lo siguiente:

Verificación a la Normatividad sobre PQRSD

<p>LEY 190 DE 1995</p>	<p>“Artículo 54º.- Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:</p> <p>1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y</p> <p>2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”</p>	<p>Al respecto, la Oficina de Atención al Ciudadano, no presentó informe que soporte el cumplimiento de la norma para el segundo periodo de 2019, pese a que esta Oficina hizo la solicitud correspondiente, mediante oficio SNR2020IE001224 del 17/01/2020, reiterado por correo electrónico el día 29/01/2020 y personalmente el 30/01/2020</p> <p>Teniendo en cuenta el alcance del seguimiento, no se evidenció el envío al Superintendente, de los informes consolidados de las PQRS, del tercer trimestre de 2019, ni del cuarto trimestre de la misma vigencia donde se relacionen las principales recomendaciones sugeridas por los particulares y que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, para efectos de tomar decisiones en procura del mejoramiento en la prestación del servicio a la ciudadanía.</p>
<p>Decreto 2232 de 1995</p>	<p>“Artículo 9º.- Actividades del jefe. En desarrollo de las anteriores funciones el jefe de esta dependencia deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar actividades con el jefe de la unidad de control interno y con el jefe de la unidad de planeación, para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad. • Coordinar actividades con los jefes de unidad de quejas y reclamos de la entidad superior y de las entidades del área a que pertenece la entidad para lograr eficiencia y eficacia del sistema. • Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.” 	<p>Teniendo en cuenta el alcance del seguimiento, no se evidenció el envío de las actas y/o informes que den cuenta de las actividades a su cargo en pro de “Fijar procedimientos que debe seguir la Entidad para la atención de PQRS y responder por la trazabilidad de las mismas, atendiendo los principios de celeridad, imparcialidad, economía y publicidad de actuaciones de la Entidad.”;</p> <p>No se soportan evidencias sobre las actividades lideradas por la Oficina de Atención al Ciudadano con respecto a la coordinación de acciones con el Jefe de la Oficina de Control Interno y Planeación para el mejoramiento continuo de la gestión de la Entidad, acorde con las observaciones y recomendaciones que hayan venido haciendo estas dos últimas Oficinas y aquellas oportunidades de mejora que se identifiquen en el ejercicio de autocontrol y autoevaluación por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano y demás involucrados en el desarrollo de este Proceso transversal Institucional.</p> <p>Así mismo, en el alcance del presente seguimiento, no se evidenció el envío de los informes consolidados de las PQRS, del Segundo Semestre de 2019, al señor Superintendente para lo de conocimiento, conforme a las especificaciones</p>

		establecidas en este numeral de esta norma.
Decreto 1081 de 2015	<p>“Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información. De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima:</p> <p>(1) El número de solicitudes recibidas.</p> <p>(2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p>(3) El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p> <p>(4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>El informe sobre solicitudes de acceso a información estará a disposición del público en los términos establecidos en el artículo 4° del presente decreto.</p> <p>Parágrafo 1°. Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014, que también son sujetos de la Ley 190 de 1995, podrán incluir los informes de solicitudes de acceso a la información a que se refiere el presente artículo, en los informes de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995.</p> <p>Parágrafo 2°. El primer informe de solicitudes de acceso a la información deberá publicarse seis meses después de la expedición del presente decreto, para el caso de los sujetos obligados del orden nacional; los entes territoriales deberán hacerlo 6 meses después de la entrada en vigencia de la Ley 1712 de 2014.”</p>	<p>Se observa que los informes de las PQRS tercer y Cuarto trimestre de 2019, fueron publicados en la página web de la Superintendencia, a través del siguiente Link:</p> <p>https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/face_soracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page804.jsp?_afLoop=84523848998103&_afWindowMode=0&_afWindowId=null#%40%3F_afWindowId%3Dnull%26_afLoop%3D84523848998103%26_afrWindowMode%3D0%26_adf.ctrl-state%3D694q28b57_206</p>
LEY 734 DE 2002	<p>“ARTICULO 34. DEBERES. Son deberes de todo servidor:</p> <p>(...) 38. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley. (...)”</p>	<p>A partir del mes de junio de 2018, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SISG, la cual permite generar un registro en forma consecutiva, respetando el orden de ingreso de las solicitudes.</p> <p>Revisada la muestra seleccionada, se observó que las fechas de ingreso al aplicativo son consecutivas con el número de radicado, conservando el orden de llegada.</p> <p>En cuanto a los resultados al cumplimiento de los términos de Ley, fueron analizados en las muestras seleccionadas, información incluida en el numeral 6.7. de este informe.</p>

<p>LEY 962 DE 2005</p>	<p>“ARTÍCULO 15. DERECHO DE TURNO. Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.</p> <p><i>En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.”</i></p>	<p>A partir del mes de junio 2018, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SISG, la cual permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS allegadas a la entidad.</p> <p>Se validaron varios registros de PQRS de diferentes dependencias, estableciendo que tienen asignado un número consecutivo, de acuerdo con la fecha de registro en el aplicativo SISG. (Muestra seleccionada).</p> <p>No obstante, las PQRS recibidas a través de atención personalizada que atiende la Oficina de Atención al Ciudadano, a través de los canales presencial y telefónico, se estaría inobservando con esta disposición legal, toda vez que por la falta de controles y evidencias, no se pudo establecer ni verificar el estricto respeto al derecho de turno.</p>
<p>LEY 1437 DE 2011</p>	<p>“ARTÍCULO 7º. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acuden y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:</p> <p><i>Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.</i></p> <p>2. <i>Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.</i></p> <p>3. <i>Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.</i></p> <p>4. <i>Establecer un sistema de turnos acorde</i></p>	<p>A partir del mes de junio 2018, entró en funcionamiento la herramienta tecnológica PQRS-SISG, la cual permite generar un registro en forma consecutiva (turno) de las PQRS allegadas a la entidad.</p> <p>Se validaron varios registros de PQRS de diferentes dependencias, estableciendo que tienen asignado un número consecutivo, de acuerdo con la fecha de registro en el aplicativo SISG; sin embargo, se observó que las PQRS formuladas de manera presencial y telefónica, no han sido incluidas a través del aplicativo.</p> <p>Nuevamente se reitera la Recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de Noviembre/18, para el hallazgo No.6.</p>

	<p><i>con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5º de este Código.</i></p> <p><i>5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</i></p> <p><i>6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º de este Código.</i></p> <p><i>7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.</i></p> <p><i>8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.</i></p> <p><i>9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.</i></p> <p><i>10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.”</i></p>	
<p>LEY 1474 DE 2011</p>	<p>“ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. <i>En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.</i></p> <p><i>La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la</i></p>	<p>Se observó que la Superintendencia cuenta con una dependencia en el Nivel Central, que se encarga de gestionar las PQRS; sin embargo, no se observa documentado los responsables de recepcionar los pqrs en la ORIPS, si se debe disponer de un espacio para ello, ni quiénes serán los encargados de dar respuesta a las mismas.</p> <p>Por lo anterior, nuevamente se reitera la recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de noviembre/18, para el hallazgo número 6 donde se recomendó utilizar la plataforma PQRS para llevar el registro de la información que ingresa por estos canales, por cuanto las acciones de mejora propuestas para</p>

<p><i>administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</i></p> <p><i>Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.</i></p> <p><i><Inciso derogado por el artículo 237 del Decreto 19 de 2012</i></p> <p><i>El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma.</i></p> <p>PARÁGRAFO. <i>En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.</i></p>	<p>subsanan el hallazgo, se consideraron inefectivas, razón por la cual se sugiere utilizar la plataforma SISG- PQRS para almacenar la información atendida a través de los canales de atención presencial y telefónico.</p> <p>La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a este artículo, semestralmente realiza un informe sobre la gestión de PQRS al interior de la entidad, el cual es enviado al Superintendente y al Líder del Macroproceso de Atención al Ciudadano.</p> <p>Se observó que en la página web de la Superintendencia, existe el Link de quejas y reclamos, la cual cuenta con un fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.</p>
--	--

Como se observa en la tercera (3), columna "Verificación OC", se registraron las observaciones realizadas sobre el cumplimiento dado por la entidad, a cada uno de los criterios normativos revisados y señalados en la columna No.1.

