

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LOS INDICADORES DE GESTION DE LA ENTIDAD PARA EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1RO DE ENERO Y 16 DE JUNIO DE LA VIGENCIA 2020

### OBJETIVO

Efectuar seguimiento y análisis a los indicadores de gestión que dispone la Entidad para sus Procesos: **Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Seguimiento, Control y Evaluación**, así como también a los indicadores de seguimiento formulados a los procesos que se desarrollan en las Oficinas de Registros de Instrumento Públicos –Orips, actividad orientada a establecer la capacidad que tienen los indicadores de gestión en generar valor agregado a los procesos o dependencia a través del resultado obtenido de la medición y análisis, teniendo de referencia la información reportada con corte al 16 de junio de 2020 por cada uno de los procesos a través del Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional, así como la información reportada en la carpeta prevista en la One-Drive para el seguimiento a las gestión de las Orips.

### MARCO NORMATIVO

- Ley 87 de 1994, “...Literal d) del Artículo 12. “*Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad*”.
- Decreto No. 491 del 28 de marzo de 2020, “*Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica*”.
- Guía para de las mejores prácticas frente al rol de las oficinas de control interno, auditoría interna o quien hace sus veces, en tiempo de crisis, Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.
- Guía Metodológica para la Construcción de Indicadores de seguimiento a los procesos<sup>1</sup>, Superintendencia de Notariado y Registro.
- Manual de Calidad del proceso Sistema de Operación y Gestión Institucional,<sup>2</sup> Superintendencia de Notariado y Registro.
- Guía para la Construcción y Análisis de Indicadores de Gestión, Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, Versión No. 3, vigencia 2015.
- Circular 681 de 24 de febrero de 2017, Asunto: Reporte de información estadística de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.
- Lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 4 Dimensión, Evaluación de Resultados.
- Procedimiento de Medición de la Gestión de los Procesos<sup>3</sup>, Supernotariado.

### ALCANCE DE LA EVALUACIÓN

<sup>1</sup> Código: DE-SOGI-PR-06-GI-01, Versión No. 3, Fecha:19/11/2015

<sup>2</sup> Código: DE – SOGI – M – 01, Versión No. 11, Fecha:25/06/2018

<sup>3</sup> Código: DE-SOGI – M – 01, Versión 2, Fecha: 01/08/2017

Código:

GDE – GD – FR – 04 V.03  
28-01-2019

**Superintendencia de Notariado y Registro**

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201

PBX 57 + (1) 3282121

Bogotá D.C., - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

[correspondencia@supernotariado.gov.co](mailto:correspondencia@supernotariado.gov.co)

La Oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento al rol que desempeña en la Entidad, como tercera línea de defensa y ante las nuevas necesidades institucionales que surgen de cara a las circunstancias del entorno, se procedió a verificar a través del presente informe, la capacidad que tiene la Entidad con el fin de mantener en operación sus actividades administrativas y operativas frente a la prestación de los servicios público registrales y notariales; todo ello, en cumplimiento a los lineamientos impartidos por el Gobierno Nacional a través de los Decretos emitidos frente a la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19.

Actividad realizada a partir de una muestra selectiva de los indicadores de gestión identificados como resultado del análisis realizado al reporte de la información (cuantitativa y cualitativa) presente en el Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional en la sección de explicaciones del indicador, así como a los indicadores de seguimiento formulados para los procesos que se desarrollan en las Oficinas de Registros de Instrumento Públicos –ORIPs, a fin de evaluar con corte al 16 de junio de la vigencia 2020, el cumplimiento al objetivo establecido en la ficha del indicador y si estos cumplen con el propósito para el cual fueron formulados para el proceso.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Las recomendaciones y observaciones presentadas en este informe, son producto de la verificación y análisis realizado a la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación -OAP y aquellas publicaciones en materia de indicadores reportados en la página web de la Entidad a través del Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional, así como la información reportada en la carpeta prevista en la One-Drive para el seguimiento a las gestión de las ORIPs.

## LIMITACIONES

En el desarrollo de verificación del cumplimiento del objetivo por el cual fueron formulados los indicadores de gestión para cada uno del procesos de la Entidad, se requirió de información relevante a la Oficina Asesora de Planeación frente al seguimiento realizado en la vigencia 2019 y 2020 a los indicadores del Nivel Central y de las Orips, en cumplimiento del procedimiento para la Medición de la Gestión de los Procesos<sup>4</sup>, a través de radicado No. SNR2020IE010869 del 29 de mayo del presente año; respuesta recibida de manera parcial a través de correo institucional en los días 9, 23 y 24 de junio, hecho que limitó el avance del presente informe, no obstante, se contó desde el 9 de junio con el acceso a la información reportada en las carpetas en la One-Drive.

## DESARROLLO DE LA EVALUACIÓN

Para efectos de realizar el presente informe de seguimiento a los indicadores de gestión de la Entidad, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó una verificación al cumplimiento de la información reportada por cada uno de los procesos en el módulo de indicadores de la página

---

<sup>4</sup> Código: DE-SOGI – M – 01, Versión 2, Fecha: 01/08/2017

web<sup>5</sup> de la Entidad, así como a la información cargada en la carpeta en la One-Drive para los indicadores formulados para las Orips, para el periodo comprendido entre 01 de enero y 16 de junio de la vigencia 2020, además de aquella información proporcionada por la Oficina Asesora de Planeación.

En esta medida y conforme a lo dispuesto en el procedimiento para la Medición de la Gestión de los Procesos,<sup>6</sup> además de lo establecido por el Manual de Calidad del proceso Sistema de Operación y Gestión Institucional<sup>7</sup>, y entre otros procedimientos relacionados; se ultimó reunión de trabajo de manera virtual con el Coordinador Grupo de Inteligencia de Negocios y Estadísticas Institucionales el día 11 de junio del año en curso, para efectos de establecer cumplimiento de las actividades que preside la Oficina Asesora de Planeación –OAP como líder de proceso en materia de indicadores, así mismo, se solicitó a través del oficio OCIG-094 y radicado No. SNR2020IE010869 del 29 de mayo del 2020, se remitiera los informes, estudios estadísticos y análisis cuantitativos realizados como producto al seguimiento y medición realizado a los indicadores de gestión formulados por cada uno de los procesos del Nivel Central y ORIPs correspondiente a la vigencia 2020.

Consecuente con lo establecido en el procedimiento de Medición de la Gestión de los Procesos, se identificaron dos (2) grupos de indicadores de gestión presente en la Entidad para efectos de evaluar el desempeño y los resultados de los procesos y las ORIPs, el **primero** está dirigido a los procesos del Nivel Central y el **segundo** enfocado a medir la gestión de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos.

Bajo este entendido, se procedió a verificar en primera instancia el cumplimiento de los procesos y ORIPs frente al reporte de información en el Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional en la sección de explicaciones del indicador.

No obstante, y en cumplimiento a las instrucciones establecidas a través de los Decretos Presidenciales y conforme a la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, se identificaron otros indicadores que la Entidad dispone y mantiene actualizados, ya sea porque contribuyen al seguimiento de algunos instrumentos de la planeación o por el contrario obedecen a requerimientos externos.

Cabe señalar, que los reportes suministrados por la Oficina Asesora de Planeación, con ocasión a tales instrumentos, revelaron información con corte al primer bimestre de la vigencia 2020, sin evidenciarse reportes correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo y junio, situación que no permitió establecer variaciones o efectos sobrevenidos de los escenarios de crisis, por cuanto a la fecha del presente informe aún no se realizó la actualización correspondiente.

- Ejecución de los compromisos de la Superintendencia con el Plan Estratégico del Sector Justicia.