Teniendo en cuenta la verificación anterior, se observa incumplimiento de la normatividad vigente aplicable al sistema de PQRS (Artículo 54 de la Ley 190 de 1995; Decreto 2232 de 1995; Decreto 1081 de 2015 y demás normas concordantes.)

4- PQRSD RECIBIDAS Y CLASIFICADAS POR CANALES DE COMUNICACIÓN, SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

A continuación, se presentan las estadísticas de las PQRSD recibidas por los diferentes canales de atención al ciudadano:

PQRSD recibidas por trimestre, según los canales de atención (II semestre 2019)

Canal virtual Plataforma
Canal Presencial
Telefónico: 3812121 extensiones 1080-1267 y 1269
Correo Electrónico Oficinadeatencionalciudadano@supernotariado.gov.co

Fuente: Información extraída de los informes III y IV Trimestre 2019

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que para el segundo semestre de 2019, el canal más utilizado es el telefónico con 12.809 con un porcentaje de 38.52% le sigue el canal presencial con 10.088 un 30.52%, continuamente el canal virtual plataforma con 9.396 un 28.43% y el menor canal utilizado es el Correo Electrónico Oficinadeatencionalciudadano@supernotariado.gov.co, con 761 equivalente a un 2.30%

Así mismo, se denota que el mayor número de pqr, fue recibida en el nivel central (incluida la atención presencial, telefónica, correo electrónico y plataforma), con un 31.491 pqr instauradas, lo que representa un 95.27%, mientras que para las ORIPS se recibió un total de 1.563, que corresponde al 4.73% del total recibido.

No obstante, se observa que los canales de información presencial y telefónica, correspondiente a la atención de primer nivel que realizan los funcionarios del nivel central en la oficina de Atención al Ciudadano, continúan sin registrar en la Plataforma de PQRSD, a pesar de que el aplicativo de PQRSD tiene habilitado el módulo para el caso particular, la información correspondiente a estos datos fue suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano en 8 bases de datos - archivos Excel. (Enviados por correo electrónico el día 29/01/2019); por lo anterior, nuevamente, se hace necesario reintegrar la recomendación efectuada en informe radicado SNR2018043207, del 16 de noviembre de 2018, para el hallazgo número 6 donde se recomendó utilizar la plataforma PQRSD para llevar el registro de la información que ingresa por estos canales. Lo anterior con el fin de facilitar la verificación y la trazabilidad de la información en pro de evaluar mediante seguimiento que el servicio que presta la entidad satisface la necesidad de la ciudadanía con relación a la asesoría y

orientación en la modalidad de petición de tipo jurídico e informativo de primer y segundo nivel que se presta desde esta oficina.

Analizando las bases de datos de los archivos en Excel, se evidencia que los funcionarios que atienden estas consultas, registran en una tabla en Excel, la información general del usuario, donde se registran los siguientes datos:

Digitaron: N/A Fecha radicado:

Ciudad:

Departamento

Nombre y Apellidos completos del Ciudadano

Teléfono/Celular

Tipo de requerimiento

Canal

Tema Notarial/Registral/SNR/No competencia

Motivo del Requerimiento

Proceso de la SNR o entidad del estado en dar respuesta

Estado: N/A

Días Hábiles en contestar: N/A

Cabe advertir, que analizando los datos anteriores, registrados por el funcionario que atiende solicitudes - PQRS presenciales y telefónicas, en la Oficina de Atención al Ciudadano, específicamente, en los ocho archivos denominados tabla Excel suministradas por la Oficina de Atención al ciudadano, no se evidencia el resultado de la consulta y si efectivamente se emitió respuesta inmediata en tiempo real y/o en efecto por su complejidad y/o competencia, se direccionó a otro proceso de la entidad o entidades del estado, según sea el caso.

Teniendo en cuenta lo anterior y la deficiencia en los canales de información presencial y telefónica, la Oficina de Control Interno de Gestión, considera la necesidad de que la Oficina de Atención al Ciudadano utilice el aplicativo de PQRS para registrar todas las consultas atendidas presencialmente, puesto que no existe evidencia frente a la trazabilidad de la función que se está prestando desde esta Oficina, para solucionar consultas de primer nivel, lo cual es recurrente; de lo contrario, realizar una mesa de trabajo con los involucrados en este proceso, a fin de definir y documentar el mecanismo que se establecerá, con el fin de garantizar un mayor control de las PQRS que se tramitan a través del canal presencial y telefónico y de esta manera, mitigar los riesgos identificados en el mismo Proceso; adicionalmente, es necesario garantizar mayores controles sobre la recepción de PQRS, atención y respuesta de las mismas, en las Oficinas de Registro; teniendo en cuenta que las consultas atendidas por cualquier canal, deberán responderse y quedar registradas en la plataforma, en el entendido que la herramienta fue implementada con este fin.

No obstante, las razones expuestas por la Jefatura de la Oficina de Atención al Ciudadano, sobre las limitaciones presentadas para registrar estas consultas en el aplicativo pqrs, que pueden ser válidas, es necesario la revisión de estos aspectos, a fin de documentar los mecanismos de control que se definirán para la atención y trámite que se le dará a las consultas presenciales y telefónicas que recibe la entidad en temas misionales de su competencia, a fin de establecer el medio donde quedará consignada la trazabilidad del resultado final de la atención inmediata que se le dio al ciudadano en pro de poder identificar y

evaluar la debida prestación del servicio que debe ir encaminada a satisfacer la necesidad de los ciudadanos y de esta forma mitigar el número de quejas y reclamos contra la entidad.

La Oficina de Control Interno observa el incumplimiento normativo sobre el tema evaluado por cuanto no se está dando aplicación eficaz a lo contemplado en la Ley (artículo 23 Constitución Política de Colombia; artículo 13 Ley 1755 de 2015; artículo 76 Ley 1474 de 2011, Decreto 2723 de 2014 y demás normas concordantes)

5- Verificación de la plataforma para validar como se encuentran las dependencias que atienden pqrs en términos de conformidad con lo establecido por el artículo 13¹ y 14² de la Ley 1755 de 2015:

Para tal efecto, se verificó en la plataforma, las PQRS del Nivel Central y ORIP, recibidas en el segundo semestre de 2019, analizando la tipología y términos de respuesta según tipo de petición, la información identificada se muestra a continuación, en los siguientes cuadros:

5.1. PQRS Recibidas- Nivel Central – II Semestre de 2019 con corte a 07/01/2020

Total Recibidas	Finalizadas	Requerimiento	Rta. Requerimiento	Tramite	Respuesta Preliminar	Vencidas
6.253	5.320	98	87	445	303	740

¹ “Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. <Artículo CONDICIONALMENTE exequible> **Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.**

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.” (Negrilla y Subraya fuera de texto)

² “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.”

Para este primer caso, se evidencia que de 6.253 PQR equivalente al 100% fueron finalizadas 5.320, lo que equivale a un 85.08% y el 11.83% se encuentran vencidas (Incluyendo en trámite, requerimiento, respuesta de requerimiento y respuesta preliminar).

Cabe anotar que la plataforma de PQRS del Nivel central está conformada por 25 áreas, de las cuales se tomaron todos los datos de las dependencias con el propósito de establecer donde se refleja el mayor índice de pqr recibidas por dependencia y a su vez validar el estado actual en que se encuentran las mismas.