<sup>5</sup> [https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page103.jspx?\\_adf.ctrl-state=orjsbyxop\\_211&wcnv.model=%2Foracle%2Fwebcenter%2Fportalapp%2Fnavigations%2FSNR\\_Menu\\_SIG&\\_afLoop=794254404606409](https://www.supernotariado.gov.co/PortalSNR/faces/oracle/webcenter/portalapp/pagehierarchy/Page103.jspx?_adf.ctrl-state=orjsbyxop_211&wcnv.model=%2Foracle%2Fwebcenter%2Fportalapp%2Fnavigations%2FSNR_Menu_SIG&_afLoop=794254404606409)

<sup>6</sup> Código: DE-SOGI – M – 01, Versión 2, Fecha: 01/08/2017

<sup>7</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión 11, Fecha: 25/06/2018

Código:

GDE – GD – FR – 04 V.03  
28-01-2019

**Superintendencia de Notariado y Registro**

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201  
PBX 57 + (1) 3282121  
Bogotá D.C., - Colombia  
<http://www.supernotariado.gov.co>  
correspondencia@supernotariado.gov.co

- Ejecución de las metas SIS-Compes, (Porcentaje de avance en el diseño e implementación de estrategia para la disposición de insumos registrales)
- Ejecución de los compromisos con “Estado Simple, Colombia Ágil” y eliminación de barreras y mejoras regulatorias.
- Propuesta Plan Estratégico Institucional –PEI 2020-2022, documento que no se encuentra aprobado aún por la Alta Dirección.
- Ejecución presupuestal de inversión y funcionamiento.

## ANÁLISIS GENERAL A LOS INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL NIVEL CENTRAL

Conforme a la información reportada en el módulo de indicadores de la página web de la Entidad y teniendo de referencia la Matriz de Indicadores de Seguimiento a los Procesos<sup>8</sup>, se identificó que solo 26 de los 45 procesos tienen formulado sus indicadores a la fecha de la presente evaluación; los restantes, 19; no tienen publicado aun sus indicadores, en algunos casos porque el proceso no ha realizado los ajustes o actualizaciones indicadas por la Oficina Asesora de Planeación (OAP), y en otros casos, porque el proceso no ha presentado formulación alguna de sus indicadores durante la vigencia 2020.

### Indicadores de gestión formulados por los líderes de proceso para la vigencia 2020

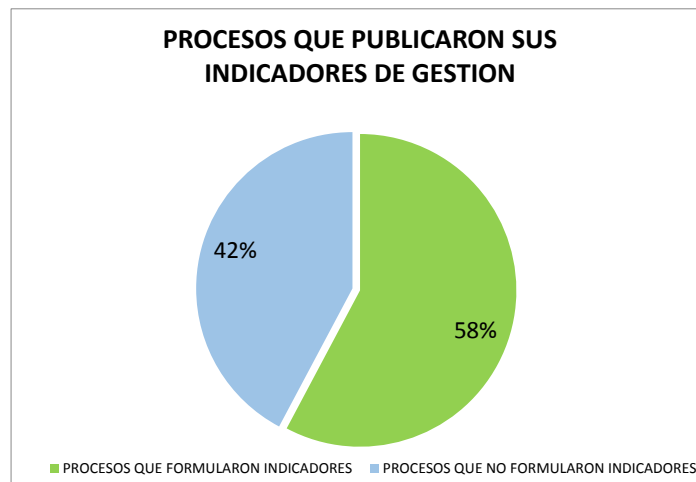
MAPA DE PROCESO	MACROPROCESO	PROCESO	VIGENCIA
			2020
Procesos Estratégicos	Direccionamiento Estratégico	Proceso Información Estadística Institucional	3
		Proceso Políticas y Planeación Institucional	0
		Proceso Sistema de Operación y Gestión Institucional	1
		Proceso Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión	1
	Divulgación Estratégica	Divulgación Estratégica	0
Procesos Misionales	Cultura del Servicio y Atención Al Ciudadano	Proceso Desarrollo y Fortalecimiento Institucional para el Servicio al Ciudadano	5
	Técnica Registral	Proceso Segunda Instancia Registral	0
		Proceso Seguimiento al Servicio Ventanilla única de Registro VUR	3
		Proceso Actualización de la Información de las Bases de Datos de Registro	0
		Proceso Optimizar los Servicios en las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos	2
		Proceso Gestión Jurídica Registral	0
		Proceso Gestión Tecnológica y Administrativa	0
	Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Notarial	Proceso Vigilancia de la Gestión Notarial	1
		Proceso Inspección de la Gestión Notarial	2
		Proceso Control de la Gestión Notarial	3
		Proceso Administración Notarial	3
	Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Registral	Proceso Orientación Registral	1
		Proceso Inspección y Vigilancia Registral	2
		Proceso Control Registral	0
	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	Proceso Formalización de Predios Rurales y Urbanos	0
Proceso Protección Patrimonial de Predios y Territorios Abandonados		0	
Proceso Restitución de Tierras Despojadas y Abandonadas Forzosamente		2	
Procesos de Apoyo	Tecnologías de la Información	Proceso Incorporación de Tecnología	1
		Proceso Recursos de Tecnologías	2
	Gestión Talento Humano	Proceso Vinculación del Talento Humano	1
		Proceso Permanencia del Talento Humano	6
		Proceso Retiro Laboral del Talento Humano	1
		Gestión Documental del Talento Humano	0
		Proceso Contabilidad y Costos	0
	Gestión Financiera	Proceso Reconocimiento de Pensiones y Cartera de Vivienda	0

<sup>8</sup> Código: DE-SOGI-PR-06-FR-02.

		Proceso Gestión Presupuesto	3
		Proceso Recaudo y Subsidios Notariales	0
		Proceso Gestión Tesorería	3
	Gestión Administrativa	Proceso Servicios Administrativos	0
		Proceso Diseño y Mantenimiento de la Infraestructura Física	0
		Proceso Gestión Documental	2
		Proceso Control y Seguimiento Contractual	0
		Gestión de Compras y Contratación	1
		Gestión Ambiental	0
		Proceso Apoyo Jurídico Notarial Y Registral	0
	Gestión Jurídica	Proceso Cobro Coactivo	3
		Proceso Concurso Notarial y Registral	0
		Proceso Representación Judicial	2
Seguimiento, Control y Evaluación	Control Interno de Gestión	Control Interno de Gestión	2
	Control Interno Disciplinario	Control Interno Disciplinario	3
<b>TOTAL</b>			<b>59</b>

**Fuente:** Matriz de Indicadores de Seguimiento a los Procesos, modulo indicadores página web de la Entidad, corte a 16 de junio de 2020.

Tras verificar la información registrada por cada uno de los líderes de procesos en cumplimiento a la actividad No. 3 del procedimiento de **Medición de la Gestión de los Procesos**, se logró establecer un total de 59 indicadores de gestión formulados a la fecha de la presente evaluación, los cuales están asociados a 26 procesos o dependencias, lo que indica que solo el 58% de los procesos de la Entidad cumplen con lo establecido en el procedimiento.



Cabe señalar, que aunque faltan procesos por publicar sus indicadores de gestión, algunos de ellos por razones particulares como las mencionadas anteriormente, existen otros que no refieren antecedentes de indicadores publicados en la página web de la Entidad desde que fueron creados como proceso, tal es el caso de **“Proceso Control Registral, Proceso de Gestión Documental del Talento Humano y el Proceso Gestión documental del Talento Humano”**; así mismo, se distinguen otros procesos cuya última publicación refiere de vigencias anteriores sin actualizaciones recientes, tales como el **“Proceso Actualización de la Información de las Bases de Datos de Registro, Proceso Gestión Jurídica Registral, Proceso Gestión Tecnológica y Administrativa, Proceso Reconocimiento de Pensiones y**



**Cartera de Vivienda, Proceso Apoyo Jurídico Notarial Y Registral, Proceso Concurso Notarial y Registral”.**

Consecuente con lo señalado, es necesario que los líderes de procesos comprendan la importancia de contar con una herramienta que le permita medir los resultados de su gestión institucional, en razón de tomar decisiones oportunas y efectivas que contribuyan al logro de sus objetivos.

Si bien es cierto, cursa actualmente un proceso de reingeniería en la Entidad y por ende su implementación pueda provocar cambios importantes en la estructura del mapa de proceso, también es cierto que mientras no se culmine este escenario de cambio, persiste sobre los líderes de procesos, la obligación<sup>9</sup> de evaluar anualmente sus indicadores de gestión formulados, a fin de identificar sus puntos críticos y establecer si se cumplió con el objetivo propuesto; de lo contrario deberá solicitar su modificación o eliminación, para luego formular si es el caso un nuevo indicador.

Bajo este entendido, se relaciona a continuación los aspectos relevantes identificados luego de la verificación de los reportes cargados en el Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional, así:

- La información cuantitativa y cualitativa reportada corresponde al **primer trimestre** de la vigencia 2020, identificándose un total de 59 indicadores de gestión asociado a 26 procesos.
- Aunque se evidenció que faltan procesos por publicar sus indicadores de gestión a la fecha de la presente evaluación, es importante mencionar que a través de respuesta dada por la Oficina Asesora de Planeación, se observó que al mes de junio, algunos de los procesos no reportaban sus indicadores debido a que todavía se encuentran sin aprobar.
- De los 26 procesos que publicaron sus indicadores de gestión, solo 4 de ellos revelaron modificación en algún de los aspectos que contempla la hoja de vida del indicador<sup>10</sup>, los restantes, 22 procesos continuaron con los mismos indicadores de la vigencia anterior, en otras palabras del total de 59 indicadores de gestión identificados, solo 7 fueron reformulados, los restantes 52, continúan con la misma formulación.
- Se evidenció que 4 de los 6 indicadores de gestión formulados por el Macroproceso de Gestión Administrativa (**Proceso Servicios Administrativos, Proceso Diseño y Mantenimiento de la Infraestructura Física, Proceso Control y Seguimiento Contractual y Gestión Ambiental**), reportan para la vigencia 2020, información correspondiente a la vigencia 2019, asociado a otro indicador.
- No se evidenciaron acciones correctivas, preventivas y/o de mejora documentadas por algunos de los 26 procesos identificados, como consecuencia a los análisis cualitativo realizado frente al primer trimestre de la vigencia 2020.
- Se manifiesta por parte de algunos procesos, dificultades en el descargue de información relevante para el reporte de los datos estadísticos, los cuales son necesarios para la realización de los análisis cuantitativos y cualitativos conforme al indicador de gestión,

<sup>9</sup> Actividad 6 del procedimiento Medición de la Gestión de los Procesos, “**VERIFICAR LA VIGENCIA DEL INDICADOR**”, Código: DE-SOGI-PR-06, Versión: No. 2, Fecha: 01/08/2017

<sup>10</sup> Nombre, Objetivo, Variable y formula del indicador

debido a la desempeño de funciones de manera remota para el acceso a los sistemas de información.

- Es indispensable para la Alta Dirección de la Entidad, mantener el control y medición de las actividades que desarrollan sus procesos a través de los indicadores de gestión, herramienta que cobra relevancia para la toma de decisiones oportunas ante la época de crisis sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, considerando que existen aspectos como el Financiero, Talento Humano y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, que requieren mayor atención.
- Consecuente con la ausencia de indicadores de gestión formulados por algunos procesos de la Entidad y en atención a la verificación del mapa de riesgos institucionales previsto para la vigencia 2020, no se identificaron riesgos originados por la falta de medición a la gestión de los procesos a través de la herramienta de indicadores, teniendo en cuenta la importancia que demanda para la Alta Dirección de la Entidad, contar con indicadores de gestión idóneos, útiles y actualizados, para la toma de decisiones oportunas ante las nuevas necesidades institucionales que surgen de cara a las circunstancias del entorno de emergencia sanitaria. Bajo este entendido, la Oficina de Control Interno de Gestión, recomienda al Macroproceso de Direccionamiento Estratégico - Proceso Gestión de la Información Estadística Institucional, realizar la evaluación correspondiente con el propósito de establecer la necesidad de identificar las consecuencias o los efectos que puedan generarse con ocasión a la **"Falta de indicadores que permitan medir la gestión de los procesos de la Entidad"**; los cuales además, puedan dar origen a la materialización de otros riesgos que igualmente, requerirían ser identificados.

De otra parte, y en procura de verificar el cumplimiento de lo establecido por la actividad No. 5 del procedimiento **"MEDICIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS"<sup>11</sup>**, se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación-OAP a través del oficio OCIG-094 y radicado No. SNR2020IE010869, el Informe Anual de Evaluación de Indicadores a los Procesos correspondiente a la vigencia 2019; en respuesta a lo solicitado, se entregó un informe de seguimiento y análisis a la gestión de los Procesos de Inspección, Vigilancia y Control, actividad realizada a través de los indicadores de gestión de cada uno de los procesos que lo conforman; sobre el particular, es importante mencionar que el contenido del informe, no contempló la evaluación de la totalidad de los indicadores formulados por los procesos de Entidad, de tal manera que se recomienda a la Oficina Asesoría de Planeación -OAP revisar el alcance de lo establecido en el procedimiento a fin de realizar un seguimiento integral a todos los indicadores de gestión.

No obstante a lo anterior, la OAP manifestó que durante la vigencia 2020, se tiene proyectado elaborar informes de seguimiento a los procesos a través de los indicadores de gestión por temáticas y no emitir un solo informe consolidado, ya que resulta dispendiosa su elaboración.

Así mismo, en cumplimiento a lo establecido por la actividad 5 y 6 del procedimiento **"PRODUCCIÓN ESTADÍSTICA INSTITUCIONAL"<sub>12</sub>**, se solicitó el suministro de los informes y/o estudios estadísticos realizados en la vigencia 2019 y lo cursado en la vigencia 2020; como respuesta, se entregó la siguiente información, la cual fue verificada según el enlace previsto, evidenciándose soportes documentales asociados a cada uno de ellos, así:

<sup>11</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión No. 2, FECHA: 01/08/2017

<sup>12</sup> Código: DE - GIEI - PR - 02, Versión No. 4, FECHA: 05/08/2015

Código:

GDE - GD - FR - 04 V.03  
28-01-2019

**Superintendencia de Notariado y Registro**

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201

PBX 57 + (1) 3282121

Bogotá D.C., - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

correspondencia@supernotariado.gov.co

- 11 Boletines Estadísticos sobre los principales actos jurídicos realizados en notarias
- 7 boletines estadísticos donde se informa sobre el quehacer misional de las Orips
- 4 estudios técnicos para la creación de notarías.
- Estudio económico para la viabilidad de la prima de actividad.
- Estudio para el cálculo del tamaño de muestra para la encuesta de percepción del usuario.
- Estudio del Fondo Cuenta Especial del Notariado.
- Estudio de las proyecciones del Marco de Gastos de Mediano Plazo.

### Evaluación al Cumplimiento del Objetivo de los Indicadores de Gestión de los Procesos

Tras la verificación y análisis realizado a los Indicadores de gestión de los procesos de la entidad, se logró establecer un estado general sobre el cumplimiento a la medición, seguimiento y control realizado por cada uno de los procesos en atención a la vigencia 2020; bajo este entendido, se seleccionó una muestra del 20% de los 59 indicadores de gestión formulados por aquellos procesos que publicaron en el módulo de indicadores de la página web de la Entidad con corte al 16 de junio de 2020.