Esta información se detalla brevemente en el cuadro que antecede:

Dependencia	Total Radicadas	Finalizadas	Pqrs en tramite	Pqrs vencidas
	0	0	0	0
Oficina de Tecnología de la Información	127	124	3	0
Oficina Asesora Jurídica	600	551	48	1
Oficina Asesora de Planeación	41	41	0	0
	0	0	0	0
Oficina de Control Interno Disciplinario	121	120	1	0
Dirección Técnica de Registro	612	611	1	0
Oficina de Atención al Ciudadano	1560	1560	0	0
Delegada para el Registro	495	484	11	0
Delegada para el Notariado	0	0	0	0
Delegada para P.R.F de Tierras	350	343	7	0
Secretaria General	17	16	1	0
Dirección Regional Andina	6	6	0	0
Dirección Regional Caribe	2	2	0	0
Dirección Regional Centro	1	1	0	0
Dirección Regional Orinoquia	1	0	1	0
	0	0	0	0
Dirección de Talento Humano	78	76	2	0
Dirección Administrativa y Financiera	427	412	8	7
Dirección de Contratación	23	21	1	2
Dirección de Administración Notarial	254	252	2	0
Dirección de Vigilancia y Control Notarial	1436	610	96	730
Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	101	96	5	0

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano y plataforma SISG con corte al 07/01/2020

De acuerdo al análisis anterior, se observa que las dependencias con mayor número de pqr atendidas, son las siguientes:

- Oficina de Atención al Ciudadano con 1.560 pqr
- Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 1.436 pqr
- Dirección Técnica de Registro con 612 pqr
- Oficina Asesora Jurídica con 600 pqr
- Delegada para el Registro con 495 pqr
- Dirección Administrativa y Financiera 427 pqr

- Delegada para P.R.F de Tierras con 350
- Dirección de Administración Notarial con 254 pqrs

Teniendo en cuenta que estas áreas, son las que gestionan el mayor número de pqrs en la Entidad, además de las funciones propias del área que deben atender diariamente, se recomienda hacer un análisis de causa raíz para establecer puntos de control que permitan evitar la materialización del riesgo de incumplimiento en términos de respuesta.

Lo anterior, con el fin de que la Oficina de Atención al Ciudadano como líder responsable del Macroproceso Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, conjuntamente con todos los involucrados en el proceso de atención a pqrs, estudien minuciosamente la implementación de políticas claras, e internamente permitan establecer la forma como darán cumplimiento a las normas externas que regulan el tema en materia, puesto que a lo largo del presente seguimiento, se evidenció la inexistencia de un procedimiento claramente documentado con puntos de control definidos y responsables, para garantizar la ejecución de actividades y cualquier desviación que ponga en riesgo el cumplimiento del objetivo del mismo; en el entendido que para el alistamiento de la respuesta, surten varias etapas que deben contar con puntos de control suficientes encaminados a evitar emitir respuestas a las pqrs por fuera de término, o en el peor de los casos, no darle respuesta al ciudadano; por la complejidad del asunto, es recomendable además, diseñar un Manual o Instructivo detallado que contenga la minucia en relación con el manejo que debe dársele a este trámite o procedimiento.

5.2. PQRS – Recibidas- en las ORIP – II Semestre de 2019 a corte 31/12/2019

Total Recibidas	Finalizadas	Requerimientos	Rta. Requerimiento	Trámite	Respuesta Preliminar	Vencidas
1.686	1.639	n/a	n/a	104	14	30

Para este segundo caso, se evidencia que de las 1.686 PQRS recibidas en las 195 ORIPS, fueron finalizadas 1.639, lo que equivale a un 97.21%; se encuentran en trámite, 104 lo que representa un porcentaje de 6.17% y 30 PQRS, se encuentran en estado vencidas, representadas en un 1.2%

Cabe anotar, que la plataforma de PQRS de las Orips, se encuentra integrada por cinco (5) Regionales (Región Andina, Región Caribe, Región Central, Región Orinoquia y Región Pacífica) y estas a su vez están integradas por 195 Oficinas de registro de instrumentos públicos a Nivel Nacional.

Para efectos de verificar el mayor índice de pqrs recibidas por oficina y a su vez validar el estado actual en que se encuentran las mismas, se tomó una muestra selectiva que se representa a continuación:

Dependencia	Total Radicadas	Finalizadas	Pqrs en trámite	Pqrs vencidas
	268	261	7	-
Región Caribe	213	207	11	-
Región Central	981	884	68	29
Región Orinoquia	102	101	1	-

	122	120	1	1
	1.686	1.312	88	30

Fuente: Información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano y plataforma SISG con corte al 31 de diciembre de 2019.

Verificando la información del cuadro anterior, se encontró que las oficinas de registros, con PQRS vencidas en el semestre evaluado son:

- Oficina de Registro de Bogotá Zona Norte con 1pqrs con término de respuesta de 10 días
- Oficina de Registro de Bogotá Zona Centro con 7 pqrs con término de respuesta de 15 y 10 días
- Oficina de Registro de Bogotá Zona Sur con 19 pqrs con término de respuesta de 15 y 10 días
- Oficina de Registro Fresno con 1 pqrs con término de respuesta de 15 días
- Oficina de Registro del Líbano con 1 pqrs con termino de respuesta de 15 días
- Oficina de Registro de Popayán 1 pqrs con termino de respuesta de 15 días

Como puede observarse, sigue materializándose el incumplimiento en los términos de respuesta de conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

6-. ANALISIS TIPOLOGIA PQRSD NIVEL CENTRAL Y ORIPS

Dentro del análisis de la plataforma de PQRS, también se verificó el mayor índice de PQRS recibidas según su tipología.

Tipología	PQRS recibidas Nivel Central	PQRS recibidas ORIPS	Total General Nivel Central + Orips	%
Denuncia	366	39	405	5.10%
Petición	4.106	1.221	5.327	67.09%
Queja	934	172	1.106	13.93%
Reclamo	595	189	784	9.87%
Solicitud Acceso a la información	228	61	289	3.64%
Sugerencia	24	5	29	0.37%
	6.253	1.686	7.940	

Fuente: Información suministrada en los Informes del Tercer y Cuatro Trimestre de la vigencia de 2019 y plataforma SISG

Analizada y consolidada la información que registra las bases de datos de la plataforma SISG-PQRS y suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, se observó que para el segundo semestre de 2019, el mayor índice de pqrs radicadas corresponde a peticiones, equivalente a un 67.09% , le siguen las quejas con un 13.93%; no está demás recomendar, se detalle al máximo, cada una de las tipologías, a fin de identificar los temas o asuntos referidos en las PQRS, a fin de establecer las quejas recurrentes y sus causas, con el propósito de facilitar la toma de decisiones, disminuir el número de peticiones radicadas y agilizar los términos de respuesta.

6.1 Verificación Datos publicados en página WEB (II-Trimestre/19)

Nivel Central.

Con respecto a los datos contenidos en los informes publicados trimestralmente para la vigencia en curso, a través de la página WEB de la Superintendencia, se encontró lo siguiente:

1.334	1.329	5	1.002	995	7
1.190	1.175	15	935	982	47
1.097	1.094	3	695	695	0

Fuente: Información publicada -Oficina de Atención al Ciudadano Y archivo Excel Plataforma SISG

En este cuadro, se observa que los datos totales de pqr's recibidas y gestionadas a través de la plataforma, suministrados a través de los consolidados de los informes trimestrales reportados por Atención al Ciudadano y publicados en la página web de la entidad, no coinciden con la contenida en la plataforma de PQR'S, ni con la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano en el archivo Excel y los informes trimestrales.

Por lo anterior, se recomienda verificar los datos estadísticos publicados, realizando IOs ajustes necesarios, con el fin de presentar datos exactos para cada trimestre, de acuerdo con lo requerido por la normatividad.

6.2. Verificación Datos publicados en página WEB (II-Trimestre/19)

Orips

292	288	4	324	322	2
271	267	4	299	197	102
273	262	11	227	227	0

7. CANALES TELEFÓNICOS Y PRESENCIAL

Para realizar esta verificación, se tomaron los datos existentes en el archivo Excel remitido a través de correo electrónico por la Oficina de Atención al Ciudadano, denominados – “Bases de datos de la atención telefónica y presencial” en los meses de julio a diciembre de 2019, versus la información publicada en página WEB por trimestre, y correspondiente a los meses de julio a diciembre de 2019:

Número de PQRSD, recibidas telefónica y presencial (II-Semestre/19)

--	--	--	--	--	--

Total PQRSD Atención Telefónica	10.526	12.809	2.283
Total PQRSD Atención Presencial	7.125	10.088	2.963

Fuente: Información Excel suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano

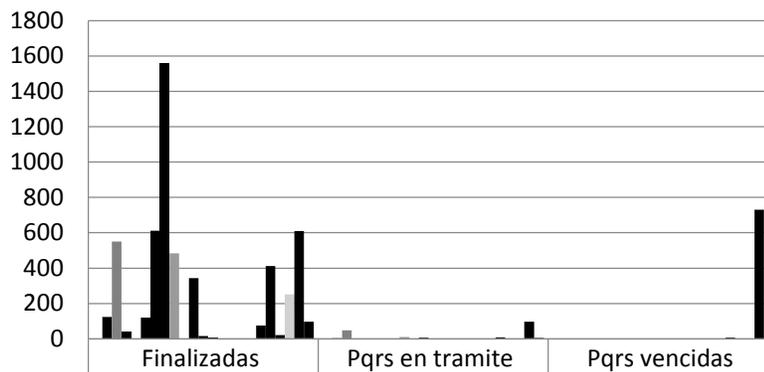
En esta tabla, se observa que existen diferencias en los datos suministrados a través de los archivos de bases de datos Excel, versus la información consolidada y publicada a la ciudadanía a través de la página WEB de la Superintendencia; por lo que se recomienda realizar las verificaciones a que haya lugar, con el fin de conocer los datos reales de la atención prestada por los diferentes canales con que cuenta la entidad.