No.	Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
1	Procesos Estratégicos	Direccionamiento Estratégico	Proceso Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión	Realizar seguimiento al cumplimiento de los acuerdos desempeños establecidos con el Ministerio de Justicia y del Derecho respecto de la ejecución presupuestal de inversión	Eficacia	Porcentaje acumulado de Cumplimiento de los Acuerdos de Desempeño(Valor Obligado)/ Porcentaje planeado acumulado de los Acuerdos de Desempeño

### Recomendaciones:

- Es necesario fortalecer el análisis presentado a fin de establecer el avance sobre el cumplimiento real de los recursos ejecutados en el periodo, por cuanto el estudio presentado, se enfoca únicamente en revelar información descriptiva de los valores apropiados vs el compromiso acumulado por cada uno de los proyectos, sin particularizar sobre impacto de lo planificado de aquellos proyectos cuyo porcentaje de recursos es significativo frente a otros, siendo oportuno mencionar la necesidad de integrar otras fuentes de información que alimenten el análisis, en razón de integrar elementos de valor concluyentes como los desprendido como efecto de la emergencia sanitaria.
- Es necesario fortalecer el análisis cualitativo con información relacionada con la actualización de la ficha de los proyectos, modificaciones o cambios, tener en cuenta el uso de vigencias futuras si las hay, hechos de impacto en la cadena de valor, revisar el comportamiento de los indicadores más relevantes.
- Se recomienda evaluar la funcionalidad del indicador frente al objetivo propuesto en el mismo, a fin de establecer si la medición realizada, cumple con el propósito para el cual fue creado.



No.	Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
2	Procesos Misionales	Protección, Restitución y Formalización de Tierras	Estudios tradicionales realizados	Proveer información para las etapas administrativas y judiciales del proceso de restitución de tierras	Eficacia	Estudios tradicionales realizados en la vigencia/ Solicitudes de estudios tradicionales programados

### Recomendaciones:

- Es necesario que el análisis sea concluyente, por cuanto no se hace referencia al número de estudios realizados vs la solicitudes de estudio, tampoco se estudia el efecto de la diferencia alcanzada en el periodo en evaluación, hecho que debe aportar valor al análisis, en el entendido de lograr cumplir con objetivo del indicador formulado; así mismo, es importante tener en cuenta el tipo y origen de las solicitudes por cuanto cada una es particular.

No.	Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
3	Gestión Técnica Registral	Optimizar Los Servicios En Las Oficinas De Registro De Instrumentos Públicos	<b>Incidentes Orientación Funcional A La Operatividad Del Aplicativo SIR</b>	Brindar Apoyo Funcional A Las Oficinas De Registro, Que Implementan El SIR.	Eficiencia	Incidentes Cerrados / Incidentes Reportados A La SNR Del Aplicativo Sir
4	Gestión Técnica Registral	Optimizar Los Servicios En Las Oficinas De Registro De Instrumentos Públicos	<b>Seguimiento Funcional A La Administración, Soporte Y Mantenimiento Del Aplicativo SIR</b>	Mejorar el desarrollo de las funcionalidades del Aplicativo SIR	Eficiencia	Desarrollos probados dentro de los términos/ Requerimientos de desarrollo solicitados

### Recomendaciones:

- Se evidenció modificación de la frecuencia de recolección de datos de mensual a trimestral para el indicador relacionado con los **incidentes funcionales** y de **Seguimiento Funcional**.
- Frente al indicador **“incidentes funcionales”**, el análisis cualitativo no contempla aspectos relevantes de los incidentes mensuales, lo cual no permite establecer control sobre aquellos eventos que no lograron ser cerrados en el periodo, diferencia que debe ser tratada en el siguiente periodo, así mismo, es importante tener en cuenta los tiempos de identificación de los eventos.
- Frente al indicador **“Seguimiento Funcional”**, los argumentos presentados como análisis, no son concluyentes, por cuanto no se logra establecer realmente cuales han sido los motivos de un posible incumplimiento teniendo en cuenta los datos estadísticos reportados, así mismo, es ambigua la redacción; no obstante a ello, se identificó solicitud de elaboración de suscripción de acciones de mejora en el Plan de Mejoramiento.
- No se evidenció para el segundo semestre de la vigencia 2019, reporte de análisis cuantitativos y cualitativos frente a los dos (2) indicadores que lidera el proceso **Optimizar Los Servicios En Las Oficinas De Registro De Instrumentos Públicos**, situación que no

solo ocasionó el incumplimiento de objetivo del indicadores formulados, sino también, la afectación de la posibilidad de medir la gestión institucional a través de esta herramienta.

No.	Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
5	Orientación Inspección Vigilancia Y Control Notarial	Inspección de la Gestión Notarial	<b>Porcentaje de Visitas Generales a Notarias Ejecutadas</b>	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de visitas generales a las Notarias del país.	Eficacia	Visitas generales a Notarias ejecutadas/ Visitas generales a Notarias programadas
6	Orientación Inspección Vigilancia Y Control Notarial	Inspección de la Gestión Notarial	<b>Porcentaje de Visitas Especiales a Notarias Ejecutadas</b>	Realizar seguimiento a la ejecución del plan de visitas especiales a las Notarias del país.	Eficacia	Visitas especiales a Notarias ejecutadas/ Visitas especiales a Notarias solicitadas

### Recomendaciones:

- Aunque la fórmula de los indicadores, establece una relación entre lo ejecutado sobre lo programado; en el análisis presentado, no se determina el tratamiento realizado a la diferencias que resulten de la ejecución del plan de visitas, por cuanto pueden presentarse situaciones particulares como las sobrevenidas de la emergencia sanitarias entre otras, hecho que debe tenerse en cuenta para el próximo periodo de análisis.
- Se evidenció reporte de análisis cuantitativo y cualitativo frente a los dos (2) indicadores del proceso Inspección de la Gestión Notarial durante la vigencia 2019.

No.	Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
7	Procesos de Apoyo	Gestión Talento Humano	<b>Porcentaje De Funcionarios Impactados Con El Plan De Bienestar Estímulos E Incentivos</b>	Realizar seguimiento a la cobertura del procedimiento de Bienestar	Eficacia	Funcionarios impactados/ Total Funcionarios SNR a impactar en las actividades del mes

### Recomendaciones:

- Si bien es cierto, la Entidad elaboró cronograma de bienestar, estímulos e incentivos en el marco de la emergencia, el cual contribuye al cumplimiento del Plan, el análisis presentado no permite establecer si el impacto del mismo está dirigido al total de los funcionarios de la entidad, por cuanto según se informó a través de las acciones del Plan de Mejoramiento Institucional, este alcance no se puede alcanzar debido a que no se cuenta con un contrato de bienestar actualmente; sobre el particular, es necesario que el líder de proceso logre articular la gestión realizada a la fecha en atención a cumplir con el objetivo del indicador, considerando la coyuntura actual de emergencia y encaminar actividades de manera virtual donde se logre la participación de todos los funcionarios de la Entidad a través de una estrategia participativa entre los diferentes actores.

No.	Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
8	Procesos de Apoyo	Gestión Talento Humano	<b>Funcionarios capacitados.</b>	Realizar seguimiento a la cobertura del proceso de capacitación.	Eficacia	Funcionarios capacitados/ Funcionarios a capacitar de acuerdo al PIC

### Recomendaciones:

Es importante que el líder de proceso, en procura de un cumplimiento idóneo a las capacitaciones formales e informales que establece el Plan Institucional de Capacitación, identifique aquellas jornadas o secciones virtuales que responde a los parámetros de capacitación, en el entendido que si bien es cierto, la emergencia sanitaria ha promovido el desarrollo de actividades a través de virtualidad para cumplir con las responsabilidades diarias, no todas ellas pueden considerarse bajo el argumento de capacitación; de ser así, se estaría sesgando la medición al incorporar datos aislados, perdiéndose el objetivo mismo del indicador, para el caso puntual para el mes de marzo se identifican 2072 capacitaciones, lo cual requiere una revisión objetiva.

No.	Macroproceso	Proceso	Nombre Indicador	Objetivo Del Indicador	Clasificación	Formula
9	Gestión Financiera	Proceso Gestión Tesorería	<b>Variación del Recaudo por Venta de Bienes y Servicios.</b>	Realizar seguimiento a la variación del recaudo por venta de bienes y servicios frente al mismo periodo anterior.	Eficiencia	(Valor mensual año actual - Valor mensual año anterior)/ Valor mensual año anterior
10			<b>Ingresos recaudados</b>	Realizar seguimiento al Recaudo por venta de bienes y servicios	Eficiencia	Recaudo en el periodo/Recaudo Planeado a Recaudar
11			<b>Cumplimiento del Plan Anual Mensualizado de Caja</b>	Realizar seguimiento a la ejecución del Plan Anual Mensualizado de Caja PAC.	Eficacia	Valor mensual de pagos / Presupuesto asignado, distribuido en el PAC

### Recomendaciones:

- Se evidenció un análisis cualitativo coherente con los datos estadísticos presentados frente al indicador **“Variación del Recaudo por Venta de Bienes y Servicios”**, el cual identificó puntualmente las fuentes de afectación del recaudo; sin embargo, no se observó mayor explicación en atención a los indicadores **“Ingresos recaudados”** y **“Cumplimiento del Plan Anual Mensualizado de Caja”**, se limitó a realizar una análisis literal de los datos estadísticos sin encontrar una justificación objetiva. De tal manera que se considera necesario fortalecer el análisis para el próximo periodo evaluación, teniendo en cuenta las variables que contemplan la formulación del indicador.
- Es importante identificar los hechos que ocasionaron disminuciones o incrementos en el resultado de la medición, a fin tomar medidas oportunas y efectivas frente a situaciones particulares que pudieran llegar afectar los estados financieros de la entidad en época de emergencia sanitaria.

## ANÁLISIS GENERAL DE LOS INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DE LAS OFICINAS DE REGISTRO DE INSTRUMENTOS PÚBLICOS-ORIPs

En cumplimiento a la implementación de los indicadores de seguimiento a los procesos de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos-Orips, la actividad No. 4 del procedimiento de **Medición de la Gestión de los Procesos**<sup>13</sup>, incluye en uno de sus numerales, lo establecido por la Circular No. 681 de 2017, la cual insta a la necesidad de recolectar y consolidar los reportes de información estadística producida por las Oficinas, a razón de obtener la información necesaria, veraz y oportuna para el seguimiento de los procesos registrales.

En este sentido, se creó la necesidad de consolidar información relevante de las actividades diarias en las bases de datos de las ORIPs, en el marco de una política de mejoramiento continuo en mejora de los procesos de recolección y consolidación de datos, para realizar el seguimiento a la gestión de las Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos, las cuales son administradas por el Nivel Central, así:

SISTEMA DE INFORMACIÓN	DATOS PRODUCIDOS	PROVEEDOR
Encuesta de satisfacción	Satisfacción del Ciudadano	Oficina de Atención al Ciudadano
Producto no conforme	Producto no conforme	Oficina Asesora de Planeación
Sede electrónica PQRS	Peticiones Quejas y Reclamos	Oficina de Atención al Ciudadano
SIR y folio magnético	Estadísticas Registrales	Oficina de Tecnologías de la Información
Segunda Instancia Registral	Segunda Instancia Registral	Subdirección de Apoyo Jurídico Registral
Devoluciones de Dinero	Devoluciones de Dinero	Dirección Administrativa y Financiera

**Fuente:** Relación de Datos Orips, Circular No. 681 de 2017

Bajo este escenario, se dejó en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Estadística Registral y Notarial, la responsabilidad de procesar y analizar cuantitativamente la información que ha sido alimentada en la herramienta establecida para el seguimiento de la Planeación Institucional, para luego socializar los resultados a las Direcciones Regionales para su análisis cualitativo.

Así las cosas y teniendo en cuenta las evidencias suministradas a través de correo institucional por parte de la Oficina Asesora de Planeación, se observó que pasados tres (3) años de haberse emitido la instrucción, la Entidad no se cuenta aún con la información necesaria para la consolidación de datos bajo los parámetros de referencia que demanda la citada Circular.

No obstante a lo señalado, a continuación se relacionan los avances alcanzados al mes de junio del 2020 respecto a los datos producidos.

DATOS PRODUCIDOS	AVANCE ALCANZADO AL MES DE JUNIO 2020
Satisfacción del ciudadano	La oficina de tecnologías de la información parametrizó el formulario de la encuesta de satisfacción y los indicadores producto de la medición. La ORIP aplica la encuesta al usuario y "sube" la información en el aplicativo SISG, donde se calculan las variables para el indicador.
Producto no conforme	Con el apoyo de la OAP, la OTI parametrizó el formulario para la captura del producto no conforme, el cual se desarrolló en el módulo del sistema SISG, se cuenta con guía preliminar del aplicativo y el procedimiento del mismo, cabe señalar que <b>el aplicativo está en etapa de pruebas</b> , etapa anterior a la puesta en producción.
Peticiones Quejas y	Las peticiones quejas y reclamos están siendo radicadas a través del aplicativo SISG y los indicadores

<sup>13</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión No. 2, FECHA: 01/08/2017

<b>Reclamos</b>	se encuentran parametrizados en el mismo aplicativo.
<b>Estadísticas Registrales</b>	La OAP mediante oficio SNR2019IE0111 del 12 de febrero del 2020, solicitó a la Oficina de Tecnologías de la Información-OTI los datos generados por las ORIP del país, con el objetivo de construir los indicadores de seguimiento para los procesos que estas desarrollan y tener de manera oportuna la información que frecuentemente solicitan los usuarios externos e internos de la Entidad y así dar respuesta a las necesidades de información de los mismos; en respuesta dada por la OTI el 29 de abril del año en curso, se relaciona el resultado de la primera consulta a la base de datos SIR, la cual <b>se encuentra en revisión</b> , así mismo, se formulan la propuesta de 8 indicadores nuevos para realizar el seguimiento a los procesos de las ORIP, <b>los cuales se encuentran es estudio</b> .
<b>Segunda Instancia Registral</b>	No se cuenta con evidencias que permitan establecer avance sobre cumplimiento
<b>Devoluciones de Dinero</b>	No se cuenta con evidencias que permitan establecer avance sobre cumplimiento

**Fuente:** Respuesta OAP a través de correo institucional el día 23 de junio de 2020.

No obstante a lo anterior, la Entidad en procura de medir la gestión de los procesos que se desarrollan en las Orips, continúa realizando su análisis cuantitativo y cualitativo a partir de los datos estadísticos generados por el sistema SIR y FOLIO en razón a los índices formulados para medir la **Gestión Administrativa y Jurídica** de la Orips.

<b>Gestión Administrativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Índices de Percepción del Ciudadano</li> <li>✓ Índices de Quejas y Reclamos</li> <li>✓ Promedio de días en el trámite de las devoluciones de dinero</li> </ul>
<b>Gestión Jurídica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Días de atraso en la calificación de Documentos</li> <li>✓ Índice de Reimpresos Inmediatos</li> <li>✓ Índices Correcciones Externas - Reclamos</li> <li>✓ Índice de Correcciones Internas (Producto No Conforme)</li> </ul>

En cumplimiento a esta actividad, la Oficina de Control Interno de Gestión detectó a través del informe de seguimiento realizado en la vigencia 2018, la ineffectividad en el reporte de los indicadores de las Orips, sin embargo, transcurridos dos (2) años los tiempos de entrega de los datos estadísticos a las Orips continúan siendo inoportunos o tardíos; no obstante, en algunos casos particulares dicha información es proporcionada directamente por la OTI cuando las Orips la requieren, situación que limita la medición de su gestión al restarle oportunidad en la implementación de acciones de mejora adecuadas, por cuanto solo hasta el segundo semestre de la actual vigencia, se estaría realizando los análisis cualitativos por parte de cada Orips a los primeros meses del año, entendiéndose entonces necesario revisar el procedimiento y determinar el cuello de botella que está ocasionando tales retrasos en la información, en procura de mantener un seguimiento oportuno a los procesos registrales, permitiendo además lograr planificar los recursos de manera idónea frente a la realización de visitas de inspección y vigilancia de los servicios registrales.