Igualmente, se reitera la recomendación efectuada en informe Radicado SNR2018043207, del 16 de noviembre/18, para el hallazgo No.6, en atención al registro de las pqrSD recepcionadas por el canal telefónico y presencial a través del aplicativo pqrS. Situación que conlleva a la recurrencia de la materialización del riesgo.

8. ESTADO DE LAS PQRSD- NIVEL CENTRAL CON CORTE AL 07 DE ENERO DE 2020 Y ORIPS CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

En la siguiente gráfica, se muestra las PQRSD gestionadas a través de la plataforma electrónica existente en la web, durante el segundo semestre de 2019 y con corte al 07/01/2020 (Nivel Central)

Título del gráfico



	Finalizadas	Pqrs en tramite	Pqrs vencidas
■ Despacho del Superintendente	0	0	0
■ Oficina de Tecnología de la Información	124	3	0
■ Oficina Asesora Jurídica	551	48	1
■ Oficina Asesora de Planeación	41	0	0
■ Oficina de Control Interno	0	0	0
■ Oficina de Control Interno Disciplinario	120	1	0
■ Dirección Técnica de Registro	611	1	0
■ Oficina de Atención al Ciudadano	1560	0	0
■ Delegada para el Registro	484	11	0
■ Delegada para el Notariado	0	0	0
■ Delegada para P.R.F de Tierras	343	7	0
■ Secretaría General	16	1	0
■ Dirección Regional Andina	6	0	0
■ Dirección Regional Caribe	2	0	0
■ Dirección Regional Centro	1	0	0
■ Dirección Regional Orinoquia	0	1	0
■ Dirección Regional Pacífica	0	0	0
■ Dirección de Talento Humano	76	2	0
■ Dirección Administrativa y Financiera	412	8	7
■ Dirección de Contratación	21	1	2
■ Dirección de Administración Notarial	252	2	0
■ Dirección de Vigilancia y Control Notarial	610	96	730
■ Subdirección de Apoyo Jurídico Registral	96	5	0

Fuente: *Aplicativo PQRSD-SISG- página web SNR- estadísticas 6.253 PQRS radicadas a través de la plataforma,*

Se encuentra que de las 6.253 PQRS radicadas a través de la plataforma electrónica, se observa que 5.326 fueron finalizadas; con 187 pqr en trámite y estado vencida se encuentran 740 pqr a la fecha de corte de este seguimiento y de manera general.

Cabe advertir, que el mayor porcentaje de pqr vencidas se encuentran en la Dirección de Vigilancia y Control Notarial con 730 pqr representando el 11.67% del total de pqr que aun figuran en el aplicativo sin finalizar y que pertenecen a la vigencia del segundo semestre de 2019. Esta situación permite observar que persiste la materialización del riesgo identificado en el Macroproceso, como “incumplimiento a los tiempos de respuesta a las pqr de los ciudadanos por parte de los responsables de los procesos involucrados” con un total general de PQRS vencidas de 740 pqr.

Teniendo en cuenta lo anterior, se consideró de vital importancia verificar in situ a través de una reunión sostenida en la Dirección de Vigilancia y Control Notarial y los funcionarios que apoyan el tema objeto de seguimiento (PQRS), para conocer las causas que están generando el mayor número de pqr vencidas de la entidad, situación que quedó soportada mediante acta del 14/02/2020, para lo cual se les hizo entrega de una lista de 30 PQRS, seleccionadas a través de muestra aleatoria, de las peticiones o solicitudes que se encuentran vencidas a la fecha del presente seguimiento, con el propósito de verificar las causas que están generando el incumplimiento en términos de respuesta; obteniendo información al respecto.

Frente al tema, se manifestó que la estrategia utilizada (Plan de Descongestión Quejas vigencias anteriores al 2019) ha venido arrojando un resultado positivo, muestra de ello, corresponde a las respuestas generadas y cierre o finalización definitiva de las pqr radicadas en la vigencia 2018, ingresadas en el aplicativo SISG. Esta información fue verificada en el aplicativo SISG.

Causas identificadas en la Dirección de Vigilancia Notarial, a través del ejercicio de autoevaluación y autocontrol, que han venido generando la falta de respuesta en tiempo real de las pqr.

1. Insuficiencia de personal, toda vez que en la vigencia 2018, solo se contaba con tres servidores públicos para cumplir con la obligación de emitir respuesta de las pqr; adicionalmente, en ocasiones era necesario disponer de éstos para realizar visitas especiales por necesidad del servicio.
2. Falta de políticas claras a nivel PQRS e institucional, para fortalecer el seguimiento y control de las PQRS recepcionadas en la Entidad
3. Remisión de PQRS, que no son de competencia de la Delegada de notariado (Caso concreto solicitud de registro civiles)
4. Mayor intervención por parte de la Oficina de Planeación, para ofrecer asesoría para la definición de políticas con relación al procedimiento de PQRS
5. Falta de reposición del personal que venía tramitando las respuestas de las PQRS en dicha Oficina y fue trasladado a otras dependencias,
6. Necesidad de implementar mayores controles a través de la Plataforma, parametrizando integralmente, las etapas que lo conforman; ésta, no muestra los cambios de estado, no permiten hacer controles de cambio, lo que indica que para revisión y aprobación de la respuesta, se debe hacer por correo electrónico, y cuando tienen que responder a varios destinatarios, solo se puede sacar una respuesta por el aplicativo y las demás se tienen que enviar manualmente por Iris documental.

Mejoras identificadas al cierre de la vigencia 2019, para ser implementadas en el 2020

- Por información verbal suministrada la Dirección de Vigilancia Notarial, dependencia que tramita las respuestas a las PQRS que son de competencia de la Delegada de Inspección, vigilancia y Control Notarial, en la vigencia 2020, se diseñó un plan de trabajo encaminado a descongestionar lo que se encuentra pendiente de la vigencia 2019 y evitar la materialización del riesgo de incumplimiento en término de los términos de respuesta de las mismas.
- Las quejas se están clasificando y según criterio jurídico de la Delegada de Notariado se establece si éstas, prestan mérito para iniciar una investigación disciplinaria y de considerarse necesario, se remiten a Control Disciplinario para lo pertinente, respondiéndole al quejoso en tiempo real. En caso que se requiera pronunciamiento del Notario, se hace el debido requerimiento para que en un término no mayor a 5 días, se remita la respuesta, para poder evaluar y responder de fondo al usuario dentro del término legal según sea el caso.
- La Delegada de Notariado, ha solicitado a la Oficina de Tecnología, mejoras en el Sistema, según la necesidad que se vaya identificando en dicha dependencia, en aras de seguir fortaleciendo los mecanismos de control a través de la plataforma.