### **Evaluar el cumplimiento del objetivo de los indicadores de seguimiento a los procesos de las oficinas de registro de instrumentos públicos-ORIPs**

En cumplimiento a la Circular No. 681 del 2017 y conforme lo establecido por la actividad No. 4 del procedimiento de Medición de la Gestión de los Procesos<sup>14</sup>, se realizó el seguimiento a la gestión realizada por la Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos-Orips, a través del análisis cuantitativo y cualitativo reportado en la carpeta compartida en la One-Drive; para tal fin, se seleccionaron las Oficinas objeto de Auditoria para la vigencia 2020: **Garagoa, Gacheta,**

<sup>14</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión No. 2, FECHA: 01/08/2017



**Andes, Yarumal, Socorro, Santa Rosa De Cabal, Lórica, Puerto Asís, Sopetrán, Ocaña, San José Del Guaviare, Montelibano, Vélez y Urrao.**

No.	ORIP	DATOS ESTADÍSTICOS	INDICADORES
1	Garagoa	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, solo se identificó análisis cualitativo para el primer semestre de los indicadores formulados	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
2	Gacheta	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, no se identificó análisis cualitativo para ninguno de ellos.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
3	Ocaña	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, no se identificó análisis cualitativo para ninguno de ellos.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
4	Socorro	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, solo se identificó análisis cualitativo para el primer semestre solo a 5 de los 7 indicadores formulados.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
5	Vélez	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, solo se identificó análisis cualitativo para el primer trimestre de los 7 indicadores formulados.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
6	Sopetran	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, solo se identificó análisis cualitativo para el primer semestre solo a 3 de los 7 indicadores formulados.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
7	Santa Rosa De Cabal	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, solo se identificó análisis cualitativo para el primer semestre.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
8	Yarumal	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, solo se identificó análisis cualitativo para el primer semestre de los indicadores formulados	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
9	Andes	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, no se identificó análisis cualitativo para ninguno de ellos.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
10	Urrao	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, solo se identificó análisis cualitativo para el primer semestre solo a 3 de los 7 indicadores formulados.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
11	Puerto Asís	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, no se identificó análisis cualitativo para ninguno de ellos.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
12	San José Del Guaviare	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, no se identificó análisis cualitativo para ninguno de ellos.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
13	Lórica	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, no se identificó análisis cualitativo para ninguno de ellos.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía
14	Montelibano	Se evidenció reporte de datos de los meses de enero y febrero del 2020, frente a la vigencia 2019, se evidenció datos estadísticos para los 12 meses, sin embargo, no se identificó análisis cualitativo para ninguno de ellos.	Respecto a los indicadores 2020, la carpeta se encuentra vacía

Resultado del seguimiento a los indicadores de la Orips, se evidenció que a la fecha de la presente evaluación, solo existen datos estadísticos correspondientes a los meses de enero y febrero del 2020 para todas las Orips seleccionadas, así mismo, no se identificó cargue de información relevante a los análisis cuantitativos y cualitativos que permitieran medir la gestión adelantada por dichas Oficinas para el primer trimestre de la vigencia 2020; complementario a lo señalado, se verificó la información reportada en la vigencia 2019, encontrando reportes parciales en algunos casos y en otros, ausencia total en los análisis cuantitativos y cualitativos que deben registrar las Oficinas a través de los indicadores previstos para medir la gestión Jurídica y Administrativa.

Bajo este entendido, podemos afirmar que si bien es cierto se evidenció la ausencia de reportes y análisis a los indicadores durante el primer trimestre de la vigencia 2020, tal escenario no obedece solamente a la crisis provocada por la emergencia sanitaria en Colombia desde el mes de marzo; se detectó que la falta de reportes y análisis estadísticos, persiste desde la vigencia anterior; evidenciándose con ésta, que a través de esta herramienta, no se está midiendo la gestión de las Orips y se estaría perdiendo la capacidad de control y evaluación por este medio, teniendo entonces la Oficina Asesora de Planeación que tomar medidas extraordinarias encaminadas a fortalecer dicha herramienta, por cuanto en la práctica no sería efectivo el actualizar reportes de análisis sobre periodos pasados, cuando ya no es oportuno atender situaciones particulares, cuando a la fecha de hoy, las acciones de mejora puedan ser otras.

Consecuente con lo anterior y teniendo en cuenta lo establecido por el Procedimiento de Medición de la Gestión de los Procesos, es importante que desde la competencia del Macroproceso de Direccionamiento Estratégico y con el acompañamiento de los procesos involucrados, evalúen la necesidad y urgencia de consignar los reportes de información a través de los indicadores de seguimiento a los procesos que se desarrollan en las Orips, teniendo en cuenta que la instrucción impartida a través de la Circular No. 681 de 2017 lleva más de tres (3) años de haberse emitido y solo se tiene referencia de una implementación parcial de algunos de los aspectos contemplados, algunos de ellos actuando de manera independiente sin alcanzar la integralidad y funcionalidad esperada.

## EVALUACIÓN DE EFECTIVIDAD DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INTEGRAL

De conformidad con la Estrategia de Fortalecimiento del Control Interno en la Entidad, se realizó durante la vigencia 2019, la agrupación de hallazgos asociados al Macroproceso de Direccionamiento Estratégico del Plan de Mejoramiento por Proceso y de Contraloría, resultado que se relacionan a continuación:

DESCRIPCIÓN	NC	OBS	RECOMENDACIÓN	SEGUIMIENTO
Desconocimiento y falta de aplicación de los procedimientos "Monitoreo y seguimiento de la gestión institucional", "Medición de la gestión de los procesos" y demás normatividad interna que rige sobre la materia; por lo tanto, no se cuenta con el análisis y la evaluación de los datos, no es posible establecer la medición del avance que permita determinar el estado de cada	X		Cumplir con lo establecido en el procedimiento de Medición de la Gestión de los Procesos, a fin de medir la gestión de los procesos y Orips en desarrollo de sus funciones, necesarios para asegurar la toma de decisiones oportunas.	Consecuente con la agrupación de hallazgos, la Oficina Asesora de Planeación formuló a finales de la vigencia 2019, su Plan de Mejoramiento Integral, en atención a la No conformidad identificada en los informes de seguimiento y evaluación realizados en vigencias anteriores.  Consecuente con lo anterior y en desarrollo de la actividad de seguimiento a los planes

Código:  
GDE – GD – FR – 04 V.03  
28-01-2019

**Superintendencia de Notariado y Registro**  
Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201  
PBX 57 + (1) 3282121  
Bogotá D.C., - Colombia  
<http://www.supernotariado.gov.co>  
correspondencia@supernotariado.gov.co

<p>macroproceso, no ejecutan los controles ni acciones preventivas.</p>			<p>de mejoramiento que realiza actualmente la OCIG, no se evidencian reportes de información en la One-Drive que permita establecer avances sobre el cumplimiento de la acción de mejora propuesta, tampoco se ha solicitado por parte del proceso modificación alguna previo a revisión al mes de junio, a pesar de haberse enviado a través de correo institucional el día 5 de junio donde se advierte de las fechas previstas para el cargue de información y de manifestar la asesoría.</p> <p>Ante lo señalado continúa abierta y es reiterada en el presente informe.</p>
---	--	--	--

De otra parte, frente a los hallazgos del Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría General de la Republica con corte a 31 de diciembre de 2019, segundo semestre de la vigencia 2019, se identificó un hallazgo H52 (201510) a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, relacionado con los indicadores del Sistema de Control de Gestión-STRATEGOS, el cual mantiene la Oficina de Control Interno de Gestión, su pronunciamiento sobre la ineffectividad, teniendo en cuenta que a la fecha no se cuenta con soporte en la One-Drive que permita establecer el avance sobre el cumplimiento de las acciones de mejora propuestas orientadas a eliminar las causas que originaron el hallazgo. De otra parte, se identificó bajo a la responsabilidad la Dirección Técnica Registral el hallazgo H24 (201432), proceso que dispone de tiempo para cumplir sus acciones de mejora propuesta ante la modificación de la fecha final.