Respuesta por escrito de la Dirección de Control y Vigilancia Notarial, enviada a través de correo electrónico el día 27/02/2020 (27 carpetas adjuntas que contienen la siguiente información:

- Anexo No. 1 Actas de reuniones de seguimiento semanal (135 folios)
- Anexo No. 3 Comunicaciones enviadas a la OAC- Reporte cumplimiento hallazgo Contraloría
- Anexo No. 4. Solicitud mejoras SISG-OTI (133 folios)
- Anexo No. 5. Memorandos Funcionarios y Cronogramas Contratistas (20 folios)
- Anexo No. 6. Plan de trabajo PQRS 2020
- Anexo No. 8. Reporte de Metas cumplimiento de Metas – Proceso de Control y Vigilancia
- Anexo No. 9. Comunicaciones enviadas a la OAC (16 folios)
- Anexo No. 10. Solicitud de Personal ante Talento Humano (7 folios)
- Anexo No. 11. Solicitud Modificación Articulado Estatuto Notarial ante DAFP
- Anexo No. 12. Manual de preguntas frecuentes
- Anexo No. 13. Circula requerimiento único a Notarios
- Anexo No. 14. Informes trimestrales de Gestión.
- Anexo No. 15. Informes mensuales de Gestión
- Anexo No. 17. Mejoras al Servicio de Integrado de Servicios y Gestión SISG
- Anexo No. 18. Consolidado Análisis Documental y Normativo Proyecto de Reingeniería (111 folios)
- Anexo No. 19. Unificación de Criterios (47 folios)
- Anexo No. 21. Plan anual de adquisiciones solicitud de materiales de trabajo
- Anexo No. 22. Directrices sobre acumulación de procesos aplicables para quejas
- Anexo No. 23. Topologías PQRS
- Anexo No. 5.1. Memorando Funcionarios
- Anexo No. 24 Muestra entregado por la Auditora
- Informe Segunda Auditoría 2019
- Circular 1982 de 2019 Sistema Integrado de Servicio y Gestión SISG
- Circular

De la información anteriormente suministrada por la Dirección de Vigilancia y Control Notarial, analizada por la Oficina de Control Interno de Gestión, se evidencian las mejoras implementadas orientadas a fortalecer el proceso de PQRS que por competencia les corresponde atender desde la Delegada de Vigilancia y Control Notarial; soporte de éstos, se encuentran archivados como documentos de trabajo del auditor.

Estas mejoras que se vienen realizando desde la Delegada Notarial- Dirección de Vigilancia Notarial y demás áreas involucradas, están orientadas a disminuir el nivel de probabilidad de ocurrencia del riesgo de incumplimiento de términos de respuesta; sin embargo, se hace necesario y urgente que bajo el liderazgo de la Oficina de Atención al Ciudadano, conjuntamente con las áreas involucradas en el desarrollo de este proceso de PQRSD, por tratarse de un asunto transversal para la Entidad, se diseñe un solo Proceso para toda la Entidad, estableciendo la totalidad de actividades y puntos de control necesarios para garantizar el cumplimiento del objetivo del mismo; adicionalmente, elaborar un Manual, Instructivo o Guía, donde se detallen todos los aspectos que se requieran para fortalecer los mecanismos de control y facilitar el trámite de respuesta de los PQRSD, en virtud del número de personas que intervienen en este proceso.

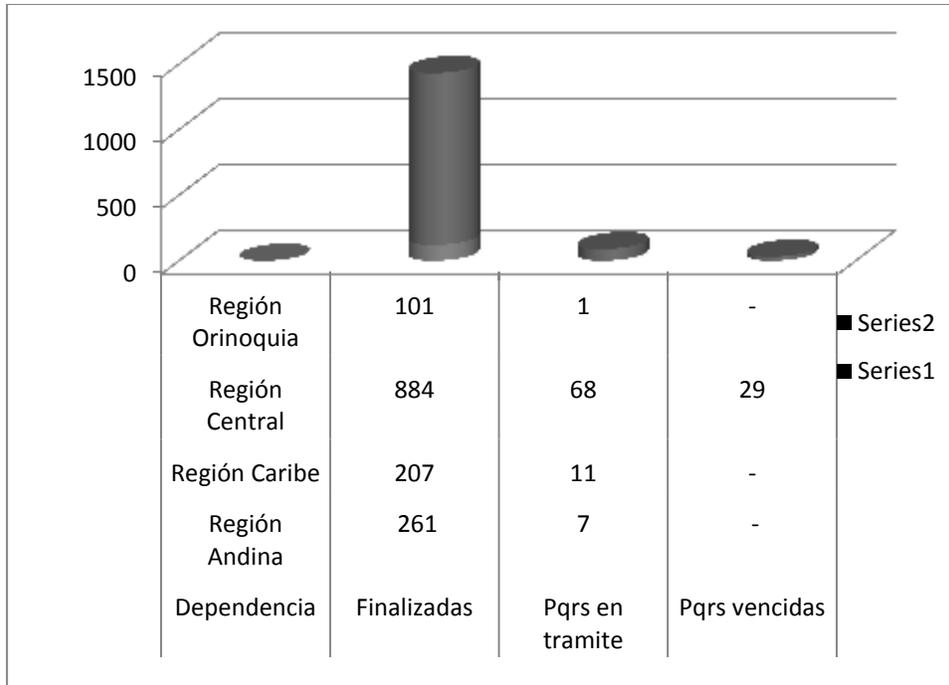
Se requiere formular acciones de mejoramiento efectivas para ser documentadas en el Plan correspondiente, frente a los hallazgos identificados por la OCI y por la Contraloría, para lo cual se hace necesario fortalecer el análisis causa raíz, identificando los responsables en el cumplimiento de las acciones que resulten de este ejercicio; es relevante y prioritario, mejorar el diseño de los controles para garantizar una eficaz ejecución, tendientes a garantizar su solidez y efectividad en la matriz de riesgos que se defina para este Proceso, en el cual también se hace necesaria la intervención de todos los involucrados, partiendo de la normativa externa e interna con el fin de adaptarse a la necesidad de la Entidad.

En aras de mejorar y fortalecer los asuntos misionales que por competencia le corresponde resolver a la SNR, desde la vigilancia y control que ejerce frente al servicio notarial que prestan las 906 Notarías del País, se recomienda a la Dirección de Talento Humano, en el marco de sus funciones, tomar atenta nota frente a la solicitud de fecha 11/06/2029, por parte de la Dirección de Vigilancia Notarial, relacionada con la necesidad de personal de planta para esta dependencia, con ocasión de los 9 traslados de los funcionarios a otras dependencias, que se han producido en vigencias anteriores, solicitud reiterada el día 04/12/2019.

Lo anterior, con observancia al número significativo de PQRS que debe atender esta Dirección mensualmente, que oscila en un promedio de 359 pqrs radicadas, tal como se evidencia en los informes mensuales suministrados por la Dirección de Control y Vigilancia Notarial y archivos de la plataforma SISG-PQRS.

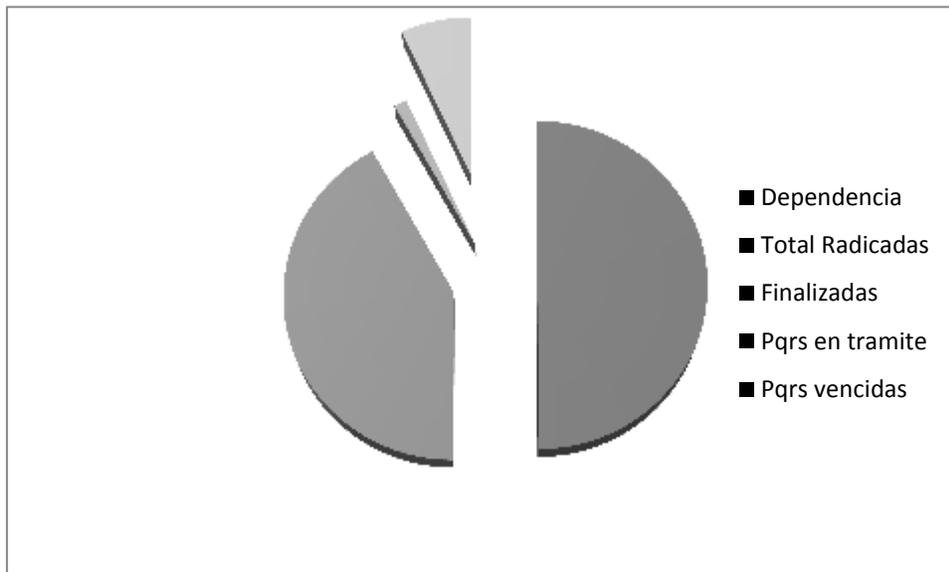
8.1. ESTADO PQR ORIPS

En la siguiente gráfica, se relacionan las PQRSD gestionadas en las Orips, a través de la plataforma electrónica existente en la web, durante el segundo semestre de 2019 con corte al 31/12/2019 (ORIPS)



En la gráfica anterior, la reducción del número de PQRS vencidas de 45 con respecto al informe anterior (I Semestre de 2019) a 30; no obstante, persiste la materialización del Riesgo Identificado por el Macroproceso “Incumplimiento a los tiempos de respuestas de las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados.”

8.2. CONSOLIDADO – ESTADO PQRS DE LA SNR



9. VERIFICACION RESPUESTA DE FONDO AL CIUDADANO

Para efectos de verificar que la Entidad, se encuentre emitiendo respuestas de fondo a la ciudadanía, a través de las pqr's que se deben atender desde los temas misionales a través de las áreas encargadas, en virtud de las funciones asignadas por el Decreto 2723 de 2014, se tomó una muestra aleatoria por área para revisar que el lenguaje y redacción sean de fácil comprensión para el ciudadano, con ocasión a un derecho de petición elevado por cualquier persona, que conduzca a la solución, o por lo menos al esclarecimiento de lo solicitado en el derecho de petición.

Para estos efectos, se seleccionaron 62 repuestas de pqr's, equivalente al 100% de la muestra del periodo evaluado, de las cuales se evidenció que 17 de éstas equivalente a un 27.42%, se respondieron por fuera de término legalmente establecido; se evidenció, además, que 5 pqr's correspondientes al total de la muestra, es decir un 8.06%, no fueron respondidas de fondo conforme a los criterios que exige la Ley 1755 de 2015.

Teniendo en cuenta el resultado anterior de la muestra seleccionada, se relaciona el siguiente cuadro donde se puede observar el incumplimiento en los términos que establece la Ley (Artículos 13 y 14 Ley 1755 de 2015).

Radicado	Fecha radicado	Términos	Fecha de vencimiento	Fecha de respuesta	Rta de Fondo SI - NO	Termino de Rta SI - NO
SNR2019ER105371	18/12/2019	15 días hábiles	13/01/2020	30/01/2020	SI	NO
SNR2019ER106994	27/12/2019	15 días hábiles	20/01/2020	30/01/2020	SI	NO
SNR2019ER104494	16/12/2019	15 días hábiles	8/01/2020	SIN RESPONDER	NO	NO
SNR2019ER055882	11/07/2019	15 días hábiles	1/08/2019	12/08/2019	SI	NO
SNR2019ER079548	23/09/2019	15 días hábiles	15/10/2019	15/11/2019	NO	NO
SNR2019ER095160	14/11/2019	10 días hábiles	28/11/2019	4/12/2019	NO	NO
SNR2019ER053368	4/07/2019	15 días hábiles	25/07/2019	1/10/2019	SI	NO
SNR2019ER093270	7/11/2019	15 días hábiles	29/11/2019	21/01/2020	SI	NO
SNR2019ER066759	14/08/2019	15 días hábiles	5/09/2019	17/01/2020	SI	NO
SNR2019ER107294	30/12/2019	15 días hábiles	22/01/2020	27/01/2020 0:00	SI	NO
SNR2019ER088163	21/10/2019	15 días hábiles	12/11/2019	4/12/2019	SI	NO
SNR2019ER062952	2/08/2019	30 días hábiles	16/09/2019	3/10/2019	NO	NO
SNR2019ER053366	4/07/2019	30 días hábiles	16/08/2019	15/10/2019	NO	NO
SNR2019ER053372	4/07/2019	15 días hábiles	25/07/2019	4/09/2019	SI	NO
SNR2019ER069371	22/08/2019	30 días hábiles	3/10/2019	15/10/2019	SI	NO

SNR2019ER083228	4/10/2019	30 días hábiles	18/11/2019	5/12/2019	SI	NO
SNR2019ER105080	17/12/2019	15 días hábiles	10/01/2020	16/01/2020	SI	NO

En ese orden de ideas, se recomienda crear puntos de control en el proceso, o criterios definidos en el Manual, Instructivo o Guía que se implemente, orientados a verificar que las respuestas a los ciudadanos, se proyecten en términos de oportunidad, claridad, completitud, lenguaje sencillo y conforme al asunto solicitado, indistintamente que la respuesta sea favorable o no para el ciudadano.

9.1. Verificación ORIPS

Se tomó una muestra aleatoria de 40 respuestas de pqrds, equivalente al 100% de las cuales se evidenció que se respondieron dentro del término legal.

En cuanto al fondo de la respuesta, se observa que es clara, precisa y pertinente, lo que indica que se está respondiendo de conformidad con lo que establece la Ley 1755 de 2015.

No obstante, al verificar en la plataforma SISG PQRS, se observó que para los casos en se envía la respuesta físicamente al usuario, no se está dejando trazabilidad de la misma en la plataforma, puesto que no se está subiendo la respuesta que se está enviando al peticionario al aplicativo.

Para tal efecto, a continuación, se relaciona el siguiente cuadro:

Regional	ORIP	Radicado
Región caribe	MAGANGUE	SNR2019ER052531
Region central	BOGOTA ZONA SUR	SNR2019ER052471
Region orinoquia	MOCOA	SNR2019ER052869

De lo anterior, se concluye que las Oficinas de registro de Instrumentos Públicos que atienden PQRS, no están dando un adecuado uso a la plataforma SISG- PQRS, en el entendido que no se está dejando trazabilidad de las respuestas que están atendiendo.

En ese mismo sentido, se reitera la falta de controles por parte del líder del proceso, por lo cual se hace necesario y de carácter prioritario establecer un procedimiento único conforme a las necesidades de cada área y /o dependencia de la SNR, además debe tener definido el responsable de llevar acabo la actividad de control para el caso de la Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, por lo cual se recomienda que la persona asignada para ejecutar dicho control tenga la autoridad, competencia y conocimiento para ejecutar el control dentro del proceso y sus responsabilidades deben der adecuadamente segregadas o redistribuidas entre diferentes individuos, para reducir así el posible riesgo de corrupción “fraude” el cual no se encuentra identificado en la matriz de riesgos del proceso “DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO”

VERIFICACION Y ANALISIS DE LA MATRIZ DE RIESGO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE FUNCIÓN PÚBLICA, EN RELACIÓN CON LA MATRÍZ DEL RIESGO MACROPROCESO GESTION DE LA CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO DEL PROCESO DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

La Oficina de Control Interno de Gestión, realizó la revisión para determinar el adecuado diseño de los controles, ejecución y solidez de los mismos, con respecto a cada una de las variables y criterios establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo para las entidades públicas implementada por el Departamento Administrativo de Función Pública, en relación con la Matriz del Riesgo del Proceso: Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano.

Conforme a la evaluación realizada, se pudo evidenciar la debilidad en el diseño, ejecución y solidez de los controles, así como la ineffectividad de los mismos, como quiera que no se tuvieron en cuenta los pasos que deben seguirse conforme a los criterios establecidos en la metodología establecida para tal fin; las causas identificadas, no son suficientes para mitigar los riesgos identificados y la materialización de los mismos, tal como se puede evidenciar en el desarrollo de este informe, toda vez que se continúa materializando el riesgo de incumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD; adicionalmente; conforme a las situaciones evidenciadas a través de este seguimiento, existe una alta probabilidad de pérdida de las PQRSD presentadas en la Entidad a través de los distintos canales de comunicación y la falta de oportunidad y calidad en la entrega de la información estadística de las peticiones presentadas por los ciudadanos, por cuanto la información que se genera sobre las pqrds, siempre presenta diferencias.

Los controles diseñados para mitigar los tres (3) riesgos identificados en la matriz del proceso objeto de evaluación, no han generado hasta la fecha, un impacto positivo que permita establecer que sus acciones conllevan a subsanar las causas de los mismos y evitar la recurrencia en el *“Incumplimiento a los tiempos de respuesta a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”*.

Si bien es cierto, los controles establecidos a través de la Plataforma, están encaminados a mitigar los riesgos; para el caso concreto, se observa de acuerdo a las estadísticas y las evidencias aportadas por la Oficina de Atención al Ciudadano y bases de la plataforma SISG-PQR, al no registrarse todas las solicitudes de PQRS recibidas por la entidad a través de los distintos canales de atención, el seguimiento y monitoreo, no es el más efectivo, toda vez que las PQRSD recepcionadas a través de los dos canales de atención, como lo es el presencial y telefónico, no están siendo radicadas en la Plataforma, afectándose de esta manera, el tratamiento adecuado sobre la gestión de respuesta de las mismas y por ende, el cumplimiento del objetivo del Proceso.