## CONCLUSIONES

- El Mapa de Proceso de la Entidad, establece 14 Macroprocesos y un total de 45 Procesos, sin embargo, una vez de realizada la verificación a la información reportada en el del Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional, se identificó que solo 26 procesos formularon sus indicadores conforme al Procedimiento de medición de la gestión de los procesos, identificando un total de 59 indicadores.
- Se identificó que existen procesos que no refieren antecedentes de indicadores publicados en la página web de la Entidad desde que fueron creados como proceso, tal es el caso de **“Proceso Control Registral, Proceso de Gestión Documental del Talento Humano y el Proceso Gestión documental del Talento Humano”**; así mismo, se distinguen otros procesos cuya última publicación refiere de vigencias anteriores sin actualizaciones recientes, tales como el **“Proceso Actualización de la Información de las Bases de Datos de Registro, Proceso Gestión Jurídica Registral, Proceso Gestión Tecnológica y Administrativa, Proceso Reconocimiento de Pensiones y Cartera de Vivienda, Proceso Apoyo Jurídico Notarial Y Registral, Proceso Concurso Notarial y Registral”**.
- Los reportes de información (cuantitativa y cualitativa) de los 26 indicadores de gestión de los procesos del Nivel Central, corresponde al primer trimestre de la vigencia 2020.
- De los 26 procesos que publicaron sus indicadores de gestión, solo 4 de ellos revelaron modificación en algún de los aspectos que contempla la hoja de vida del indicador<sup>15</sup>, los

<sup>15</sup> Nombre, Objetivo, Variable y formula del indicador

restantes, 22 procesos continuaron con los mismos indicadores de la vigencia anterior, en otras palabras del total de 59 indicadores de gestión identificados solo 7 fueron reformulados, los restantes 52 continúan con la misma formulación.

- Consecuente con el seguimiento realizado al 20% de los indicadores formulados a la fecha de la presente evaluación, se logra establecer que algunos de los procesos reportan de manera generalizada su análisis cualitativo, argumentos que no aportan valor y no permiten establecer el cumplimiento del objetivo del indicador; no obstante, se identifican algunos, cuyo análisis son detallados y coherentes.
- No se evidenciaron acciones correctivas, preventivas y/o de mejora documentadas por algunos de los 26 procesos del nivel central identificados, como consecuencia a los análisis cualitativos realizados frente al primer trimestre de la vigencia 2020.
- Aunque se evidenció que faltan 19 procesos por publicar sus indicadores de gestión a la fecha de la presente evaluación, es importante mencionar que a través de respuesta dada por la OAP, se observó que al mes de junio algunos procesos no ha realizado los ajustes o actualizaciones indicadas, y en otros casos porque el proceso no ha presentado formulación alguna de sus indicadores durante la vigencia 2020.
- Consecuente con lo evidenciado en el presente informe y teniendo en cuenta la verificación realizada a través del Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional, se pudo evidenciar que la ausencia de indicadores de gestión formulados y publicados por algunos procesos, no obedece a situaciones coyunturales como la emergencia sanitaria generada por el Coronavirus COVID-19 en el territorio Colombiano, por cuanto como se identificó a la fecha de la elaboración del presente informe, todavía surtían algunos procesos por formular sus indicadores para la actual vigencia, más aun cuando el mismo procedimiento promueve que los líderes de procesos evalúen sus indicadores anualmente y de ser necesario los reformulen o los eliminen; en todo caso, los reportes en la mayoría de los casos, están determinados por la frecuencia recolección y reporte de datos los cuales pueden ser mensuales o trimestrales; adicionalmente, es importante advertir que como se identificó anteriormente, existen procesos que no conciben sus indicadores desde su misma creación y en otros casos de no evidencian actualización de éstos, desde hace dos vigencias atrás. De otra parte, surge análisis donde se identificó que algunos de los indicadores formulados por algunos procesos fueron afectados como consecuencia al escenario de emergencia, ejemplo: Proceso Gestión Tesorería, variables de ingreso y recaudo; entre otros casos.
- Consecuente con la ausencia de indicadores de gestión formulados por algunos procesos de la Entidad y en atención a la verificación del mapa de riesgos institucionales previsto para la vigencia 2020, no se identificaron riesgos originados por la falta de medición a la gestión de los procesos a través de la herramienta de indicadores, teniendo en cuenta la importancia que demanda para la Alta Dirección de la Entidad, contar con indicadores de gestión idóneos, útiles y actualizados, para la toma de decisiones oportunas ante las nuevas necesidades institucionales que surgen de cara a las circunstancias del entorno de emergencia sanitaria. Bajo este entendido, la Oficina de Control Interno de Gestión, recomienda al Macroproceso de Direccionamiento Estratégico - Proceso Gestión de la Información Estadística Institucional, realizar la evaluación correspondiente con el propósito de establecer la necesidad de identificar las consecuencias o los efectos que puedan generarse con ocasión a la ***“Falta de indicadores que permitan medir la gestión de los procesos de la Entidad”***; los cuales además, puedan dar origen a la materialización de otros riesgos que igualmente, requerirían ser identificados.

- Resultado del seguimiento a los indicadores de la Orips, se evidenció que a la fecha de la presente evaluación, solo existen datos estadísticos correspondientes a los meses de enero y febrero del 2020 para todas las Orips seleccionadas, así también, no se identificó cargue de información relevante a los análisis cuantitativos y cualitativos que permitieran medir la gestión adelantada por dichas Oficinas para el primer trimestre de la vigencia 2020.
- Se evidenció la ausencia de reportes y análisis a los indicadores durante el primer trimestre de la vigencia 2020, tal escenario no obedece solamente a la crisis provocada por la emergencia sanitaria desde el mes de marzo; se detectó que la falta de reportes y análisis estadísticos, persiste desde la vigencia anterior, quiere decir que a través de esta herramienta, no se está midiendo la gestión de las Orips y en consecuencia se estaría perdiendo la capacidad de control y evaluación por este medio.
- Es necesario evaluar el alcance de lo establecido en la Circular 681 de 2017, frente a las necesidades actuales de la entidad, teniendo en cuenta que transcurrido tiempo desde su emisión, pueden existir otras fuentes de información que pudieran ser incluidas para la medición de la gestión de las Orips, considerando también el impacto sobre los procedimientos cuyo objetivos vinculan lo señalado por la Circular y requieren ser actualizados.
- Si bien es cierto, cursa actualmente un proceso de reingeniería en la Entidad y por ende su implementación, puede provocar cambios importantes en la estructura del mapa de proceso, también es cierto, que mientras no se culmine este escenario de cambio, persiste sobre los líderes de procesos, la obligación<sup>16</sup> de evaluar anualmente sus indicadores de gestión formulados.
- Es imprescindible que los Procesos y Oficinas de Registro de Instrumentos Públicos del País, realicen los reportes de información estadística de manera adecuada conforme lo establece el procedimiento de medición y la hoja de vida del indicador, para efectos de lograr una medición eficaz, eficiente y efectiva.
- Es indispensable para la Alta Dirección de la Entidad, mantener el control y medición de las actividades que desarrollan sus procesos a través de los indicadores de gestión, herramienta que cobra relevancia a la hora de tomar decisiones oportunas ante la época de crisis sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, para efectos de asegurar la continuidad del negocio frente a la prestación del servicio público registral y notarial.
- El presente informe de seguimiento, además de permitir identificar los avances sobre el cumplimiento al reporte de los indicadores de gestión por parte de los Procesos y Orips, advierte de la necesidad de fortalecer esta herramienta de medición y del control en beneficio de los objetivos institucionales.

## MATRÍZ DE RESULTADOS

NO CONFORMIDAD REAL	OBSERVACIÓN	RECOMENDACIÓN COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA	MACROPROCESO RESPONSABLES
Se evidenció que 19 procesos del Nivel Central, no tienen a la fecha del presente informe, indicadores de gestión formulados y publicados en la página web, a través del Aplicativo de Seguimiento a la Planeación		Formular los indicadores necesarios para el proceso, conforme lo establece el procedimiento de medición de la gestión institucional del	<b>Macroproceso responsables:</b> Direccionamiento Estratégico, Divulgación Estratégica, Técnica

<sup>16</sup> Actividad 6 del procedimiento Medición de la Gestión de los Procesos, "VERIFICAR LA VIGENCIA DEL INDICADOR", Código: DE-SOGI-PR-06, Versión: No. 2, Fecha: 01/08/2017

Código:

GDE – GD – FR – 04 V.03  
28-01-2019

**Superintendencia de Notariado y Registro**

Calle 26 No. 13 - 49 Int. 201

PBX 57 + (1) 3282121

Bogotá D.C., - Colombia

<http://www.supernotariado.gov.co>

correspondencia@supernotariado.gov.co



<p>Institucional en la sección de <b>explicaciones</b>, situación que contraviene lo establecido por la actividad No. 2 del procedimiento de <b>Medición de la gestión de los procesos</b><sup>17</sup>, conforme a las políticas de operación definidas. Situación que afecta el cumplimiento del objetivo por el cual se formuló el indicador.</p>		<p>proceso, a fin de medir los resultados de su gestión institucional, acorde con el objetivo trazado.</p>	<p>Registral, Orientación, Inspección, Vigilancia y Control Registral, Protección, Restitución y Formalización de Tierras, Gestión Talento Humano, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Gestión Jurídica</p> <p><b>Procesos responsables:</b> Líderes de los 19<sup>18</sup> procesos identificados por la falta de indicadores de gestión.</p>
<p>Conforme a la muestra de Orips seleccionadas, se evidenció que a la fecha de la presente evaluación solo existen datos estadísticos correspondientes a los meses de enero y febrero del 2020, así mismo, no se identificó cargue de información relevante a los análisis cuantitativos y cualitativos que permitieran medir la gestión adelantada por dichas Oficinas para el primer trimestre de la vigencia 2020, situación que contraviene lo establecido la actividad No. 5 del procedimiento de "<b>Medición de la gestión de los procesos</b>"; por cuanto se dejó de medir a través de la herramienta de indicadores de manera oportuna la gestión de los procesos que se desarrollan en las Orips seleccionadas.</p>		<p>Identificar cual ha sido el motivo por el cual las Orips, no están reportando los análisis cuantitativos y cualitativos frente al periodo de evaluación, en razón a cumplir con lo establecido en el procedimiento de medición de la gestión institucional del proceso.</p>	<p><b>Macroproceso responsable:</b> Técnica Registral</p> <p><b>Orips responsables:</b> Registrador de las 14<sup>19</sup> Orips seleccionadas en la muestra.</p> <p><b>Involucrados:</b> Dirección Regional Centro, Orinoquia, Andina y Caribe</p>
<p>No obstante haberse cumplido (3) años de haberse emitido la Circular 681 del 24 de febrero de 2017, no se evidencia que se a la fecha del presente informe, se estén aplicando todos los aspectos contemplados en la instrucción como la implementación de los <b>datos producidos</b> y esté operando de manera funcional e integral para medir la gestión del procesos que desarrollan las Orips; solo se cuenta con el uso independiente de algunas de ellas, otros todavía se encuentran en etapa de prueba y en otros, no se tiene evidencia de avance</p>		<p>Evaluar el alcance de lo establecido en la Circular 681 de 2017, teniendo en cuenta la importancia de la generación de los datos producidos por los diferentes proveedores, a fin de determinar la necesidad de su participación, identificar los inconvenientes y buscar alternativas que permitan dar celeridad a la recolección y consolidación de datos de entrada requeridos para medir</p>	<p><b>Macroproceso responsables:</b> Direccionamiento Estratégico, Tecnologías de la Información, Gestión Financiera, Gestión Administrativa, Técnica Registral, Cultura del Servicio y Atención Al Ciudadano</p> <p><b>Líderes de proceso</b></p>

<sup>17</sup> Código: DE-SOGI-PR-06, Versión No. 2, FECHA: 01/08/2017

<sup>18</sup> Proceso Políticas y Planeación Institucional, Divulgación Estratégica, Proceso Segunda Instancia Registral, Proceso Actualización de la Información de las Bases de Datos de Registro, Proceso Gestión Jurídica Registral, Proceso Gestión Tecnológica y Administrativa, Proceso Control Registral, Proceso Formalización de Predios Rurales y Urbanos, Proceso Protección Patrimonial de Predios y Territorios Abandonados, Gestión Documental del Talento Humano, Proceso Contabilidad y Costos, Proceso Reconocimiento de Pensiones y Cartera de Vivienda, Proceso Recaudo y Subsidios Notariales, Proceso Servicios Administrativos, Proceso Diseño y Mantenimiento de la Infraestructura Física, Proceso Control y Seguimiento Contractual, Gestión Ambiental, Proceso Apoyo Jurídico Notarial y Registra, Proceso Concurso Notarial y Registral.

<sup>19</sup> Garagoa, Gacheta, Ocaña, Socorro, Vélez, Sopetran, Santa Rosa De Cabal, Yarumal, Andes, Urrao, Puerto Asís, San José Del Guaviare, Lórica, Montelíbano

<p>alguno, situación que no solo contraviene el cumplimiento de lo señalado en al Circular, sino también lo establecido en el procedimiento de Medición frente a la actividad No. 4 <b>“Socializar e implementar los indicadores de seguimiento a los procesos de las Orip’s”</b>, hecho que vulnera la necesidad de fortalecer la medición de la gestión en las Orips.</p>		<p>la gestión de las Orips.</p>	<p><b>responsable:</b> Oficina Asesora de Planeación Oficina de Tecnologías de la Información Dirección Administrativa y Financiera Subdirección de Apoyo Jurídico Registral Oficina de Atención al Ciudadano.</p>
---	--	---------------------------------	--

**No Conformidad:** Incumplimiento de un norma o requisito.

**Observación:** Situación identificada, que puede dar lugar al incumplimiento de una norma o a la materialización de un riesgo.

Se recomienda a los líderes de macroprocesos involucrados, definir las acciones a que haya lugar, documentarlas en los planes que correspondan, haciendo seguimiento periódico, en aras de garantizar el cumplimiento del reporte de información en el Aplicativo de Seguimiento a la Planeación Institucional en la sección de **explicaciones** del indicador durante la vigencia, en las fechas establecidas, siguiendo los lineamientos y políticas de operación establecidos en el procedimiento de medición de la gestión de los procesos; de igual manera, a la Oficina Asesora de Planeación, conforme a su rol y competencia; le corresponde asesorar a los líderes de macroprocesos, en la formulación de acciones, a fin de subsanar las causas que dieron origen a las No Conformidades identificadas en este Informe.

Así mismo, la Oficina de Control Interno; se permite recordar, que dentro de las funciones de evaluación, asesoría y acompañamiento que tiene de conformidad con la Ley 87 de 1993 y Decretos reglamentarios, le está permitido presentar recomendaciones dentro de sus informes o cuando fuere necesario, en aras del mejoramiento continuo de la Entidad.

Cordialmente,

  
**RITA CECILIA COTES COTES**  
Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

**Proyectó:** Omar A. Hernández Calderón 