En su mayoría, las causas señaladas en la matriz, objeto de estudio, según lo evidenciado, no cuentan con acciones de control para mitigar los riesgos y evitar su materialización.

Cabe advertir, que el riesgo es mitigado, cuando se ejecutan controles adecuados por cada uno de sus responsables en su diseño, de acuerdo a las actividades previstas en el Proceso; es decir, *si el control se ejecuta, pero está mal diseñado; éste, no va a contribuir a la mitigación del riesgo.*

Ahora, para evaluar la solidez de cada control se tuvo en cuenta el resultado del diseño y la ejecución de cada control, obteniendo una calificación de 50, encontrándose en un rango entre 0 y 85; significa que conforme a la Guía de Administración de Riesgos vigente, la solidez del

conjunto de controles es débil; razón por la cual se requiere obligatoriamente establecer acciones para fortalecer los controles identificados en la matriz de riesgo.

Recomendaciones

- Adecuar los controles, aún, mejorando la redacción de los mismos, estableciendo el propósito para el cual se crea el control y que éstos, conlleven a prevenir cada una de las causas que generan el riesgo.
- Revisar las causas generadoras del riesgo y documentar los controles aplicando la metodología conforme a las seis (6) variables para el buen diseño y ejecución de cada control (Señalada en la parte superior de este informe), lo anterior teniendo en cuenta que los controles identificados en la matriz de riesgo no han sido diseñados adecuadamente, tampoco han sido documentados dentro del Procedimiento, tampoco se está dejando evidencia sobre la ejecución de los mismos; adicionalmente, tanto las causas como los controles de los riesgos identificados son insuficientes.
- Revisar los procedimientos con los que cuenta actualmente el proceso a su cargo con el propósito de definir un solo proceso transversal para toda la entidad, ajustándose a la necesidad de cada una de las áreas responsables de atender pqr, además de documentar los mismos para la debida ejecución de los controles.
- Como líder del Macroproceso de Cultura y Atención al Ciudadano y teniendo en cuenta su transversalidad, se recomienda hacer un análisis de causa raíz de fondo, tomando como base el insumo generado como valor agregado a través de este informe, para que de manera conjunta con todos los involucrados en ejercicio de este Proceso, se indique el propósito de los controles y se identifiquen los responsables de su ejecución, acorde con las actividades establecidas en su orden en dicho Proceso.
- Elaborar un plan de trabajo con todos los involucrados y establecer políticas claras que garanticen un tratamiento efectivo a los riesgos y sus controles, a fin de mitigar los riesgos y evitar su materialización.

VERIFICACIÓN PLANES DE MEJORAMIENTO Y EFECTIVIDAD DE ACCIONES PARA SUBSANAR HALLAZGOS IDENTIFICADOS – MACROPROCESO CULTURA DEL SERVICIO Y ATENCION AL CIUDADANO.

✓ Plan de Mejoramiento hallazgos suscritos por la contraloría

De acuerdo a las acciones presentadas por la Oficina de Atención al Ciudadano para subsanar los 4 hallazgos identificados por la Contraloría General de la Nación, esta oficina en cumplimiento de sus funciones; revisó, analizó y verificó el cumplimiento y efectividad de las mismas.

Conforme a lo observado, y según reporte de la plataforma SISG PQRS; en las dos oficinas de registro de instrumentos públicos (Tunja e Ibagué), donde fue identificado el hallazgo relacionado con el incumplimiento de los términos de respuesta de PQRS, no ha sido recurrente; sin embargo, a 31 de diciembre de 2019, en otras Oficinas de Registro del País y en el Nivel Central, se evidenciaron 770 PQRS vencidas, así: 740 nivel Central y 30 en ORIPS,

Significa, que las acciones propuestas en el plan de mejoramiento suscrito por el Macroproceso de Atención al Ciudadano; no obstante, se cumplieron durante los plazos establecidos; éstas, no fueron suficientes y efectivas para subsanar la causa de los

hallazgos identificados por la Contraloría General de la Nación, toda vez que el riesgo “Incumplimiento a los Términos de Respuesta”, se sigue materializando.

✓ **Plan de Mejoramiento Integral – Institucional**

De acuerdo con el consolidado de Planes de Mejoramiento Integral que lleva la Oficina de Control Interno de Gestión, que se muestra a continuación, se observa que el plazo de las acciones propuestas, vencen en diciembre de 2020, tampoco se reportaron avances sobre el cumplimiento de las mismas; razón por la cual, no fue posible pronunciarse sobre la efectividad de este Plan; adicionalmente, se recomienda un nuevo análisis de causa raíz de los hallazgos identificados en este Plan, por considerar que las acciones de mejoramiento y unidades de medida propuestas, no son suficientes para garantizar el cierre definitivo de estos hallazgos y por ende, evitar que el riesgo de incumplimiento a los términos de respuesta, se siga materializando.

Descripción del Hallazgo	Descripción de la Acción	Unidad de Medida y Cantidad: 8 - 12 y 8	Fecha	Presento Avance SI / NO	Observación de la OCI
Deficiente administración, seguimiento y control de las PQRS generadas por el incumplimiento de la normatividad vigente (Ley 190/95, Art. 54; Decreto 2232/95, Art.9; Decreto 1081/15, Art.2.1.1.6.2, numerales 2-3 y 4)	Solicitar a la OTI el ajuste del aplicativo con el fin de que genere alertas antes del vencimiento.	Correos y/o actas / 8	Febrero a diciembre de 2020	NO	La oficina de Atención al Ciudadano, no presentó evidencia sobre los avances realizados de las acciones implementadas para subsanar este hallazgo, sin embargo, la Oficina de Control Interno de Gestión Identifico en el Aplicativo SISG – PQRS que ya se encuentra generada la alerta antes del vencimiento de la PRSD. No obstante, a que la fecha suscrita para el cumplimiento de acciones no se encuentra vencida se sugiere ir presentando evidencia de los avances de cada una de las unidades de medida, como quiera que no se tiene que
	Hacer seguimiento a la PQRSD vencidas mediante correos electrónicos.	Correos 12	Diciembre de 2019 a diciembre 2020		
	Hacer seguimiento a las PQRSD vencidas mediante videoconferencias. Siempre y cuando el sistema esté en funcionamiento.	Correo Actas 8	Febrero a Diciembre 2020		

					esperar el último día para ello.
Se encontró que la SNR no está dando cumplimiento a lo establecido en el Art. 9 y 12 de la Ley 1581 de 2012- "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y los Art.4 y 5 del Decreto 1377 de 2013, en lo relacionado con la autorización para la recolección de los datos personales y las finalidades del tratamiento para las cuales se obtiene el consentimiento. (Se identificó en el módulo PQRS)	Ajustar la política de protección de datos personales Realizar implementación en la página web de PQRS. Publicar resolución	Socializar política de protección de datos personales a las partes interesadas / 1 Sola Vez Publicación en la web de PQRS / Sola vez	Del 01 al 31 de octubre de 2020 Del 01 al 31 de Octubre de 2020	NO	No obstante, a que la fecha suscrita para el cumplimiento de acciones no se encuentra vencida se sugiere ir presentando evidencia de los avances de cada una de las unidades de medida, como quiera que no se tiene que esperar el último día para ello.
Se observó que la Oficina de Atención al Ciudadano menciona como uno de los canales de atención, el CHAT; sin embargo, la Jefatura de la Oficina, mediante correo electrónico del 27 de abril de 2018 solicitó retirarlo de la página WEB, argumentada en concepto expedido por la OTI en el año 2017. Esta situación genera para el ciudadano, menos oportunidad de tener una comunicación inmediata con la SNR.	Implementar chat (open source) como canal de PQRSD en el aplicativo SISG. Implementar chat (open source) como canal de PQRSD en el aplicativo SISG. Implementar chat (open source) como canal de PQRSD en el aplicativo SISG.	Envió el correo electrónico solicitando la adecuación de los puestos de trabajo e inclusión de los contratos de prestación de servicios en el PAG. Mesas de trabajo de pruebas piloto Chat en la web, mibew messenger (pantallazo)	Del 01 de noviembre 2019 al 30 diciembre 2020 / 1 Vez Del 01 de febrero al 30 diciembre 2020 / 3 Veces Del 01 de febrero al 30 diciembre 2020 / 1 Sola Vez	NO	No obstante, en la fecha suscrita para el cumplimiento de acciones, no se encuentra vencida se sugiere ir presentando evidencia de los avances de cada una de las unidades de medida, como quiera que no se tiene que esperar el último día para ello.

11 - CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

- ✦ Se recomienda realizar un análisis causa raíz, con el propósito de evaluar si las causas actualmente identificadas son suficientes para evitar que los riesgos identificados en el Proceso, no se sigan materializando, con el propósito de mejorar el diseño de los controles a fin de garantizar la ejecución de los mismos, además e identificar otros riesgos que posiblemente pueden estar materializándose por la falta de controles como ocurre con las ORIPS.
- ✦ Se requiere documentar acciones de mejoramiento efectivas para ser documentadas en el Plan correspondiente, frente a los hallazgos identificados por la OCI y por la Contraloría, para lo cual se hace necesario fortalecer el análisis causa raíz, identificando los responsables en el cumplimiento de las acciones que resulten de este ejercicio.
- ✦ En aras de mejorar y fortalecer los asuntos misionales que por competencia le corresponde resolver a la SNR, desde la vigilancia y control del servicio notarial, se recomienda a la Dirección de Talento Humano, en el marco de sus funciones, considerar la posibilidad de fortalecer el Equipo de trabajo dedicado a responder las PQERSD que se trasladan a esa dependencia, teniendo en cuenta que es en ésta, donde se ha identificado el mayor número de PQERSD vencidas sin responder.
- ✦ Es recurrente el hallazgo respecto a la materialización del riesgo: *“Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados”*, por diferentes causas evidenciadas en los distintos informes de seguimiento presentados por la Oficina de Control Interno de Gestión, no obstante, haberse evidenciado la disminución de los términos de respuesta, a través de las acciones de mejora implementadas, conforme a las evidencias relacionadas en el contenido de este Informe.
- ✦ Se hace necesario la consolidación de todas las pqrds, a través de la plataforma SISG, para rendir toda la información estadística correspondiente a la gestión institucional relacionada con las pqrds y garantizar mayores controles para garantizar la certidumbre de las pqrds radicadas y respondidas, en términos de eficiencia, eficacia y efectividad; igualmente, con el ánimo de tomar decisiones estratégicas orientadas a disminuir el número de pqrds y emitir respuestas en términos de calidad y oportunidad.
- ✦ Dada la transversalidad del proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, es necesario que bajo el liderazgo de la Oficina encargada de estas funciones, se revisen cada una de las observaciones y recomendaciones contenidas en los informes de seguimiento semestrales y auditorías internas y externas, especialmente a las Orips a fin de que se convoque a todos los involucrados para realizar el análisis causa raíz y se formulen acciones orientadas a subsanar cada una de las causas detectadas por la Oficina de Control Interno y Organismos de Control; igualmente, orientadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, hasta lograr eliminar su materialización, para lo cual es indispensable la asesoría de la Oficina de Planeación y el acompañamiento de la Oficina de Control Interno, de ser considerado

12- MATRIZ DE RESULTADOS

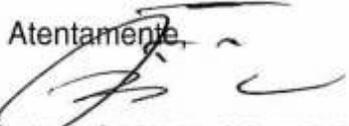
ITEM	HALLAZGO	TIPO DE HALLAZGO NC / OBS	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
1	<p>No se está informando al Superintendente sobre lo relacionado con las PQRS, en la periodicidad establecida por la norma y con los ítems señalados en ellas, tal como se observa en la verificación efectuada por la OCI, en el numeral 2 del presente informe, como son:</p> <p>a- Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos. b- Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. c- Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. d- El tiempo de respuesta a las solicitudes. e- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p> <p>Situaciones que generan inobservancia a lo establecido en la Ley 190/95, Art. 54; Decreto 2232/95, Art.9; Decreto 1081/15, Art.2.1.1.6.2, numerales 2-3 y 4.</p>	NC	<p>Se recomienda dar cumplimiento a la normatividad existente, respecto a cada uno de los aspectos señalados en esta normatividad.</p>	<p>Líder Responsable: Oficina de Atención al Ciudadano</p>
2	<p>Por distintas causas relacionadas en el presente informe, se identifica una vez más, la materialización del riesgo "Incumplimiento a los tiempos de respuestas a las PQRS de los ciudadanos, por parte de los responsables de los procesos involucrados", identificado en el Macroproceso Cultura de Servicio y Atención al Ciudadano- Proceso -Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano, incumpléndose con esto, el Art.14 de la Ley 1755 de 2015; se observó además, deficiencias en el diseño y ejecución de los controles; las causas relacionadas en la matriz de riesgos de este Proceso, no son suficientes para garantizar la efectividad de los controles.</p>	NC	<p>Se reitera la necesidad de realizar un análisis de causa raíz para establecer las acciones de mejoras necesarias y efectivas con el fin de darle tratamiento al riesgo cuya materialización es recurrente en la entidad.</p> <p>Se recomienda, solicitar asesoría de la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de dar aplicación a la metodología de administración de riesgos de la Entidad, siguiendo los pasos requeridos en ésta.</p> <p>Se hace necesario diseñar un solo Proceso para tramitar las PQRS, que se reciben en la Entidad, por tratarse de un Proceso Transversal, con actividades puntuales y puntos de control idóneos, orientados al cumplimiento del objetivo del Proceso, además, evitar que se siga materializando el riesgo.</p> <p>Demás recomendaciones contenidas en este Informe</p>	<p>Líder Responsable: Oficina de Atención al Ciudadano</p> <p>Involucrados: Oficina Asesora de Planeación, Jurídica, Inspección, Vigilancia y Control Notarial, Inspección, Vigilancia y Control Registral, Oficina de Tecnologías, Dirección Técnica Registral, Direcciones Regionales y demás involucrados en el proceso</p>

3	<p>Las acciones propuestas en el Plan de Mejoramiento suscrito por el Macroproceso de Atención al Ciudadano; no obstante, se cumplieron durante los plazos establecidos; éstas, no fueron suficientes y efectivas para subsanar la causa de los hallazgos identificados por la Contraloría General de la Nación, toda vez que el riesgo “Incumplimiento a los Términos de Respuesta”, se sigue materializando.</p> <p>Adicionalmente, con respecto al Plan de Mejoramiento Integral formulado por el Proceso Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano, la Oficina de Control Interno de Gestión, no pudo emitir pronunciamiento de efectividad del mismo, toda vez que los plazos establecidos en las acciones o metas formuladas en éste, vencen el 31 de diciembre del 2020; tampoco se presentaron avances de cumplimiento de dichas acciones; sin embargo, conforme a lo evidenciado en el presente informe, las acciones implementadas, no han sido suficientes para garantizar el cierre definitivo de estos hallazgos y evitar que el riesgo de incumplimiento a los términos de respuesta, se siga materializando.</p> <p>Con lo anterior, se presenta inobservancia a lo establecido en los lineamientos del MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión).</p>	NC	<p>Dada la transversalidad del proceso de Cultura del Servicio y Atención al Ciudadano, se recomienda que bajo el liderazgo del Macroproceso de Atención al Ciudadano, se revisen cada una de las observaciones y recomendaciones contenidas en los informes de seguimiento semestrales y auditorías internas y externas, a fin de que se convoque a todos los involucrados para realizar el análisis causa raíz y se formulen acciones orientadas a subsanar cada una de las causas detectadas por la Oficina de Control Interno y Organismos de Control; igualmente, orientadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo, hasta lograr eliminar su materialización, para lo cual es indispensable la asesoría de la Oficina de Planeación y el acompañamiento de la Oficina de Control Interno, de ser considerado.</p>	<p>Líder Responsable: Oficina de Atención al Ciudadano y demás involucrados.</p>
---	--	----	---	---

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

Atentamente,


RITA CECILIA COTES COTES
Jefe Oficina Control Interno